

Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 9 месяцев 2026 года

За 9 месяцев 2026 года в Фонд ОМС и его территориальные управления поступило 41577 обращений граждан, в т.ч. 39345 по телефону Горячей линии, 354 устных обращения в территориальных отделениях Фонда ОМС, 526 в письменной форме, 288 по электронной почте и 1064 в общественных приемных. Жалоб –857, при этом обоснованными признаны –156 случаев, что составляет 32%.

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 и др.

Поступили 488 жалоб, из них подтверждены – 266 (31%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-103, в том числе 4-строгих выговора, замечаний-161, лишены материального поощрения в 22 случаях; уволены (по собственному желанию) 10 медицинских работников, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдению этики и деонтологии. Сотрудники Фонда ОМС в 279 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

Также, в Фонд ОМС поступило 170 письменных заявлений с просьбами, 103 заявления с вопросами консультативного характера и 17 заявлений с предложениями.

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.