

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

DICIEMBRE 2013

Los datos corresponden a todos los casos atendidos en las 131 oficinas de la Defensoría del Asegurado a nivel nacional, distribuidas en todas las redes de salud, de todos los departamentos del país.

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

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	5,791	53.37
SOLICITUD DE MEDIACION	3,460	31.89
CONSULTA	1,545	14.24
SUGERENCIA	55	0.51
TOTAL	10,851	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado DICIEMBRE 2013

El 85% de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación.

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

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
		CONCLUIDO	EN TRÁMITE	
1	RECLAMO	4,569	1,222	5,791
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,359	101	3,460
TOTAL ESTADO		7,928	1,323	9,251

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado DICIEMBRE 2013

El 86% de los reclamos y solicitudes de mediación fueron atendidos.

CUADRO N° 3: ESTADO DE LAS CONSULTAS

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	1,482	63	1,545

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado DICIEMBRE 2013

El 96% de las consultas fueron atendidas.

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

N°	MOTIVO	N°	%
1	(1) PROBLEMA DE CITAS	3,073	28.32
2	(16) FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,202	20.29
3	(22) RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	900	8.29
4	(8) PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	712	6.56
5	(2) PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	532	4.90
6	OTROS MOTIVOS	3,432	31.64
TOTAL GENERAL		10,851	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado DICIEMBRE 2013

El 68% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

Lima, diciembre de 2013
Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE
<http://www.essalud.gob.pe/defensoria-del-asegurado/>