

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за июль 2026 г. 7658 обращение от граждан,
за июль 2025 г. 6818 обращений.

Количество обращений в июле 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. увеличилось на 12,3% за счет роста количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО) и в ТФОМС Нижегородской области.

По месту поступления:

- СМО – 5587 (73,0% от общего количества поступивших обращений); в том числе 352 – через Платформу обратной связи на ЕПГУ;
- ТФОМС Нижегородской области – 1157 (15,1%), в том числе 380 – через Платформу обратной связи на ЕПГУ;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 491 (6,4%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 311 (4,0%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 106 (1,4%);
- ФОМС – 6 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 6632 (86,6%);
- жалобы – 266 (3,5%);
- заявления – 723 (9,4%);
- предложения – 24 (0,3%);
- благодарности – 13 (0,2%).

В июле 2026 г. рассмотрено 266 жалоб, из них обоснованными признаны **68** жалоб (25,6% 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	Июль 2025 г.	Июль 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
Всего (ед.):	266	266	0
в том числе признанные обоснованными (ед.)	44	68	+54,5
доля обоснованных жалоб, %	16,5	25,6	+55,2

Абсолютное количество жалоб в июле 2026 г. осталось на уровне июля 2025 г., при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 54,5%.

Таблица 2

Основные причины обоснованных жалоб

Основные причины обоснованных жалоб	Июль 2025 г.	Июль 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
качество медицинской помощи	16	22	+ 37,5
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	5	21	в 4,2 раза
организация работы медицинской организации	10	19	+ 90
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	2	3	+ 50
лекарственное обеспечение	3	0	
проведение профилактических мероприятий	2	1	- 50
другие причины	6	2	- 66,7
Итого:	44	68	+ 54,5

Основные причины обоснованных жалоб: на качество медицинской помощи (32,4% от общего количества обоснованных жалоб), на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (30,9%), на организацию работы медицинской организации (27,9%). Данные причины составляют 91% от общего количества обоснованных жалоб.

Отмечается рост количества обоснованных жалоб по сравнению с июлем 2025 г. на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (в 4,2 раза), на организацию работы медицинской организации (на 90%), на качество медицинской помощи (на 37,5%).

Обоснованные жалобы в июле 2026 г. поступили на 35 медицинских организаций (в июле 2025 г. – на 24).

Таблица 3

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

№	Наименование медицинских организаций	Количество обоснованных жалоб на 10 000 прикрепленного населения
1	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.»	1,38
2	ГБУЗ НО «Городская больница №33 Ленинского района г. Н.Н.»	1,25

3	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Н.Н.»	1,16
4	ГБУЗ НО «Кулебакская ЦРБ»	0,74
5	ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»	0,6

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения в июле 2026 г. поступило на ГКБ № 10, ГБ № 33, ГП № 31.

Выводы:

Количество обращений в июле 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. увеличилось на 12,3%. Абсолютное количество жалоб в июле 2026 г. осталось на уровне июля 2025 г., при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 54,5%.

Основные причины обоснованных жалоб: на качество медицинской помощи (32,4% от общего количества обоснованных жалоб), на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (30,9%), на организацию работы медицинской организации (27,9%).