

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

JUNIO 2014

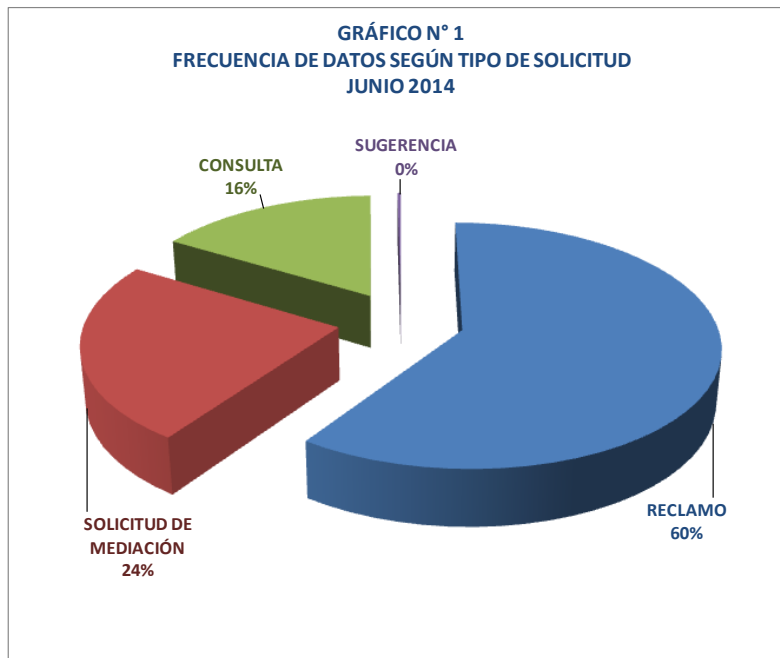
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 135 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	10,076	59.73%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,030	23.89%
3	CONSULTA	2,723	16.14%
4	SUGERENCIA	39	0.23%
Total general		16,868	100.00%

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

El 83.63% 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	7.921	2.155	10.076
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3.810	220	4.030
Total general		11.731	2.375	14.106

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

El 81.49% 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	2,636	87	2,723

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

El 96.80% 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	4,316
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,963
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,204
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,126
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	945
6	PROBLEMAS DE ACREDITACION	744
7	POSTERGACION EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	626
8	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	610
9	FALTA DE ATENCION EN MEDICINA GENERAL Y/O ESPECIALIZADA	499
10	PROBLEMA DE ATENCION EN AYUDA AL DIAGNOSTICO	463
11	OTROS MOTIVOS	2,372
TOTAL GENERAL		16,868

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

El 85.94% 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 JUNIO de 2014.

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

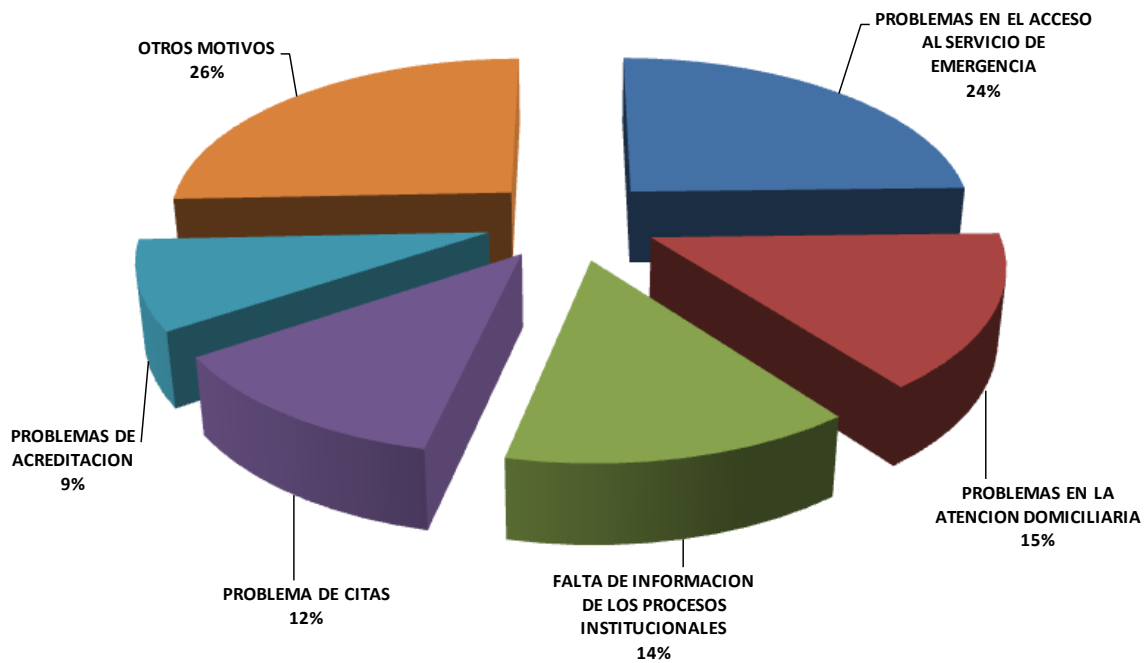
N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	93
2	PROBLEMAS EN LA ATENCION DOMICILIARIA	57
3	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	52
4	PROBLEMA DE CITAS	46
5	PROBLEMAS DE ACREDITACION	33
6	OTROS MOTIVOS	97
TOTAL GENERAL		378

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

El 74.34% 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.

GRAFICO No 2
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24
JUNIO 2014

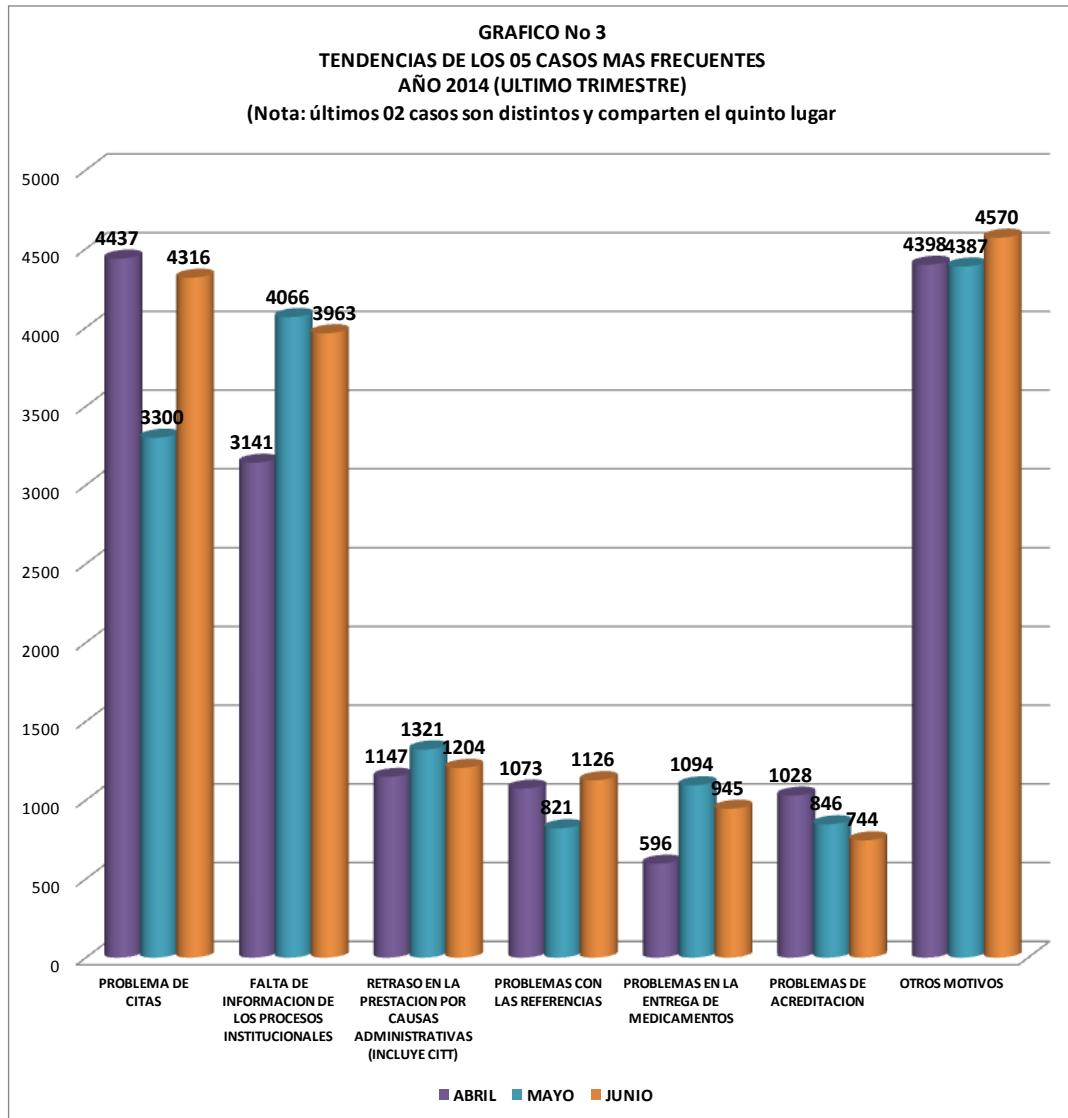


Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. JUNIO 2014.

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

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR MOTIVOS
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	4,386	4,437	3,300	4,316	25,097
FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	3,282	3,141	4,066	3,963	20,531
RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	1,207	1,147	1,321	1,204	6,931
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	1,146	1,073	821	1,126	6,171
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	753	596	1,094	945	4,861
PROBLEMAS DE ACREDITACION	403	638	864	1,028	846	744	4,523
OTROS MOTIVOS	4,803	4,067	4,726	4,398	4,387	4,570	26,951
TOTAL MENSUAL	16,130	14,048	16,364	15,820	15,835	16,868	95,065

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



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

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