

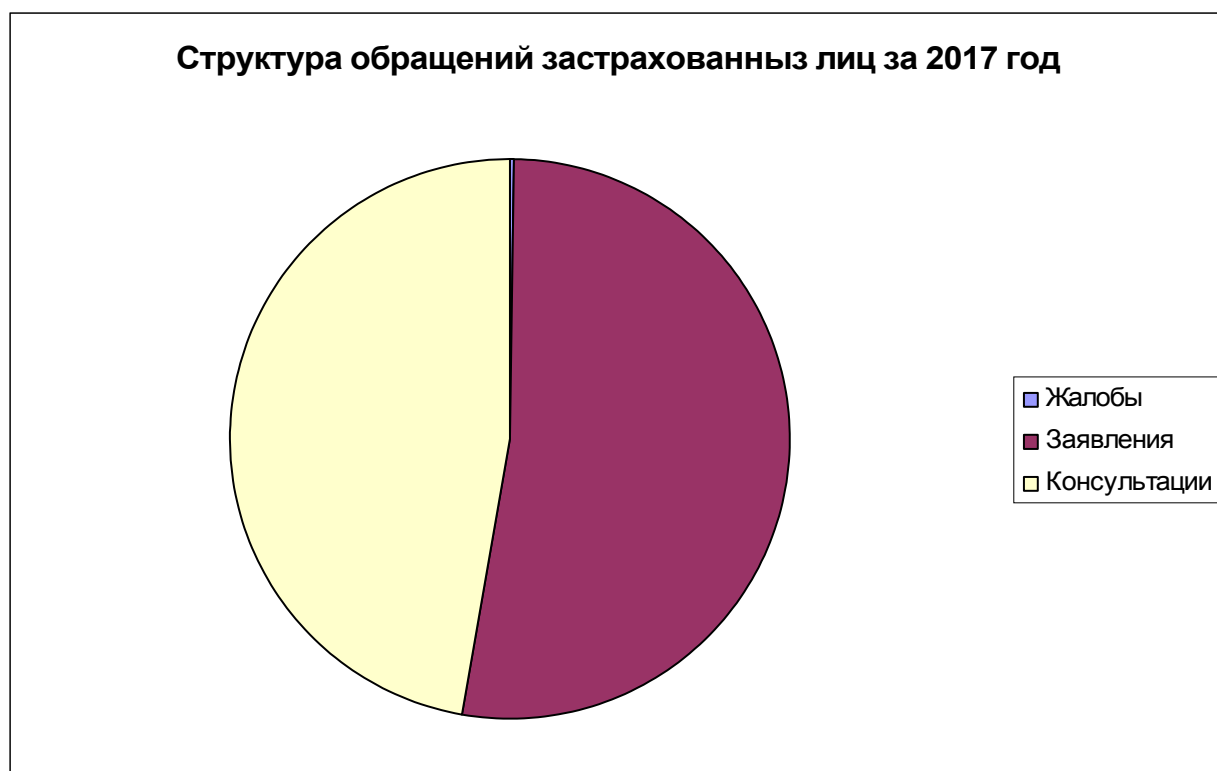
**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»  
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ  
ЗА 2017 ГОД**

**Структура обращений застрахованных за 2017 год:**

За 2017 год в «АО Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 152 790 обращений.

Из них:

