

ОБРАЩЕНИЯ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ

Виды обращений	№ стр.	Количество поступивших обращений за отчетный период						Итого
		ТФОМС			СМО			
		устных	письменных	всего	устных	письменных	всего	
Всего обращений, в том числе:	1	945	110	1 055	14 273	50 976	65 249	66 304
по телефону "горячей линии"	1.1	851	X	851	5 616	X	5 616	6 467
по сети "Интернет"	1.2	X	63	63	X	239	239	302
Жалобы	2	0	34	34	0	230	230	264
Заявлений (выдача полиса, дубликата, и т.п.)	3	X	0	0	X	50 362	50 362	50 362
Обращения за консультацией (разъяснением), основные причины:	4	944	76	1 020	14 273	384	14 657	15 677
об обеспечении полисами ОМС, в т.ч.:	4.1	155	7	162	6 876	94	6 970	7 132
о выборе МО в сфере ОМС	4.2	49	2	51	360	14	374	425
о выборе врача	4.3	5	0	5	98	1	99	104
о выборе или замене СМО	4.4	88	0	88	2 331	8	2 339	2 427
об организации работы МО	4.5	101	7	108	394	2	396	504
об этике и деонтологии медицинских работников	4.7	7	0	7	19	0	19	26
о КМП	4.8	26	1	27	15	3	18	45
о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи	4.9	20	2	22	222	4	226	248
об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	4.10	55	1	56	14	1	15	71
о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	4.11	95	2	97	279	2	281	378
о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	4.12	27	0	27	11	3	14	41
о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС	4.12.1	135	11	146	2 060	41	2 101	2 247
о платных медицинских услугах, оказываемых в МО	4.13	12	3	15	66	0	66	81

		письменных			устных			из них обоснованных		
		ТФОМС	СМО	всего	ТФОМС	СМО	всего	ТФОМС	СМО	всего
1	2	3	4	5	6	7	8	12	13	14
Поступило жалоб, в том числе по основным причинам:	1	34	230	264	0	0	0	17	103	120
выбор МО в сфере ОМС	4	1	2	3	0	0	0	1	0	1
организация работы МО	7	7	5	12	0	0	0	3	2	5
этика и деонтология медицинских работников	10	0	3	3	0	0	0	0	1	1
КМП	11	9	88	97	0	0	0	8	49	57
лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи.	12	1	3	4	0	0	0	0	2	2
отказ в медицинской помощи по программам ОМС, всего, из них:	13	1	27	28	0	0	0	1	3	4
на территории страхования	13.1	1	27	28	0	0	0	1	3	4
взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, всего, из них:	15	8	96	104	0	0	0	3	44	47
на территории страхования	15.1	4	96	100	0	0	0	2	44	46
вне территории страхования	15.2	4	0	4	0	0	0	1	0	1
прочие причины	17	6	5	11	0	0	0	0	1	1