

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и
страховыми медицинскими организациями
за январь – сентябрь 2024 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:
за январь-сентябрь 2024 г. 58514 обращений граждан;
за январь-сентябрь 2023 г. 73090 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2023 г. количество обращений уменьшилось на 19,9% за счет снижения количества обращений в страховые медицинские организации.

Кроме того, в ТФОМС Нижегородской области в январе-сентябре 2024 г. через «платформу обратной связи» Единого портала государственных услуг (далее – ЕПГУ) поступило 3970 обращений по вопросам прикрепления к медицинским организациям, организации работы медицинских организаций, отражения полисов ОМС на ЕПГУ (в 2023 г. – 4231 обращений, снижение на 6,2%).

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь- сентябрь 2023 года	январь- сентябрь 2024 года	Динамика (рост/снижение) %
Правительство Нижегородской области и Правительство Российской Федерации	856	2128	148,6
Министерство здравоохранения Нижегородской области и Российской Федерации	2680	4958	85,0
ТФОМС НО	4974	6216	25,0
ФОМС	78	39	-50,0
ТФОМС других регионов	0	5	500
СМО	62754	42726	-31,9
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	1748	2442	39,7
Всего:	73090	58514	-19,9

В отчетный период продолжалось увеличение количества обращений в вышестоящие организации и надзорные органы: в Правительство Нижегородской

области и в Правительство Российской Федерации - на 148,6%, в министерство здравоохранения Нижегородской области и Российской Федерации – на 85%, в ТФОМС Нижегородской области – на 25%, в прочие организации – на 39,7%.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением – 9591 (16,4%); ТФОМС Нижегородской области – 6272 (10,7%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 42651 (72,9%).

Структура обращений за январь-сентябрь 2024 г. представлена следующим образом: консультации – 48189 (82,4%), заявления – 8225 (14,0%), жалобы – 1790 (3,1%), предложения – 211 (0,4%), благодарности – 99 (0,1%).

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-сентябрь 2023 г.	январь-сентябрь 2024 г.	Динамика (рост/снижение) %
Всего:	1132	1790	58,1
в том числе признанные обоснованными	345	402	16,5
Доля обоснованных жалоб	30,5	22,5	-8,0

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь- сентябрь 2023 г.	январь- сентябрь 2024 г.	Динамика (рост/снижение)%
на качество медицинской помощи	149	164	10,0
на организацию работы МО	91	109	19,8
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	51	56	9,8
на отказ в медицинской помощи по программам ОМС	17	32	88,2
на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	7	3	-57,1

на лекарственное обеспечение	5	12	140,0
на проведение профилактических мероприятий	10	4	-60,0
на нарушение прав на выбор МО	3	7	133,3
другие причины	2	8	300,0
на этику и деонтологию медицинских работников	10	5	-50,0
на качество проведенных экспертных мероприятий СМО	0	1	100
ИТОГО:	345	402	16,5

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-сентябре 2024 г. являются:

- на оказание медицинской помощи – 164 (40,8%);
- на организацию работы медицинских организаций – 109 (27,1%);
- на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах – 56 (13,9%).

В январе-сентябре 2024 г. обоснованные жалобы поступили на 98 медицинских организаций (в январе-сентябре 2023 г. – на 90).

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

- 27 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2023 г. – 16);
- 27 жалоб – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-сентябре 2023 г. – 32);
- 20 жалоб – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (в январе-сентябре 2023 г. – 17);
- 16 жалоб на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (в январе-сентябре 2023 г. – 13);
- 14 жалоб на ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (в январе-сентябре 2023 г. – 2);
- 13 жалоб на ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» (в январе-сентябре 2023 г. – 5);
- 11 жалоб на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (в январе-сентябре 2023 г. – 16).

Наибольшее количество обоснованных жалоб за январь-сентябрь 2024 г. **на качество медицинской помощи** поступило на ГАУЗ НО НИИКО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» (13 жалоб, в 2023 г. – 2), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (9 жалоб, в 2023 г. – 11);

- на организацию работы медицинской организации – на ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (10 жалоб, в 2023 г. – 4) и ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (10 жалоб, в 2023 г. – 11);

- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – на ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (15 жалоб,

в 2023 г. –7), на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (6 жалоб, в 2023 г. - 1).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» (3,2), ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница» (2,5), ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,5), ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (2,4), ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» (2,4), ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» (2,3), ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница» (2,1).

Выводы:

1. Количество обращений граждан в январе-сентябре 2024 г. уменьшилось на 19,9 % в сравнении с аналогичным периодом 2023 г.

2. Продолжается рост количества обращений в вышестоящие организации и надзорные органы.

3. Общее количество жалоб, поступивших в январе-сентябре 2024 г., в сравнении с аналогичным периодом 2023 г. увеличилось на 58%, количество обоснованных жалоб увеличилось на 16,5%.

4. Основными причинами обоснованных жалоб остаются:

- качество медицинской помощи – 40,8% от всех обоснованных жалоб;
- организация работы медицинских организаций – 27,1%;
- недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – 13,9%.