

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

OCTUBRE 2014

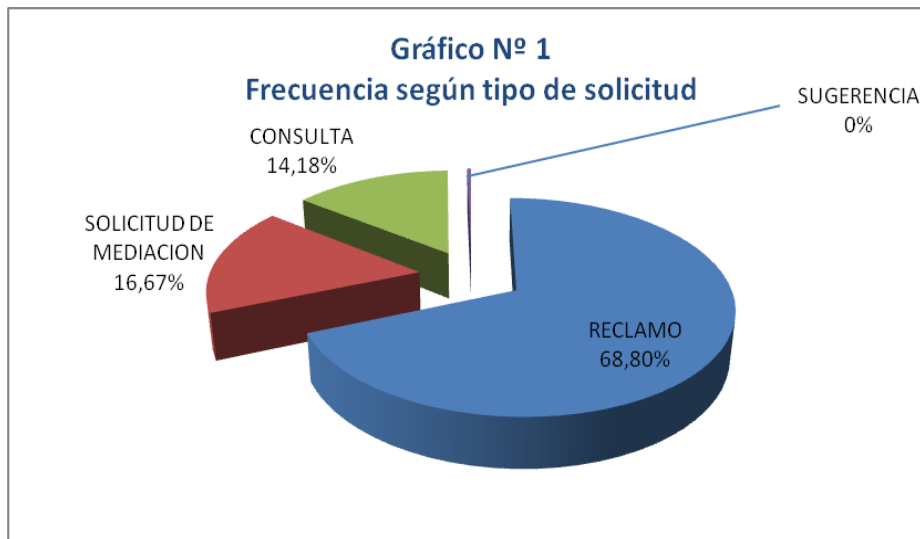
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 138 oficinas de la DAE a nivel nacional¹, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

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

N°	TIPO DE SOLICITUD	N°	%
1	RECLAMO	9935	68.80
2	SOLICITUD DE MEDIACIÓN	2407	16.67
3	CONSULTA	2048	14.18
4	SUGERENCIA	50	0.35
Total general		14440	100.00%

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

El 85.47 % 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. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Nº	MOTIVO ³	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	5,289
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	1,862
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,260
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	860
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	498
6	RETRASO EN LA PRESTACIÓN POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	481
7	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	340
8	POSTERGACIÓN EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	126
9	PROBLEMA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO	114
10	PROBLEMAS EN LA ATENCION POR FALTA O MAL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA Y/O LOS EQUIPOS MÉDICOS	91
11	OTROS MOTIVOS	3,519
	TOTAL GENERAL	14,440

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

El 75.63% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los diez motivos más frecuentes.

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 Octubre de 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.

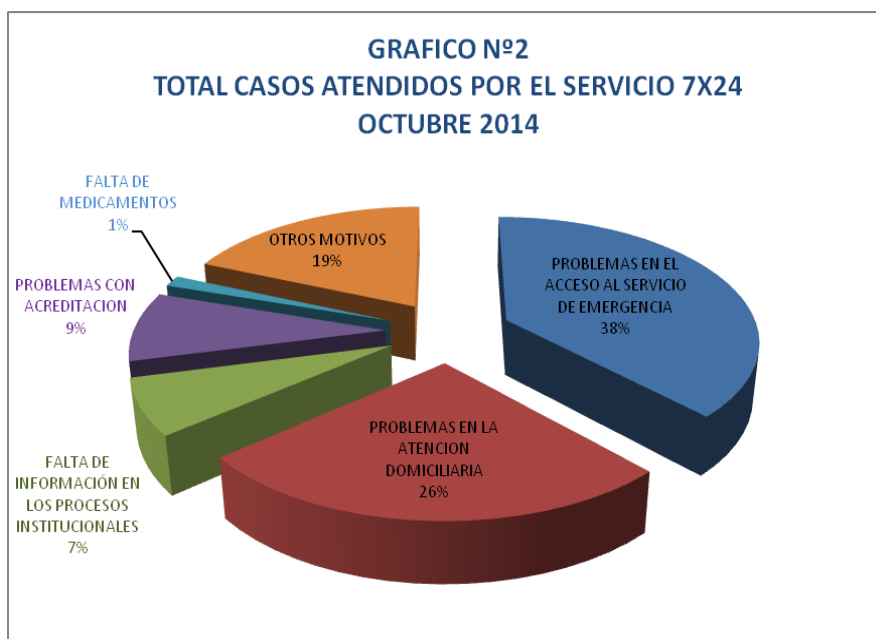
⁴ Directiva de Gerencia General N° 007-GG-EsSalud-2008. Atención quejas y/o reclamos en Lima Metropolitana fuera del horario ordinario de trabajo. Se precisa que este servicio ha ampliado su cobertura atendiendo casos a nivel nacional.

CUADRO N° 3. 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	106
2	PROBLEMAS EN LA ATENCION DOMICILIARIA	73
3	FALTA DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	20
4	PROBLEMAS CON ACREDITACION	25
5	FALTA DE MEDICAMENTOS	4
6	OTROS MOTIVOS	52
TOTAL GENERAL		280

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

El 81.43% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.



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

Lima, octubre de 2014

Defensoría del Asegurado de EsSalud - DAE