

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и страховыми
медицинскими организациями за август 2022 года.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за август 2022 г. 9481 обращение от граждан,
за август 2021 г. 8661 обращение.

Рост количества обращений на 9,5% произошел за счет увеличения количества обращений в страховые медицинские организации (далее – СМО) и в прочие организации.

По месту поступления:

- СМО – 8199 (86,50% от общего количества поступивших обращений);
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Нижегородской области (далее – ТФОМС НО) – 601 (6,34%);
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 319 (3,36%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 261 (2,74%);
- Правительство Нижегородской области – 94 (0,99%);
- Федеральный фонд ОМС – 7 (0,07%).

Структура всех обращений:

- консультации – 8770 (92,5%);
- заявления – 589 (6,2%);
- жалобы – 105 (1,1%);
- предложения – 17 (0,2%).

За август 2022 г. рассмотрено 105 жалоб, из них:

- МЗНО – 82 жалобы (78,1% от общего количества жалоб),
- СМО – 22 (21,0%),
- ТФОМС – 1 (0,9%).

Обоснованной признана 21 жалоба (20% от общего количества рассмотренных жалоб), из них:

- СМО – 13 (59,1%);
- МЗНО – 7 (8,5%);
- ТФОМС – 1 (100%).

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

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

Жалобы	август 2021 г.	август 2022 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	70	105	+50
в том числе признанные обоснованными	30	21	-30
доля обоснованных жалоб	42,9%	20%	-22,9

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	август 2021 г.	август 2022 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	20	12	-40
организация работы медицинской организации	7	8	+14
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	1	0	0
при прохождении диспансеризации	1	0	0
другие причины	1	0	0
соблюдение медицинскими работниками этики и деонтологии	1	1	0
ИТОГО:	30	21	-30

Основная причина обоснованных жалоб – на качество оказания медицинской помощи (57% от всех жалоб).

Обоснованные жалобы в августе 2022 г. поступили на 17 медицинских организаций. По 2 жалобы поступили на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница».

За январь-август 2022 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница » (13);

- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (11);
- на ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница» (7).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения – на ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» (2,1), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (1,8), ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (1,1), ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» (0,9).

Выводы:

В августе 2022 года в сравнение с аналогичным периодом 2021 года общее количество жалоб увеличилось на 50%, при этом количество обоснованных жалоб уменьшилось на 30%, доля обоснованных жалоб снизилась на 22,9%. Основной причиной обоснованных жалоб остается качество оказания медицинской помощи (57% от всех жалоб).