**Анализ**

**обращений граждан, рассмотренных министерством здравоохранения Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями**

**за май 2016 года**

 В соответствии с Соглашением от 28.04.2012 № 226-ОМС «Об информационном взаимодействии по ведению единой информационно-аналитической базы обращений граждан между министерством здравоохранения Нижегородской области и Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области» проведен сводный анализ обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи за май 2016 года.

Всего за январь - май 2016 года по данным единой информационно-аналитической базы поступило **3651** обращение граждан, из них **за май- 854,** в том числе в:

* Правительство Российской Федерации и Правительство Нижегородской области – 113 или 13,23%;
* Министерство здравоохранения Российской Федерации и Министерство здравоохранения Нижегородской области (далее - МЗНО) – 164 или 19,20%;
* Федеральный фонд обязательного медицинского страхования – 1 или 0,12%;
* Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 413 или 48,36%;
* страховые медицинские организации (далее - СМО) – 130 или 15,22%;
* прочие (поступившие в Управление Росздравнадзора по Нижегородской области, прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 33 или 3,86%.

Все обращения были рассмотрены по компетенции:

* МЗНО – 304 или 35,60%
* ТФОМС НО – 418 или 48,95%
* СМО – 132 или 15,46%

 В устной форме поступило – 486 (или 56,91%) обращения, в том числе:

 - заявлений – 0 (0 %),

- консультаций – 476 (97,94%),

- предложений – 10 (2,06%),

- жалоб – 0 (0%).

В письменном виде поступило 368 (или 43,09%) обращений, в том числе:

 - заявлений - 203 (55,16%),

 - консультаций – 75(20,38%),

 - предложений – 12 (3,26%),

 - жалоб - 78 (21,20%), из них были признаны **обоснованными** - **12(15,38%).**

Наибольшее количество обращений поступило для получения консультации– 551, в том числе: 408 – в ТФОМС НО, 107 – в СМО, 36 – в МЗНО.

На все вопросы были даны ответы и разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

За май 2016 года заявлений от граждан поступило – 203, в том числе: в МЗНО – 189, в СМО – 14. В заявлениях содержались вопросы: о содействии министерства в получении направления на реабилитацию, проведении диагностических исследований (ЭЭГ, маммографии, УЗИ, КТ, МРТ), об организации консультации врачей-специалистов, просьба открыть дополнительный диализный центр в г. Арзамасе, вопросы о причинах закрытия детской поликлиники ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница», просьбы о сохранении участковых больниц. Все заявления рассмотрены. Гражданам, обратившимся с заявлением, было оказано содействие в решении поставленных вопросов, даны разъяснения в соответствии с нормативными документами.

Предложенийпоступило – 22, из них: в МЗНО – 12, в ТФОМС НО –10. Все о выражении благодарности медицинскому персоналу медицинских организаций. Предложения доведены до руководителей медицинских организаций.

 В мае 2016 года рассмотрено 78 жалоб, что составило 9,13% от общего числа письменных обращений. Из них МЗНО рассмотрены – 67 жалобы, СМО – 11 жалоб. **Обоснованными были признаны – 12 (15,38%) жалоб** на 12 медицинских организаций.

Наибольшее количество обоснованных жалоб 4 (33,33%) связаны с неудовлетворительным качеством медицинской помощи и организацией работы медицинских организаций – 4(33,33%).