

## **Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за первое полугодие 2025 года**

За первое полугодие 2025 года в Фонд ОМС поступило 15974 обращения граждан, из них на Горячую линию - 15268 обращений, по ТУ ФОМС - 230 устных обращений, письменных – 90, электронных – 19, посещений в общественной приёмной – 367.

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 136 жалоб, из них подтверждены – 61 (45%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-13, замечаний-14, лишены материального поощрения в 4 случаях; уволен (по собственному желанию) 1 медицинский работник, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдению этики и деонтологии. Сотрудники Фонда ОМС в 10 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

Также, в Фонд ОМС поступило 28 письменных заявлений с просьбой (оказать материальную помощь, содействие в прохождении МСЭК) и 16 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.