

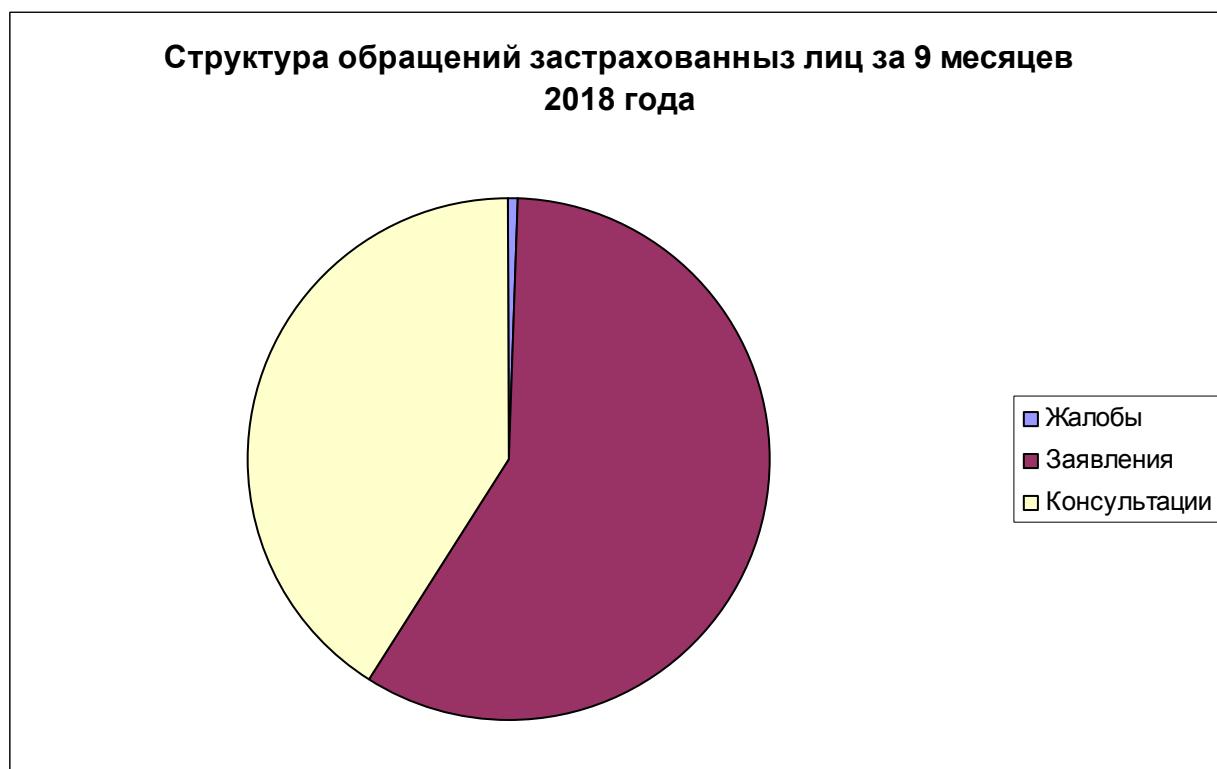
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ  
ЗА 9 месяцев 2018 ГОДА**

**Структура обращений застрахованных за 9 месяцев 2018 года:**

За 9 месяцев 2018 год в «АО Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 111 018 обращения.

Из них:

<b>Виды обращений</b>	<b>Количество</b>	<b>% от общего количества</b>
Жалоб	480	0.44
Заявлений	64 760	58.33
Обращений за консультацией	45 746	41.20
Предложений	32	0.003

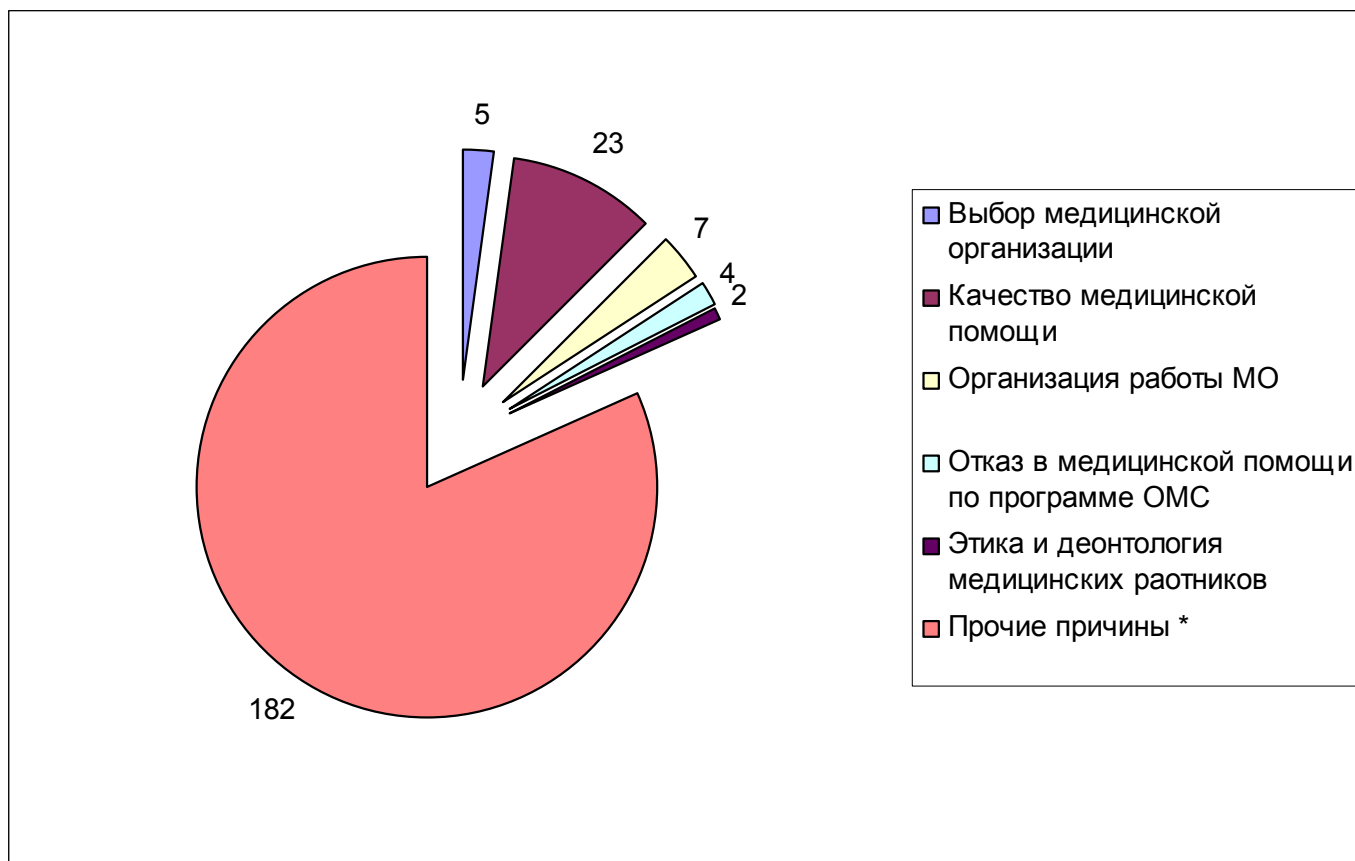


**Жалобы и их причины**

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 480 жалоб, обоснованными признано 223 жалобы (46,46 % 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 9 месяцев 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	11 741
Рассмотрено страховых случаев при проведении целевых ЭКМП	11 741
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	1 258
Выявлено нарушений в страховых случаях	3 219

**Результаты целевой медико-экономической экспертизы (МЭЭ)**

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	3 949
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	1 922