

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

SETIEMBRE 2014

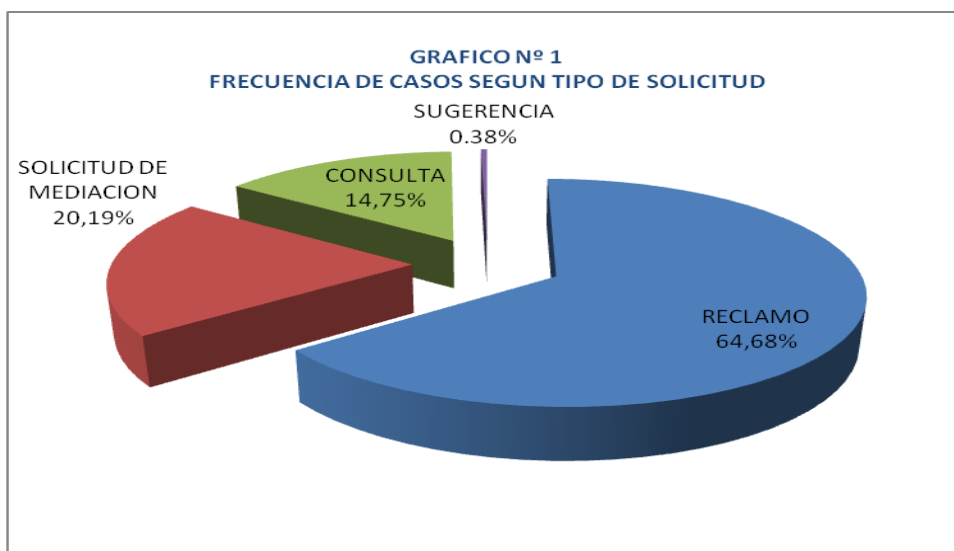
Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 138 oficinas de la DAE a nivel nacional<sup>1</sup>, distribuidas en las Redes Asistenciales, Gerencias Centrales e Institutos Especializados de EsSalud.

### CUADRO N° 1. FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD<sup>2</sup>

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
1	RECLAMO	10584	64.68%
2	PETITORIOS	3303	20.19%
3	CONSULTA	2414	14.75%
4	SUGERENCIA	62	0.38%
<b>Total general</b>		<b>16363</b>	<b>100.00%</b>

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

El 85.87 % de los casos corresponden a los reclamos y petitorios.



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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, PETITORIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Nº	MOTIVO <sup>3</sup>	Nº DE CASOS
1	PROBLEMA DE CITAS	4,493
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	1,937
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	890
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	763
5	PROBLEMAS DE ACREDITACION	495
6	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	396
7	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	321
8	POSTERGACIÓN EN LA ATENCION EN CONSULTORIOS	306
9	PROBLEMA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO	270
10	FALTA DE ATENCION EN MEDICINA GENERAL Y /O ESPECIALIZADA	219
11	OTROS MOTIVOS	6,273
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>16,363</b>

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

El 61.66% 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 TRABAJO<sup>4</sup>: 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 Setiembre de 2014.

<sup>3</sup> 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.

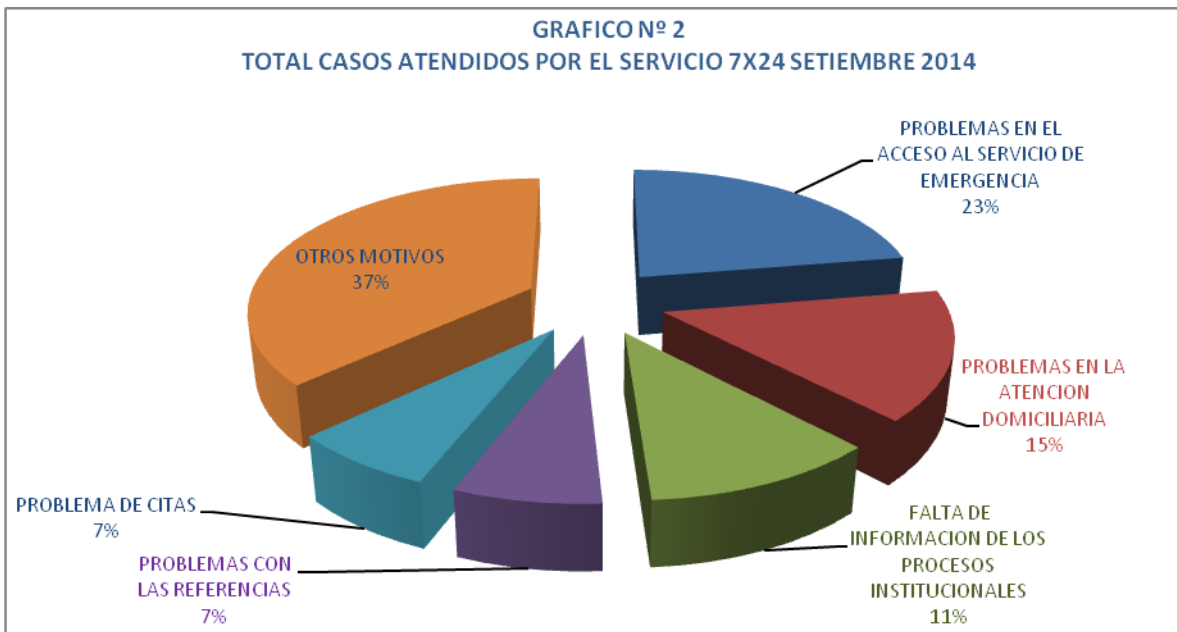
<sup>4</sup> Directiva de Gerencia General N° 007-GG-EsSalud-2008. Atención quejas y/o reclamos en Lima Metropolitana fuera del horario ordinario de trabajo. Se precisa que este servicio ha ampliado su cobertura atendiendo casos a nivel nacional.

**CUADRO N° 3. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE RECLAMOS, PETITORIOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS ATENDIDOS POR EL SERVICIO 7x24**

N°	MOTIVO	TOTAL GENERAL
1	PROBLEMAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE EMERGENCIA	80
2	PROBLEMAS EN LA ATENCION DOMICILIARIA	55
3	FALTA DE INFORMACIÓN EN LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	40
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	25
5	PROBLEMAS DE CITAS	25
6	OTROS MOTIVOS	132
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>357</b>

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

El 63.03% de casos atendidos por el Servicio 7x24 corresponden a los cinco motivos más frecuentes.



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

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