**Итоги рассмотрения обращений ТФОМС НСО**

**за 1 квартал 2017 года**

За 1 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило 625 обращений, из которых 18,6 % поступило в устной форме.

Из общего числа обращений, поступивших в ТФОМС НСО в 1 квартале 2017 года:

- 169 человек обратилось за разъяснениями и консультациями, что составило 27% от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 53 человека обратилось с жалобой и с просьбой о восстановлении или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, что составило 8,5% от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 403 обращения в ТФОМС НСО (64,5%) связано с обращениями медицинских организаций с ходатайствами об идентификации застрахованных лиц, не идентифицированных в период лечения.

За 1 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило 53 жалобы, из которых 86,8% в письменном виде. Из всех рассмотренных письменных жалоб 22 жалобы оказались обоснованными, что составило 41,5%.

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 58,5% от общего числа поступивших в ТФОМ НСО письменных жалоб, приходится на жалобы по причинам взимания денежных средства за медицинскую помощь и на качество медицинской помощи (42% и 35% соответственно от общего числа необоснованных жалоб).

За 1 квартал 2017 года в ТФОМС НСО поступило и рассмотрено 509 письменных обращений, что составило 81,4% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа письменных обращений - 8,6% (44 обращения) поступило по сети интернет в электронном виде.

В устной форме поступило 116 обращений, что составило 18,6% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа устных обращений основная доля обращений (82,8%) приходится на обращения граждан, поступившие по телефону горячей линии ОМС.

**Итоги работы «Горячей линии» за 1 квартал 2017 года**

В 1 квартале 2017 года на  телефон «Горячей линии ОМС» 8-800-222-1515 поступило 1178 звонков, из которых 31 звонок поступил в нерабочее время (после 18:00, в выходные и праздничные дни).

В 98,2% случаях на горячую линию граждане обращались за консультациями, из них по вопросу обеспечения полисами ОМС поступило 270 звонков, что составило 23,3 % от всех обращений-консультаций.

В остальных 1,8% случаях граждане обращались с жалобами, с которыми на телефон горячей линии обратился 21 человек. В основном жалобы поступали на организацию работы медицинских организаций (76% от общего числа поступивших жалоб) и на отказ в оказании медицинской помощи по программе ОМС (19 % от общего числа поступивших жалоб).