

Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 9 месяцев 2025 года

За 9 месяцев 2025 года в Фонд ОМС поступило 31128 обращений граждан, из них на Горячую линию - 30057 обращений, по ТУ ФОМС - 337 устных обращений, письменных – 186, электронных – 57, посещений в общественной приёмной – 491.

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.

Поступило 209 жалоб, из них подтверждены – 100 (47%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-38, замечаний-41, лишены материального поощрения в 5 случаях; уволены (по собственному желанию) 4 медицинских работника, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдению этики и деонтологии. Сотрудники Фонда ОМС в 18 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

Также, в Фонд ОМС поступило 50 письменных заявлений с просьбой (оказать материальную помощь, содействие в прохождении МСЭК) и 26 письменных заявлений с вопросами консультативного характера (по проверке статуса застрахованности, уровня сооплаты для пенсионеров до 70 лет).

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.