

Аналитическая информация по обращениям граждан,
рассмотренным министерством здравоохранения Нижегородской области,
ТФ ОМС Нижегородской области и страховыми медицинскими организациями за
октябрь 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за октябрь 2024 г. 7161 обращение от граждан,
за октябрь 2023 г. 7386 обращений.

Количество обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года
снизилось на 3,0%.

По месту поступления:

- СМО – 5405 (75,5% от общего количества поступивших обращений);
- ТФОМС Нижегородской области – 992 (13,8%), в том числе ;
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и министерство здравоохранения Нижегородской области (далее – МЗНО) – 381 (5,3%);
- прочие (поступившие в Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области, в Роспотребнадзор, Прокуратуру и др. и направленные для рассмотрения в МЗНО и/или ТФОМС НО) – 229 (3,2%);
- Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации – 150 (2,1%);
- ФОМС – 4 (0,1%).

Структура всех обращений:

- консультации – 6320 (88,2%);
- заявления – 612 (8,6%);
- жалобы – 200 (2,8%);
- предложения – 22 (0,3%);
- благодарности – 7 (0,1%).

В октябре 2024 г. рассмотрено 200 жалоб, из них:

- МЗНО – 161 жалоба (80,5% от общего количества жалоб);
- СМО – 37 (18,5%);
- ТФОМС НО – 2 (1,0%).

Обоснованными признаны 41 жалоба (20,5% от общего количества рассмотренных жалоб).

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

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица № 1

Жалобы	октябрь 2023 г.	октябрь 2024 г.	динамика рост/снижение %
Всего:	229	200	- 12,6
в том числе признанные обоснованными	36	41	+ 13,9
доля обоснованных жалоб	15,7%	20,5	+4,8

Основные причины обоснованных жалоб

Таблица № 2

основные причины обоснованных жалоб	октябрь 2023 г.	октябрь 2024 г.	динамика рост/ снижение %
оказание медицинской помощи	12	16	+33,3
организация работы медицинской организации	10	10	0
недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах	2	8	+300
отказ в оказании мед. помощи по программам ОМС	8	5	-37,5
взимание денежных средств за оказанную МП по программам ОМС	1	0	-100
лекарственное обеспечение	1	2	+100
этика и деонтология	2	0	-200
ИТОГО:	36	41	+13,9

Основные причины обоснованных жалоб:

- качество оказания медицинской помощи (39% от общего количества обоснованных жалоб),
- организация работы медицинской организации (24,4%),
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (19,5%).

Обоснованные жалобы в октябре 2024 г. поступили на 27 медицинских организаций.

Медицинские организации, на которые поступило наибольшее количество обоснованных жалоб в октябре 2024 г.

Таблица № 3

№	Медицинские организации	Количество жалоб
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	3
2	ГБУЗ НО «Борская ЦРБ»	3
3	ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ»	3
4	ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ»	3
5	ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»	2
6	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»	2
7	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	2
8	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода им. Е.Л.Березова»	2
9	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»	2
10	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	2
11	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»	2

За январь-октябрь 2024 г. наибольшее количество обоснованных жалоб поступило:

- на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (30);
- на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (29);
- ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (23);
- ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (18);
- ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (15).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница» (3,4), ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» (3,2), ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (2,7), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (2,6), ГБУЗ НО «Городская больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» (2,6).

Выводы:

В октябре 2024 г. в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. общее количество обращений осталось на прежнем уровне, при этом общее количество жалоб уменьшилось на 12,6%, количество обоснованных жалоб увеличилось на 13,9%.

Основные причины обоснованных жалоб:

- качество медицинской помощи (39% от общего количества обоснованных жалоб),
- организация работы медицинской организации (24,4%),
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах (19,5%).