

Аналитическая информация
по обращениям граждан, рассмотренным министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области и
страховыми медицинскими организациями
за январь – март 2025 г.

Всего в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано:

за январь-март 2025 г. 21385 обращений граждан;

за январь-март 2024 г. 24148 обращений.

В сравнении с аналогичным периодом 2024 г. количество рассмотренных обращений уменьшилось на 11,4%.

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой
информационно-аналитической базе

Таблица №1

Наименования организаций	январь-март 2024 г.	январь-март 2025 г.	Динамика (+/-) %
Правительство Нижегородской области и Правительство РФ	1172	535	-54,4
Министерство здравоохранения Нижегородской области и РФ	1519	1331	-12,4
ТФОМС НО	2192	2113	-3,6
ФОМС	10	24	+140
СМО	16169	15293	-5,4
Прочие (РЗН, прокуратура, Роспотребнадзор, др.)	832	604	-27,4
ПОС	2254	1485	-34,1
Всего:	24148	21385	-11,4

В отчетный период уменьшилось количество обращений, поступивших во все организации, кроме ФОМС.

Все обращения (независимо от организации, зарегистрировавшей обращения) рассмотрены по компетенции: органами управления здравоохранением разных уровней – 2467 (11,5% от общего количества обращений); ТФОМС Нижегородской области – 3037 (14,2%); страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) – 15881 (74,3%).

Структура обращений за январь-март 2025 г. представлена следующим образом: консультации – 18726 (87,6%), заявления – 1951 (9,1%), жалобы – 593 (2,8%), предложения – 79 (0,3%), благодарности – 36 (0,2%). Обращения, поступившие через ЕПГУ, связаны с вопросами прикрепления к медицинской организации и корректного отображения полиса ОМС.

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 2024 г.	январь-март 2025 г.	Динамика (+/-) %
Всего:	602	590	-2,0
в том числе признанные обоснованными	119	147	+23,5
Доля обоснованных жалоб	19,8%	24,9%	+25,7

Основные причины обоснованных жалоб граждан

Таблица №3

Основные причины обоснованных жалоб	январь-март 2024 г.	январь-март 2025 г.	Динамика (+/-) %
оказание медицинской помощи	44	33	-25
организация работы МО	42	53	+26,2
на недостоверные сведения об оказанных мед. услугах	17	24	+41,2
отказ в медицинской помощи по программам ОМС	7	18	+157,1
лекарственное обеспечение	3	4	+33,3
на проведение профилактических мероприятий	1	3	+200
на нарушение прав на выбор МО	1	1	0
на взимание денежных средств за МП, предусмотренную программами ОМС	0	2	-
другие причины	1	9	+800
этика и деонтология медицинских	3	0	-

работников			
ИТОГО:	119	147	+23,5

Основными причинами обоснованных жалоб в январе-марте 2025 г. являются:

- на организацию работы медицинских организаций – 53 (36,1%), в том числе 29 на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи;
- на оказание медицинской помощи – 33 (22,4%);
- на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – 24 (16,3%).

В отчетном периоде обоснованные жалобы поступили на 65 медицинских организаций (в январе-марте 2024 г. – на 56).

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

- 11 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2024 г. – 10),
- 9 жалоб на ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» (в январе-марте 2024 г. – 3);
- 8 жалоб на ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» (в январе-марте 2024 г. – 3);
- по 6 жалоб на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (в январе-марте 2024 г. – 2) и ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (5).

Наибольшее количество обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах поступило на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (4) и на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (3).

Наибольшее количество обоснованных жалоб в расчете на 10 000 прикрепленного населения поступило на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (2,6), на ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (1,8),

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» (1,3), на ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (1,3).

Выводы:

1. Общее количество обращений граждан в январе-марте 2025 г. по сравнению с аналогичным периодом 2024 г. уменьшилось на 11,4%. При этом отмечается снижение на 34,1% количества обращений, поступивших через ПОС по вопросам корректного отражения на ЕПГУ полиса ОМС и прикрепления к медицинской организации.
2. Общее количество жалоб, поступивших в январе-марте 2025 г., осталось на уровне 2024 г., количество обоснованных жалоб увеличилось на 23,5%.
3. В I квартале 2025 г. в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. увеличилось на 26,2% количество обоснованных жалоб на организацию работы медицинских организаций, в том числе на несоблюдение сроков ожидания медицинской помощи. Отмечается рост количества обоснованных жалоб на недостоверные сведения об оказанных медицинских услугах – на 41,2%. Количество обоснованных жалоб на качество оказания медицинской помощи уменьшилось на 25,0%.