

REPORTE DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO DE ESSALUD - DAE Febrero 2014

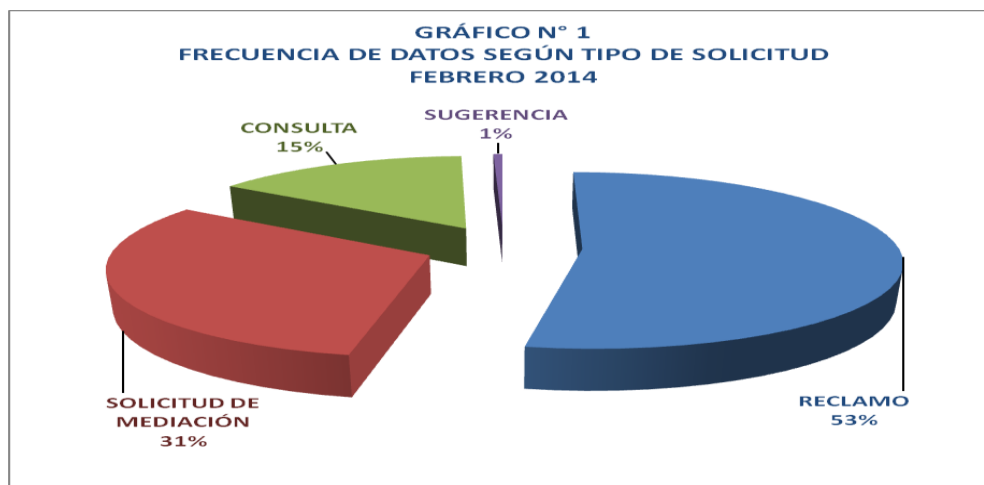
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 134 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	7,453	53.05
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,398	31.31
3	CONSULTA	2,123	15.11
4	SUGERENCIA	74	0.53
Total general		14,048	100.00

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

El 84.36% de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación.



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 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	5,623	1,830	7,453
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,234	164	4,398
Total general		9,857	1,994	11,851

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

El 83.17% 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	2,003	120	2,123

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

El 94.35% de las consultas fueron atendidas.

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

Nº	MOTIVO ³	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	4,017
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,840
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	959
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	924
5	PROBLEMAS DE ACREDITACION	638
6	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	603
7	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	567
8	PROBLEMAS PARA LA OBTENCION DE CITAS POR TELEFONO/INTERNET Y OTROS QUE BRINDA ESSALUD EN LINEA	534
9	PROBLEMA DE ATENCION EN AYUDA AL DIAGNOSTICO	488
10	POSTERGACION EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	272
11	OTROS MOTIVOS	2,206
TOTAL GENERAL		14,048

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

³ 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 84.30% 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 TRABAJO⁴: 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 febrero de 2014.

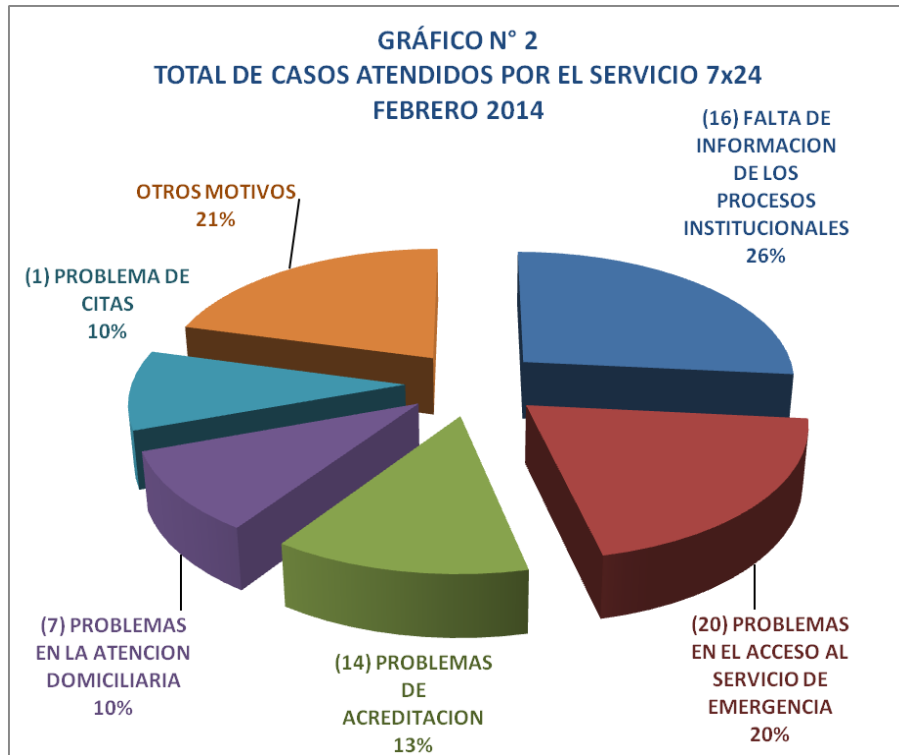
CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	133
2	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	100
3	PROBLEMAS DE ACREDITACION	65
4	PROBLEMAS EN LA ATENCION DOMICILIARIA	50
5	PROBLEMA DE CITAS	49
6	OTROS MOTIVOS	105
TOTAL GENERAL		502

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

El 79.08% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

⁴ 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. COMPARATIVO MENSUAL 2014
05 CASOS MÁS FRECUENTES

CÓDIGOS DE MATERIA	ENERO	FEBRERO	TOTAL POR CÓDIGO DE MATERIA
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	8,658
FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	6,079
RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	2,052
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	2,005
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	1,473
PROBLEMAS DE ACREDITACION	403	638	1,041
OTROS MOTIVOS	5,206	4,670	9,876
TOTAL MENSUAL	16,130	14,048	30,178

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

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