



**Министерство
здравоохранения
Нижегородской области**

Адрес места нахождения: ул. Малая Ямская, д. 78
г. Нижний Новгород, 603022
Почтовый адрес: Кремль, корп. 14
г. Нижний Новгород, 603082
тел. 435-30-74, факс 435-30-73
e-mail: official@zdrav.kreml.nnov.ru

Директору
ГБУЗ НО "Медицинский
информационно-аналитический
центр"

А.А.Захарову

№ _____

на № _____ от _____

О предоставлении информации о
рассмотрении обращений за
ноябрь 2021 года

Уважаемый Алексей Александрович!

Министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – Министерство) направляет Вам Анализ обращений граждан, рассмотренных министерством здравоохранения Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями за ноябрь 2021 года для публикации на официальном сайте Министерства.

Приложение: на 4 л. в 1 экз. и таблица в формате Excel.

Заместитель министра

Т.Н.Коваленко

**Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми
медицинскими организациями за ноябрь 2021 г.**

Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Нижегородской области 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» подготовлена аналитическая информация по обращениям граждан по вопросам оказания медицинской помощи за ноябрь 2021 г.

Всего за ноябрь 2021 г. в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано 14001 обращение от граждан, за ноябрь 2020 г. – 8637. Рост количества обращений на 62% произошел за счет увеличения количества всех видов обращений во все категории организаций, кроме прочих.

Обращения поступили в:

- Правительство Нижегородской области – 344 (2,46% от общего количества поступивших обращений);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 1998 (14,27%);
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 963 (9,11%);
- страховые медицинские организации (далее – СМО) – 10448 (74,62%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 241 (1,72%);
- Федеральный фонд ОМС – 7 (0,05%).

По компетенции обращения были рассмотрены:

- МЗНО – 2581 (18,43%);
- ТФОМС НО – 971 (6,94%);
- СМО – 10449 (74,63%).

Структура всех обращений за ноябрь 2021 г. представлена следующим образом:

- консультации – 11384 (81,31%);
- заявления – 2401 (17,15%);
- жалобы – 164 (1,17%);
- предложения – 52 (0,37%).

В ноябре 2021 г. рассмотрено 164 жалобы, из них:

- МЗНО – 142 жалобы (86,58% от общего количества жалоб),
- СМО – 22 (13,42%).

Обоснованными признаны – 32 жалобы (19,5% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- МЗНО – 15 жалоб (46,88%),

- СМО – 17 (53,12%).

Сравнительные данные количества жалоб и основных причин представлены в таблицах № 1 и № 2.

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

Таблица № 1

| Жалобы | ноябрь 2020 г. | ноябрь 2021 г. | Динамика (рост/снижение) % |
|--|----------------|----------------|----------------------------------|
| Всего: | 56 | 164 | +193 |
| в том числе признанные обоснованными | 50 | 32 | -36 |
| Доля обоснованных жалоб | 89,3% | 19,5% | -69,8 |

Несмотря на значительный рост количества жалоб, удельный вес обоснованных жалоб снизился на 69,8%.

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

| Основные причины обоснованных жалоб | ноябрь 2020 г. | ноябрь 2021 г. | Динамика (рост/снижение)% |
|---|-------------------|-------------------|------------------------------|
| оказание медицинской помощи, всего, в том числе: | 16 | 19 | +18,8 |
| - при онкологических заболеваниях | 2 | 2 | 0 |
| - при сердечно-сосудистых заболеваниях | 1 | 0 | |
| - при оказании медицинской помощи несовершеннолетним | 2 | 4 | 100 |
| организация работы МО, всего, в том числе: | 28 | 7 | -75 |
| - несоответствие сведений об оказанных мед. услугах факту оказания мед. помощи («приписки») | 8 | 0 | |
| отказ в медицинской помощи по программам ОМС | 0 | 1 | |
| взимание денежных средств за оказанную мед. помощь по программам ОМС | 0 | 1 | |

| | | | |
|---|-----------|-----------|------------|
| лекарственное обеспечение, в том числе: | 1 | 1 | 0 |
| на проведение профилактических мероприятий, из них | 1 | 0 | |
| этика и деонтология медицинских работников | 3 | 3 | 0 |
| другие | 1 | 0 | |
| ИТОГО: | 50 | 32 | -36 |

Произошло снижение общего количества обоснованных жалоб на 36%. Рост отмечается на оказание медицинской помощи (на 18,8%).

Обоснованные жалобы в ноябре 2021 г. поступили на 21 медицинскую организацию.

**Перечень медицинских организаций, на которые
поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в ноябре 2021 г.**

Таблица № 3

| № п.п. | Наименование медицинской организации | Количество жалоб | |
|-----------|--|------------------|--|
| | | Всего | из них рассмотрены СМО, ТФОМС |
| 1 | ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 4 | 2 |
| 2 | ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» | 3 | 0 |

По жалобам на оказание медицинской помощи страховыми медицинскими организациями проведены контрольно-экспертные мероприятия, к медицинским организациям применены финансовые санкции. Так, в ГБУЗ НО «Кулебакская ЦРБ» и ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» выявлено невыполнение и несвоевременное выполнение необходимых пациенту диагностических и лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, на основе клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, приведшие к ухудшению состояния здоровья застрахованного лица, создавшие риск прогрессирования имеющегося заболевания. Кроме того, в ГБУЗ НО «Кулебакская ЦРБ» - нарушение сроков ожидания медицинской помощи, установленных территориальной программой обязательного медицинского страхования; в ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» - нарушение по вине медицинской организации преемственности в оказании медицинской помощи (в том числе несвоевременный перевод пациента в медицинскую организацию

более высокого уровня), приведшее к удлинению сроков оказания медицинской помощи и (или) ухудшению состояния здоровья застрахованного лица.

За январь-ноябрь 2021 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (24), ГБУЗ НО «Городская больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (20), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» (18), ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска» (16), ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (15), ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (12), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (11), ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница» (11), ФГБУЗ «Клиническая больница № 50 ФМБА» (11).

Среди медицинских организаций негосударственной формы собственности наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ЧЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ» (13) и ООО «Медицинский стандарт» (4).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница» (9,4), ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница» (4,5), ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» (3,9), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» (3,7), ГБУЗ НО «Сокольская центральная районная больница» (3,4).

Выводы:

1. Количество обращений граждан за ноябрь 2021 г. в сравнении с аналогичным периодом 2020 г. увеличилось на 62%.
2. Общее количество жалоб, рассмотренных в ноябре 2021 г., в сравнении с аналогичным периодом 2020 г. увеличилось на 193%, количество обоснованных жалоб уменьшилось на 36%, при этом удельный вес обоснованных жалоб снизился на 69,8%.
3. В сравнении с аналогичным периодом 2020 г. на 18,8% увеличилось количество обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, на 75% снизилось количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций.

Главный специалист
отдела защиты прав застрахованных

А.Б.Плешевенков