

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

NOVIEMBRE 2014

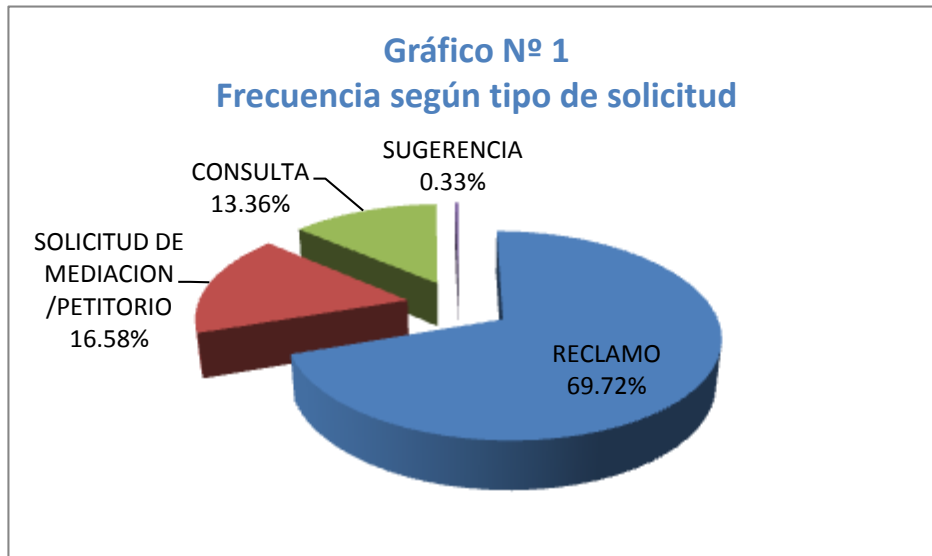
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 138 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	9624	69.72
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	2289	16.58
3	CONSULTA	1844	13.36
4	SUGERENCIA	46	0.33
Total general		14440	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. Registro Informático de Intervenciones Defensoriales. Aprobado mediante Resolución DAE No. 018-DAE-PE-ESSALUD-2014 del 15-9-14.

El 86.31 % de los casos corresponden a los reclamos y solicitudes de mediación y / o petitorios.



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 y Resolución N°18 – DAE- 2014 que aprueba la Directiva de Defensoría del Asegurado N° 02- DA-PE-EsSalud "Directiva para la gestión de intervenciones Defensorías de la Defensoría del Asegurado EsSalud".

CUADRO N° 2. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS REGISTRADOS EN EL SIAS POR LAS ODAS DEL INTERIOR DEL PAIS DEL 01 AL 10 DE NOVIEMBRE

Nº	MOTIVO ³	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	646
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	243
3	LIBRO DE RECLAMACIONES	237
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	80
5	POSTERGACION EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	75
6	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	75
7	MALTRATO EN LA ATENCION ASISTENCIAL Y/O ADMINISTRATIVA	65
8	PROBLEMAS PARA LA OBTENCION DE CITAS POR TELEFONO/INTERNET Y OTROS QUE BRINDA ESSALUD EN LINEA	54
9	PROBLEMAS DE ACREDITACION	41
10	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	38
11	OTROS MOTIVOS	228
	TOTAL GENERAL	1782

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado – SIAS. 01 al 10 de Noviembre 2014.

CUADRO N° 3. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL RIID⁴

Nº	MOTIVO ⁵	Nº DE CASOS
1	NEGATIVA O NO OBTENCION DE CITAS	1426
2	DEMORA EN LA ATENCIÓN POR CITAS NO OPORTUNAS	1195
3	DEMORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	535
4	DEMORA EN LA REFERENCIA	437
5	INADECUADA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	304
6	RELACIONADO CON LAS REFERENCIAS	283
7	OTROS RELACIONADOS CON EL ACCESO A LOS SERVICIOS	267
8	OTROS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA ATENCION	255
9	FALTA DE MEDICAMENTOS	238
10	RECHAZA AL CAMBIO DE ADSCRIPCION	222
11	OTROS MOTIVOS	3414
	TOTAL GENERAL	8576

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Noviembre 2014.

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.

⁴ Aprobado con Resolución N°18 – DAE- 2014 que aprueba la Directiva de Defensoría del Asegurado N° 02- DA-PE-EsSalud "Directiva para la gestión de intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado EsSalud".

⁵ Clasificación de motivos de reclamos según lo dispuesto por resolución de Defensoría del Asegurado N°19-DAE-PE-ESSALUD-2014 que aprueba la Tablas para la calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado –EsSalud.

CUADRO N° 4. TEMATICA MÁS FRECUENTES DE PETITORIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS REGISTRADOS EN EL RIID

Nº	TEMATICA ⁶	Nº DE CASOS
1	APOYO PARA OBTENCIÓN DE CITAS ADICIONALES	1516
2	SOBRE ACCESO AL ASEGURAMIENTO	386
3	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	355
4	APOYO PARA LA GESTION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS EN PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES SIN QUE MEDIE IRREGULARIDAD DE LA ADMINISTRACION	313
5	APOYO PARA EL ADELANTO DE CITAS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	282
6	SOBRE REFERENCIAS	171
7	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES ECONOMICAS	157
8	SOBRE CITAS	123
9	APOYO PARA LA GESTION DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE ASEGURAMIENTO SIN QUE MEDIE IRREGULARIDAD DE LA ADMINISTRACION	84
10	SOBRE DERECHOS DEL ASEGURADO	57
11	OTRAS TEMATICAS	269
	TOTAL GENERAL	3444

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LIMA METROPOLITANA FUERA DEL HORARIO ORDINARIO DE TRABAJO⁷: 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 Noviembre de 2014.

⁶ Clasificación de temáticas de petitorio, sugerencias y consultas según lo dispuesto por resolución de Defensoría del Asegurado N°19-DAE-PE-ESSALUD-2014 que aprueba la Tablas para la calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado – EsSalud.

⁷ 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.

CUADRO N° 5. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	NEGATIVA O NO OBTENCION DE CITAS	33
2	INADECUADA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	23
3	DEMORA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD	20
4	RELACIONADO CON EL TRATAMIENTO MEDICO AMBULATORIO, A DOMICILIO O EN EMERGENCIA	19
5	DEMORA EN LA REFERENCIA	19
6	OTROS MOTIVOS	174
TOTAL GENERAL		288

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Noviembre 2014.

El 39.58% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.

CUADRO N° 6. TEMÁTICA MÁS FRECUENTES DE PETITORIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS, ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24

N°	TEMATICA	TOTAL GENERAL
1	SOBRE ACCESO A LAS PRESTACIONES DE SALUD	31
2	SOBRE ACCESO AL ASEGURAMIENTO	15
3	APOYO PARA OBTENCIÓN DE CITAS ADICIONALES	13
4	APOYO PARA EL ADELANTO DE CITAS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	5
5	APOYO PARA EL ADELANTO DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	3
6	OTROS MOTIVOS	14
TOTAL GENERAL		81

Fuente: Registro de Intervenciones Defensoriales -RIID. Noviembre 2014.

El 81.72% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a las cinco temáticas más frecuentes.

Lima, noviembre de 2014

Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE