

Аналитическая информация по обращениям граждан, рассмотренным МЗНО, ТФОМС НО и СМО за январь-июнь 2026 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-июнь 2026 года 43664 обращения граждан;
за январь-июнь 2025 года 41313 обращений (таб.1).

В сравнении с аналогичным периодом 2025 года общее количество зарегистрированных обращений увеличилось на 5,7%. При этом увеличилось количество обращений в министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗ НО) и прочие организации.

Таблица 1.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой информационно-аналитической базе

Наименование организаций	Январь- июнь 2025 г.	Январь- июнь 2026 г.	Динамика гр.3 к гр.2 (+/-), %
1	2	3	4
Правительство НО и Правительство РФ	835	726	- 13,1
МЗНО и Минздрав России	2935	3668	+ 25,0
ТФОМС НО, всего:	6173	6056	-1,9
в том числе ПОС	2121	2136	+0,7
ФОМС	63	28	- 55,5
ТФОМС других регионов	0	3	
СМО, всего:	29840	31317	+ 5,0
в том числе ПОС	1040	1383	+33,3
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	1467	1866	+ 27,2
Всего:	41313	43664	+ 5,7

В 2026 году впервые принят дополнительный источник поступления информации – ПОС МЗНО. Количество поступивших обращений по данному источнику за I полугодие 2026 года составило 21 710. Для корректности сравнения периодов данный показатель в таблице не учитывался. Структура обращений по ПОС МЗНО отдельно представлена в приложении 1.

Основная доля обращений поступила в СМО – 71,7%, в ТФОМС НО – 13,0% и в МЗНО – 13,9%.

Структура обращений за январь-июнь 2026 г. представлена следующим образом: консультации – 39114 (89,6%), заявления – 2792 (6,3%), жалобы – 1505 (3,5%), предложения – 164 (0,4%), благодарности – 89 (0,2%).

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

Таблица 2.

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

Количество жалоб	Январь-июнь 2025 г.	Январь-июнь 2026 г.	Динамика гр.3 к гр.2 (+/-), %
1	2	3	4
Всего жалоб:	1412	1505	+ 6,6
в том числе, признанные обоснованными	317	387	+ 22,1
Доля обоснованных жалоб, %	22,5	25,7	+ 14,2

Абсолютное количество обоснованных жалоб возросло практически на 22,1% при увеличении их доли в общем количестве жалоб.

Таблица 3.

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Основные причины обоснованных жалоб	Январь- июнь 2025 г.	Январь- июнь 2026 г.	Динамика гр.3 к гр.2 (+/-) %
1	2	3	4
качество медицинской помощи	90	123	+36,7
организация работы МО	90	100	+ 11,1
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	64	105	+ 64,0
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	40	29	- 27,5
лекарственное обеспечение	6	0	0
проведение профилактических мероприятий	6	14	+ 133
нарушение прав на выбор МО	3	2	- 66,7
взимание денежных средств за МП, предусмотренную программами ОМС	2	3	+ 50
на получение МП по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, где выдан полис	0	1	
другие причины	16	9	-43,7
на СМО, осуществляющую деятельность в сфере ОМС	0	1	
Итого:	317	387	+22,1

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-июне 2026 г. являются:

- качество медицинской помощи – 123 (31,8% от общего количества обоснованных жалоб);
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (преимущественно о проведении диспансеризации) – 105 (27,1 %);
- организация работы медицинских организаций – 100 (25,8%), в том числе 39 – на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи.

Данные причины составляют 84,7% от общего количества обоснованных жалоб.

В динамике наибольший прирост имеет место по разделу «при проведении профилактических мероприятий» (133%), «недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах» (64%).

В отчетном периоде обоснованные жалобы поступили на 97 медицинских организаций (приложение 2), в январе-июне 2025 г. – на 95.

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

Таблица 4.

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

№	Наименование медицинских организаций	Количество обоснованных жалоб на 10 000 прикрепленного населения	
		Январь - июнь 2026 г.	Январь-июнь 2025 г.
1	2	3	4
1	Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.	5,9	2,6
2	Городская больница № 47 Ленинского района г. Н.Н.	5,4	3,3
3.	Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Н.Н.	3,5	3,9
4.	Городская больница № 37 Автозаводского района г. Н.Н.	2,9	2,0
5.	Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Н.Н.	2,8	2,5
6	Городская больница № 24 Автозаводского района г. Н.Н.	2,4	1,3
7	Кстовская ЦРБ	2,3	1,4

Наибольшее количество обоснованных жалоб имеют ГБ № 33 (5,9) и ГБ № 47 (5,4). Также обращает на себя внимание, что, за исключением ГКБ № 34, во всех перечисленных медицинских организациях имеет место увеличение количества обоснованных жалоб в динамике.

Основной темой обращений граждан через ПОС МЗНО, приведенных в приложении 3, является электронная запись к врачу (69,7%) (инцидент № 38).

Выводы:

1. Общее количество обращений граждан в январе-июне 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 года увеличилось на 5,7%. Общее количество жалоб увеличилось на 6,6%, количество обоснованных жалоб выросло на 22,1%.

2. 84,7% 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. Неблагоприятной тенденцией является увеличение количества этих жалоб в динамике.

3. По-прежнему главными темами ПОС МЗНО являются обращения «электронная запись к врачу» и «электронные услуги», что свидетельствует о важности продолжения работы по информатизации здравоохранения.