

**Итоги деятельности по работе с обращениями граждан
территориального фонда обязательного медицинского страхования
Камчатского края за 12 мес. 2024 года**

Структура обращений граждан

За 12 мес.2024 г. поступило всего 868 обращений, устных 408 обращений, письменных 460 обращений.

Структура письменных обращений распределилась следующим образом:

- Жалоб – 2;

- Консультаций – 458:

- 31 обращение поступило посредством почтовых сообщений, личных письменных обращений, по сети Интернет.

- 427 обращений поступило *посредством ПОРТАЛА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ сайта ГОСУСЛУГ.*

Основные причины обращений граждан за письменными консультациями (разъяснениями) распределены следующим образом:

- 28 – выбор и замена СМО;
- 7 – обеспечение полисами, переоформление полиса;
- 115 – о выборе медицинской организации;
- 280 – организация работы МО;
- 14 – оказание медицинской помощи;
- 1 – проведение профилактических мероприятий;
- 1 – лекарственное обеспечение;
- 3 – получение медицинской помощи за пределами территории субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС;
- 1 – отказ в оказании медицинской помощи;
- 1 – о видах, качестве, об условиях предоставления МП в рамках программ ОМС;
- 2 – о перечне оказанных услуг;
- 5 – другие причины обращений за разъяснениями.

Структура устных обращений распределилась следующим образом:

- Консультаций – 408;

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

- 38 – выбор (замена) СМО;
- 103 – обеспечение полисами, переоформление полиса;
- 46 – выбор медицинской организации;
- 36 – организация работы медицинской организации;
- 1 – о выборе врача;
- 36 – оказание медицинской помощи;
- 5 – проведение профилактических мероприятий;
- 26 – лекарственное обеспечение;
- 22 – получение медицинской помощи за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС;
- 6 – отказ в оказании медицинской помощи;
- 7 – взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС;
- 2 – о порядке направления и порядке оказания медицинской помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей, в отношении которых осуществляют Правительство РФ или федеральные органы исполнительной власти;
- 42 – о видах, качестве, об условиях предоставления МП в рамках программ ОМС;
- 1 – о перечне оказанных медицинских услуг;
- 36 – другие причины обращений за разъяснениями;
- 1 – благодарность.