

REPORTE DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO DE ESSALUD - DAE

ABRIL 2014

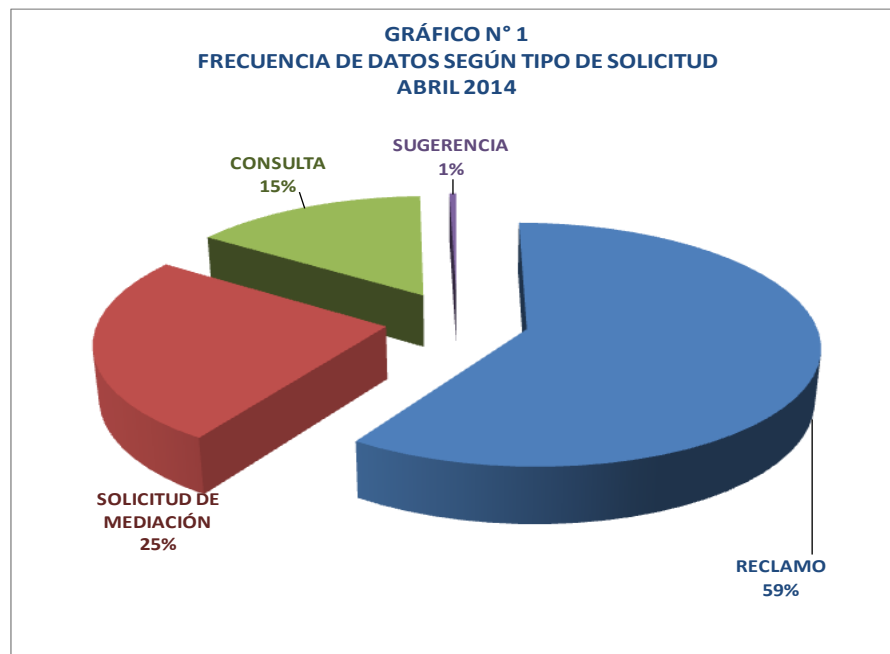
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 135 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

CUADRO N° 1. FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD²

N°	TIPO DE SOLICITUD	N°	%
1	RECLAMO	9,380	59.29%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,973	25.11%
3	CONSULTA	2,397	15.15%
4	SUGERENCIA	70	0.45%
Total general		15,820	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. Abril 2014.

El 84.40% de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación.



¹ Por resolución de Presidencia Ejecutiva N° 827-PE-EsSalud-2013, las Oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud (OAS) pasaron a denominarse Oficinas de la Defensoría del Asegurado (ODAS), a partir del 22 de noviembre de 2013.

² Clasificación según lo dispuesto por resolución de Gerencia General N°231-GG-EsSalud-2011 que aprueba la Directiva sobre Normas para la Implementación, Funcionamiento y Desarrollo del Sistema Integrado de Atención al Asegurado - SIAS.

CUADRO N° 2. ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACIÓN

Nº	TIPO DE SOLICITUD	CONCLUIDO	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
1	RECLAMO	7,670	1,710	9,380
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,661	312	3,973
Total general		11,331	2,022	13,353

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado - SIAS. Abril 2014.

El 84.86% de los reclamos y solicitudes de mediación fueron concluidos.

CUADRO N° 3. ESTADO DE LAS CONSULTAS

Nº	TIPO DE SOLICITUD	CONCLUIDO	EN TRÁMITE	TOTAL GENERAL
1	CONSULTA	2,299	98	2,397

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado -SIAS. Abril 2014.

El 95.91% de las consultas fueron atendidas.

CUADRO N° 4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Nº	MOTIVO ³	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	4,437
2	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,141
3	RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,147
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,073
5	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	1,028
6	FALTA DE INFORMACIÓN AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	616
7	PROBLEMA DE ATENCIÓN EN AYUDA AL DIAGNÓSTICO	603
8	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	596
9	POSTERGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS	484
10	PROBLEMAS PARA LA OBTENCIÓN DE CITAS POR TELEFONO/INTERNET Y OTROS QUE BRINDA ESSALUD EN LÍNEA	415
11	OTROS MOTIVOS	2,280
	TOTAL GENERAL	15,820

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. Abril 2014.

El 85.59% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los diez motivos más frecuentes.

³ Clasificación de motivos de reclamos según lo dispuesto por resolución de Gerencia General N°231–GG-EsSalud-2011 que aprueba la Directiva sobre Normas para la Implementación, Funcionamiento y Desarrollo del Sistema Integrado de Atención al Asegurado - SIAS.

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LIMA METROPOLITANA FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO⁴: SERVICIO 7x24

Con la finalidad de brindar una atención continua y oportuna a los asegurados, la DAE implementó el servicio de **ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LIMA METROPOLITANA FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO (7x24)**, a fin de ampliar su cobertura de atención de los reclamos, permitiendo con ello que las situaciones que causan insatisfacción a los asegurados, sean atendidas de manera inmediata en los propios centros asistenciales que lo generan.

El cuadro que se presenta a continuación da cuenta de las intervenciones que este servicio ha realizado durante el mes de Abril de 2014.

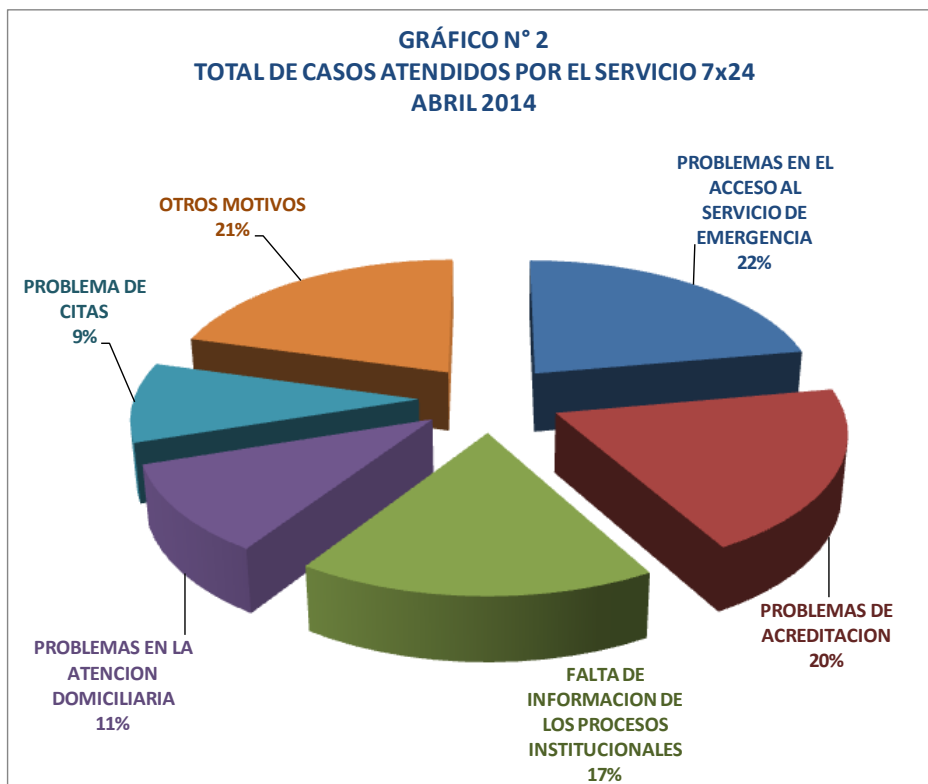
CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	98
2	PROBLEMAS DE ACREDITACION	87
3	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	77
4	PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DOMICILIARIA	47
5	PROBLEMA DE CITAS	42
6	OTROS MOTIVOS	91
TOTAL GENERAL		442

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. Abril 2014.

El 79.41% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

⁴ Directiva de Gerencia General N° 007-GG-EsSalud-2008. Atención quejas y/o reclamos en Lima Metropolitana fuera del horario ordinario de trabajo. Se precisa que este servicio ha ampliado su cobertura atendiendo casos a nivel nacional.



CUADRO N° 6. COMPARATIVO MENSUAL 2014
05 CASOS MÁS FRECUENTES

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL POR MOTIVOS
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	4,386	4,437	17,481
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	3,282	3,141	12,502
RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	1,207	1,147	4,406
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	1,146	1,073	4,224
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	753	596	2,822
PROBLEMAS DE ACREDITACION	403	638	864	1,028	2,933
OTROS MOTIVOS	5,206	4,670	4,726	4,398	19,000
TOTAL MENSUAL	16,130	14,048	16,364	15,820	62,362

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. Abril 2014.

Lima, Abril de 2014
Oficina Nacional de Atención al Asegurado - ONAS
Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE