

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

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за август 2026 г. 6920 обращений от граждан,
за август 2025 г. 6305 обращений.

Количество обращений в августе 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. увеличилось на 9,8% за счет роста количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО).

По месту поступления:

- СМО – 5056 (73,1% от общего количества поступивших обращений); в том числе 196 – через Платформу обратной связи на ЕПГУ;
- ТФОМС Нижегородской области – 959 (13,9%), в том числе 214 – через Платформу обратной связи на ЕПГУ;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 444 (6,4%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 346 (4,9%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 113 (1,6%);
- ФОМС – 2 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 5914 (85,5%);
- жалобы – 267 (3,8%);
- заявления – 709 (10,2%);
- предложения – 17 (0,3%);
- благодарности – 13 (0,2%).

В августе 2026 г. рассмотрено 267 жалоб, из них обоснованными признаны **63** жалобы (23,6% 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	Август 2025 г.	Август 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	
Всего (ед.):	246	267	+8,5
в том числе признанные обоснованными (ед.)	38	63	+65,8
доля обоснованных жалоб, %	15,4	23,6	+53.2

Абсолютное количество жалоб в августе 2026 г. по сравнению с августом 2025 г. увеличилось на 8,5%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 65,8%.

Таблица 2

Основные причины обоснованных жалоб

Основные причины обоснованных жалоб	Август 2025 г.	Август 2026 г.	Динамика гр. 3 к гр. 2 (+/-),%
1	2	3	4
качество медицинской помощи	7	35	В 5 раз
организация работы медицинской организации	8	11	+37,5
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	13	10	-23,1
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	1	5	В 5 раз
нарушение прав на выбор медицинской организации	2	0	0
лекарственное обеспечение	1	0	0
проведение профилактических мероприятий	2	0	0
другие причины	4	1	-75
на СМО, осуществляющую деятельность в сфере ОМС	0	1	
Итого:	38	63	+65,8

Основные причины обоснованных жалоб: на качество медицинской помощи (55,5% от общего количества обоснованных жалоб), на организацию работы медицинской организации (17,5%), на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (15,9%). Данные причины составляют 89% от общего количества обоснованных жалоб.

Рост количества обоснованных жалоб на качество медицинской помощи (в 5 раз) по сравнению с августом 2025 г. произошел за счет ГБУЗ НО «ММЦ «Волгоречье», ГБУЗ НО «ЦГБ г.Арзамаса» (по 3 жалобы), ГБУЗ НО «ММЦ «Семейный квартал», ГБУЗ НО «ГКБ № 7», ГБУЗ НО «ГБ № 37» (по 2 жалобы).

Рост количества обоснованных жалоб на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС (в 5 раз) произошел в 5 медицинских организациях (ГБУЗ НО «Ардатовская ЦРБ», ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ», ГБУЗ НО «Дзержинский ММЦ», ЧЛПУ «ЦМП ГАЗ», ГБУЗ НО «ГП № 1 Приокского района г.Н.Н.» - по 1 жалобе).

Обоснованные жалобы в августе 2026 г. поступили на 39 медицинских организаций (в августе 2025 г. – на 21) и одну страховую медицинскую организацию.

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

№	Наименование медицинских организаций	Количество обоснованных жалоб на 10 000 прикрепленного населения
1	ГБУЗ НО «Ардатовская ЦРБ»	0,97
2	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Н.Н.»	0,83
3	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Н.Н. им. Е.Л.Березова»	0,74
4	ГБУЗ НО «Дивеевская ЦРБ им.Академика Н.Н.Блохина»	0,73
5	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н.Н.»	0,69
6	ГБУЗ НО «Чкаловская ЦРБ»	0,57

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения в августе 2026 г. поступило на ГБУЗ НО «Ардатовская ЦРБ», ГБУЗ № 33, ГКБ № 7, ГБУЗ НО «Дивеевская ЦРБ», ГКБ № 10, ГБУЗ НО «Чкаловская ЦРБ».

Выводы:

Количество обращений в августе 2026 г. по сравнению с аналогичным периодом 2025 г. увеличилось на 9,8%. Абсолютное количество жалоб в августе 2026 г. увеличилось на 8,5%, при этом количество обоснованных жалоб увеличилось на 65,8%.

Основные причины обоснованных жалоб: на качество медицинской помощи (55,5% от общего количества обоснованных жалоб), на организацию работы медицинской организации (17,5%), на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (15,9%).