

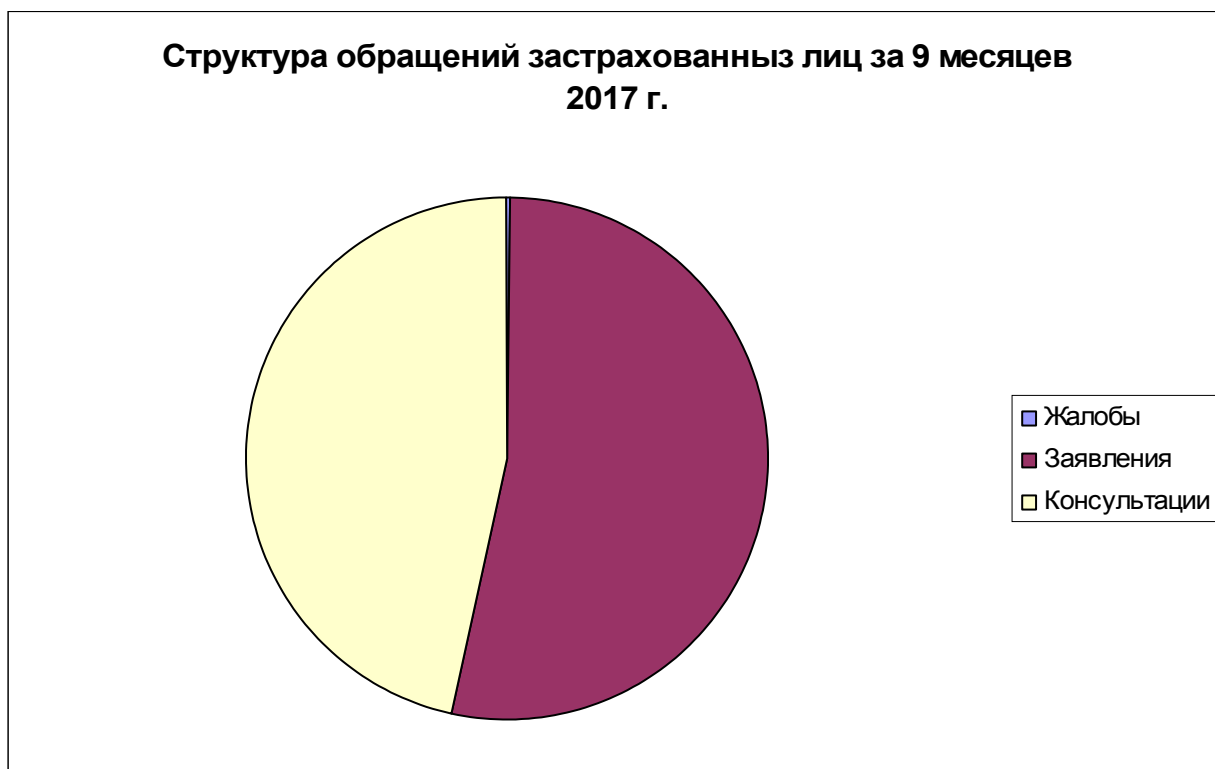
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ  
ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2017 ГОДА**

**Структура обращений застрахованных за 9 месяцев 2017 г:**

За 9 месяцев 2017 года в «Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 117 518 обращений.

Из них:

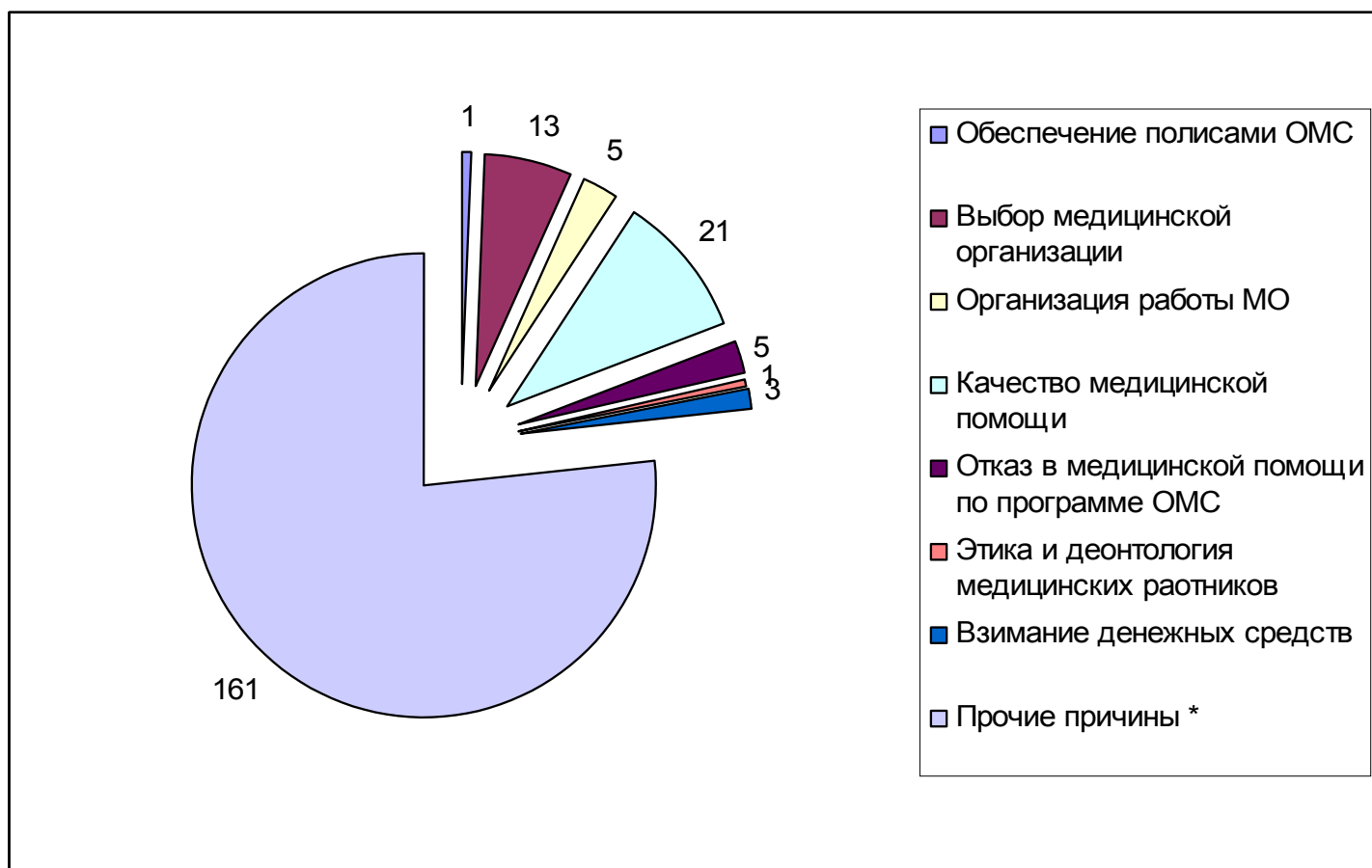
<b>Виды обращений</b>	<b>Количество</b>	<b>% от общего количества</b>
Жалоб	387	0,32
Заявлений	62 373	53,07
Обращений за консультацией	54 758	46,6
Предложений	0	
Всего	42 288	



**Жалобы и их причины**

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 387 жалоб, обоснованными признано 210 жалоб (54,2% от всех жалоб). Наибольшее количество обоснованных жалоб застрахованных лиц по причине не оказанных медицинских услуг, содержащихся в реестре счетов медицинских организаций, в 76,6 % случаев от общего количества обоснованных жалоб.  
*Все обоснованные жалобы рассмотрены и удовлетворены в досудебном порядке*

**Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц  
за 9 месяцев 2017 года.**



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

**Результаты целевой экспертизы качества медицинской помощи (ЭКМП)**

Рассмотрено страховых случаев при проведении целевых ЭКМП	7 686
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	1 207
Выявлено нарушений в страховых случаях	3 929

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

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	8 260
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	3 948