**Итоги рассмотрения обращений ТФОМС НСО**

**за 2 квартал 2017 года**

За 2 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило 643 обращений, из которых 13,4 % поступило в устной форме.

Из общего числа обращений, поступивших в ТФОМС НСО во 2 квартале 2017 года:

- 132 человека обратились за разъяснениями и консультациями, что составило 20,5% от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 40 человек обратились с жалобой и с просьбой о восстановлении или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, что составило 6,2% от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 471 обращение в ТФОМС НСО (73,2%) связано с обращениями медицинских организаций с ходатайствами об идентификации застрахованных лиц, не идентифицированных в период лечения.

За 2 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило 40 жалоб, из которых 82,5% в письменном виде. Из всех рассмотренных письменных жалоб 24 жалобы оказались обоснованными, что составило 60,0%.

Структура жалоб с указанием причины приведена на рис. 1 и рис. 2.

При анализе результатов рассмотрения жалоб установлено, что основная доля необоснованных жалоб, которые составляют 40,0% от общего числа поступивших в ТФОМС НСО письменных жалоб, приходится на жалобы на качество медицинской помощи (37,5% от общего числа необоснованных жалоб).

За 2 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило и рассмотрено 557 письменных обращений, что составило 86,6% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа письменных обращений - 6,4% (36 обращения) поступило по сети интернет в электронном виде.

В устной форме поступило 86 обращений, что составило 13,8% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа устных обращений основная доля обращений (84,9%) приходится на обращения граждан, поступившие по телефону горячей линии ОМС.

**Итоги работы «Горячей линии» за 2 квартал 2017 года**

В 2 квартале 2017 года на  телефон «Горячей линии ОМС» 8-800-222-1515 поступило 980 звонков, из которых 25 звонков поступило в нерабочее время (после 18:00, в выходные и праздничные дни).

В 97,76% случаях (958 обращений) на горячую линию граждане обращались за консультациями, из них по вопросу обеспечения полисами ОМС поступило 278 звонков, что составило 29,0 % от всех обращений-консультаций.

В остальных 2,24% случаях граждане обращались с жалобами, с которыми на телефон горячей линии обратилось 22 человека. В основном жалобы поступали на организацию работы медицинских организаций (63,64% от общего числа поступивших жалоб) и на отказ в оказании медицинской помощи по программе ОМС (22,73 % от общего числа поступивших жалоб).