

Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 6 месяцев 2026 года

За 6 месяцев 2026 год поступило 25154 обращения граждан, в т.ч. 24000 по телефону Горячей линии, 255 в территориальных отделениях Фонда ОМС, 294 в письменной форме, 166 по электронной почте и 439 в общественных приемных. Жалоб – 488, 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 – 156 (32%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-55, в том числе 3-строгих выговора, замечаний-109, лишены материального поощрения в 17 случаях; уволены (по собственному желанию) 9 медицинских работников, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдению этики и деонтологии. Сотрудники Фонда ОМС в 142 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

Также, в Фонд ОМС поступило 73 письменных заявления с просьбой оказать материальную помощь, 73 заявления с вопросами консультативного характера и 15 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.