

Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 1 квартал 2024 года

За январь-март 2024 года поступило 7351 обращений граждан, в т.ч. 6933 по телефону Горячей линии, 129 в территориальных отделениях Фонда ОМС, 26 жалоб в письменной форме ФОМС, 2 по электронной почте (1 в т.ч. через социальную сеть) и 289 в общественные приемные.

На Горячую линию 113 поступило 17 жалоб (обоснованы – 4, анонимные жалобы- 5, не обоснованы -2, на контроле-2). Структура поступивших жалоб: вопросы этики и деонтологии -5, вопрос по сооплате- 1, неформальные выплаты – 3, обеспечение лекарствами -2, качество медицинских услуг -3, прочие -2. В результате проведенных разборов по жалобам со стороны руководителей организаций здравоохранения (ОЗ) были приняты следующие меры: 3 замечания, 1 увольнение.

Из 26 письменных жалоб, поступивших в ТУ ФОМС (в т.ч. 8 в составе ведомственной комиссии в соответствии с приказом МЗ КР) обоснованы -18. Структура жалоб: на качество медицинских услуг -9, неправильное взимание сооплаты- 2, этика и деонтология- 2, обеспечение лекарствами – 1, прочие -4, кадровый вопрос -1, взимание денежных средств-1. По данным ТУ ФОМС по результатам проведенных разборов со стороны руководителей ОЗ были приняты следующие меры: 1 замечание, 8 предупреждений, 3 выговора, также проведены разъяснительные работы среди коллективов, соответствующих ОЗ.

За I-й квартал 2024 г. рассмотрено всего 87 документов, поступивших по “Системе электронного документооборота”, из них 69 письменных обращений/заявлений граждан (на один - с выездом на место), на которые своевременно подготовлены и отправлены ответы заявителям и другим инстанциям в соответствии резолюций руководства, 18 писем из различных органов и предоставлена соответствующая информация.