

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

JULIO 2014

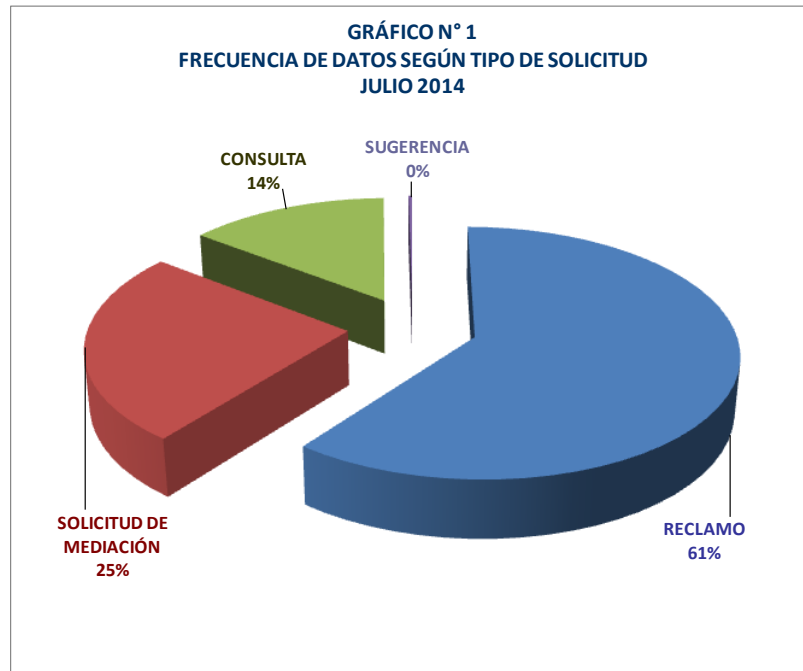
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 135 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	9,472	60.49%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,910	24.97%
3	CONSULTA	2,236	14.28%
4	SUGERENCIA	41	0.26%
Total general		15,659	100.00%

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

El 85.46 % 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	7,349	2,123	9,472
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,682	228	3,910
Total general		11,031	2,351	13,382

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

El 82.43% 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	2,150	86	2,236

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

El 96.15 % 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	4,360
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,308
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,197
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,157
5	FALTA DE ATENCION EN MEDICINA GENERAL Y/O ESPECIALIZADA	601
6	PROBLEMAS DE ACREDITACION	595
7	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	532
8	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	501
9	POSTERGACION EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	495
10	PROBLEMA DE ATENCION EN AYUDA AL DIAGNOSTICO	461
11	OTROS MOTIVOS	2,366
TOTAL GENERAL		15,659

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

El 84.34% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los diez motivos más frecuentes.

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.

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 Julio de 2014.

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

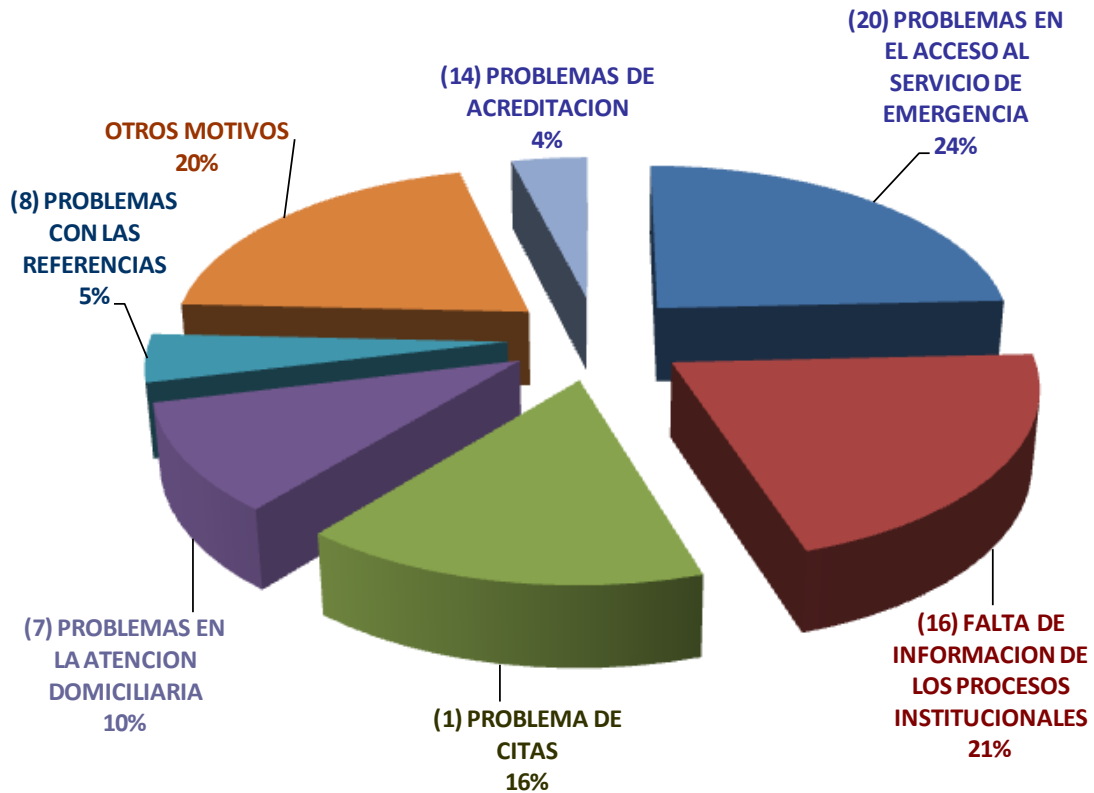
N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	80
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	69
3	PROBLEMA DE CITAS	52
4	PROBLEMAS EN LA ATENCION DOMICILIARIA	34
5	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	15
6	OTROS MOTIVOS	67
TOTAL GENERAL		317

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

El 78.86% 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.

GRÁFICO N° 2
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24
JULIO 2014

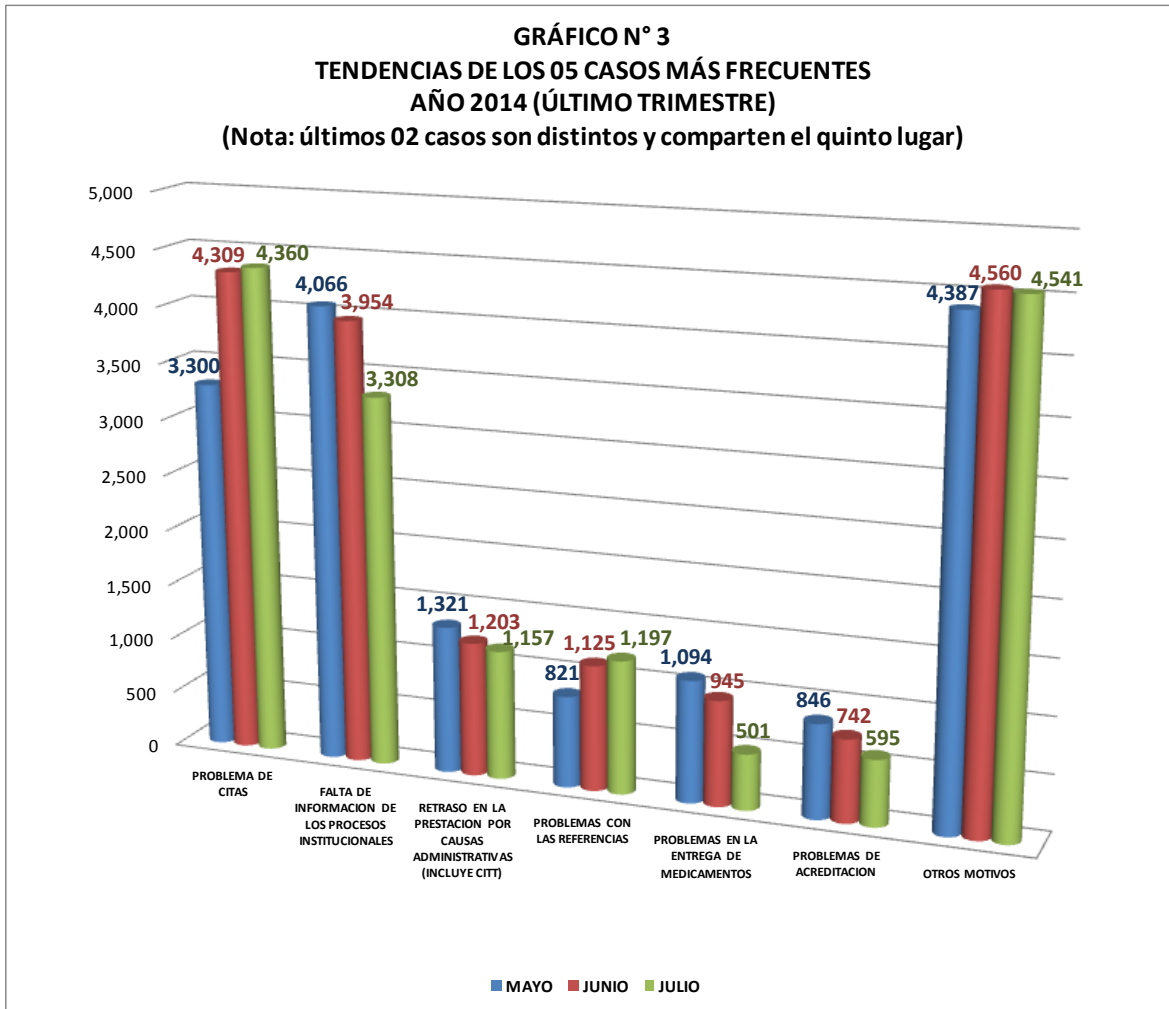


Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. JULIO 2014.

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

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL POR MOTIVOS
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	4,386	4,437	3,300	4,309	4,360	29,450
FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	3,282	3,141	4,066	3,954	3,308	23,830
RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	1,207	1,147	1,321	1,203	1,157	8,087
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	1,146	1,073	821	1,125	1,197	7,367
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	753	596	1,094	945	501	5,362
PROBLEMAS DE ACREDITACION	403	638	864	1,028	846	742	595	5,116
OTROS MOTIVOS	4,803	4,067	4,726	4,398	4,387	4,560	4,541	31,482
TOTAL MENSUAL	16,130	14,048	16,364	15,820	15,835	16,838	15,659	110,694

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



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

Lima, Julio de 2014
Oficina Nacional de Atención al Asegurado - ONAS
Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE