**Итоги рассмотрения обращений, поступивших в ТФОМС НСО**

**за 9 месяцев 2018 года**

За 9 месяцев 2018 года в ТФОМС НСО поступило 1 750 обращений, из которых 18,7% поступило в устной форме. При этом:

- за 1 квартал 2018 года - 603 обращения, из них в устной форме 16,1% (97 обращений);

- за 2 квартал 2018 года - 565 обращений, из них в устной форме 15,8% (89 обращений).

- за 3 квартал 2018 года – 582 обращения, из них в устной форме 24,4% (142 обращения).

По сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений в ТФОМС НСО уменьшилось на 1,3%. Причиной снижения обращений граждан в ТФОМС НСО послужила организация деятельности страховых представителей страховых медицинских организациий в медицинских организациях, к которым граждане обращаются за консультациями и разъяснениями по вопросам обязательного медицинского страхования в момент посещения поликлиник, а также начало в 2018 году деятельности страховых представителей 3-го уровня страховых медицинских организаций по работе с письменными обращениями застрахованных лиц, включая организацию экспертизы качества оказанной медицинской помощи.

Из общего числа обращений, поступивших в ТФОМС НСО за 9 месяцев 2018 года:

- 493 человека обратилось за разъяснениями и консультациями, что составило 28,2 % от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 54 человека обратились с жалобой и с просьбой о восстановлении или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, что составило 3,1% от общего числа обращений в ТФОМС НСО;

- 1 203 обращения в ТФОМС НСО (68,7%) связано с обращениями медицинских организаций с ходатайствами об идентификации застрахованных лиц, не идентифицированных в период лечения.

За 9 месяцев 2018 года в ТФОМС НСО поступило 54 жалобы, из которых 72,2% в письменном виде. Из всех рассмотренных жалоб – 30 жалоб оказались обоснованными, что составило 55,5%.

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

*Рисунок 1*

*Рисунок 2*

При анализе результатов рассмотрения жалоб установлено, что основная доля необоснованных жалоб за 9 месяцев 2018 года, которые составляют 44,4% от общего числа поступивших в ТФОМС НСО жалоб, приходится на жалобы на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС (29,2% от общего числа необоснованных жалоб).

За 9 месяцев 2018 года в ТФОМС НСО поступило и рассмотрено 1 422 письменных обращения, что составило 81,3% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа письменных обращений - 5,7% (81 обращение) поступило по сети интернет в электронном виде. При этом:

- за 1 квартал 2018 года – 506 письменных обращений, из них 6,9% (35 обращений) поступило по сети интернет в электронном виде;

- за 2 квартал 2018 года – 476 письменных обращений, из них 7,1% (34 обращения) поступило по сети интернет в электронном виде;

- за 3 квартал 2018 года – 440 письменных обращений, из них 2,7% (12 обращений) поступило по сети интернет в электронном виде.

В устной форме за 9 месяцев 2018 года поступило 328 обращений, что составило 18,7% от общего числа обращений в ТФОМС НСО. Из общего числа устных обращений основная доля обращений (82,6%) приходится на обращения граждан, поступившие по телефону горячей линии ОМС. При этом:

- за 1 квартал 2018 года – 97 в устной форме, из них 82,5% (80 обращений) поступило по телефону горячей линии ОМС;

- за 2 квартал 2018 года – 89 в устной форме, из них 87,6% (78 обращений) поступило по телефону горячей линии ОМС;

- за 3 квартал 2018 года – 142 в устной форме, из них 79,6% (113 обращений) поступило по телефону горячей линии ОМС.

Информация о количестве обращений, поступивших в 1, во 2 и 3 кварталах 2018 года в ТФОМС НСО, приведена на рис. 3.

*Рисунок 3*