

**Анализ
обращений граждан, рассмотренных министерством здравоохранения
Нижегородской области, Территориальным фондом ОМС Нижегородской области
и страховыми медицинскими организациями
за 2016 год**

Всего в 2016 году в единой информационно-аналитической базе зарегистрировано **12334 обращения** от граждан, что на 333 обращения (2,77%) больше, чем в прошлом году. Основное количество обращений поступило в Территориальный фонд ОМС Нижегородской области (далее – ТФ ОМС НО).

Количество обращений граждан, зарегистрированных в единой информационно-аналитической базе

Таблица 1

Количество обращений	2016 год	2015 год
Всего,	12334 (100%)	12001 (100%)
в том числе:		
Правительство РФ и Правительство Нижегородской области	1569 (12,72%)	1530 (12,75%)
Министерство здравоохранения Нижегородской области	2263 (18,35%)	1549 (12,91%)
ТФ ОМС НО	6271 (50,84%)	7055 (58,78%)
Страховые медицинские организации	1696 (13,75%)	1418 (11,82%)
ФОМС	7 (0,06%)	3 (0,02%)
Прочие (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, прокуратура)	528 (4,28%)	446 (3,72%)

Среди всех обращений большая часть – **7181** (или 58,22%) поступила в виде устных обращений, в том числе по телефонам «горячей линии» и во время личного приема граждан. В письменном виде поступило – **5153** (или 41,78%) обращений, в том

числе: заявлений - 2477 (48,03%), консультаций – 1399 (27,15%), предложений – 221 (4,29%), жалоб – 1056 (20,49%).

Более 70% обращений связаны со следующими причинами:

1. вопросами о видах, качестве, условиях предоставления медицинской помощи по программе ОМС, в т.ч. о перечне МО, участвующих в реализации территориальной программы ОМС (34,61%);
2. организацией работы МО (13,77%);
3. получением и/или заменой страхового медицинского полиса по ОМС (9,87%);
4. лекарственным обеспечением при оказании медицинской помощи (7,79%), из них вопросы, связанные с лекарственным обеспечением при стационарном лечении составили 15,19%, при оказании амбулаторной медицинской помощи льготным категориям граждан 84,81%;
5. выбором медицинской организации в сфере ОМС (3,87%);
6. правомочностью оказания медицинскими организациями платных медицинских услуг (2,88%). Количество обращений, связанных с нарушением прав и законных интересов граждан при получении медицинской помощи, то есть **жалоб**, представлено в таблице 2.

Количество жалоб, зарегистрированных
в единой информационно-аналитической базе

Таблица 2

Количество жалоб	2016 год	2015 год	Динамика (рост/снижение)
Всего	1058	1039	+1,82%
В том числе признанные по результатам рассмотрения обоснованными	211 (19,94% от всего количества жалоб 2016 года)	254 (24,4% от всего количества жалоб 2015 года)	-16,9%

Таким образом, общее количество жалоб в динамике увеличилось. При этом, доля жалоб, признанных обоснованными, уменьшилась и составила 19,94%.

Доля обоснованных жалоб, рассмотренных министерством здравоохранения Нижегородской области, в общей структуре обоснованных жалоб составила 73,9%, рассмотренных страховыми медицинскими организациями – 21,3% , территориальным фондом – 4,73%.

Основные причины, которые вызвали обоснованные жалобы граждан, представлены в таблице 3.

Причины обоснованных жалоб граждан

Таблица 3.

Основные причины обоснованных жалоб	2016 год		2015 год	
	Абс.	%%.	Абс.	%%
качество медицинской помощи	65	30,81%	103	26,32%
организация работы МО	65	30,81%	49	21,58%
отказ в медицинской помощи	27	12,8%	40	18,95%
этика и деонтология медицинских работников	21	9,95%	22	16,84%
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС	11	5,21%	23	4,74%
прочие причины	7	3,32%	3	4,21%
о платных медицинских услугах, оказываемых МО	6*	2,84%	2	1,05%
лекарственное обеспечение	3	1,42%	2	1,05%
материально-техническое обеспечение и санитарно-гигиеническое состояние МО	2	0,95%	5	2,11%
неправомерное распространение персональных данных	2	0,95%	0	1,05%
о видах, качестве и условиях предоставления мед. помощи по программе ОМС	0	0%	2	1,05%
выбор МО в сфере ОМС	1	0,47%	2	0,0%
обеспечение полисами ОМС	1	0,47%	1	1,05%
ИТОГО:	211	100	254	100

*В медицинских организациях, не участвующих в реализации Программы государственных гарантий.

Наибольшее количество обоснованных жалоб в 2016 году связано с неудовлетворительным качеством медицинской помощи 65 (30,81%), с организацией

работы медицинских организаций 65 (30,81%) и с отказами в медицинской помощи 27 (12,8%).

При этом, количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи уменьшилось в 1,6 раза, на отказ в оказании медицинской помощи - в 1,5 раза.

Вместе с тем, в 2016 году отмечается увеличение в 1,3 раза количества обоснованных жалоб, связанных с организацией работы медицинских организаций и в 2,3 раза с прочими причинами (отсутствием информированного согласия перед вакцинацией детей, перед проведением туберкулинодиагностики, с нарушениями при оформлении медицинской документации).

В отчетном году отмечается снижение в 2 раза количества обоснованных жалоб на взимание денежных средств за медицинскую помощь.

За 2016 год обоснованные жалобы поступили на 88 медицинских организаций (в 2015 году – на 102).

По итогам 2015 году наибольшее количество обоснованных жалоб было зарегистрировано на следующие медицинские организации: ГБУЗ НО «Городская больница №33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» (двенадцать), ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» (одиннадцать), ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (десять), ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ» (девять), по семь жалоб – на ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ», ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр», по шесть жалоб - на ГБУЗ НО «Городецкая ЦРБ», ГБУЗ НО «Володарская ЦРБ», ГБУЗ НО «Нижегородский областной онкологический диспансер», ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода».

В 2016 году наибольшее количество обоснованных жалоб (**девять**) зарегистрировано на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» и ГБУЗ НО «Нижегородский областной онкологический диспансер», **по семь** на ГБУЗ НО «Семеновская ЦРБ» и ГБУЗ НО «Борская ЦРБ», **по шесть** на ГБУЗ НО «Городская поликлиника №30 Советского района г. Нижнего Новгорода» и ГБУЗ НО «Володарская ЦРБ», **по пять** жалоб на ГБУЗ НО «Сергачская

ЦРБ», ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса», ГБУЗ НО «Кулебакская ЦРБ», ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ», ГБУЗ НО «Детская городская больница №17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода», ГБУЗ НО «Воскресенская ЦРБ», ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ». При этом, наибольшее количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи поступило на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (пять), ГБУЗ НО «Сергачская ЦРБ» (четыре), на организацию работы – на ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12» (пять) и ГБУЗ НО «Нижегородский областной онкологический диспансер» (четыре), на отказ в медицинской помощи – на ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (три).

По результатам проведенных проверок к медицинским организациям применено уменьшение финансирования и /или штрафные санкции в соответствии с действующим законодательством, а к лицам, допустившим нарушения при оказании медицинской помощи - соответствующие меры дисциплинарного воздействия.

Кроме того, в 2016 году признаны обоснованными 4 жалобы на 4 медицинские организации частной формы собственности, участвующие в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи: ООО «Аксон», ООО «Женский центр», ООО «Скорая помощь Доктор 03» и ЧУЗ «Дорожная клиническая больница на ст. Нижний Новгород ОАО «РЖД».

В 2016 году была рассмотрена по компетенции ТФОМС и признана обоснованной 1 жалоба на деятельность страховой медицинской организации Нижегородский филиал ОАО «РОСНО-МС по вопросу обеспечения гражданина страховым медицинским полисом. К страховой медицинской организации применены финансовые санкции (наложен штраф).

Выводы:

1. В 2016 году отмечается рост числа обращений.
2. Количество жалоб в динамике увеличилось. При этом, доля жалоб, признанных обоснованными, уменьшилась.
3. Ведущими причинами обоснованных жалоб являются: неудовлетворительное качество медицинской помощи, организация работы медицинских организаций

(количество увеличилось в 1,3 раза) и отказы в оказании гражданам медицинской помощи.

4. В течение последних трех лет наибольшее количество обоснованных жалоб поступило на ГБУЗ НО «Борская ЦРБ», ГБУЗ НО «Павловская ЦРБ» и ГБУЗ НО «Кстовская ЦРБ».

Руководителям указанных медицинских организаций необходимо проанализировать сложившуюся в медицинской организации ситуацию с целью проведения более активной работы, направленной на улучшение гражданам оказанной медицинской помощи.