

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

MARZO 2014

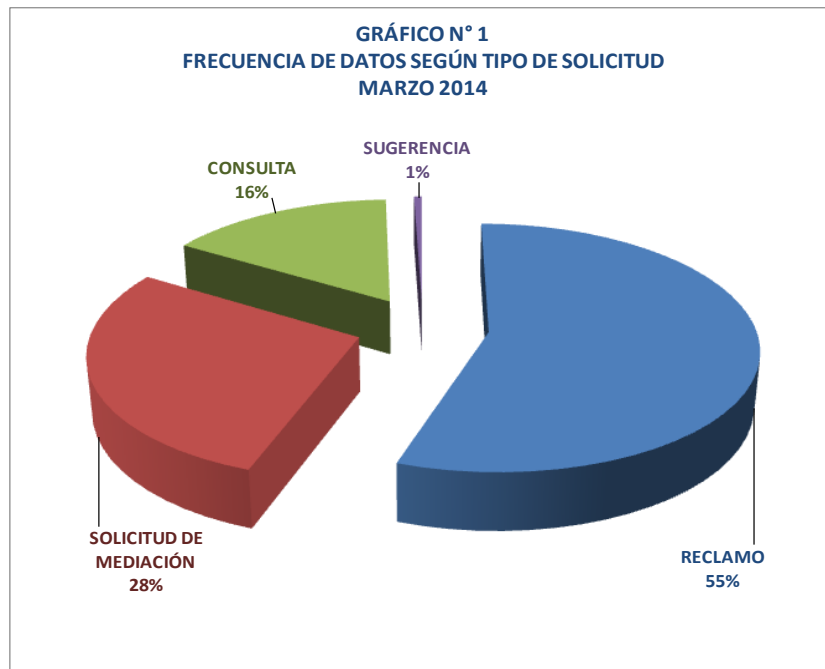
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 135 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	9,064	55.39%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,638	28.34%
3	CONSULTA	2,575	15.74%
4	SUGERENCIA	87	0.53%
TOTAL GENERAL		16,364	100.00%

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

El 83.73% 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	7,140	1,924	9,064
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,507	131	4,638
Total general		11,647	2,055	13,702

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

El 85.00% 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	2,412	163	2,575

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

El 93.67% 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	4,386
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,282
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,207
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,146
5	PROBLEMAS DE ACREDITACION	864
6	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	753
7	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	665
8	PROBLEMA DE ATENCION EN AYUDA AL DIAGNÓSTICO	640
9	PROBLEMAS PARA LA OBTENCIÓN DE CITAS POR TELÉFONO/INTERNET Y OTROS QUE BRINDA ESSALUD EN LÍNEA	566
10	POSTERGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS	412
11	OTROS MOTIVOS	2,443
	TOTAL GENERAL	16,364

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

El 85.07% 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 marzo de 2014.

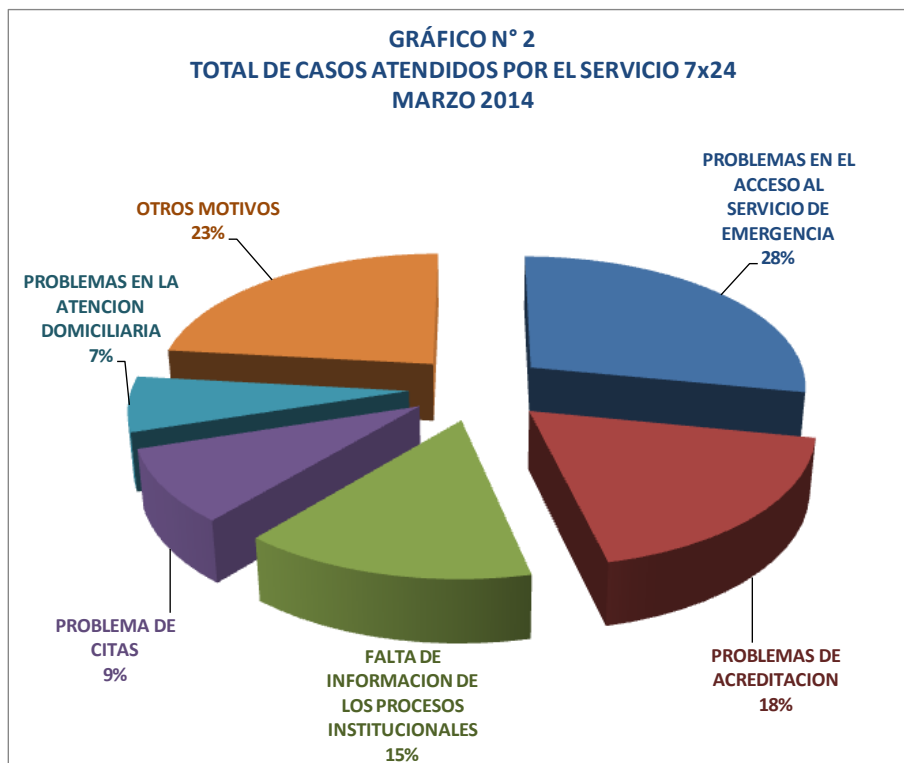
CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	138
2	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	90
3	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	72
4	PROBLEMA DE CITAS	44
5	PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DOMICILIARIA	33
6	OTROS MOTIVOS	114
TOTAL GENERAL		491

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

El 76.78% 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.



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