

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2024

Мелик-Гусейнов Д.В.¹, Романова Т.Е.², Абаева О.П.^{3,4}

Анализ обращений населения Нижегородской области в территориальный орган управления здравоохранением в период пандемии коронавирусной инфекции

¹Министерство здравоохранения Нижегородской области, 603022, Нижний Новгород, Россия;

²ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 603005, Нижний Новгород, Россия;

³ФГАОУ ВО Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет), 119991, Москва, Россия;

⁴ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» Федерального медико-биологического агентства, 603001, Нижний Новгород, Россия

РЕЗЮМЕ

Введение. Обращения населения служат важным индикатором реализации прав пациента, в связи с чем Министерство здравоохранения Нижегородской области уделяет большое внимание анализу их причин.

Целью настоящего исследования явилось изучение влияния пандемии COVID-19 на количество и причины письменных обращений населения в территориальный орган управления здравоохранением Нижегородской области по поводу оказанной медицинской помощи.

Материалы и методы. Материалами стали 37 898 обращений граждан в 2019–2021 гг.

Результаты. Количество письменных обращений в 2109 г. составило 4916, в 2020 г. — 14 832, в 2021 г. — 18 150. Доля жалоб в структуре обращений снизилась с $10,5 \pm 0,4\%$ в 2019 г. до $6,0 \pm 0,2\%$ в 2020 г. и $4,6 \pm 0,2\%$ в 2021 г. Среди причин написания жалоб выделены: качество медицинской помощи ($32,9 \pm 2,1\%$ в 2019 г., $34,2 \pm 1,6\%$ в 2020 г., $22,6 \pm 1,4\%$ в 2021 г.); отказ от оказания медицинской помощи ($20,5 \pm 1,8\%$ в 2019 г., до $15,7\% \pm 1,2\%$ в 2020 г. и $11,5 \pm 1,1\%$ в 2021 г.); нарушения этики и деонтологии ($18,8 \pm 1,7\%$ в 2019 г., $15,8 \pm 1,6\%$ в 2020 г. и $15,3 \pm 1,2\%$ в 2021 г.); проблемы с доступностью медицинской помощи ($12,0 \pm 1,4\%$ в 2019 г., $15,2 \pm 1,2\%$ в 2020 г., $19,2 \pm 1,4\%$ в 2021 г.).

Ограничения исследований. Исключались повторные обращения.

Заключение. Пример Нижегородской области показывает, что открытость Министерства здравоохранения, формирование каналов обратной связи с пациентами помогает эффективно мобилизовать ресурсы для оперативного решения вопросов обеспечения населения медицинской помощью в условиях возникновения чрезвычайной ситуации.

Ключевые слова: качество медицинской помощи; права пациента; пандемия коронавирусной инфекции

Соблюдение этических стандартов. Проведение научного исследования одобрено Локальным этическим комитетом ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России (протокол № 13 от 29.12.2023).

Для цитирования: Мелик-Гусейнов Д.В., Романова Т.Е., Абаева О.П. Анализ обращений населения Нижегородской области в территориальный орган управления здравоохранением в период пандемии коронавирусной инфекции. *Здравоохранение Российской Федерации*. 2024; 68(5): 379–384. <https://doi.org/10.47470/0044-197X-2024-68-5-379-384> <https://elibrary.ru/oqzrih>

Для корреспонденции: Абаева Ольга Петровна, доктор мед. наук, профессор каф. социологии медицины, экономики здравоохранения и медицинского страхования ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), 119991, Москва. E-mail: abaevaop@inbox.ru

Участие авторов: Мелик-Гусейнов Д.В. — концепция и дизайн исследования, сбор и обработка материала, написание текста; Романова Т.Е. — написание текста, статистическая обработка данных, редактирование; Абаева О.П. — подбор литературных источников, статистическая обработка данных, оформление. *Все соавторы* — утверждение окончательного варианта статьи, ответственность за целостность всех частей статьи.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов в связи с публикацией данной статьи.

Поступила 24.04.2023 / Поступила после доработки 30.11.2023 / Принята к печати/ 19.03.2024 / Опубликовано 06.11.2024

David V. Melik-Guseinov¹, Tatyana E. Romanova², Olga P. Abaeva^{3,4}

Analysis of appeals of the population of the Nizhny Novgorod region to the territorial health management authority during the COVID-19 pandemic

¹Ministry of Health of the Nizhny Novgorod Region, Nizhny Novgorod, 603022, Russian Federation;

²Privolzhsky Research Medical University, Nizhny Novgorod, 603005, Russian Federation;

³I.M. Sechenov First Moscow State Medical University (Sechenov University), Moscow, 119991, Russian Federation;

⁴Volga District Medical Center, Nizhny Novgorod, 603001, Russian Federation

ABSTRACT

Introduction. Appeals of the population are important indicators of the realization of patient rights. Therefore, the Ministry of Health of the Nizhny Novgorod region pays great attention to the analysis of their causes.

The **purpose** of this study was to study the impact of the COVID-19 pandemic on the number and reasons for written appeals from the population to the territorial health authority of the Nizhny Novgorod region regarding the medical care provided.

The materials were 37,898 citizens' appeals over 2019–2021.

Results. The number of written appeals in 2019 was 4916, in 2020 — 14832, in 2021 — 18150. The share of complaints in the structure of appeals decreased from $10,5 \pm 0,4\%$ for 2019 to $6,0 \pm 0,2\%$ in 2020 and $4,6 \pm 0,2\%$ for 2021. Reasons for writing complaints included the quality of medical care ($32,9 \pm 2,1\%$ during 2019, $34,2 \pm 1,6\%$ during 2020, $22,6 \pm 1,4\%$ during 2021); refusal to provide medical care ($20,5 \pm 1,8\%$ in 2019, up to $15,7\% \pm 1,2\%$ over 2020 and $11,5 \pm 1,1\%$ over 2021); violations of ethics and deontology ($18,8 \pm 1,7\%$ for 2019, $15,8 \pm 1,6\%$ for 2020 and $15,3 \pm 1,2\%$ for 2021); problems with access to medical care ($12,0 \pm 1,4\%$ during 2019, $15,2 \pm 1,2\%$ during 2020, $19,2 \pm 1,4\%$ during 2021 year).

Research limitations. Repeated requests were excluded.

Conclusion. The example of the Nizhny Novgorod region demonstrates the openness of the Ministry of Health, the formation of feedback channels with patients to help to effectively mobilize resources to promptly address issues of providing medical care to the population in an emergency situation.

Keywords: *quality of medical care; patient rights; the pandemic of coronavirus infection*

Compliance with ethical standards. The performing of the scientific research was approved by the Local Ethics Committee of the Volga District Medical Center of the Federal Medical and Biological Agency (protocol No. 13 dated 29.12.2023).

For citation: Melik-Guseinov D.V., Romanova T.E., Abaeva O.P. Analysis of appeals of the population of the Nizhny Novgorod region to the territorial health management authority during the COVID-19 pandemic. *Zdravookhranenie Rossiiskoi Federatsii / Health Care of the Russian Federation, Russian journal.* 2024; 68(5): 379–384. <https://doi.org/10.47470/0044-197X-2024-68-5-379-384> <https://elibrary.ru/oqzrih> (in Russian)

For correspondence: Olga P. Abaeva, Dr. Sci. Med., Professor of the Department of Sociology of Medicine, Health Economics and Medical Insurance of the Sechenov University, Moscow, 119991, Russian Federation. E-mail: abaevaop@inbox.ru

Contribution of the authors: Melik-Guseinov D.V. — research concept and design, collection and processing of material, writing the text; Romanova T.E. — writing the text, statistical data processing, editing; Abaeva O.P. — compilation of the list of literature, statistical data processing, registration. All authors are responsible for the integrity of all parts of the manuscript and approval of the manuscript final version.

Acknowledgment. The study had no sponsorship.

Conflict of interest. The authors declare no conflict of interest.

Received: April 24, 2023 / Revised: November 30, 2023 / Accepted: March 19, 2024 / Published: November 6, 2024

Введение

Одной из целей государственной политики в области здравоохранения является удовлетворённость населения полученной медицинской помощью. Результаты опросов свидетельствуют о понимании населением проведённой руководством страны работы для охраны здоровья граждан [1]. В то же время дальнейшее реформирование отечественного здравоохранения, в первую очередь его цифровая трансформация, не может быть эффективно осуществлено без учёта ориентации на потребности пациента [2].

Важным индикатором удовлетворённости населения, наряду с результатами опросов, которые проводятся как органами управления здравоохранением, так и независимыми организациями, являются письменные обращения граждан, в том числе жалобы [3]. При этом жалобы населения, имеющие самых различных адресатов, на определённом этапе делопроизводства поступают в органы управления здравоохранением субъектов РФ и отражают весь комплекс вопросов, возникающих у пациентов и их родственников при получении медицинской помощи. В связи с этим Министерство здравоохранения Нижегородской области (МЗ НО) традиционно уделяет большое внимание работе с письменными обращениями, осуществляя, помимо обязательных процедур делопроизводства, комплексный анализ структуры обращений, обобщая полученные результаты [4, 5].

Пандемия COVID-19, начавшаяся в 2019 г., отразилась на всех сферах жизни населения [6–8] и продолжает оказывать влияние до настоящего времени. Это проявляется, прежде всего, в фиксации роста обращений в связи с отдалёнными последствиями COVID-19 у пациентов [9, 10], в увеличении нагрузки на медицинский персонал [10], изменении социальной роли врача [11].

Целью настоящего исследования явилось изучение влияния пандемии COVID-19 на количество и причины письменных обращений населения в территориальный орган управления здравоохранением Нижегородской области по поводу оказанной медицинской помощи.

Материалы и методы

Исследование носило сплошной характер, материалами стали 37 898 обращений граждан, зарегистрированных в МЗ НО за 2019–2021 г. При этом материалы 2019 г., до начала роста заболеваемости COVID-19, использовались как базовый уровень для сравнения с данными 2020 и 2021 гг. Для проведения анализа, учитывая формулировки Приказа Министерства здравоохранения РФ от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации», все обращения были разделены на следующие группы:

- 1-я — предложения — рекомендации гражданина по совершенствованию составляющих системы оказания медицинской помощи;
- 2-я — заявление — просьбы гражданина о содействии в получении медицинской помощи;
- 3-я — жалобы — выражения недовольства оказанной медицинской помощью;
- 4-я — консультации — обращения с целью получения пояснений или рекомендаций.

Статистическую обработку данных осуществляли в программе Microsoft Excel путём расчёта темпа роста и экстенсивных показателей, а также их средней ошибки.

Результаты

Количество письменных обращений, поступивших от населения в МЗ НО в исследуемый период, составило 37 898, с том числе в 2019 г. — 4916, в 2020 г. — 14 832, в 2021 г. — 18 150. Таким образом, число обращений в годы пандемии COVID-19 превысило уровень 2019 г. более чем в 3 раза. Адресатом обращений выступали различные органы государственной власти и управления: наиболее часто граждане обращались в МЗ НО, Минздрав России и правительство Нижегородской области. Обращает на себя внимание резкое увеличение роста обращений в 2020 г. по сравнению с 2019 г. в прокуратуру (в 8,5 раза) и территориальное управление Росздравнадзора (в 12 раз). Крайне незначительное число обращений поступало

Таблица 1. Распределение обращений населения по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, по адресату обращения

Table 1. Distribution of appeals of the population on issues related to the provision of medical care by the appeal addressee

Адресат обращения The appeal addressee	Год Year		
	2019	2020	2021
МЗ НО Ministry of Health of the Nizhny Novgorod Region	2898	8908	12 633
Минздрав России Ministry of Health of Russia	898	1922	1336
Правительство Нижегородской области Government of the Nizhny Novgorod Region	358	1276	1804
Президент и Правительство РФ President and Government of the Russian Federation	284	885	406
Прокуратура Нижегородской области Prosecutor's Office of the Nizhny Novgorod region	58	494	558
Территориальный фонд ОМС, страховые медицинские организации, Федеральный фонд ОМС Territorial Fund of compulsory medical insurance, insurance medical institutions, Federal Fund of Compulsory Medical Insurance	5	52	42
Управление По сздравнадзора по Нижегородской области Department of the Federal Service for Surveillance in Healthcare (Roszdravnadzor) for the Nizhny Novgorod region	47	568	417
Прочие Other	22	727	954
Итого Total	4916	14 832	18 150

Таблица 2. Количество письменных обращений граждан, зафиксированных в МЗ НО в 2019–2021 гг.

Table 2. The number of written appeals of citizens recorded in the Ministry of Health of the Nizhny Novgorod region over 2019–2021

Год Year	Общее количество обращений Number of requests	Темп роста от уровня 2019 г., % Growth rate from the level during 2019, %	Жалобы Complaints	Предложения Proposals	Заявления Applications	Консультации Consultations
2019	4916	–	516	249	3274	877
2020	14832	302,7	887	395	13 233	317
2021	18150	369,2	842	601	16 629	78

в страховые медицинские организации, федеральный и территориальный фонды обязательного медицинского страхования (ОМС) (табл. 1).

Анализ обращений по сути содержания показал, что значительно возросло число жалоб, предложений, заявлений, но сократилось число запросов консультативного характера (табл. 2).

Структура письменных обращений по основным четырем анализируемым группам представлена на рис. 1.

Наибольший удельный вес в структуре обращений как в 2019 г., так и в 2020, 2021 гг., составили заявления, т. е. просьбы оказать содействие в получении той или иной медицинской услуги. Кроме того, отмечено, что на протяжении исследуемого периода доля данной группы в структуре обращений возросла: 66,5% — в 2019 г., 89,2% — в 2020 г., 91,6% — в 2021 г.

Изучение обращений показало, что существенное увеличение их числа в 2020–2021 гг. было обусловлено фактором пандемии и связанными с ней изменениями в порядке оказания медицинской помощи, в том числе впервые возникшей ситуацией с получением QR-кодов, подтверждающих факт заболевания COVID-19 и/или факт вакцинации.

Среди предложений отдельно нами была выделена группа благодарностей медицинским работникам. В 2019 г. было зарегистрировано 248 благодарностей, в 2020 г. — 393 (прирост на 58,5% к уровню 2019 г.), в 2021 г. — 600 (прирост на 52,7% к уровню 2020 г.).

Наибольший интерес в рамках нашего исследования представляли жалобы населения, доля которых в структуре обращений, при увеличении в абсолютных числах, снизилась с $10,5 \pm 0,4\%$ в 2019 г. до $6,0 \pm 0,2\%$ в 2020 г.

и $4,6 \pm 0,2\%$ в 2021 г. Важно отметить, что жалобы были адресованы в различные инстанции, аналогичные перечисленным в табл. 1, при этом адресатом большинства жалоб было МЗ НО: в 2019 г. — $57,0 \pm 2,2\%$, в 2020 г. — $46,9 \pm 1,7\%$, в 2021 г. — $75,7 \pm 1,8\%$.

