

## INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL ASEGURADO

**NOVIEMBRE 2013**

Los datos corresponden a todos los casos atendidos en las 131 oficinas de la Defensoría del Asegurado a nivel nacional, distribuidas en todas las redes de salud, de todos los departamentos del país.

**CUADRO N° 1: FRECUENCIA DE CASOS, SEGÚN TIPO DE SOLICITUD**

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	8,079	57.03
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,183	29.53
CONSULTA	1,838	12.98
SUGERENCIA	65	0.46
<b>TOTAL</b>	<b>14,165</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Noviembre 2013

El 87% de los casos corresponden a reclamos y solicitudes de mediación.

**CUADRO N° 2: ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACIÓN**

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
		CONCLUIDO	EN TRÁMITE	
1	RECLAMO	6,309	1,770	8,079
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,048	135	4,183
<b>TOTAL ESTADO</b>		<b>10,357</b>	<b>1,905</b>	<b>12,262</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Noviembre 2013

El 84% de los reclamos y solicitudes de mediación fueron atendidos.

**CUADRO N° 3: ESTADO DE LAS CONSULTAS**

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	1,758	80	1,838

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Noviembre 2013

El 96% de las consultas fueron atendidas.

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

<b>N°</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1	PROBLEMA DE CITAS	4,173	29.46
2	FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,644	18.67
3	RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	1,055	7.45
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,043	7.36
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	662	4.67
6	OTROS MOTIVOS	4,588	32.39
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>14,165</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado. Noviembre 2013

El 68% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

Lima, noviembre de 2013  
Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE  
<http://www.essalud.gob.pe/defensoria-del-asegurado/>