

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, ТФОМС Нижегородской области и страховыми
медицинскими организациями за январь – декабрь 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-декабрь 2024 г. 85502 обращения граждан;

за январь-декабрь 2023 г. 101197 обращений.

В сравнении с 2023 г. количество обращений уменьшилось на 15,5% за счет снижения количества обращений в страховые медицинские организации.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Динамика (рост/снижение) 2024 г к 2023 г %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	1572	1883	2862	52,0
Министерства здравоохранения Нижегородской области и РФ	4252	4344	6327	45,7
ТФОМС НО	7589	8224	12599	53,2
- в том числе ПОС	н/д	2533	4420	74,5
ФОМС	47	97	65	-33,0
ТФОМС других регионов РФ	2	0	6	600
СМО	87808	83771	60382	-26,8
- в том числе ПОС	н/д	3610	1671	- 53,7
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	2845	2878	3261	13,3
Всего:	104115	101197	85502	-15,5

В отчетный период увеличилось количество обращений в вышестоящие организации (кроме ФОМС) и надзорные органы: в Правительство Нижегородской области, Правительство Российской Федерации - на 52%, министерства

здравоохранения Нижегородской области и Российской Федерации – на 45,7%, в прочие организации – на 13,3%.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных уровней – 12529 (14,7% от всех обращений); ТФОМС Нижегородской области – 12698 (14,8%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 60275 (70,5%).

Структура обращений за 2024 г. представлена следующим образом: консультации – 73052 (85,4%), заявления – 9453 (11,1%), жалобы – 2571 (3,0%), предложения – 300 (0,35%), благодарности – 126 (0,15%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 2 и № 3.

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

Жалобы	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Динамика (рост/снижение) 2024г. к 2023 г. %
Всего:	1523	1748	2571	47,1
в том числе признанные обоснованными	384	477	542	13,6
Доля обоснованных жалоб	25,2%	27,3%	21,1%	- 6,2

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Динамика (рост/снижение) 2024 г. к 2023 г. %
оказание медицинской помощи	214	203	227	11,8

организация работы МО	96	129	138	7,0
недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	30	67	83	24,0
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	7	29	41	41,4
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	8	8	4	- 50
лекарственное обеспечение	2	6	17	183
на проведение профилактических мероприятий	4	12	6	- 50
на нарушение прав на выбор МО	2	4	11	175,0
другие причины	4	2	10	400,0
этика и деонтология медицинских работников	17	17	5	- 194,0
ИТОГО:	384	477	542	13,6

Основными причинами обоснованных жалоб в 2024 г. по-прежнему являются:

- оказание медицинской помощи – 227 (42,0% от общего количества обоснованных жалоб),
- организация работы медицинских организаций – 138 (25,5%),
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – 83 (15,3%).

В 2024 г. обоснованные жалобы поступили на 104 медицинские организации (в 2023 г. – на 99).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в 2024 г. поступило на следующие медицинские организации:

- 41 жалоба на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в 2023 г. – 25),
- 34 жалобы на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в 2023 г. – 43),
- 26 жалоб на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в 2023 г. – 23),
- 23 жалобы на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (в 2023 г. – 19),

– 17 жалоб на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (в 2023 г. – 13),

- 16 жалоб на ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (в 2023 г. – 2),

– 15 жалоб на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (в 2023 г. – 7),

- 15 жалоб на ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ» (в 2023 г. – 3).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в 2024 г. на **качество медицинской помощи** поступило на ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (15 жалоб, в 2023 г. – 2), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (11 жалоб, в 2023 г. – 15);

- на **организацию работы медицинской организации** – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (14 жалоб, в 2023 г. – 5) и ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (11 жалоб, в 2023 г. – 15);

- на **недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах** – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (26 жалоб, в 2023 г. – 11), на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (6 жалоб, в 2023 г. - 1).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (5,7), ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница» (4,3), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (3,8), ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (3,6), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (3,4), ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» (3,2), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» (3,1).

Выводы:

1. Основные адресаты поступления обращений – страховые медицинские организации (70,6% от всех обращений) и ТФОМС Нижегородской области (14,7%). Количество обращений граждан в 2024 г. уменьшилось на 15,5% в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. за счет снижения количества обращений в страховые медицинские организации.
2. Общее количество жалоб в 2024 г. в сравнении с 2023 г. увеличилось на 47,1%, количество обоснованных жалоб – на 13,6%.
3. Основными причинами обоснованных жалоб, как и в 2023 году, остаются: оказание медицинской помощи – 42,0% от всех обоснованных жалоб, организация работы медицинских организаций – 25,5%.
4. В 2024 г. в сравнении с 2023 г. увеличилось на 24% количество обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах, на 41,4% – на отказ в медицинской помощи по программам ОМС, на 175% – на нарушение прав при выборе медицинской организации.