Анализ типов медицинских организаций, деятельность которых вызвала нарекания населения, показал, что, как и в более ранние периоды [5], чаще всего претензии граждан были связаны с деятельностью первичного звена здравоохранения: $37,4 \pm 2,1\%$ в 2019 г., $38,3 \pm 1,6\%$ в 2020 г. и $47,9 \pm 2,0\%$ в 2021 г.

Доля жалоб на работу центральных районных больниц также составила около трети от общего количества, при этом имела тенденцию к снижению (2019 г. — $33,9 \pm 2,1\%$, 2020 г. — $29,7 \pm 2,1\%$, 2021 г. — $26,8 \pm 1,5\%$; рис. 2). Количество жалоб на работу городских больниц в абсолютных числах в исследуемый период существенно не менялось, экстенсивный показатель по отношению к общему числу жалоб составил в 2019 г. $17,2 \pm 1,6\%$, в 2020 г. — $6,8 \pm 0,8\%$, в 2021 г. — $13,7 \pm 1,2\%$. Доля жалоб, связанных с работой иных типов медицинских организаций, была незначительной.

Проведённый нами анализ позволил классифицировать жалобы по следующим причинам (рис. 3):

- качество оказанной медицинской помощи ($32,9 \pm 2,1\%$ в 2019 г.; $34,2 \pm 1,6\%$ в 2020 г.; $22,6 \pm 1,4\%$ в 2021 г.);
- отказ от оказания медицинской помощи (доля обращений данной группы сократилась с $20,5 \pm 1,8\%$ в 2019 г. до $15,7\% \pm 1,2\%$ в 2020 г. и $11,5 \pm 1,1\%$ в 2021 г.);
- нарушения этики и деонтологии, грубость со стороны медицинских работников ($18,8 \pm 1,7\%$ в 2019 г.; $15,8 \pm 1,6\%$ в 2020 г.; $15,3 \pm 1,2\%$ в 2021 г.);

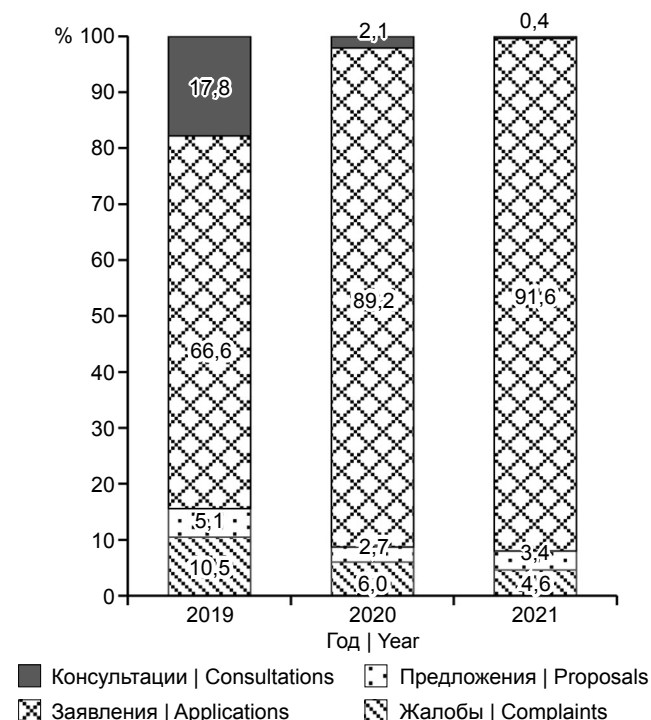


Рис. 1. Структура письменных обращений населения Нижегородской области в МЗ НО в 2019–2021 гг., %.

Fig. 1. The structure of written appeals of the population of the Nizhny Novgorod region to the Ministry of Health over 2019–2021, %.

- проблемы с доступностью медицинской помощи ($12,0 \pm 1,4\%$ в 2019 г.; $15,2 \pm 1,2\%$ в 2020 г.; $19,2 \pm 1,4\%$ в 2021 г.);
- взимание денежных средств (число данных жалоб было незначительным: в 2019 г. — 6, в 2020 г. — 11, в 2021 г. — 8).

Все перечисленные причины имеют важное социальное значение. Число жалоб, связанных с неудовлетво-

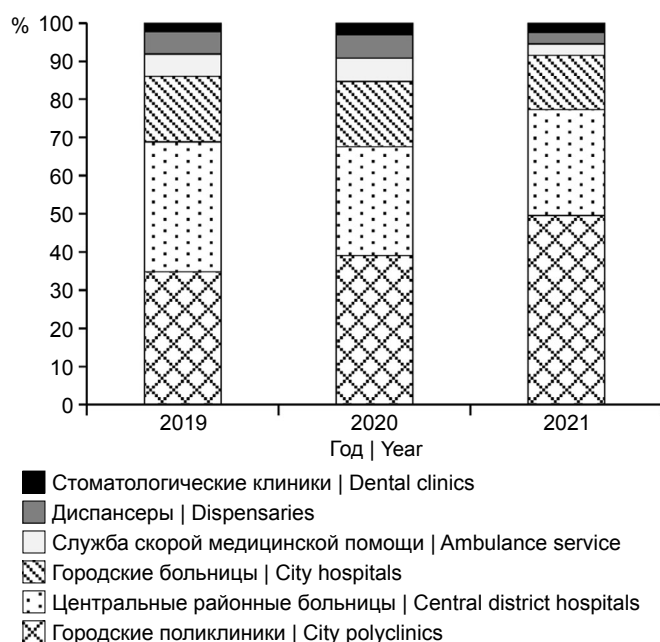


Рис. 2. Структура жалоб по типу медицинской организации, деятельность которой вызвала недовольство населения, %.

Fig. 2. The structure of complaints by type of the medical institution, the activity of which caused discontent of the population, %.

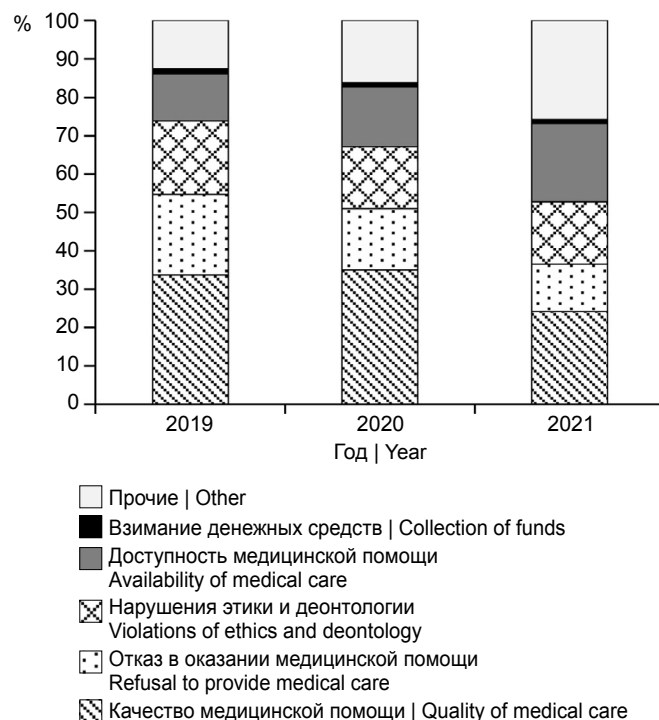


Рис. 3. Структура жалоб граждан на деятельность медицинских организаций по причинам недовольства в 2019–2021 гг., %.

Fig. 3. Structure of citizens' complaints about the activities of medical organizations for reasons of discontent for 2019–2021, %.

рённостью качеством полученных медицинских услуг, в 2019 г. составило 183, в 2020 г. возросло до 287, в 2021 г. снизилось до 190. Жалобы поступали по итогам обращения в различные медицинские организации. Так, в 2019 г. $42,4 \pm 3,6\%$ из них были связаны с работой центральных районных больниц, $33,5 \pm 3,5\%$ — городских больниц, $14,7 \pm 2,6\%$ — городских поликлиник, $9,4 \pm 2,1\%$ — диспансеров, стоматологических поликлиник, специализированных больниц.

В 2020 г. с началом пандемии COVID-19 увеличилась доля жалоб на качество медицинской помощи, оказываемой в городских поликлиниках (до $22,8 \pm 2,5\%$). Соответственно в структуре данной группы жалоб уменьшились доли городских (до $22,8 \pm 2,5\%$) и центральных районных больниц (до $32,0 \pm 2,7\%$). До $12,2 \pm 1,9\%$ увеличилось количество жалоб на качество медицинских услуг, оказываемых в диспансерах, также были зафиксированы жалобы на качество работы скорой медицинской помощи ($6,2 \pm 1,4\%$). В 2021 г. лидером по числу жалоб на качество медицинской помощи стали центральные районные больницы ($35,3 \pm 3,5\%$) и городские поликлиники ($33,2 \pm 3,4\%$). Данный показатель для городских больниц составил $22,6 \pm 3,0\%$.

Как показал анализ, специалисты МЗ НО принципиально относились к разбору обращений. В 2019 г. обоснованными были признаны $74,9 \pm 3,2\%$ жалоб на качество медицинской помощи. С ростом абсолютного числа жалоб доля обоснованных сократилась в 2020 г. до $23,4 \pm 2,5\%$, а в 2021 г. — до $22,1 \pm 3\%$.

Другая значительная часть обращений была связана с имевшим место, по мнению заявителей, отказом медицинских работников от оказания помощи. В абсолютных числах количество таких жалоб в 2019 г. составило 105, в 2020 г. — 139, в 2021 г. снизилось до 97 (доля жалоб, связанных с отказом от медицинской помощи, составила

в 2019 г. $20,5 \pm 1,7\%$, в 2020 г. — $15,7 \pm 1,2\%$, в 2021 г. — $11,6 \pm 1,3\%$). Обоснованными из данной группы жалоб в 2019 г. были признаны $54,0 \pm 4,8\%$, в 2020 г. — $40,0 \pm 4,1\%$, в 2021 г. — $32,0 \pm 4,7\%$.

К группе жалоб, связанных с отказом в оказании медицинской помощи, примыкают претензии, обусловленные неудовлетворительной её доступностью. Доля этих жалоб составила $12,0 \pm 1,4\%$ в 2019 г., она ожидаемо увеличилась в 2020 г. до $15,2 \pm 1,2\%$ и в 2021 г. до $19,2 \pm 1,3\%$. Важно отметить, что, при отсутствии жалоб на снижение доступности скорой медицинской помощи в 2019 г., в 2020 и 2021 г. был зафиксирован их значимый рост ($11,8 \pm 2,8$ и $13,5 \pm 2,6\%$ всех жалоб соответственно).

В 2019 г. доля жалоб на неэтичное поведение и грубость медицинского персонала составила $18,8 \pm 1,7\%$, в 2020 г. — $15,8 \pm 1,2\%$, в 2021 г. — $15,3 \pm 1,2\%$. Данная группа обращений в первую очередь относилась к сотрудникам поликлиник ($26,9 \pm 4,5$, $51,4 \pm 4,2$, $48,0 \pm 4,4\%$ соответственно). Анализ результатов разбирательств показал, что в 2019 г. обоснованными были признаны почти треть ($33,7 \pm 4,8\%$), в 2020 г. — $19,0 \pm 3,3\%$, в 2021 г. — $15,5 \pm 3,3\%$ жалоб данной группы.

Доля жалоб, связанная с незаконным, по мнению авторов обращений, взиманием денежных средств, оказалась крайне незначительной и составила в абсолютных числах 6 в 2019 г., 10 в 2020 г. и 8 в 2021 г. Кроме того, можно выделить группу жалоб, связанную с переходом на оформление листков нетрудоспособности и справок в электронном виде ($5,1 \pm 0,7\%$ в 2020 г., $6,1 \pm 0,8\%$ в 2021 г.).

Независимо от причины возникновения, все жалобы были рассмотрены, сделан вывод об их обоснованности, заявителям даны письменные ответы.

Обсуждение

Несмотря на наличие ряда нерешенных проблем, наблюдается повышение качества и доступности медицинской помощи населению России [9], и пандемия COVID-19 ещё раз показала способность отечественной системы здравоохранения успешно противостоять самым серьёзным вызовам [12], расширяя возможности оказания медицинской помощи населению [13]. Безусловно, в обстоятельствах резкого увеличения потреб-

ности населения в медицинской помощи и изменения порядка её оказания возрастание числа обращений граждан было неизбежным, однако большинство этих обращений не имели негативного содержания по поводу деятельности медицинских организаций. Важно отметить, что если в 2020 г. число жалоб на качество оказанных медицинских услуг возросло в 1,6 раза, то в 2021 г. оно вернулось на уровень 2019 г., что свидетельствует об адаптации системы здравоохранения региона к работе в новых условиях. Интересным также является последовательное снижение в структуре жалоб на качество медицинской помощи в 2019–2021 гг. обращений, связанных с работой стационаров. Это полностью коррелирует с данными, полученными в Нижегородском регионе в результате медико-социологического исследования, свидетельствующими о низком уровне конфликтности пациентов в городских инфекционных госпиталях в период пандемии COVID-19 [14]. Количество жалоб на отказ от медицинской помощи в 2020 г. возросло в 1,3 раза, но в 2021 г. снизилось в 1,4 раза до уровня ниже 2019 г. При этом происходило последовательное снижение доли обоснованных жалоб с 54 до 32%.

При этом важно подчеркнуть, что, в отличие от Москвы, где обращения по вопросам качества медицинской помощи пациенты направляют преимущественно в структуры системы ОМС [3], в Нижегородской области по данным как настоящего исследования, так и проведенных ранее [4, 5], основным адресатом подобных писем является МЗ НО, что свидетельствует о высокой степени доверия населения, основанной на многолетней эффективной работе с письменными обращениями нижегородских пациентов и их родственников.

Ограничение исследований. Исключались повторные обращения, содержащие общую причину.

Заключение

Пример Нижегородской области показывает, что открытость министерства здравоохранения, формирование каналов обратной связи с пациентами помогает эффективно мобилизовать ресурсы для оперативного решения вопросов обеспечения населения медицинской помощью в условиях возникновения чрезвычайной ситуации.

ЛИТЕРАТУРА

(п.п. 7, 10, 13 см. References)

1. Бузин В.Н., Михайлова Ю.В., Чухриенко И.Ю., Бузина Т.С., Шикина И.Б., Михайлов А.Ю. Российское здравоохранение глазами населения: динамика удовлетворенности за последние 14 лет (2006–2019): обзор социологических исследований. *Профилактическая медицина*. 2020; 23(3): 42–7. <https://doi.org/10.17116/profmed20202303142> <https://elibrary.ru/goteeh>
2. Табашникова О.Л., Бадло С.В. Обращения пациентов как индикатор необходимости развития пациент-ориентированного подхода в здравоохранении (Кемеровская область – Кузбасс). *Практический маркетинг*. 2022; (8): 18–26. <https://doi.org/10.24412/2071-3762-2022-8305-18-26>
3. Гарина И.Б., Плутницкий А.Н., Гуров А.Н. Основные направления анализа причин неудовлетворенности населения медицинской помощью на основе обращений граждан и независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями. *Менеджер здравоохранения*. 2017; (10): 13–23. <https://elibrary.ru/zwjka>
4. Филиппов Ю.Н., Абаева О.П., Филиппов А.Ю., Щельина Н.Ю. Удовлетворенность пациента как один из критериев качества акушерско-гинекологической помощи (по результатам анализа письменных обращений населения г. Н. Новгорода). *Акушерство и гинекология*. 2013; (7): 67–71. <https://elibrary.ru/rfkypd>
5. Филиппов Ю.Н., Абаева О.П., Егорова Т.В. Значение работы с письменными обращениями населения в территориальный орган управления здравоохранением в оценке организационно-правового обеспечения отрасли. *Проблемы управления здравоохранением*. 2007; (4): 29–32. <https://elibrary.ru/ibspcf>
6. Решетников А.В., Присяжная Н.В., Павлов С.В., Вяткина Н.Ю. Восприятие пандемии COVID-19 жителями Москвы. *Социологические исследования*. 2020; (7): 138–43. <https://doi.org/10.31857/S013216250009481-2> <https://elibrary.ru/tslsrr>
8. Онищенко Г.Г., Борисевич С.В. Анализ проводимых в российской федерации противоэпидемических мероприятий в условиях пандемии COVID-19. *Вестник Российской академии медицинских наук*. 2022; 77(3): 172–80. <https://doi.org/10.15690/vramn2013> <https://elibrary.ru/vwuybp>
9. Стародубов В.И., Меньшикова Л.И., Сененко А.Ш., Зубко А.В. Оценка жителями Российской Федерации своего здоровья и условий получения медицинской помощи. *Менеджер здравоохранения*. 2022; (8): 25–38. <https://doi.org/10.21045/1811-0185-2022-8-25-38> <https://elibrary.ru/yhfnvp>

11. Решетников А.В., Айвазян Ш.Г., Присяжная Н.В. Роль участкового врача во мнениях молодых и опытных профессионалов. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2020; (2): 331–46. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.2.764> <https://elibrary.ru/ggzgcr>
12. Бuzин В.Н., Салагай О.О., Сон И.М. Эффективность системы российского здравоохранения в период эпидемии COVID-19: мнение населения. *Профилактическая медицина*. 2021; 24(2): 7–13. <https://doi.org/10.17116/profmed2021240217> <https://elibrary.ru/uzillc>

14. Липатов К.С., Заречнова Н.В., Липатов Д.К. Формирование модели взаимоотношения в системе «врач-пациент» при лечении осложнений коронавирусной инфекции нового типа COVID-19. *Главврач*. 2020; (11): 44–50. <https://doi.org/10.33920/med-03-2011-03> <https://elibrary.ru/hnxdlw>

