

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями за
январь-февраль 2025 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-февраль 2025 г. – 13571 обращений от граждан;
за январь-февраль 2024 г. – 15007 обращений.
Количество обращений в январе-феврале 2025 г. уменьшилось по сравнению с
аналогичным периодом 2024 г. на 9,6% за счет снижения количества обращений,
поступивших в страховые медицинские организации (далее – СМО).

По месту поступления:

- СМО – 9865 (72,7% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 2103 (15,5%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство
здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 872 (6,4%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации –
310 (2,8%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по
Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для
рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 405 (3,0%);
- ФОМС – 16 (0,2%),

Структура всех обращений:

- консультации – 11887 (87,6%);
- заявления – 1237 (9,12%);
- жалобы – 370 (2,73%);
- предложения – 58 (0,41%);
- благодарности – 19 (0,14%).

За январь-февраль 2025 г. рассмотрено 370 жалоб, из них:

- МЗНО – 274 жалобы (74,0% от общего количества жалоб),
- СМО – 95 (25,7%);
- ТФОМС НО – 1 (0,3%).

Обоснованными признаны 78 жалоб (21,1% от общего количества рассмотренных
жалоб), из них:

- СМО – 57 (73,0%);
- МЗНО – 21 (27,0%)

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

Жалобы	январь-февраль 2024 г.	январь-февраль 2025 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	395	370	- 6,3
в том числе признанные обоснованными	82	78	- 4,9
Доля обоснованных жалоб	20,8%	21,1	0,3

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-февраль 2024 г.	январь-февраль 2025 г.	Динамика (рост/сниже ние)%
оказание медицинской помощи	24	15	- 37,5
организация работы МО	32	33	3,1
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	15	13	- 13,3
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	5	7	40
лекарственное обеспечение	2	2	0
на нарушение прав на выбор МО	1	1	0
на взимание денежных средств за оказанную МП, предусмотренную программами ОМС	0	1	100
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	2	0	- 200
другие причины	1	6	500
ИТОГО:	82	78	- 4,9

Основные причины обоснованных жалоб в январе-феврале 2025 г. – на организацию работы медицинской организации (42,3% от общего количества обоснованных жалоб), на качество оказания медицинской помощи (19,2%), на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (16,6%).

Обоснованные жалобы в январе-феврале 2025 г. поступили на 41 медицинскую организацию. Наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на:

- ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (7);
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (6),
- ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (5),
- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (4),
- ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (4).

Выводы:

В январе-феврале 2025 г. по сравнению с аналогичным периодом 2024 г. отмечается снижение общего количества обращений на 9,6%, общего количества жалоб – на 6,3%, количества обоснованных жалоб – на 4,9%. Основные причины обоснованных жалоб – на организацию работы медицинской организации, на качество медицинской помощи, на третьем месте – жалобы на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах