

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

MAYO 2014

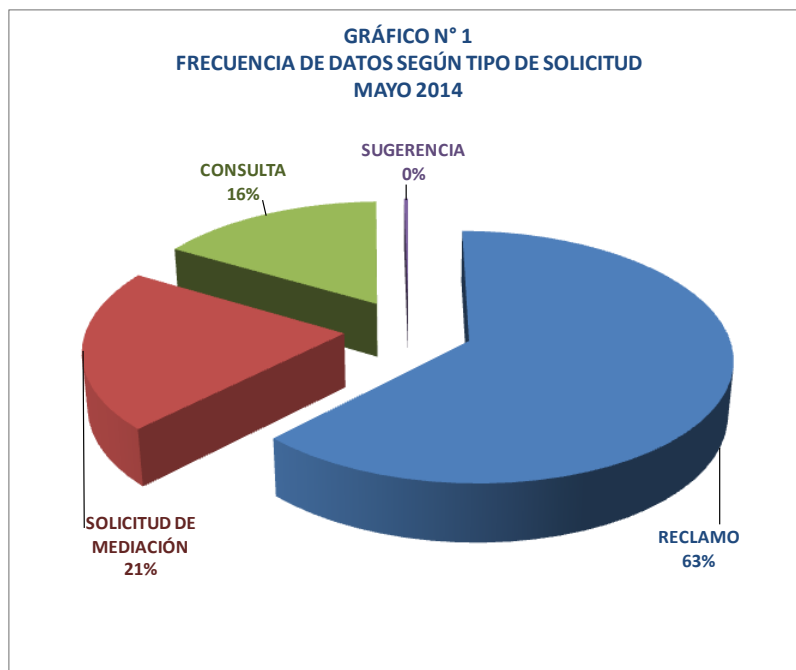
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 135 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	9,881	62.40%
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,344	21.12%
3	CONSULTA	2,563	16.19%
4	SUGERENCIA	47	0.30%
Total general		15,835	100.00%

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

El 83.45% 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	7,130	2,751	9,881
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,185	159	3,344
Total general		10,315	2,910	13,225

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

El 78.00% 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	2,474	89	2,563

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

El 96.53% 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	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	4,066
2	PROBLEMA DE CITAS	3,300
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,321
4	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	1,094
5	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	846
6	POSTERGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN CONSULTORIOS	840
7	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	821
8	FALTA DE INFORMACIÓN AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	568
9	PROBLEMA DE ATENCIÓN EN AYUDA AL DIAGNÓSTICO	451
10	FALTA DE ATENCIÓN EN MEDICINA GENERAL Y/O ESPECIALIZADA	444
11	OTROS MOTIVOS	2,084
TOTAL GENERAL		15,835

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

El 86.84% 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 Mayo de 2014.

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

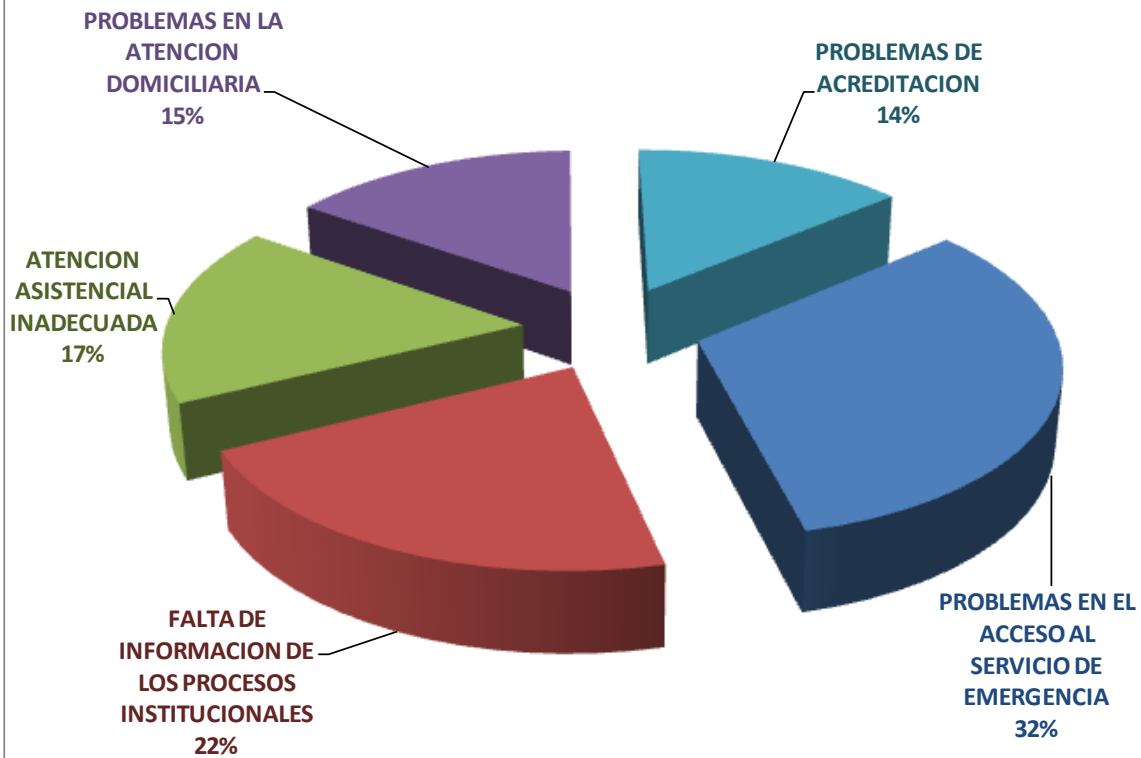
N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	112
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	74
3	ATENCIÓN ASISTENCIAL INADECUADA	59
4	PROBLEMAS EN LA ATENCIÓN DOMICILIARIA	52
5	PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	49
6	OTROS MOTIVOS	112
TOTAL GENERAL		458

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

El 75.55% 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
MAYO 2014



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

CUADRO N° 6. COMPARATIVO MENSUAL 2014 CINCO CASOS MÁS FRECUENTES

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL POR MOTIVOS
PROBLEMA DE CITAS	4,641	4,017	4,386	4,437	3,300	20,781
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,239	2,840	3,282	3,141	4,066	16,568
RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,093	959	1,207	1,147	1,321	5,727
PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,081	924	1,146	1,073	821	5,045
PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	870	603	753	596	1,094	3,916
PROBLEMAS DE ACREDITACIÓN	403	638	864	1,028	846	3,779
OTROS MOTIVOS	5,206	4,670	4,726	4,398	4,387	23,387
TOTAL MENSUAL	16,130	14,048	16,364	15,820	15,835	78,197

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

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