REFERENCES

1. Buzin V.N., Mikhailova Yu.V., Chukhriyenko I.Yu., Buzina T.S., Shikina I.B., Mikhailov A.Yu. Russian healthcare through the eyes of the population: dynamics of satisfaction over the past 14 years (2006–2019): review of sociological studies. *Profilakticheskaya meditsina*. 2020; 23(3): 42–7. <https://doi.org/10.17116/profmed20202303142> <https://elibrary.ru/gotech> (in Russian)
2. Tabashnikova O.L., Badlo S.V. Patient appeals as an indicator of the need to develop a patient-centered approach in healthcare (Kemerovo region – Kuzbass). *Prakticheskii marketing*. 2022; (8): 18–26. <https://doi.org/10.24412/2071-3762-2022-8305-18-26> (in Russian)
3. Garina I.B., Plutnitsky A.N., Gurov A.N. The main trends of analysis of the causes of patients' discontent with the medical aid based on the patients' complaints and independent assessment of the medical care quality in medical institutions. *Menedzher zdravookhraneniya*. 2017; (10): 13–23. <https://elibrary.ru/zwjxax> (in Russian)
4. Filippov Yu.N., Abayeva O.P., Filippov A.Yu., Shchelstina N.Yu. Patient satisfaction as one of the criteria for obstetric and gynecologic care quality (according to the results of analyzing written complaints from the population of Nizhny Novgorod). *Akusherstvo i ginekologiya*. 2013; (7): 67–71. <https://elibrary.ru/rfkypd> (in Russian)
5. Filippov Yu.N., Abayeva O.P., Egorova T.V. The importance of working with written appeals of the population to the territorial health management body in assessing the organizational and legal support of the industry. *Problemy upravleniya zdravookhraneniem*. 2007; (4): 29–32. <https://elibrary.ru/ibspcf> (in Russian)
6. Reshetnikov A.V., Prisyazhnaya N.V., Pavlov S.V., Vyatkina N.Yu. Perception of the COVID-19 pandemic by Moscow residents. *Sotsiologicheskie issledovaniya*. 2020; (7): 138–43. <https://doi.org/10.31857/S013216250009481-2> <https://elibrary.ru/tslsrr> (in Russian)
7. Reshetnikov A., Prisyazhnaya N., Steger F., Pavlov S.V., Vyatkina N. Features of social behavior and awareness of Moscow residents about the COVID-19 at the beginning of the pandemic. *Social Sciences*. 2023; 12: 25. <https://doi.org/10.3390/socsci12010025>
8. Onischenko G.G., Borisevich S.V. The analysis of anti-epidemic measures carried out in the Russian federation in the context of the COVID-19 pandemic. *Vestnik Rossiiskoi akademii meditsinskikh nauk*. 2022; 77(3): 172–80. <https://doi.org/10.15690/vramn2013> <https://elibrary.ru/wvuybp> (in Russian)
9. Starodubov V.I., Menshikova L.I., Senenko A.Sh., Zubko A.V. Self-assessment of health and conditions for receiving medical care by residents of the Russian federation. *Menedzher zdravookhraneniya*. 2022; (8): 25–38. <https://doi.org/10.21045/1811-0185-2022-8-25-38> <https://elibrary.ru/yhfnvp> (in Russian)
10. Reshetnikov A., Frolova I., Abayeva O., Prisyazhnaya N., Romanova T., Romanov S., et al. Accessibility and quality of medical care for patients with chronic noncommunicable diseases during COVID-19 pandemic. *NPJ Prim. Care Respir Med*. 2023; 33(1): 14. <https://doi.org/10.1038/s41533-023-00328-9>
11. Reshetnikov A.V., Aivazyana S.G., Prisyazhnaya N.V. Role of the district physician in shaping the opinions of young and experienced professionals. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny*. 2020; (2): 331–46. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.2.764> <https://elibrary.ru/ggzgcr> (in Russian)
12. Buzin V.N., Salagay O.O., Son I.M. The effectiveness of the Russian healthcare system during the COVID-19 epidemic: public opinion. *Profilakticheskaya meditsina*. 2021; 24(2): 7–13. <https://doi.org/10.17116/profmed2021240217> <https://elibrary.ru/uzillc> (in Russian)
13. Borscheva N.L., Fedorova Y.V., Mityaeva N.V., Gerchikova E.Z., Fedorov E.A. The use of telemedicine services to improve the quality of medical care in Russia. *Quality-Access to Success*. 2021; 22(181): 124–8. <https://elibrary.ru/ydfrij>
14. Lipatov K.S., Zarechnova N.V., Lipatov D.K. Formation of a doctor-patient relationship model in the treatment of complications of a novel type of coronavirus infection COVID-2019. *Glavvrach*. 2020; (11): 44–50. <https://doi.org/10.33920/med-03-2011-03> <https://elibrary.ru/hnxdlw> (in Russian)

Информация об авторах

Мелик-Гусейнов Давид Валерьевич, канд. фарм. наук, зам. губернатора Нижегородской области, Министр здравоохранения Нижегородской области, Минздрав Нижегородской области, 603082, Нижний Новгород, Россия. E-mail: mgdv@nobl.ru

Романова Татьяна Евгеньевна, канд. мед. наук, зав. каф. общественного здоровья и здравоохранения ФГБОУ ВО «Приволжский исследовательский медицинский университет» Минздрава России, 603005, Нижний Новгород, Россия. E-mail: romanova_te@mail.ru

Абаева Ольга Петровна, доктор мед. наук, доцент, профессор каф. социологии медицины, экономики здравоохранения и медицинского страхования ФГАОУ ВО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский Университет), 119991, Москва, Россия; зам. директора по науке и профессиональной подготовке ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» Федерального медико-биологического агентства, 603001, Нижний Новгород, Россия. E-mail: abaevaop@inbox.ru

Information about the authors

David V. Melik-Guseinov, MD, PhD, Deputy Governor of the Nizhny Novgorod Region, Minister of Health of the Nizhny Novgorod Region, Ministry of Health of the Nizhny Novgorod region, Nizhny Novgorod, 603082, Russian Federation, <https://orcid.org/0009-0000-5235-4917> E-mail: mgdv@nobl.ru

Tatyana E. Romanova, MD, PhD, Head of the Department of Social Medicine and Health Organization, Privolzhsky Research Medical University, Nizhny Novgorod, 603005, Russian Federation, <https://orcid.org/0000-0001-6328-079X> E-mail: romanova_te@mail.ru

Olga P. Abayeva, MD, PhD, DSci., Professor of the Department of Sociology of Medicine, Health Economics and Medical Insurance, I.M. Sechenov First Moscow State Medical University (Sechenov University), Moscow, 119991, Russian Federation; Deputy of the Director, Volga District Medical Center of the Federal Medical and Biological Agency, Nizhny Novgorod, 603001, Russian Federation, <https://orcid.org/0000-0001-7403-7744> E-mail: abaevaop@inbox.ru