

**РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АО «СТРАХОВАЯ ГРУППА СПАССКИЕ ВОРОТА-М»
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ В 2016 ГОДУ**

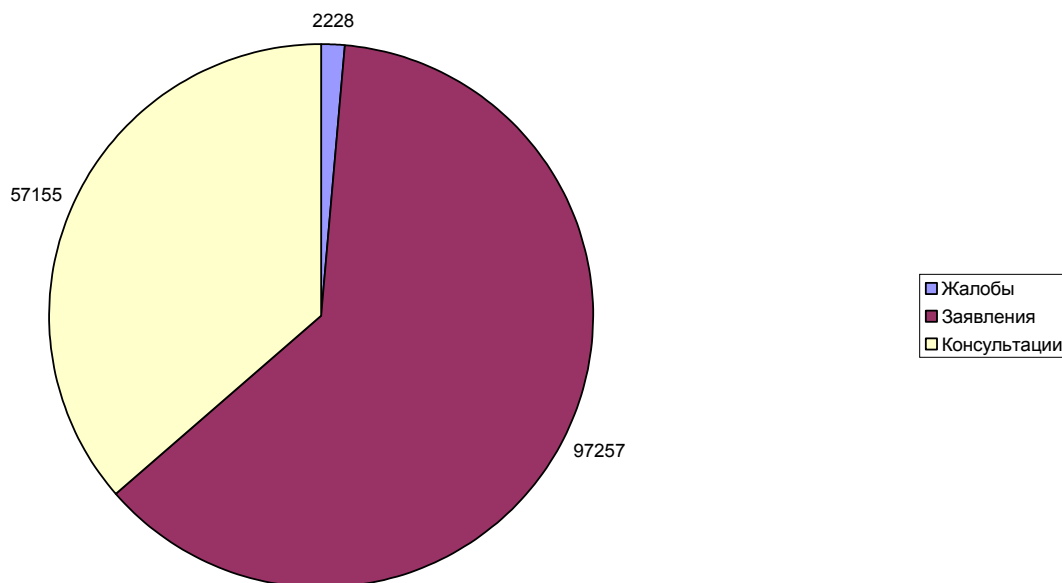
Структура обращений застрахованных лиц 2016 году

За 2016 год в «Страховая группа «Спасские ворота-М» по гор. Москве всего поступило 156642 обращения.

Из них:

Виды обращений	Количество	% от общего количества
Жалоб	2 248	1,42
Заявлений	97 257	62,08
Обращений за консультацией	57 155	36,49
Предложений	2	
Всего	156 642	

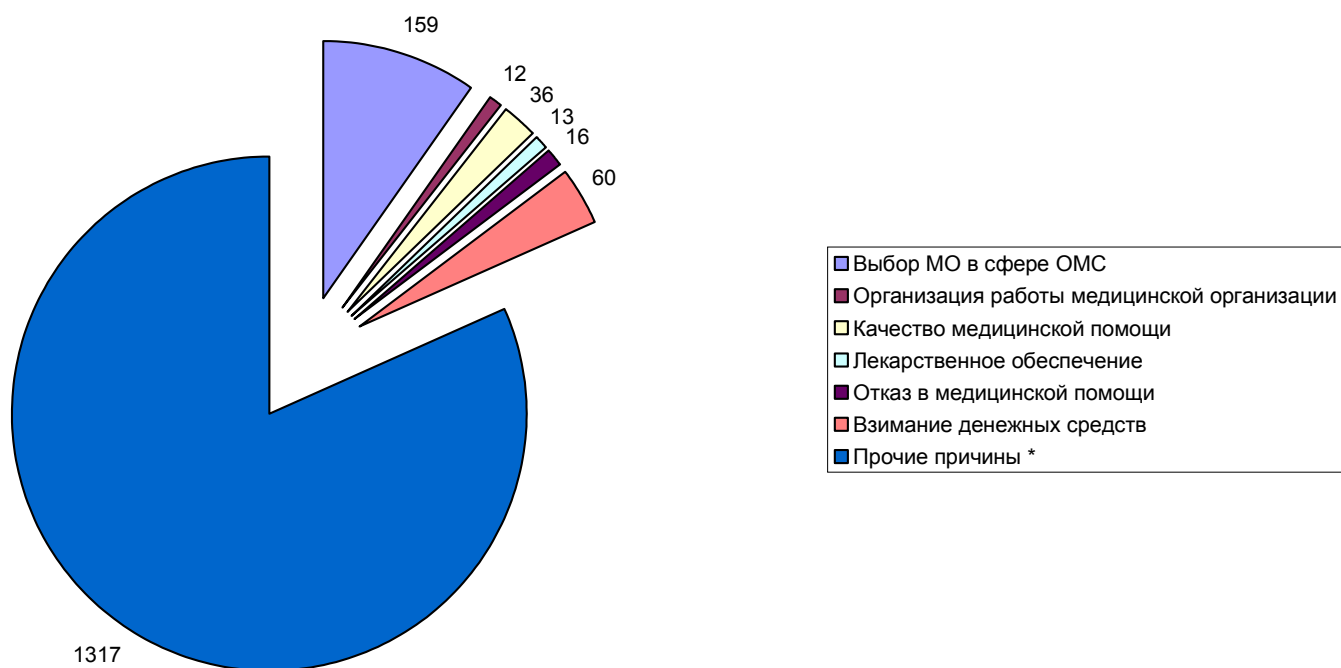
Обращения застрахованных лиц за 2016 год



Жалобы и их причины

По поводу нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц поступило 2 211 жалоб, обоснованными признаны 1 559 жалобы (70,5% от всех жалоб). Наибольшее количество обоснованных жалоб застрахованных лиц по причине не оказанных медицинских услуг в 84,5% от общего количества обоснованных жалоб. *Все обоснованные жалобы рассмотрены и удовлетворены в досудебном порядке*

Выявленные нарушения по обращениям застрахованных лиц в 2016 году



* - 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	8 484
Выявлено страховых случаев содержащих нарушения	2 080
Выявлено нарушений в страховых случаях	6 891

Результаты целевой медико-экономической экспертизы (МЭЭ)

Рассмотрено случаев при проведении целевой МЭЭ	15 007
Выявлено нарушений при проведении целевой МЭЭ	14 048