

**Итоги деятельности по работе с обращениями граждан  
территориального фонда обязательного медицинского страхования  
Камчатского края за 12 месяцев 2025 года**

**Структура обращений граждан**

**За 12 месяцев 2025 г. поступило всего 1099 обращений: устных 334 обращения, письменных 765 обращений.**

**Структура письменных обращений распределилась следующим образом:**

- Жалоб – 5
- Консультаций – 760

*Основные причины обращений граждан за письменными консультациями (разъяснениями) распределены следующим образом, из 760 письменных консультаций:*

- 49 – об обеспечении выдачи полисов;
- 27 – о выборе и замене СМО;
- 130 - о выборе медицинской организации;
- 512 – об организации работы медицинской организации
- 21- об оказании медицинской помощи;
- 3 – о проведении профилактических мероприятий
- 2 – о получении медицинской помощи за пределами территории страхования;
- 5 – о взимании денежных средств;
- 3 - о видах качестве и условиях предоставления медицинской помощи в рамках программы ОМС;
- 4 - о перечне оказанных услуг и их стоимости;
- 2 – о порядке направления в медицинские организации, функции и полномочия в отношении которых осуществляет Правительство Российской Федерации или Федеральные органы исполнительной власти.
- 2 - другие причины.

**Структура устных обращений распределилась следующим образом:**

- Консультаций – 334

*Основные причины обращений граждан за устными консультациями (разъяснениями) распределены следующим образом, из 334 консультаций:*

- *о выборе (замене) СМО-22;*
- *об обеспечении выдачи полисов ОМС-49;*
- *о выборе медицинской организации-39;*
- *об организации работы медицинской организации-41;*
- *об оказании медицинской помощи-55;*
- *о проведении профилактических мероприятий-3;*
- *о лекарственном обеспечении-18;*
- *о проведении консультаций с применением телемедицинских технологий-4;*
- *о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования-28;*
- *об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС-6;*
- *о предоставлении информации о видах, качестве и условиях предоставления МП -21;*
- *о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости-4;*
- *о порядке направления в медицинские организации, функции и полномочия которых, осуществляют Правительство РФ или Федеральные органы исполнительной власти-3;*
- *другие причины обращений за разъяснениями-41.*