

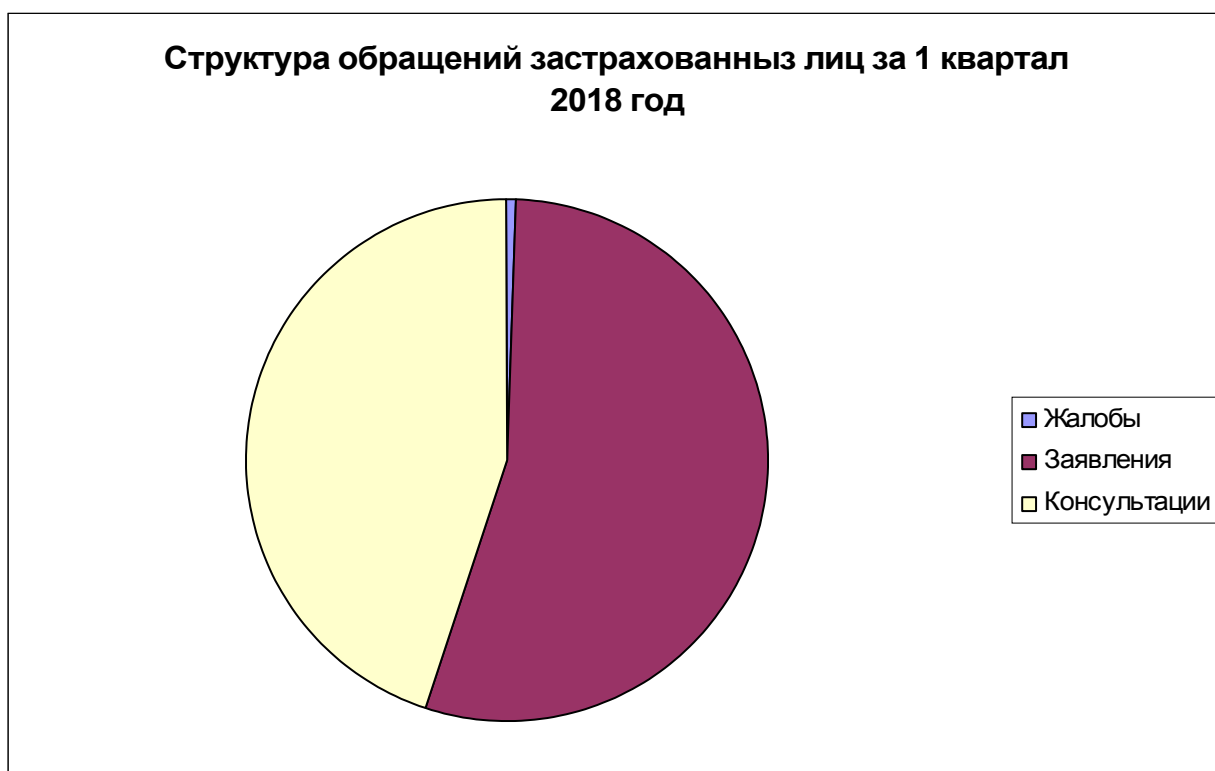
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ
ЗА 1 квартал 2018 ГОДА**

Структура обращений застрахованных за 1 квартал 2018 года:

За первый квартал 2018 год в «АО Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 38 815 обращений.

Из них:

Виды обращений	Количество	% от общего количества
Жалоб	245	0,63
Заявлений	21 071	54,29
Обращений за консультацией	17 499	45,08
Предложений	0	0



Жалобы и их причины

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 245 жалоб, обоснованными признано 127 жалоб (51,84 % от всех жалоб). Наибольшее количество обоснованных жалоб застрахованных лиц по причине не оказанных медицинских услуг, содержащихся в реестре счетов медицинских организаций, в 88,2 % случаев от общего количества обоснованных жалоб.

Все обоснованные жалобы рассмотрены и удовлетворены в досудебном порядке

**Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц
за 1 квартал 2018 год.**



* - в большинстве случаев, фактически не оказанная медицинская помощь, содержащаяся в реестре счетов медицинских организаций

Результаты целевой экспертизы качества медицинской помощи (ЭКМП)

Количество проведенных целевых экспертиз качества медицинской помощи	4 906
Рассмотрено страховых случаев при проведении целевых ЭКМП	4 906
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	494
Выявлено нарушений в страховых случаях	1 093

Результаты целевой медико-экономической экспертизы (МЭЭ)

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	1 583
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	1 184