

**Аналитическая информация  
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения  
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской  
области и страховыми медицинскими организациями  
за январь-декабрь 2025 года.**

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-декабрь 2025 года 83993 обращения граждан;

за январь-декабрь 2024 года 85502 обращения (таб.1).

В сравнении с 2024 годом общее количество зарегистрированных обращений снизилось на 1,8%. Однако, увеличилось количество обращений в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее – ФОМС) и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗ НО).

Таблица 1.

**Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой информационно-аналитической базе**

Наименование организаций	2023 г.	2024 г.	2025 г.	Динамика гр.4 к гр.3 (+/-) %
1	2	3	4	5
Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации	1883	2862	1615	- 43,6
Министерство здравоохранения Нижегородской области и Минздрав России	4344	6327	6904	+9,1
ТФОМС НО, всего:	8224	12599	12713	+0,9
в том числе ПОС	2533	4420	4557	+3,1
ФОМС	97	65	92	+41,5
ТФОМС других регионов	0	6	6	0
СМО, всего:	83771	60382	59440	-1,6
в том числе ПОС	3610	1671	2035	+21,8
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	2878	3261	3223	-1,2
<b>Всего:</b>	<b>101197</b>	<b>85502</b>	<b>83993</b>	<b>-1,8</b>

Основная доля обращений поступила в страховые медицинские организации (далее – СМО) – 70,8%, в ТФОМС Нижегородской области – 15,1% и в МЗ НО – 8,2%.

Структура обращений за 2025 год представлена следующим образом: консультации – 72453 (86,3%), заявления – 8007 (9,5%), жалобы – 3100 (3,7%), предложения – 281 (0,3%), благодарности – 152 (0,2%).

Сравнительные данные количества жалоб и их основных причин представлены в таб. 2 и 3.

Таблица 2.

**Количество жалоб, зарегистрированных  
в единой информационно-аналитической базе**

Количество жалоб	2023 г.	2024 г.	2025 г.	Динамика гр.4 к гр.3 (+/-) %
1	2	3	4	5
<b>Всего:</b>	<b>1748</b>	<b>2571</b>	<b>3100</b>	<b>+ 20,6</b>
в том числе, признанные обоснованными	477	542	670	+23,6
Доля обоснованных жалоб, %	27,3	21,1	21,6	+2,4

Таблица 3.

**Основные причины обоснованных жалоб граждан**

Основные причины обоснованных жалоб	2023 г.	2024 г.	2025 г.	Динамика гр.4 к гр.3 (+/-) %
1	2	3	4	5
качество медицинской помощи	203	227	236	+4,0
организация работы МО	129	138	161	+16,6
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	67	83	174	+109,6
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	29	41	51	+24,4
лекарственное обеспечение	6	17	10	-41,2
проведение профилактических мероприятий	12	6	24	+ в 4 раза
нарушение прав на выбор МО	4	11	7	-36,4
взимание денежных средств за МП, предусмотренную программами ОМС	8	4	3	-25,0
другие причины	19	15	3	- 80,0
качество проведенных экспертных мероприятий СМО	0	0	1	+ 100
<b>Итого:</b>	<b>477</b>	<b>542</b>	<b>670</b>	<b>+ 23,6</b>

Основными причинами обоснованных жалоб в 2025 году являются:

- качество медицинской помощи – 236 (35,2% от общего количества обоснованных жалоб);
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – 174 (26,0%);

- организация работы медицинских организаций – 161 (24,0%), в том числе 92 – на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи.

Данные причины составляют 85,2% от общего количества обоснованных жалоб. При этом в динамике наибольший прирост имеет место по разделам: проведение профилактических мероприятий (+118,2%) и недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (+81,3%).

В отчетном периоде обоснованные жалобы поступили на 115 медицинских организаций (в 2024 году – на 104).

Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения, представлены в таб. 4.

Таблица 4.

**Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в 2025 году**

<b>№</b>	<b>Наименование медицинских организаций</b>	<b>Количество обоснованных жалоб на 10 000 прикрепленного населения</b>
1	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.»	10,2
2	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.»	9,9
3	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Н.Н.»	7,5
4	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.»	6,0
5	ГБУЗ НО «Уразовская ЦРБ»	4,6

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения в 2025 году поступило:

- **на качество медицинской помощи** - на ГБУЗ НО «Уразовская ЦРБ» (4,6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.» (2,6); ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.» (2,1); ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 17 Московского района г. Н.Н.» (1,6);

- **на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах** – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.» (6,6), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.» (5,9), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Н.Н.» (5,5), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.» (5,4);

- на организацию работы медицинской организации – на ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Н.Н.» (1,5), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Н.Н.» (1,4), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.» (1,3), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.» (1,2).

**Выводы:**

1. Общее количество обращений граждан в 2025 году по сравнению с 2024 годом уменьшилось на 1,8%. При этом общее количество жалоб увеличилось на 20,6%, количество обоснованных жалоб выросло на 23,6%.

2. 85,2% от общего количества обоснованных жалоб составляют жалобы на качество медицинской помощи, на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах, на организацию работы медицинских организаций, включая несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи.

3. В динамике наибольший прирост наблюдается по разделам: проведение профилактических мероприятий (в 4 раза) и недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (на 109,6%).