

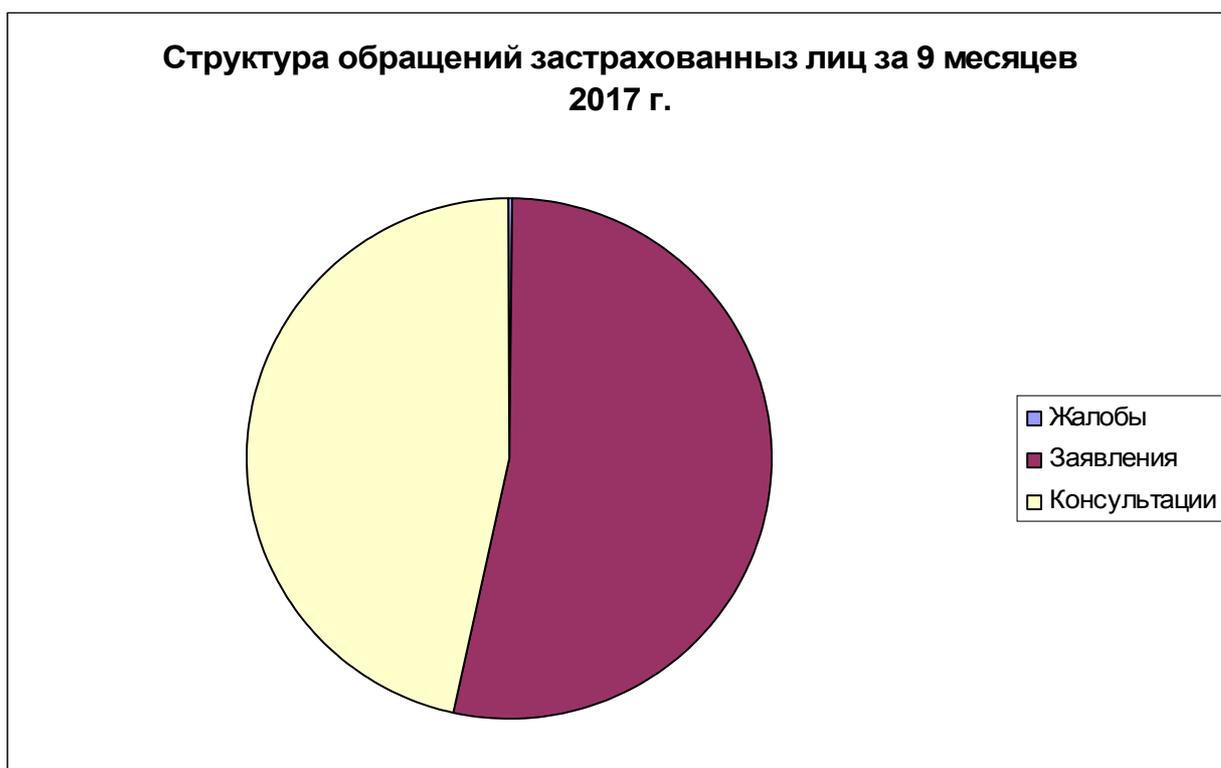
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ
ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2017 ГОДА**

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:

Виды обращений	Количество	% от общего количества
Жалоб	387	0,32
Заявлений	62 373	53,07
Обращений за консультацией	54 758	46,6
Предложений	0	

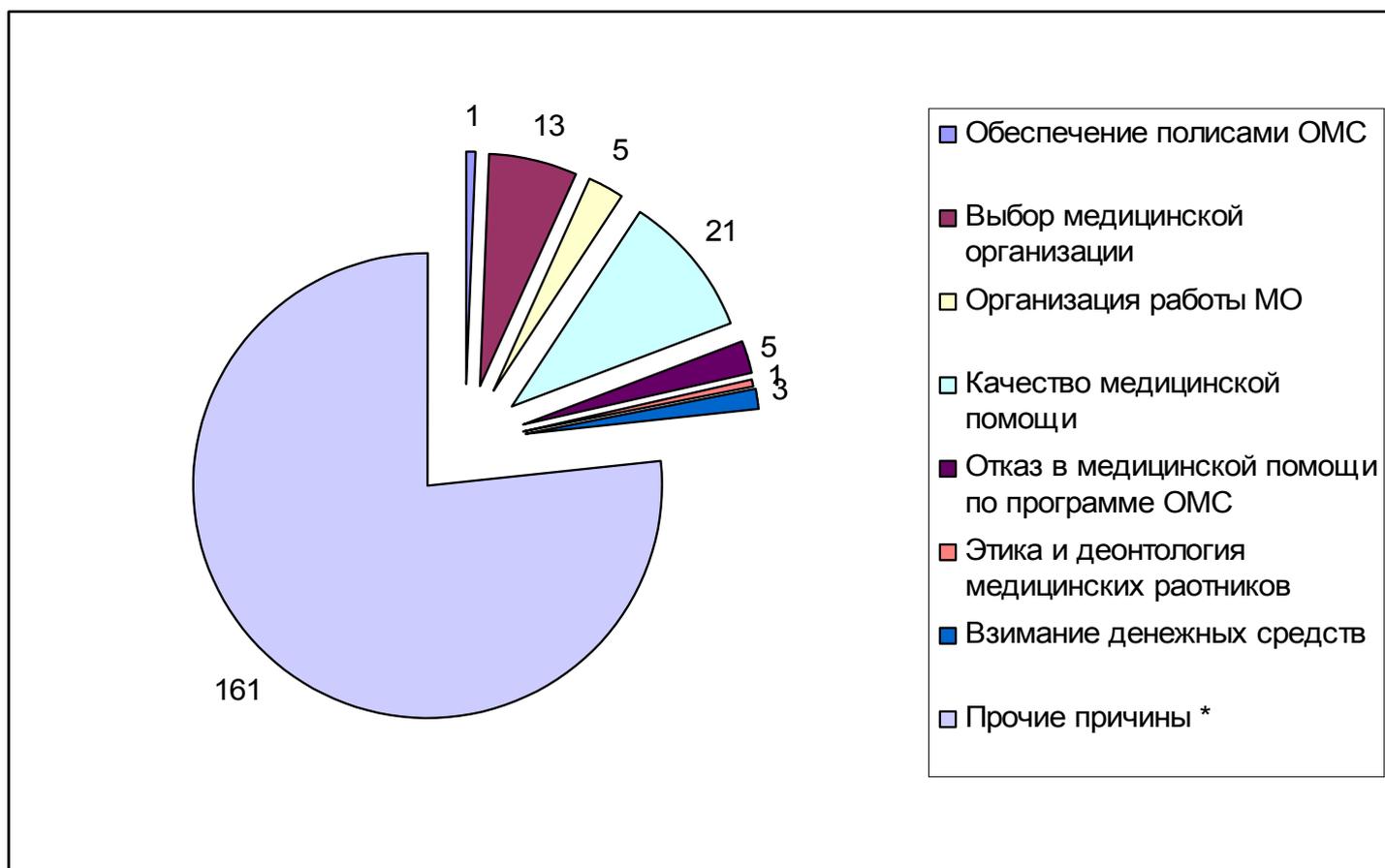


Жалобы и их причины

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