

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

Структура обращений застрахованных за 1 полугодие 2018 года:

За первое полугодие 2018 год в «АО Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 73 459 обращения.

Из них:

Виды обращений	Количество	% от общего количества
Жалоб	380	0,52
Заявлений	40 368	54,95
Обращений за консультацией	32 711	44,53
Предложений	0	0



Жалобы и их причины

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 380 жалоб, обоснованными признано 182 жалобы (47,9 % от всех жалоб). Наибольшее количество обоснованных жалоб застрахованных лиц по причине не оказанных медицинских услуг, содержащихся в реестре счетов медицинских организаций, в 82,42 % случаев от общего количества обоснованных жалоб.

Все обоснованные жалобы рассмотрены и удовлетворены в досудебном порядке

**Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц
за 1 полугодие 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	9 563
Рассмотрено страховых случаев при проведении целевых ЭКМП	9 563
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	981
Выявлено нарушений в страховых случаях	2 842

Результаты целевой медико-экономической экспертизы (МЭЭ)

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	2 692
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	1 721