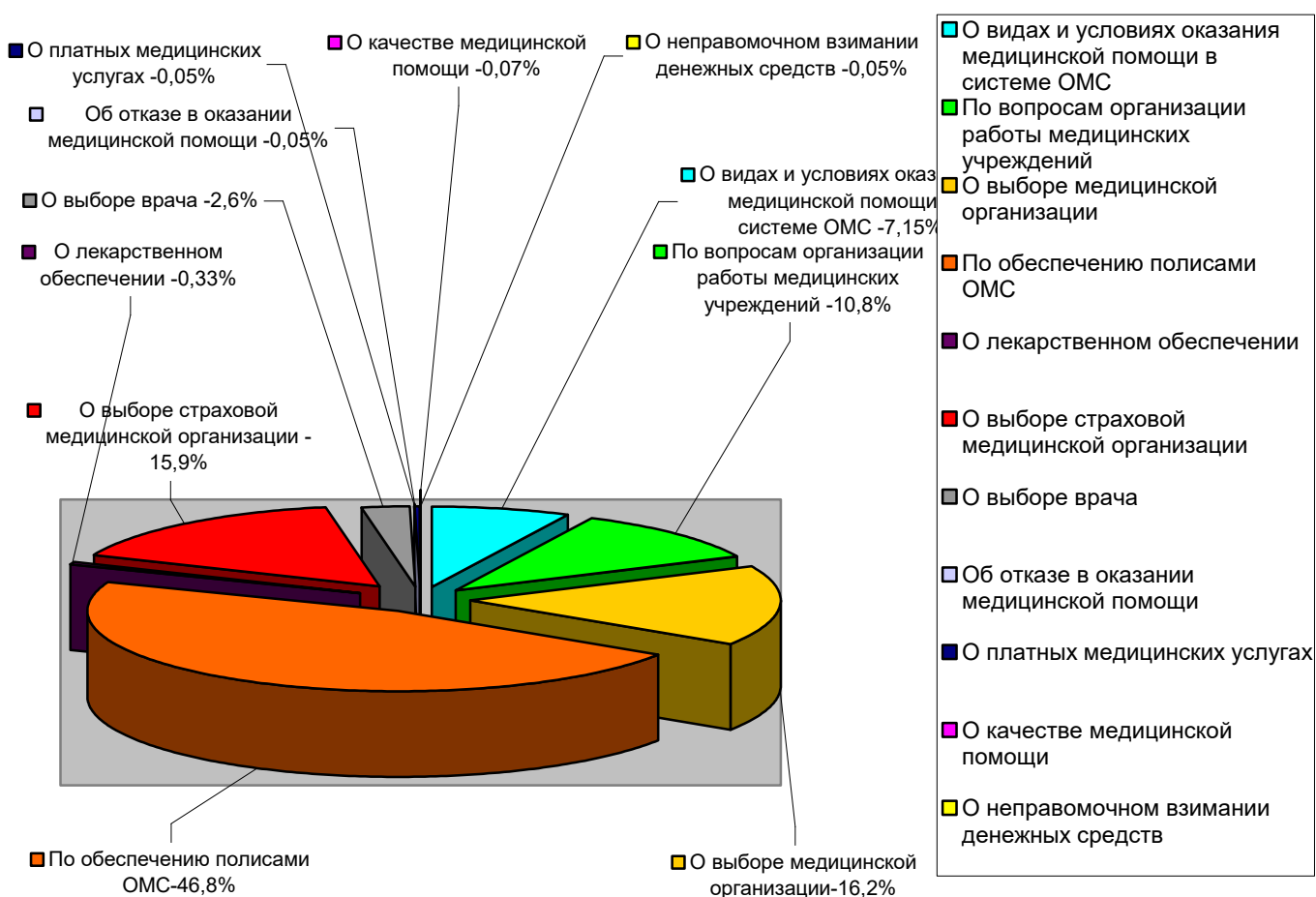


## Результаты деятельности филиала «Владивостокский» АО «Страховая группа «Спасские ворота — М» по защите прав застрахованных лиц за 2017 год

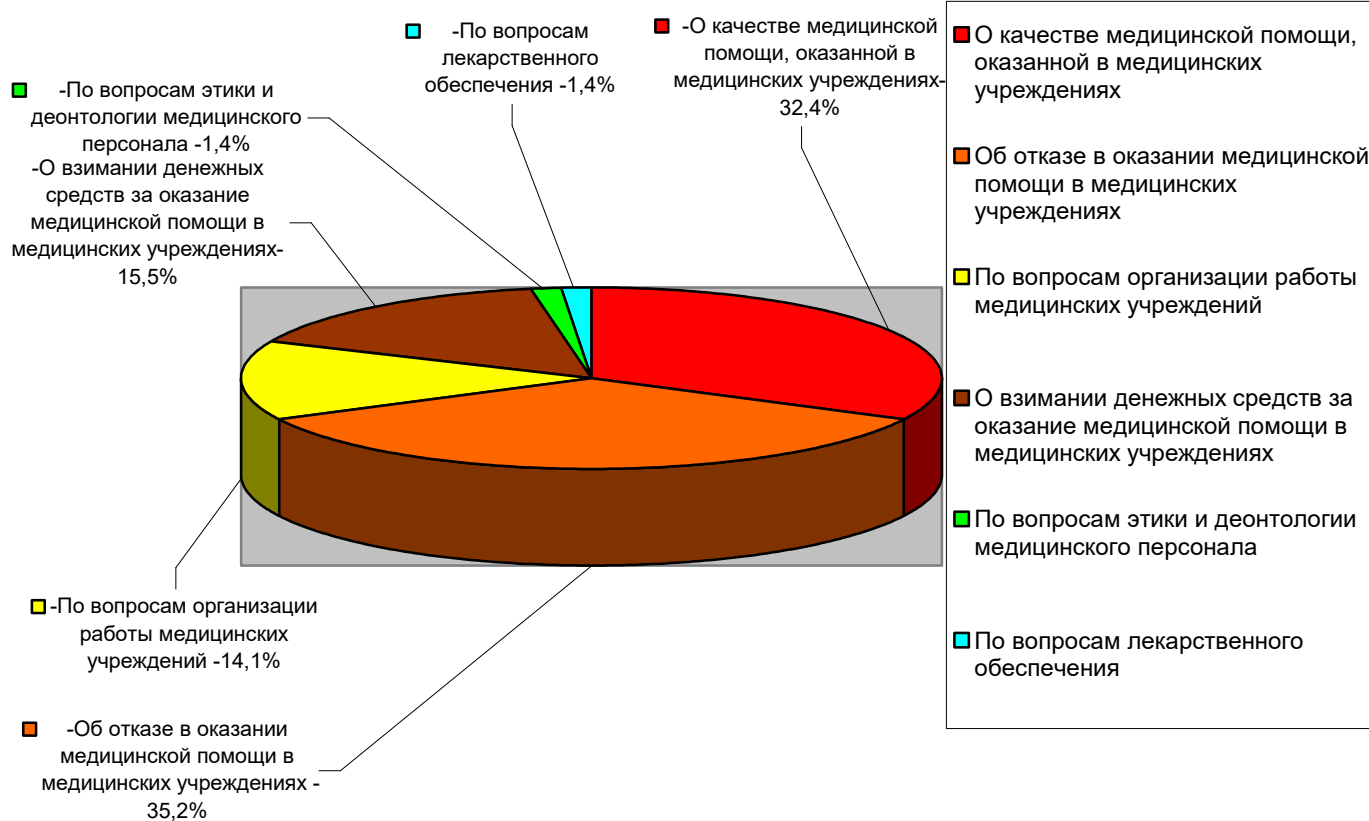
### Работа с обращениями граждан

За 2017 год в филиал «Владивостокский» АО «Страховая группа «Спасские ворота — М» поступило 35301 обращение, из них заявлений - 31333, обращений за консультацией - 3897, жалоб - 71.

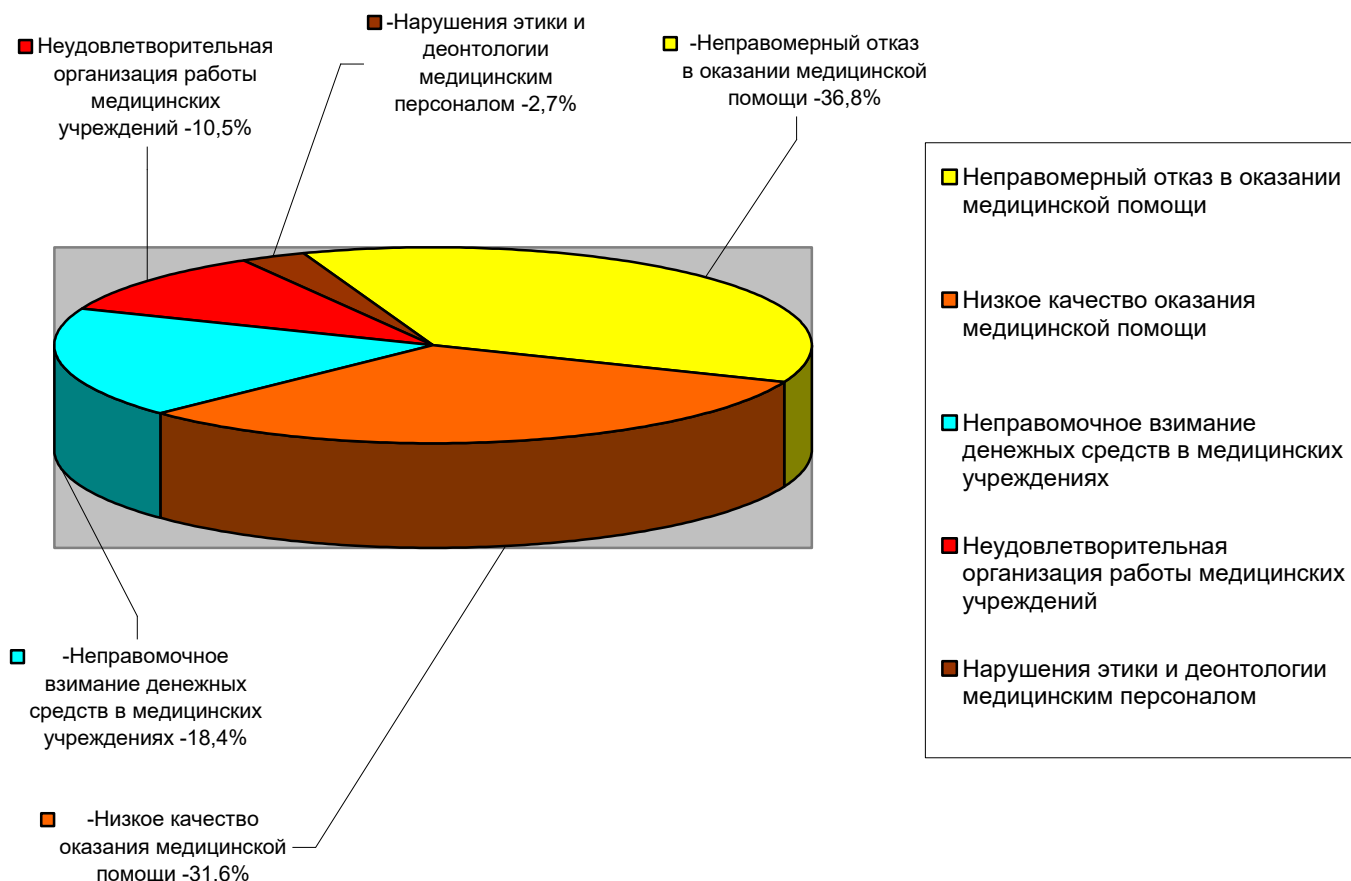
#### Причины консультаций застрахованных лиц



### Причины жалоб застрахованных лиц



## Нарушения, выявленные по обращениям застрахованных лиц.



## Контроль качества медицинской помощи

Контроль качества медицинской помощи, оказываемой застрахованным лицам, — это одна из основных задач страховой медицинской организации, реализуемая в целях обеспечения прав граждан на получение бесплатной и качественной медицинской помощи. Для выполнения указанной задачи специалисты филиала проводят медико-экономический контроль счетов медицинских организаций, предъявляемых к оплате, плановую и целевую медико-экономическую экспертизу, а также плановую и целевую экспертизу качества медицинской помощи.

## Результаты экспертной деятельности специалистов филиала

### Проведение плановой медико-экономической экспертизы

Проведено плановых медико-экономических экспертиз	965
Рассмотрено страховых случаев	67383
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	8185
Выявлено нарушений в страховых случаях	8185

В структуре нарушений, выявленных при плановой медико-экономической экспертизе, 81,3% составляли дефекты оформления медицинской документации, 16,1% - нарушения, связанные с предъявлением на оплату счетов, 2,36% - нарушения в оказании медицинской помощи, нарушения информированности пациентов – 0,24%

### Проведение плановой экспертизы качества медицинской помощи

Проведено плановых экспертиз качества медицинской помощи	731
Рассмотрено страховых случаев	11449
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	1274
Выявлено нарушений в страховых случаях	1274

В структуре нарушений, выявленных при плановой экспертизе качества медицинской помощи, 36,8% составляли дефекты ведения и оформления первичной медицинской документации, в том числе и ее не предоставление без уважительных причин и 62,9% - нарушения, допущенные медицинскими организациями при оказании медицинской помощи, 0,3% - нарушения ограничивающие доступность медицинской помощи.

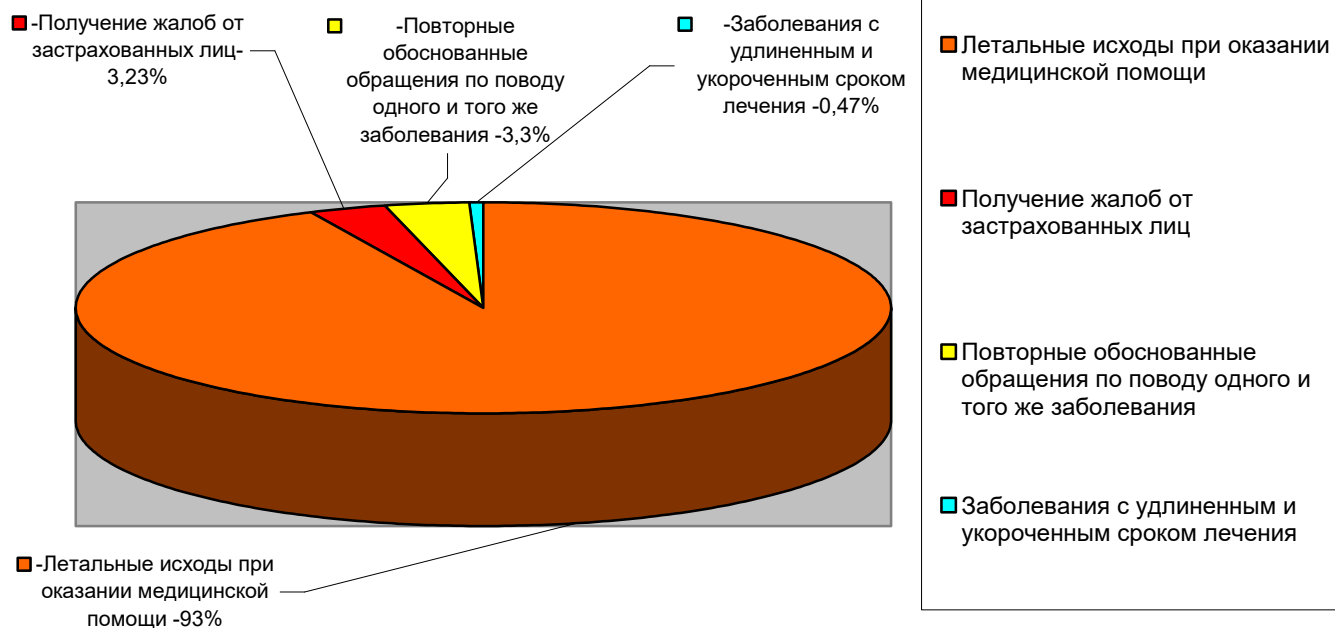
### Проведение целевой медико-экономической экспертизы и целевой экспертизы качества медицинской помощи

При проведении контроля качества медицинской помощи, оказываемой застрахованным лицам, особое внимание уделяется проведению целевых медико-экономических экспертиз и целевых экспертиз качества медицинской помощи. Указанные виды экспертиз проводятся по жалобам застрахованных лиц, случаям летальных исходов, повторным обоснованным обращениям застрахованных лиц за медицинской помощью, случаям заболеваний с удлиненным и укороченным сроком лечения.

Проведено целевых медико-экономических экспертиз	133
Рассмотрено страховых случаев	1966
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	31
Выявлено нарушений в страховых случаях	31

Проведено целевых экспертиз качества медицинской помощи	1481
Рассмотрено страховых случаев	3671
Выявлено страховых случаев, содержащих нарушения	539
Выявлено нарушений в страховых случаях	539

## Причины проведения целевых экспертиз качества медицинской помощи



В структуре нарушений, выявленных при проведении целевой экспертизы качества медицинской помощи, 24,5% составляли дефекты оформления медицинской документации и 75,5% - нарушения, допущенные медицинскими организациями при оказании медицинской помощи.