

# Структура обращений граждан, поступивших в СМО и ЧОФОМС

<b>Вид обращения</b>	<b>2011 год</b>	<b>2012 год</b>
<b>Консультации</b>	<b>21982</b>	<b>23742</b>
<b>Жалобы</b>	<b>512 из них 198 (обоснованных 39%)</b>	<b>521 из них 251 (обоснованных 48%)</b>
<b>Заявления</b>	<b>532898</b>	<b>989245</b>
<b>Предложения</b>	<b>25</b>	<b>2</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>555 417</b>	<b>1 013 510</b>

## Причины обоснованных жалоб граждан, поступивших в ЧОФОМС и СМО в 2012 году

- **1. Ненадлежащее качество медицинской помощи – 39,1%  
(2011 год – 30,6%)**
- **2. Неудовлетворительная организация работы медицинских организаций -24,1%  
(2011 год -15,1%)**
- **3.Отказ в медицинской помощи по программе ОМС - 9,9%  
(2011год- 14,6%)**