

ОБРАЩЕНИЯ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ (январь-сентябрь 2017)

Виды обращений	№ стр.	Количество поступивших обращений за отчетный период						итого
		ТФОМС			СМО			
		устных	письменных	всего	устных	письменных	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Всего обращений, в том числе:	1	1 420	181	1 601	26 912	78 369	105 281	106 882
по телефону "горячей линии"	1.1	968	X	968	11 684	X	11 684	12 652
по сети "Интернет"	1.2	X	96	96	X	205	205	301
Жалобы	2	0	49	49	0	342	342	391
Заявлений, всего: в т.ч.:	3	X	0	0	X	77 425	77 425	77 425
о выборе и замене СМО, в т.ч.:	3.2	X	0	0	X	56 348	56 348	56 348
о выборе СМО	3.2.1	X	0	0	X	30 916	30 916	30 916
о замене СМО	3.2.2	X	0	0	X	25 432	25 432	25 432
о выдаче дубликата (переоформлении) полиса ОМС, в том числе:	3.5	X	0	0	X	21 063	21 063	21 063
о переоформлении полиса	3.5.1	X	0	0	X	14 133	14 133	14 133
о выдаче дубликата полиса	3.5.2	X	0	0	X	6 930	6 930	6 930
другие,	3.6	X	0	0	X	14	14	14
Обращения за консультацией (разъяснением), в том числе:	4	1 419	132	1 551	26 912	602	27 514	29 065
об обеспечении полисами ОМС, в т.ч.:	4.1	234	14	248	13 421	62	13 483	13 731
об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев	4.1.1	42	10	52	1 558	11	1 569	1 621
о выборе МО в сфере ОМС	4.2	68	5	73	882	17	899	972
о выборе врача	4.3	7	0	7	198	1	199	206
о выборе или замене СМО	4.4	124	0	124	3 875	8	3 883	4 007
об организации работы МО	4.5	167	13	180	627	7	634	814
о санитарно-гигиеническом состоянии МО	4.6	1	0	1	8	1	9	10
об этике и деонтологии медицинских работников	4.7	9	0	9	26	1	27	36
о КМП	4.8	35	1	36	20	4	24	60
о лекарственном обеспечении при оказании МП	4.9	24	2	26	251	9	260	286
об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	4.10	65	4	69	18	1	19	88
о получении МП по базовой программе ОМС вне территории страхования	4.11	163	3	166	487	7	494	660
о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	4.12	38	2	40	13	3	16	56
о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС	4.12.1	225	31	256	4 879	61	4 940	5 196
о платных медицинских услугах, оказываемых в МО	4.13	17	3	20	104	0	104	124
другие	4.14	242	54	296	2 103	420	2 523	2 819
Предложения	5	1	0	1	0	0	0	1