

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и
страховыми медицинскими организациями
за январь – март 2023 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-март 2023 г. 25108 обращений граждан;

за январь-март 2022 г. 25765 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2022 г. количество обращений уменьшилось на 2,5%.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-март 2022 года	январь-март 2023 года	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	440	506	+15,0
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	1348	1186	-12,0
ТФОМС НО	1951	1977	+1,3
ФОМС	10	31	+210
СМО	21468	20621	-3,9
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	548	787	+43,6
Всего:	25765	25108	-2,5

В отчетный период увеличилось количество обращений в вышестоящие организации и надзорные органы: в Правительство Нижегородской области Правительство Российской Федерации - на 15,0%, в Федеральный фонд ОМС – на 210%, в прочие организации – на 43,6%.

Все обращения были рассмотрены по компетенции: министерством здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 2439 (9,71%); ТФОМС

Нижегородской области – 2001 (7,97%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 20668 (82,32%).

Структура обращений за январь-март 2023 г. представлена следующим образом: консультации – 22509 (89,65%), заявления – 2031 (8,09%), жалобы – 481 (1,92%), предложения – 73 (0,29%), благодарности – 14 (0,05%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 2 и № 3.

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица №2

Жалобы	январь-март 2022 г.	январь-март 2023 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	330	481	+45,8
в том числе признанные обоснованными	79	125	+58,2
Доля обоснованных жалоб	23,9%	26,0%	+2,1

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-март 2022 г.	январь-март 2023 г.	Динамика (рост/снижение)%
оказание медицинской помощи	44	54	+22,7
организация работы МО	23	32	+39,1
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	2	23	+1050
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	1	5	+400
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	4	0	-400
лекарственное обеспечение	0	2	+200
на проведение профилактических мероприятий	0	5	+500

на нарушение прав на выбор МО	0	1	+100
другие причины	1	0	-100
этика и деонтология медицинских работников	4	3	-25
ИТОГО:	79	125	+58,2

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-марте 2023 г. являются:

- на оказание медицинской помощи – 54 (43,2%);
- на организацию работы медицинских организаций – 32 (25,6%).

В январе-марте 2023 г. обоснованные жалобы поступили на 55 медицинских организаций (в январе-марте 2022 г. – на 50).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в отчетном периоде поступило на следующие медицинские организации:

- 9 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2022 г. – 4);

- по 7 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2022 г. – 4) и на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-марте 2022 г. – 3);

- по 6 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова» (в январе-марте 2022 г. – 2), ГБУЗ НО «Станция скорой медицинской помощи г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2022 г. – 0);

- 5 жалоб на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (в январе-марте 2022 г. – 1).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,1), на ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница» (1,5), на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова» (1,4), на ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (1,2), на ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница» (1,0).

Выводы:

1. Количество обращений граждан в I квартале 2023 г. осталось на уровне I квартала 2022 г.
2. Увеличилось количество обращений в вышестоящие организации и надзорные органы.
3. Общее количество жалоб, поступивших в январе-марте 2023 г., в сравнении с аналогичным периодом 2022 г. увеличилось на 45,8%, количество обоснованных жалоб на 58,2%.
4. В I квартале 2023 г. в сравнении с аналогичным периодом 2022 г. увеличилось на 22,7% количество обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, на 39,1% - на организацию работы медицинских организаций, на 1050% на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах.