

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

DICIEMBRE 2014

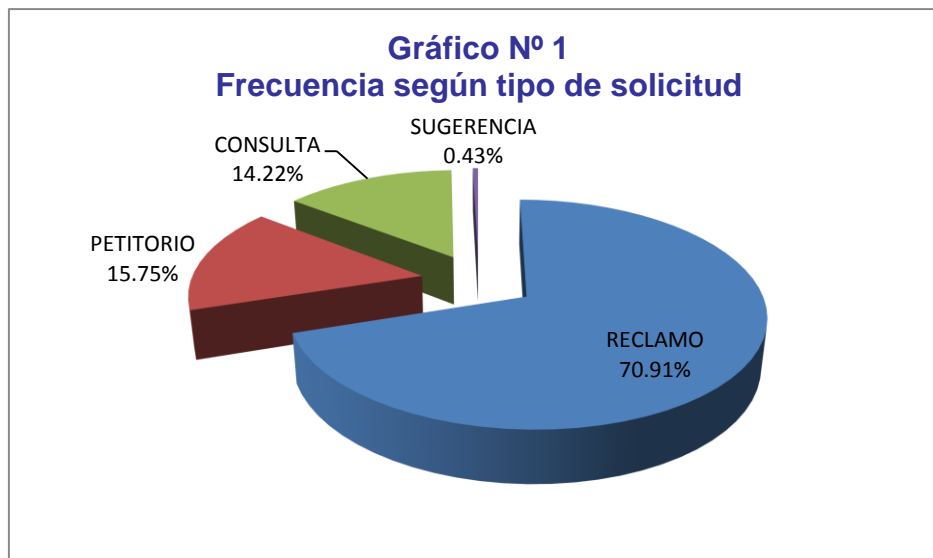
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 138 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	7500	70.91
2	PETITORIO	1666	15.75
3	CONSULTA	1504	14.22
4	SUGERENCIA	46	0.43
Total general		10557	100.00%

Fuente: Registro Informático de Intervenciones Defensoriales .Diciembre 2014

El 86.66 % de los casos corresponden a los reclamos y petitorios.



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 Defensoría del Asegurado N° 20 - DAE- 2014 que aprueba la Modificación de Directiva de Defensoría del Asegurado N° 02- DA-PE-EsSalud "Directiva para la gestión de intervenciones Defensorías de la Defensoría del Asegurado EsSalud".

CUADRO N° 2. MOTIVOS MÁS FRECUENTE DE RECLAMOS

Nº	MOTIVO ³	Nº DE CASOS
1	NEGATIVA O NO OBTENCION DE CITAS	1417
2	DEMORA EN LA ATENCIÓN POR CITAS NO OPORTUNAS	780
3	DEMORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	456
4	OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS	343
5	DEMORA EN LA REFERENCIA	304
6	RELACIONADO CON LA REFERENCIA	279
7	INADECUADA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	246
8	OTROS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCION	235
9	FALTA DE MEDICAMENTOS	202
10	INCUMPLIMIENTO DE HORARIO ESTABLECIDO	192
11	OTROS MOTIVOS	2932
	TOTAL GENERAL	7386

Fuente: Registro Informático de Intervenciones Defensoriales – RIID. Diciembre 2014

El 60.30 % de los casos corresponden a los diez motivos más frecuentes.

CUADRO N° 3. TEMATICA MÁS FRECUENTE DE PETITORIOS

Nº	TEMATICA ⁴	Nº DE CASOS
1	APOYO PARA OBTENCIÓN DE CITAS ADICIONALES	775
2	APOYO PARA EL ADELANTO DE CITAS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	264
3	APOYO PARA LA GESTION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE ASEGURAMIENTO SIN QUE MEDIE IRREGULARIDAD DE LA ADMINISTRACION	87
4	APOYO PARA ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DISTINTOS AL QUE CORRESPONDE AL ASEGURADO	66
5	APOYO PARA LA GESTION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS EN PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES SIN QUE MEDIE IRREGULARIDAD DE LA ADMINISTRACION	27
6	OTROS	446
	TOTAL GENERAL	1665

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Diciembre 2014.

El 73.21 % de los casos corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

³ Clasificación de motivos de reclamos según lo dispuesto por resolución de Defensoría del Asegurado N°19-DAE-PE-ESSALUD-2014 que aprueba la Tablas para la calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado –EsSalud.

⁴ Clasificación de temática según lo dispuesto por resolución de Defensoría del Asegurado N°19-DAE-PE-ESSALUD-2014 que aprueba la Tablas para la calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado –EsSalud.

CUADRO N° 4. TEMATICA MÁS FRECUENTE DE CONSULTAS

Nº	TEMATICA ⁵	Nº DE CASOS
1	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	513
2	SOBRE ACCESO AL ASEGURAMIENTO	366
3	SOBRE REFERENCIAS	183
4	SOBRE CITAS	158
5	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES ECONOMICAS	113
6	OTROS	148
	TOTAL GENERAL	1481

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Diciembre 2014.

El 90 % de los casos corresponden a los cinco temáticas más frecuentes.

CUADRO N° 5. TEMATICA MÁS FRECUENTE DE SUGERENCIAS

Nº	TEMATICA ⁶	Nº DE CASOS
1	CALIDAD - RELACIONADAS AL TRATO A LOS ASEGURADOS	14
2	ACCESIBILIDAD - RELACIONADAS AL ACCESO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	11
3	CALIDAD - RELACIONADAS AL FUNCIONAMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE SALUD	6
4	OPORTUNIDAD - EN RELACIÓN A LA OPORTUNIDAD EN LAS PRESTACIONES DE SALUD	5
5	ACCESIBILIDAD - RELACIONAS AL ACCESO A LA INFORMACIÓN	2
6	OTROS	7
	TOTAL GENERAL	45

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Diciembre 2014.

El 84.4 % de los casos corresponden a las cinco temáticas más frecuentes.

⁵ Clasificación de temáticas de sugerencias y consultas según lo dispuesto por resolución de Defensoría del Asegurado N°19-DAE-PE-ESSALUD-2014 que aprueba la Tablas para la calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado –EsSalud.

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LIMA METROPOLITANA FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO⁷: 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 Octubre de 2014.

CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MEDICO AMBULATORIO, A DOMICILIO O EN EMERGENCIA	29
2	DEMORA EN LLEGADA DE AMBULANCIA O ATENCIÓN A DOMICILIO	22
3	RELACIONADO CON LA ATENCION DE CONSULTA MEDICA O EMERGENCIA A DOMICILIO	18
4	DEMORA EN LA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	13
5	INADECUADA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	12
6	DEMORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	11
7	DESCORTESIA EN EL PERSONAL MEDICO	9
8	DEMORA EN LA REFERENCIA	9
9	SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACION DE LA PRESTACION DE SALUD	9
10	NEGATIVA A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	8
11	OTROS	71
TOTAL GENERAL		211

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Diciembre 2014.

El 66.35% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los diez motivos más frecuentes.

⁷ 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. TEMÁTICA MÁS FRECUENTES DE PETITORIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS, ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	TEMATICA	TOTAL GENERAL
1	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	20
2	SOBRE ACCESO AL ASEGURAMIENTO	5
3	APOYO PARA OBTENCIÓN DE CITAS ADICIONALES	4
4	APOYO PARA EL ADELANTO DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	2
5	APOYO PARA LA GESTION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE ASEGURAMIENTO SIN QUE MEDIE IRREGULARIDAD DE LA ADMINISTRACION	2
6	OTROS	2
TOTAL GENERAL		35

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Diciembre 2014.

El 94.29% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a las cinco temáticas más frecuentes.

Lima, diciembre de 2014

Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE