|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Горячая линия. Администратор "горячей линии". |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. Обращения граждан в территориальные фонды обязательного | | | | | | | | |
| медицинского страхования, их филиалы и страховые медицинские организации | | | | | | | | |
| с 01.01.2013 по 01.01.2014 | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| Виды обращений | № стр. | Количество обращений за отчетный период | | | | | | |
| ТФОМС | | | СМО | | | Итого |
| Устных | Письменных | Всего | Устных | Письменных | Всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Всего обращений | 1 | 6 890 | 0 | 6 890 | 0 | 0 | 0 | 6 890 |
| - в т.ч. по телефону "горячей линии" | 1.1 | 6 890 | 0 | 6 890 | 0 | 0 | 0 | 6 890 |
| - в т.ч. по сети "интернет" | 1.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Жалобы | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Заявлений всего, в том числе: | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о выделении средств для оплаты медицинской помощи в рамках утвержденной тер. программой гос. гарантий | 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о выборе и замене СМО, в том числе: | 3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о выборе СМО | 3.2.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о замене СМО | 3.2.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - ходатайства о регистрации в качестве застрахованного лица | 3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - ходатайства об идентификации в качестве застрахованного лица | 3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о выдаче дубликата (переоформлении) полиса ОМС, в том числе: | 3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о переоформлении полиса | 3.5.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - о выдаче дубликата полиса | 3.5.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - другие | 3.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - в том числе по вопросам, не относящимся к сфере ОМС | 3.6.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Обращения за консультацией (разъяснением) | 4 | 6 890 | 0 | 6 890 | 0 | 0 | 0 | 6 890 |
| - об обеспечении полисами ОМС, в том числе: | 4.1 | 1 823 | 0 | 1 823 | 0 | 0 | 0 | 1 823 |
| - иностранных граждан, беженцев | 4.1.1 | 28 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| - выбор ЛПУ в системе ОМС | 4.2 | 345 | 0 | 345 | 0 | 0 | 0 | 345 |
| - выбор врача | 4.3 | 70 | 0 | 70 | 0 | 0 | 0 | 70 |
| - выбор или замена СМО | 4.4 | 58 | 0 | 58 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| - организация работы ЛПУ | 4.5 | 2 473 | 0 | 2 473 | 0 | 0 | 0 | 2 473 |
| - санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ | 4.6 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| - этика и деонтология медицинских работников | 4.7 | 50 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 | 50 |
| - качество медицинской помощи | 4.8 | 443 | 0 | 443 | 0 | 0 | 0 | 443 |
| - лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи | 4.9 | 342 | 0 | 342 | 0 | 0 | 0 | 342 |
| - отказ в медицинской помощи по программе ОМС | 4.10 | 189 | 0 | 189 | 0 | 0 | 0 | 189 |
| - получение мед. помощи по программе ОМС вне территории страхования | 4.11 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| - взимание денежных средств за мед. помощь по программе ОМС, кроме того: | 4.12 | 282 | 0 | 282 | 0 | 0 | 0 | 282 |
| - о видах, качестве и условиях предоставления медпомощи по программе ОМС | 4.12.1 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| - платные мед. услуги, оказываемые в ЛПУ | 4.13 | 72 | 0 | 72 | 0 | 0 | 0 | 72 |
| - другие | 4.14 | 727 | 0 | 727 | 0 | 0 | 0 | 727 |
| Предложения | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |