

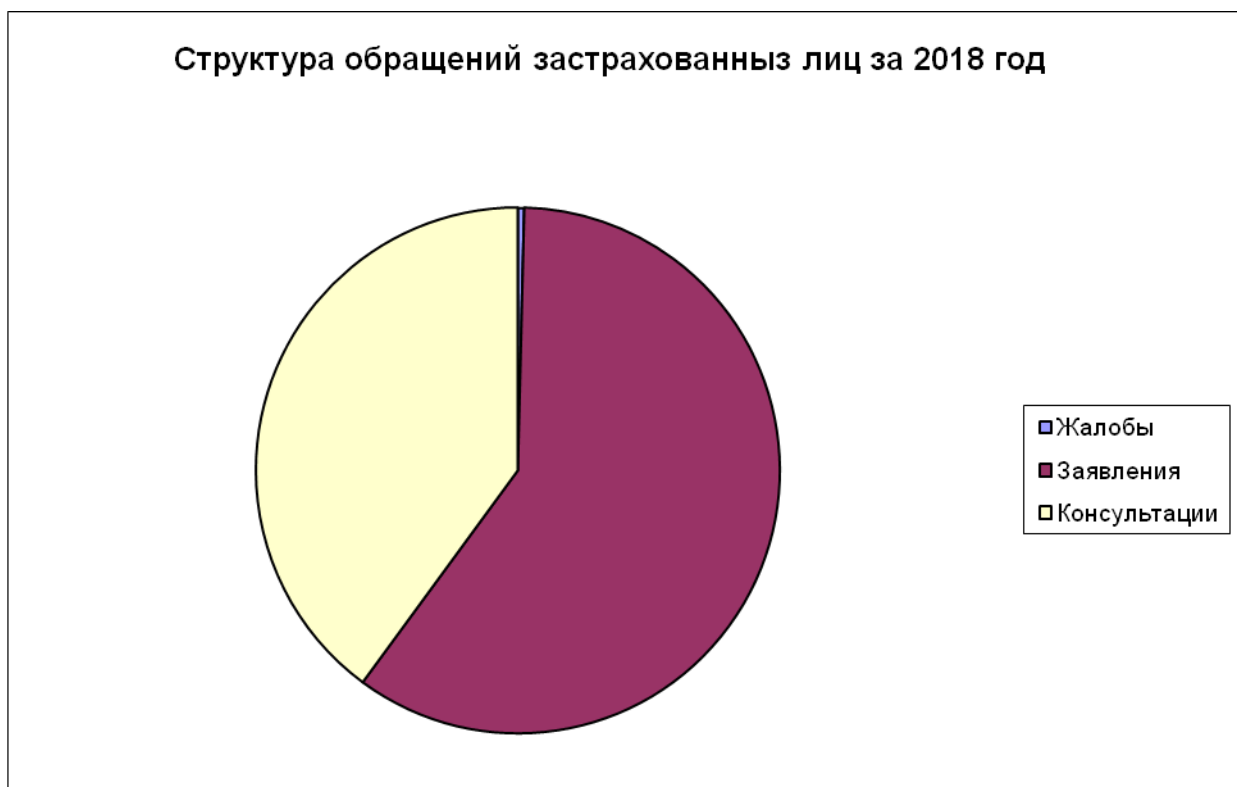
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ
ЗА 2018 ГОД**

Структура обращений застрахованных лиц за 2018 год:

За 2018 год в «АО Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 156 283 обращения.

Из них:

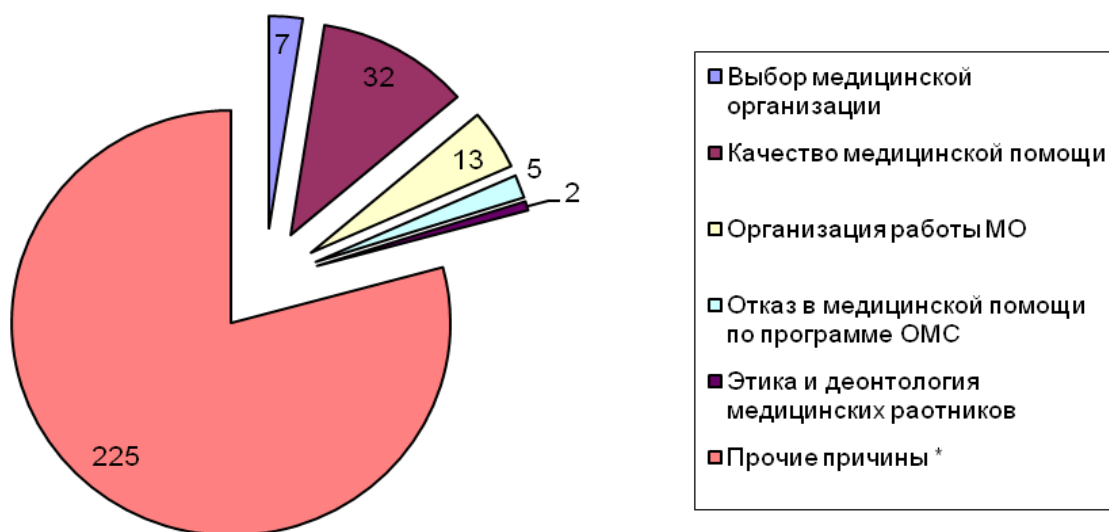
Виды обращений	Количество	% от общего количества
Жалоб	607	0.39
Заявлений	93 257	59.67
Обращений за консультацией	62 385	39.92
Предложений	34	0.02



Жалобы и их причины

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 607 жалоб, обоснованными признано 286 жалобы (47,1 % от всех жалоб). Наибольшее количество обоснованных жалоб застрахованных лиц по причине не оказанных медицинских услуг, содержащихся в реестре счетов медицинских организаций, в 78,67 % случаев от общего количества обоснованных жалоб.

Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц за 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	14 525
Рассмотрено страховых случаев при проведении целевых ЭКМП	14 525
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	1 598
Выявлено нарушений в страховых случаях	3 698

Результаты целевой медико-экономической экспертизы (МЭЭ)

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	5 153
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	2 285