

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

AGOSTO 2014

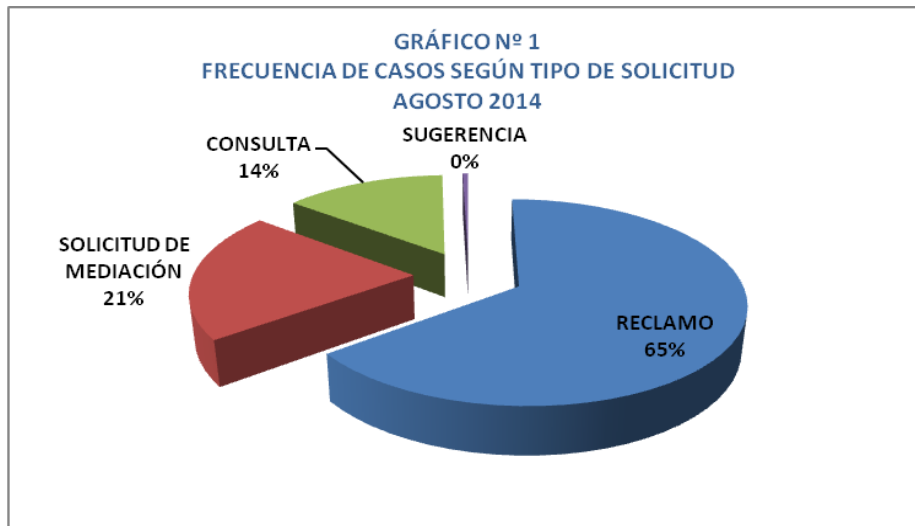
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 138 oficinas de la DAE a nivel nacional<sup>1</sup>, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

### CUADRO N° 1. FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD<sup>2</sup>

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	11,948	64.65%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,869	20.94%
3	CONSULTA	2,579	13.95%
4	SUGERENCIA	85	0.46%
<b>Total general</b>		<b>18,481</b>	<b>100.00%</b>

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

El 85.59 % de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación.



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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	9,296	2,652	11,948
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,640	229	3,869
<b>Total general</b>		<b>12,936</b>	<b>2,881</b>	<b>15,817</b>

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

El 81.79% de los reclamos y solicitudes de mediación fueron concluidos.

## CUADRO N° 3. ESTADO DE LAS CONSULTAS

Nº	TIPO DE SOLICITUD	CONCLUIDO	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
1	CONSULTA	2,480	99	2,579

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

El 96.16 % de las consultas fueron atendidas.

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

Nº	MOTIVO <sup>3</sup>	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	4,769
2	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,322
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,296
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,198
5	FALTA DE INFORMACIÓN AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	646
6	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	645
7	PROBLEMAS PARA LA OBTENCION DE CITAS POR TELÉFONO/INTERNET Y OTROS QUE BRINDA ESSALUD EN LÍNEA	643
8	PROBLEMAS DE ACREDITACION	608
9	POSTERGACIÓN EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	604
10	PROBLEMA DE ATENCION EN AYUDA AL DIAGNOSTICO	580
11	OTROS MOTIVOS	4,170
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18,481</b>

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

El 77.44% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los diez motivos más frecuentes.

<sup>3</sup> 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 TRABAJO<sup>4</sup>: 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 Julio de 2014.

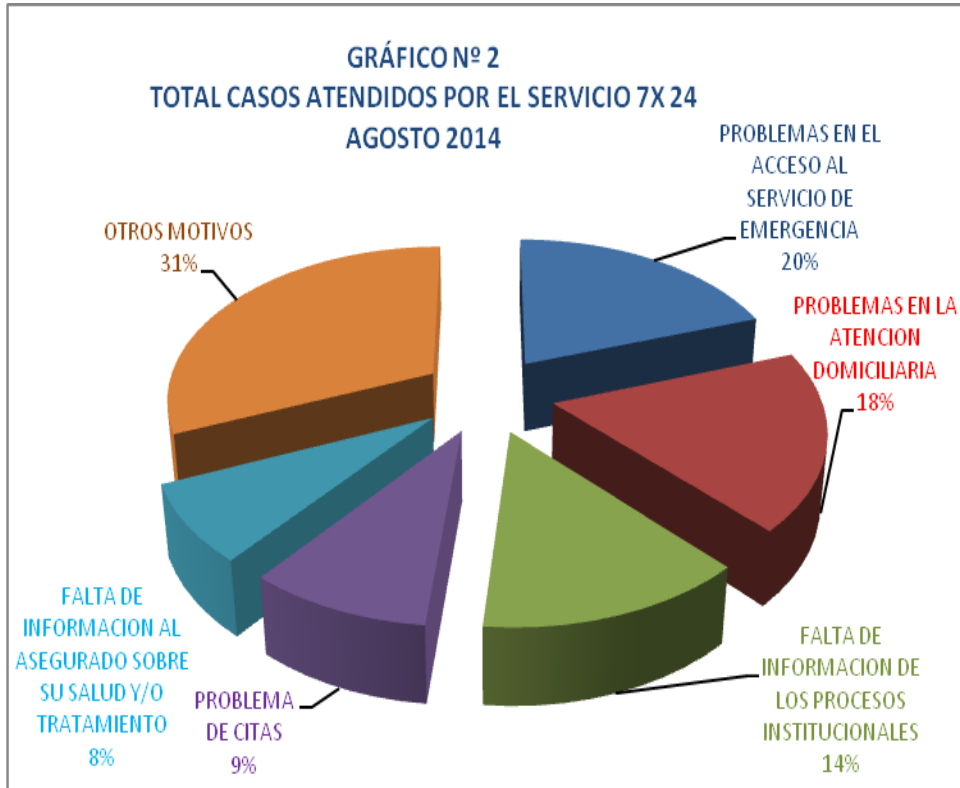
### CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	77
2	PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DOMICILIARIA	72
3	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	53
4	PROBLEMAS DE CITAS	36
5	FALTA DE INFORMACIÓN AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	31
6	OTROS MOTIVOS	123
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>392</b>

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

El 68.62% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

<sup>4</sup> 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.



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

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

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL POR MOTIVOS
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	4,386	4,437	3,300	4,309	4,360	4,769	<b>34,219</b>
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	3,282	3,141	4,066	3,954	3,308	3,322	<b>27,142</b>
RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	1,207	1,147	1,321	1,203	1,157	1,198	<b>9,285</b>
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	1,146	1,073	821	1,125	1,197	1,296	<b>8,663</b>
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	753	596	1,094	945	501	645	<b>6,007</b>
PROBLEMAS DE ACREDITACION	403	638	864	1,028	846	742	595	608	<b>5,724</b>
OTROS MOTIVOS	4,803	4,067	4,726	4,398	4,387	4,560	4,541	6,643	<b>38,125</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>16,130</b>	<b>14,048</b>	<b>16,364</b>	<b>15,820</b>	<b>15,835</b>	<b>16,838</b>	<b>15,659</b>	<b>18,481</b>	<b>129,175</b>

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

Lima, agosto de 2014  
Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE