

**Итоги деятельности по работе с обращениями граждан
территориального фонда обязательного медицинского страхования
Камчатского края за 2023 год**

Структура обращений граждан

За 2023 г. поступило всего 437 обращений, устных 399 обращений, письменных 38 обращений.

Структура письменных обращений распределилась следующим образом:

- Жалоб – 3;
- Консультаций – 35;

Основные причины обращений граждан за письменными консультациями (разъяснениями) распределены следующим образом, из 35 письменных консультаций:

- 4 на обеспечение выдачи полисов;
- 6 о выборе медицинской организации;
- 2 об организации работы в медицинской организации;
- 7 на оказание медицинской помощи;
- 1 о проведении профилактических мероприятий;
- 2 о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами территории страхования;
- 1 о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС;
- 2 о предоставлении информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС;
- 1 о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в рамках программ ОМС;
- 1 о порядке направления и порядке оказания медицинской помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей, в отношении которых осуществляют Правительство Российской Федерации или федеральные органы исполнительной власти;
- 8 о перечне оказанных услуг и их стоимости.

Структура устных обращений распределилась следующим образом:

- Консультаций – 399;

Основные причины обращений граждан за устными консультациями (разъяснениями) распределены следующим образом, из 206 консультаций:

- *выбор (замена) СМО-37;*
- *обеспечение выдачи полисов ОМС-94;*
- *выбор медицинской организации-53;*
- *организация работы медицинской организации-43;*
- *оказание медицинской помощи-32;*
- *о проведении профилактических мероприятий-7;*
- *лекарственном обеспечении-10;*
- *проведение консультаций (консилиумов) с применением телемедицинских технологий-1;*
- *получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования-20;*
- *отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС-5;*
- *взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС-1; предоставлении информации о видах, качестве и условиях предоставления МП -30;*
- *о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости-3;*
- *о выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля объемов, сроков, и качества МП-3;*
- *о порядке направления в медицинские организации, функции и полномочия которых, осуществляют Правительство РФ или федеральные органы исполнительной власти-2;*
- *Другие причины обращений за разъяснениями-57;*
- *Благодарность -1.*