

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями
за январь 2026 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь 2026 г. 5957 обращений от граждан,
за январь 2025 г. 5998 обращений.

Количество обращений в январе 2026 г. осталось на уровне января 2025 г.

По месту поступления:

- СМО – 4429 (74,4% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области – 734 (12,3%), в том числе 221 – через Платформу обратной связи на ЕПГУ;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 431 (7,2%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 235 (3,9%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 125 (2,1%);
- ФОМС – 3 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 5752 (96,7%);
- жалобы – 172 (2,9%);
- предложения – 17 (0,3%);
- благодарности – 16 (0,1%).

В январе 2026 г. рассмотрено 172 жалобы, из них обоснованными признаны 46 жалоб (26,7% от общего количества рассмотренных жалоб).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1

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

Жалобы	Январь 2025 г.	Январь 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
Всего (ед.):	176	172	- 2,3
в том числе признанные обоснованными (ед.)	33	46	+ 39,4
доля обоснованных жалоб, %	18,8	26,7	+ 42,0

Основные причины обоснованных жалоб

Основные причины обоснованных жалоб	Январь 2025 г.	Январь 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	8	19	В 2,4 раза
организация работы медицинской организации	13	13	0
качество медицинской помощи	8	11	+37,5
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	3	2	-33,3
проведение профилактических мероприятий	0	1	
лекарственное обеспечение	1	0	-100
Итого:	33	46	+39,4

Основные причины обоснованных жалоб: на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах, в основном по проведению профилактических медицинских осмотров и диспансеризации определенных групп взрослого населения (41% от общего количества обоснованных жалоб); на организацию работы медицинской организации (28%), на качество медицинской помощи (24%).

Отмечается рост количества обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах.

Обоснованные жалобы в январе 2026 г. поступили на 31 медицинскую организацию.

Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в январе 2026 г.

№	Наименование медицинских организаций	Количество обоснованных жалоб на 10 000 прикрепленного населения
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.»	1,3
2	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.»	1,2
3	ГБУЗ НО «Варнавинская ЦРБ»	1,2
4	ГБУЗ НО «Дивеевская ЦРБ имени академика Н.Н.Блохина»	0,7
5	ГБУЗ НО «Воротынская ЦРБ»	0,7

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения в январе 2026 г. поступило на ГБУЗ НО «Городская

больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.», ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.», ГБУЗ НО «Варнавинская ЦРБ», ГБУЗ НО «Воротынская ЦРБ», ГБУЗ НО «Дивеевская ЦРБ имени академика Н.Н.Блохина».

Выводы:

1. Количество обращений и жалоб в январе 2026 г. осталось на уровне января 2025 г. При этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 39,4%.
2. Среди основных причин обоснованных жалоб на первом месте – недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (41% от общего количества обоснованных жалоб), на организацию работы медицинской организации (28%), на качество медицинской помощи (24%).