

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

Enero 2014

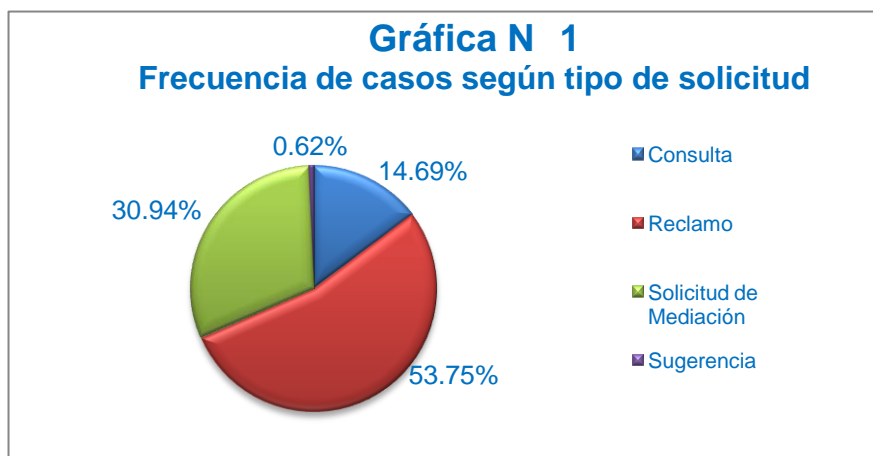
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 134¹ oficinas de la DAE a nivel nacional², distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

CUADRO N° 1. FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD³

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	8670	53.75
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4990	30.94
3	CONSULTA	2371	14.69
4	SUGERENCIA	99	0.62
Total general		16130	100.00

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

El 84.69% de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación.



¹ En el mes de Enero se crearon tres nuevas oficinas de la DAE. Dos oficinas en las IPRESS Clínica Universitaria (Red Asistencial Sabogal) y Hospital Villa Salud (Red Asistencial Rebagliati); así como un módulo de atención en el hall principal de la Sede Central de EsSalud en la ciudad de Lima.

² 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.

³ 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	6434	2236	8670
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4761	229	4990
Total general		11195	2465	13660

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

El 81.85% 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	2292	79	2371

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

El 96.7% de las consultas fueron atendidas.

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

Nº	MOTIVO ⁴	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	4,641
2	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239
3	RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870
6	FALTA DE INFORMACIÓN AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	664
7	PROBLEMAS PARA LA OBTENCIÓN DE CITAS POR TELÉFONO/INTERNET Y OTROS, QUE BRINDA ESSALUD EN LÍNEA	507
8	PROBLEMA DE ATENCIÓN EN AYUDA AL DIAGNÓSTICO	504
9	POSTERGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS	504
10	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	403
11	OTROS MOTIVOS	2,633
TOTAL GENERAL		16,130

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

⁴ 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.

El 84% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los diez motivos más frecuentes.

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LIMA METROPOLITANA FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO⁵: 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 enero de 2014.

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

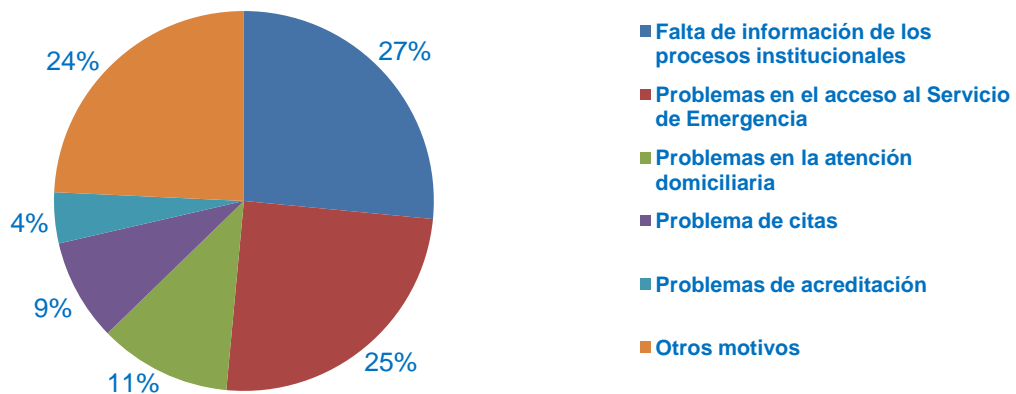
N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	153
2	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	144
3	PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DOMICILIARIA	65
4	PROBLEMA DE CITAS	50
5	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	25
6	OTROS MOTIVOS	140
TOTAL GENERAL		577

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

El 75.7 % de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

⁵ 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.

Gráfica N 2 Total de casos atendidos por el Servicio 7x24



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