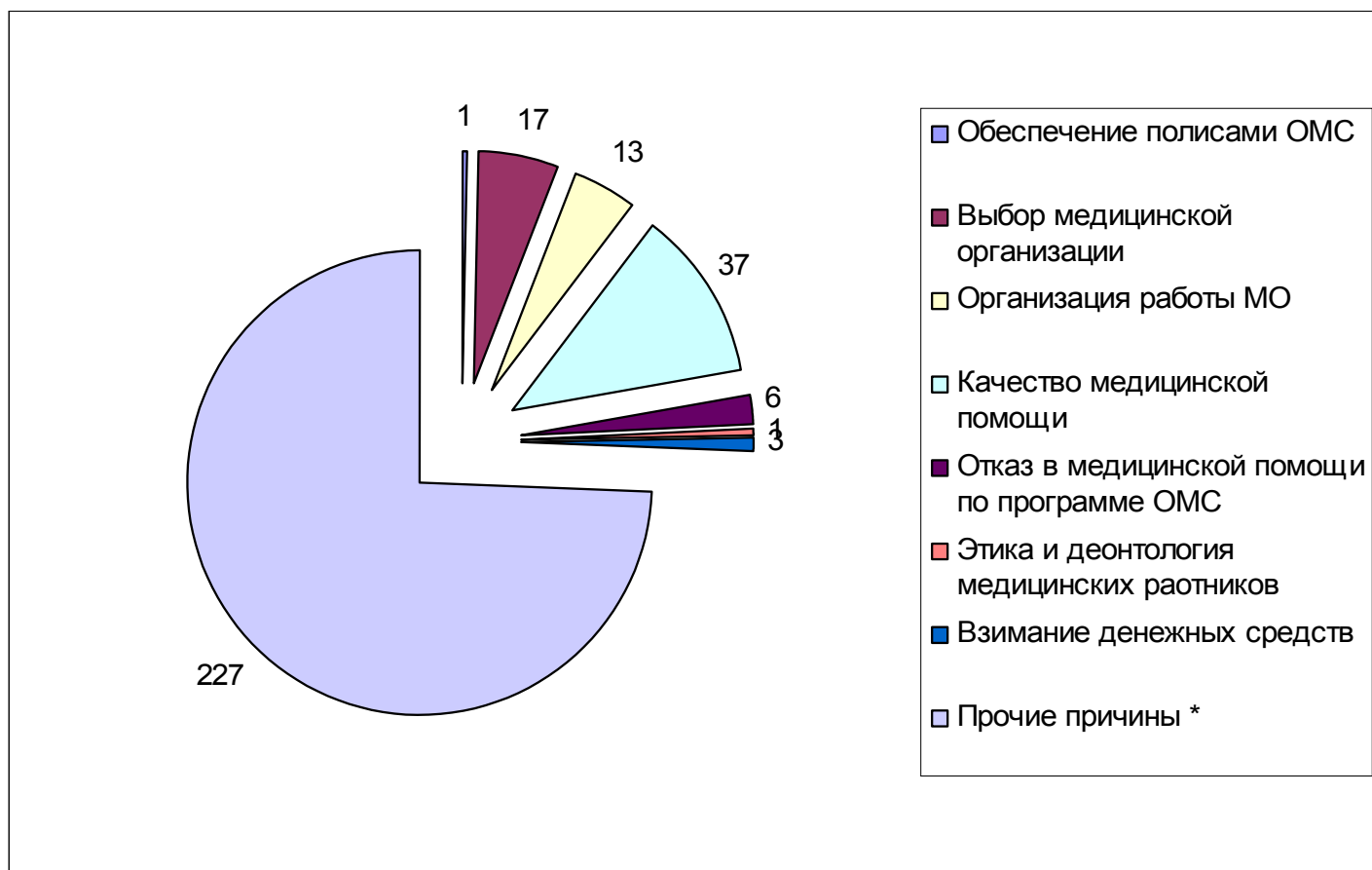
<b>Виды обращений</b>	<b>Количество</b>	<b>% от общего количества</b>
Жалоб	548	0,35
Заявлений	80 041	52,38
Обращений за консультацией	72 200	47,25
Предложений	1	00,00



**Жалобы и их причины**

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 548 жалоб, обоснованными признано 305 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. В судебной порядке удовлетворено 2 иска. Сумма возмещения по удовлетворенным искам к медицинской организации 59 713 руб.

**Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц  
за 2017 год.**



\* - 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	10 602
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	1 572
Выявлено нарушений в страховых случаях	4 833

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

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	9 634
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	4 762