**Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 9 месяцев 2024 года**

За 9 месяцев 2024 года в Фонд ОМС поступило 24487 обращений граждан, из них на Горячую линию - 22177 обращений, по ТУ ФОМС - 330 устных обращений, письменных – 885, электронных – 227, посещений в общественной приёмной –868.

Основную часть обращений составляют консультативные вопросы по льготному лекарственному обеспечению, приобретению Полиса ОМС, получению медицинских услуг в рамках Программы госгарантий, внесению сооплаты, проверки статуса застрахованности, услуг гемодиализа и др.

Поступила 241 жалоба, из них подтверждены – 156 (65%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-39, замечаний-66, проведены разборы в организациях здравоохранения в 33 случаях, 2 медицинских работника отстранены от работы, принято к сведению руководителей организаций здравоохранения в 4 случаях; лишены материального поощрения в 15 случаях, уволены (по собственному желанию) 5 медицинских работников, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдении этики и деонтологии в 23 случаях. Сотрудники Фонда ОМС в 78 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

 По всем видам обращений заявителям даны консультации по телефону и письменные ответы, а также оказаны содействия в получении консультации врачей - специалистов, госпитализации в стационары и др.

**ММК фондунун 2024 жылдын 9 айында жарандардын кайрылуулары боюнча жургүзүлгөн иштер**

2024-жылдын 9 айындаММК фондуна жарандардан 24487 кайрылуу келип түшкөн, анын ичинде 113 Шыр байланышына– 22177 кайрылуу; ММК фондунун аймактык башкармалыктарына – 330 оозеки кайрылуу, кат жүзүндө – 885, коомдук кабылдамага каттагандар – 868, электрондук - 227.

Кайрылуулардын негизги бөлүгү Мамлекеттик кепилдиктер программасынын алкагында медициналык кызмат алуу, кошумча төлөм төлөө, коронавирус, ММК полисин сатып алуу, жеңилдетилген дары-дармек менен камсыз кылуу, камсыздандыруу статусун текшерүү, гемодиализ кызматы ж.б. маселелер боюнча кеңеш суроо иретинде келип түшкөн кайрылуулар болуп эсептелет.

241 даттануу келип түштү, анын ичинде 156 (65%) тастыкталды. Бардык даттануулар Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген мөөнөттө каралып чыкты. Даттанууларды карап чыгуунун жыйынтыктары боюнча төмөнкүдөй чаралар көрулдү: 39 учурда сөгүш берилди; 66 учурда эскертүү берилди; 15 учурда материалдык колдоо алынып салынды; 33 учурда саламаттык сактоо уюмдарында талдоо жүргүзүлгөн, 4 учурда тоголок арыздар саламаттык сактоо уюмдарынын жетекчилерине маалымдалды; 5 медициналык кызматкер (өз каалоосу боюнча) иштен бошотулду, 2 медициналык кызматкер кызматтан бошотулду, кызматкерлери арасында, анын ичинде этика жана деонтологияны сактоо боюнча 23 учурда түшүндүрүү иш-чаралары жүргүзүлгөн. ММК фондунун кызматкерлери 78 учурда даттанууларды кароо боюнча комиссиянын ишине катышкан.