|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Филиал ЧОФОМС (СМО): ЧОФОМС |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Горячая линия. Администратор "горячей линии". |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. Обращения граждан в территориальные фонды обязательного |  |  |  |  |  |  |  |  |
| медицинского страхования, их филиалы и страховые медицинские организации |  |  |  |  |  |  |  |  |
| с 31.01.2014 по 01.03.2014 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 543 | 0 | 543 | 0 | 0 | 0 | 543 |
|  - в т.ч. по телефону "горячей линии" | 1.1 | 543 | 0 | 543 | 0 | 0 | 0 | 543 |
|  - 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 | 543 | 0 | 543 | 0 | 0 | 0 | 543 |
|  - об обеспечении полисами ОМС, в том числе: | 4.1 | 113 | 0 | 113 | 0 | 0 | 0 | 113 |
|  - иностранных граждан, беженцев | 4.1.1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
|  - выбор ЛПУ в системе ОМС | 4.2 | 42 | 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 42 |
|  - выбор врача | 4.3 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
|  - выбор или замена СМО | 4.4 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
|  - организация работы ЛПУ | 4.5 | 203 | 0 | 203 | 0 | 0 | 0 | 203 |
|  - санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ | 4.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  - этика и деонтология медицинских работников | 4.7 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
|  - качество медицинской помощи | 4.8 | 33 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 33 |
|  - лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи | 4.9 | 33 | 0 | 33 | 0 | 0 | 0 | 33 |
|  - отказ в медицинской помощи по программе ОМС | 4.10 | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
|  - получение мед. помощи по программе ОМС вне территории страхования | 4.11 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
|  - взимание денежных средств за мед. помощь по программе ОМС, кроме того: | 4.12 | 20 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 20 |
|  - о видах, качестве и условиях предоставления медпомощи по программе ОМС | 4.12.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  - платные мед. услуги, оказываемые в ЛПУ | 4.13 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
|  - другие | 4.14 | 71 | 0 | 71 | 0 | 0 | 0 | 71 |
| Предложения | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |