

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

AGOSTO 2013

Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 130 oficinas de la Defensoría del Asegurado de ESSALUD, distribuidas en todas las redes asistenciales de salud, de todos los departamentos del país.

CUADRO N° 1: FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	8,597	54.85%
SOLICITUD DE MEDIACION	4,592	29.30%
CONSULTA	2,430	15.50%
SUGERENCIA	54	0.34%
TOTAL	15,673	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Agosto 2013.

El 84.15 % de los casos corresponden a reclamos y solicitudes de mediación.

CUADRO N° 2 ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACION

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
		CONCLUIDO	EN TRAMITE	
1	RECLAMO	7,341	1,256	8,597
2	SOLICITUD DE MEDIACION	4,454	138	4,592
TOTAL ESTADO		11,795	1,394	13,189

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Agosto 2013.

El 89.43 % de los reclamos y solicitudes de mediación fueron atendidas

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	2,370	60	2,430

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Agosto 2013.

El 97.53% de las consultas fueron atendidas.

**CUADRO N° 4 : MOTIVOS MAS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN,
CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

N°	MOTIVO	N°	%
1	PROBLEMA DE CITAS	4,130	26.35%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,427	21.87%
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	1,392	8.88%
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,215	7.75%
5	POSTERGACION EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	608	3.88%
6	OTROS MOTIVOS	4,901	31.27%
TOTAL GENERAL		15,673	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Agosto 2013.

El 68.73% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los cinco motivos más frecuentes.