



**"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"**  
**"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"**

**RESOLUCION DEFENSORIA DEL ASEGURADO N° 19-DAE-PE-ESSALUD-2014**

Lima, **15 SEP 2014**

**VISTOS:**

El Informe Técnico N° 08-OAT- DAE-PE-ESSALUD-2014 de la Oficina de Apoyo Técnico de la Defensoría del Asegurado de EsSalud, y,

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con el artículo 1° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al sector Trabajo y Promoción del Empleo, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable que tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y de prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 012-PE-ESSALUD-2007, se aprobó la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud (ESSALUD), estableciendo en el literal a) de su artículo 19° que la Defensoría del Asegurado es un órgano de apoyo a la Presidencia Ejecutiva, responsable de atender y canalizar las quejas y reclamos de los asegurados y no asegurados que reciben atenciones de salud, facilitando de ser posible, su absolución inmediata;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 332-PE-ESSALUD-2011, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Asegurado, señalando en el literal a) formular, aprobar y dirigir la ejecución de las políticas y estrategias de la Defensoría del Asegurado a Nivel Nacional, que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los asegurados y derechohabientes que hacen uso de los servicios que brinda EsSalud, en concordancia con la Ley General de salud y la Ley de creación del Seguro Social del Perú;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 157-PE-ESSALUD-2010 de fecha 15 de abril de 2010, se dispuso, entre otros, la transferencia de las Oficinas de Atención al Asegurado de las Redes Asistenciales de Almenara, Rebagliati y Sabogal; y de las Oficinas de Atención al Asegurado que tienen carácter funcional en el resto de los centros asistenciales, a la Defensoría del Asegurado, proceso que se dio por concluido un año después mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 431-PE-ESSALUD.2011.

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 231-GG-ESSALUD-2011, se aprobó la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2010, Normas para la implementación, funcionamiento y desarrollo del Sistema Nacional Integrado de Atención al Asegurado, y se dejó sin efecto la Directiva N° 001-PE-ESSALUD-2007 "Normas para la implementación, funcionamiento y desarrollo del Sistema Integrado de Atención al Asegurado";

**DEFENSORIA DEL ASEGURADO DE ESSALUD (DAE) - PRESIDENCIA EJECUTIVA**

Av. Arenales 1302, oficina 320, Jesús María, Lima - Perú. Teléfono 265-6000 anexo 2080

Web: <http://www.essalud.gob.pe/defensoria-del-asegurado/> Correo: [defensoriadelaessegurado@essalud.gob.pe](mailto:defensoriadelaessegurado@essalud.gob.pe)



PERU

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoSeguro Social de Salud  
ESSALUD

**“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”  
“Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático”**

Que, mediante Resolución de Defensoría del Asegurado N°13-DAE-PE-ESSALUD-2014, se aprobó la Directiva N° 01-DAE-PE-ESSALUD-2014 “Principios rectores y reglas generales del Sistema Integrado de Atención al Asegurado” de la Defensoría del Asegurado – EsSalud, con la finalidad de optimizar la actuación defensorial a través de la existencia de reglas y principios rectores que resultan necesarios para el establecimiento de una plataforma normativa de coordinación entre todos los miembros de la Defensoría del Asegurado;

Que, la Defensoría del Asegurado de EsSalud (DAE) es el órgano responsable de atender y canalizar los reclamos y solicitudes de mediación relacionados con la vulneración de los derechos de los asegurados y no asegurados que reciben prestaciones de EsSalud, facilitando, de ser posible su solución inmediata;

Que, el registro de las intervenciones defensoriales, es uno de los componentes más importantes de la gestión de la Defensoría del Asegurado para atender y canalizar los reclamos y debe expresarse en un aplicativo informático que permita automatizar ese proceso, gestionando de manera más rápida y eficiente los reclamos de los asegurados, permitiendo a la oficina contar una data que permita proponer y/o recomendar acciones para revertir las situaciones de vulneración de derechos y prevenirlos;

Que mediante Resolución de Defensoría del Asegurado N°16-DAE-PE-ESSALUD-2014, se aprobó el Plan Piloto de Implementación del Soporte Informático del Registro de Intervenciones Defensoriales de la DAE, el que se desarrollará en las oficinas defensoriales que funcionan en las Redes Asistenciales de Lima y Callao, así como en la plataforma de atención de la Defensoría del Asegurado de la sede central de EsSalud y en la plataforma de EsSalud en Línea y progresivamente en las Oficinas Defensoriales a nivel nacional;

Que mediante Resolución de Defensoría del Asegurado N° 17-DAE-PE-ESSALUD, se aprobó la Directiva para gestión de las Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado de EsSalud, con la finalidad establecer y estandarizar las pautas básicas para que toda actuación defensorial se desarrolle con la debida diligencia y oportunidad, sirviendo a la protección de los derechos de los asegurados, sus derechohabientes y toda persona que acuda a la Defensoría del Asegurado; contribuyendo a la mejora continua de la atención y a la provisión de información cierta, accesible y oportuna a la institución para estos fines;

Que, en la actualidad la DAE viene realizando sus actividades de defensa de derechos y de registro de sus intervenciones en el marco de la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2011, “Normas para la implementación, funcionamiento y desarrollo del Sistema Integrado de Atención al Asegurado (SIAS)”. La referida directiva, cuenta con una descripción operativa y codificada de las materias a registrarse como reclamos y solicitudes de mediación, denominada Código de Materias, que consta de 39 códigos, los mismos que fueron diseñados en función a la frecuencia de ingreso del tipo de solicitudes y no atendiendo a los componentes del derecho a la salud ni a otro tipo de derechos vulnerados;

Que, frente a este escenario, y a las nuevas líneas de acción de la Defensoría del Asegurado, las mismas que se encuentran enmarcadas dentro del enfoque de derechos, se considera necesaria la elaboración de una nueva calificación de las solicitudes de intervención defensorial, la cual deberá estar alineada al proceso de reestructuración de la Defensoría del Asegurado de EsSalud, así como lo establecido en la normatividad de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD;

Que, esta nueva calificación constituye un conjunto sistematizado de disposiciones que regulan de manera específica todos los tipos de solicitudes de intervención (reclamos, petitorios, consultas,

**DEFENSORÍA DEL ASEGURADO DE ESSALUD (DAE) - PRESIDENCIA EJECUTIVA**

Av. Arenales 1302, oficina 320, Jesús María, Lima – Perú. Teléfono 265-6000 anexo 2080

Web: <http://www.essalud.gob.pe/defensoria-del-asegurado/> Correo: [defensoriadefasegurado@essalud.gob.pe](mailto:defensoriadefasegurado@essalud.gob.pe)



**"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"**  
**"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"**

sugerencias y reclamaciones a través del Libro de Reclamaciones) que presentan los usuarios de EsSalud y tiene por finalidad establecer y estandarizar las pautas básicas para que la calificación de dichas solicitudes de intervención se desarrollen con la debida diligencia y oportunidad, sirviendo a la protección de los derechos de los asegurados, sus derechohabientes y toda persona que acuda a la Defensoría del Asegurado; contribuyendo a la mejora continua de la atención y a la provisión de información cierta, accesible y oportuna a la institución para estos fines;

Con las visaciones de la Jefatura de la Oficina Nacional de Atención al Asegurado y la Jefatura de la Oficina de Apoyo Técnico;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas;

**SE RESUELVE:**

1. **APROBAR** Las Tablas para la Calificación de Intervenciones Defensoriales de la Defensoría del Asegurado – EsSalud.
2. **ENCARGAR** a la Oficina Nacional de Atención al Asegurado y a la Oficina de Apoyo Técnico la difusión y supervisión del cumplimiento de la presente resolución.
3. **DEJAR SIN EFECTO** todo aquello que se oponga a lo dispuesto en la presente resolución.

**REGISTRESE Y COMUNIQUESE**



  
GLADYS FALCON LIZARASO  
DEFENSORA DEL ASEGURADO  
EsSalud

# DEFENSORÍA DEL ASEGURADO DE ESSALUD TABLAS PARA LA CALIFICACIÓN DE INTERVENCIONES DEFENSORIALES

## RECLAMOS: LISTADO DE HECHOS VULNERATORIOS DE DERECHOS DE LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO DE ESSALUD

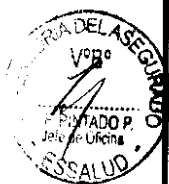
Código	Denominación de causa de vulneracion	Item	Hecho específico
EFICIENCIA Y PROTECCIÓN FINANCIERA			
01	Disconformidad en el proceso de reembolso	01	Demora en pago de reembolso
		02	No esta de acuerdo con el monto a reembolsar o reembolsado
		03	No esta de acuerdo con rechazo de reembolso
		04	El diagnóstico de reembolso es distinto al de la atención
		05	Otras relacionados con el reembolso
DISPONIBILIDAD			
02	No disponibilidad de medicamentos, insumos y otros	01	Falta de medicamentos
		02	Falta de insumos, reactivos y/o materiales médicos
		03	Desabastecimiento de vacunas
		04	Falta de equipos medicos según nivel de resolución
		05	Falta de recursos humanos según nivel de resolución
		06	Falta de infraestructura según nivel de resolución
ACCESIBILIDAD			
03	Negativa a otorgar información por parte de ESSalud - IAFA	01	Por la plataforma de atención o central telefónica de la IAFAS
		02	Durante la difusión del plan de salud
		03	El asegurado no recibió información de los beneficios, coberturas o exclusiones de su Plan de Salud
		04	El asegurado no recibió información sobre el plazo de vigencia de su Plan de Salud



		05	El asegurado no recibió información sobre las condiciones especiales de su Plan de Salud
		06	Problemas relacionados al lenguaje (Atención Preferente)
		07	Otros relacionados con la información que brinda EsSalud- IAFA
04	Deficiencia en la información brindada en la IPRESS-ESSALUD	01	Negativa a brindar información en Plataforma de atención de IPRESS
		02	Negativa de información médico asistencial
		03	Negativa de información administrativa
		04	Negativa a la entrega de copia de Historia Clínica
		05	Problemas relaciones al lenguaje (Atención Preferente)
		06	Por otras instancias de la IPRESS
05	Acreditación del asegurado	01	Base de datos de afiliación no actualizada
		02	Error en los datos de afiliación, cobertura y estado del asegurado
		03	Exigencia de requisitos no contemplados para el trámite de aseguramiento
		04	Rechazo al cambio de adscripción
		05	Adscripción indebida a centro asistencial distinto al que corresponde
		06	Negativa a otorgar información relacionada al proceso de acreditación
06	Restricciones al acceso a prestaciones económicas y sociales	01	Exigencia de requisitos no contemplados para el trámite de subsidios
07	Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado	01	Negativa a la prestación del servicio de salud
		02	Negativa a la atención por pérdida de Historia Clínica
		03	Negativa o no obtención de citas
		04	Negativa en la entrega de medicamentos
		05	Negativa a la entrega de insumos
		06	Incumplimiento de citas en la IPRESS
		07	Incumplimiento de horario establecido
		08	Otros relacionados con el acceso a los servicios



08	Latencia (Relacionados a derechos u obligaciones del asegurado)	01	Demora en la emisión de carta de latencia
		02	No conformidad con la variación de coberturas en el Plan de Salud
		03	No figura los datos de afiliación en la base de datos de IAFAS
		04	Restricción a las prestaciones asistenciales durante el periodo de latencia (derecho de cobertura por desempleo).
CALIDAD DE LA PRESTACIÓN ASISTENCIAL			
09	Calidad de Atención de Salud	01	Inadecuada atención en la prestación del servicio de salud
		02	Sobre la calidad de la información de la prestación de Salud
		03	Relacionado con el diagnóstico
		04	Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio, a domicilio o en emergencia
		05	Relacionado con la referencia
		06	Relacionado con el tratamiento quirúrgico
		07	Irrupción al ambiente de tranquilidad, descanso y libre de ruidos molestos
		08	Relacionado con el examen o procedimiento auxiliar
		09	Relacionado con la calidad de información medico asistencial
		10	Relacionado con la calidad de información que se brinde sobre trámites administrativos
		11	Acto medico o asistencial que pone en riesgo la salud o la vida del paciente
		12	Otros relacionados con la calidad de la atención
10	Deficiencia en el orden y limpieza y bio-seguridad de la IPRESS	01	Indumentaria del personal asistencial
		02	Ambientes
		03	Equipos, instrumental bio-médico e insumos
		04	Otros relacionados con la salubridad
11	Relativos a la infraestructura y el equipamiento	01	Infraestructura
		02	Equipamiento
		03	Otros
		01	Cambio de medicamento



12	No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos o insumos en la IPRESS	02	Relacionado con la receta
		03	No conformidad con el medicamento indicado
		04	Error en la entrega de medicamento
		05	Medicamento no cubierto o excluido
		06	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos
13	Disconformidad con el trato recibido	01	Descortesía en personal administrativo en la IPRESS
		02	Descortesía en personal administrativo en la IAFAS
		03	Trabas a la comunicación del asegurado con sus familiares
		04	Descortesía en el personal médico
		05	Descortesía en el personal asistencial no médico
14	Confidencialidad y consentimiento informado	01	Violación de la confidencialidad de datos del usuario
		02	Falta de confidencialidad de la información sobre el asegurado
		03	Presencia de personal no autorizado en evaluación clínica
		04	Atención de salud brindada en condiciones de exposición
		05	Falta de consentimiento informado
<b>OPORTUNIDAD</b>			
15	Demora en la entrega de formatos por la IAFA ESSALUD	01	Demora en emisión de carta de garantía por las IAFA Essalud, cuando corresponda
		02	De la solicitud de afiliación
		03	Demora en el proceso de afiliación a EsSalud
		04	Demora en la entrega de otros formatos
		05	Demora en devolución de aportaciones indebidas en seguros independientes
		06	Demora en trámite de subsidios
16	Demora en la entrega de formatos en las IPRESS	01	De Solicitud de la carta de garantía cuando corresponda
		02	Demora en la entrega de la Hoja de Referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otra IPRESS
		03	Demora en la entrega de otros formatos

*[Handwritten signature]*

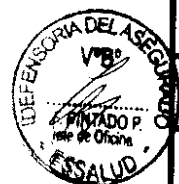


17	Demora en la prestación de los servicios de salud	01	Demora en la prestación del servicio de salud
		02	Demora en la atención por citas no oportunas
		03	Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales
		04	Demora en la intervención quirúrgica
		05	Demora en la entrega de exámenes de apoyo al diagnóstico
		06	Demora en el traslado de pacientes
		07	Demora en la remisión de la historia clínica
		08	Demora en la autorización del alta médica
		09	Demora en la entrega de informe médico
		10	Demora en el alta administrativa
		11	Demora en la entrega de certificado médico
		12	Demora en la entrega de medicamentos contemplados en el petitorio farmacológico
		13	Demora en la entrega de medicamentos no contemplados en el petitorio farmacológico
		14	Demora en la entrega de insumos médicos
		15	Demora en la entrega de medicamentos
		16	Demora en la entrega de ortésicos
		17	Demora en la admisión del asegurado a IPRESS o en los servicios de apoyo al diagnóstico
		18	Demora en llegada de ambulancia o atención a domicilio
		19	Demora de atención al asegurado en la central telefónica
		20	Demora en la atención al asegurado en la plataforma de atención
		21	Demora en la referencia
ACEPTABILIDAD			
18	Situaciones que no respetan el componente cultural del asegurado y	01	Proponer o inducir indebidamente a paciente a acudir a otras entidades prestadoras de servicios de salud
		02	Uso de influencias para acceso a los servicios afectando derechos de otros asegurados
		03	Exigencia o aceptación de sobornos para provisión de bienes o servicios





	la ética en el otorgamiento de prestaciones.	04	Falta de adecuación del servicio a practicas culturales
		05	Servicios no acordes con creencias de origen religioso
		06	Falta o inadecuadas condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad
<b>OTROS DERECHOS RELATIVOS A LAS PRESTACIONES DE ESSALUD</b>			
19	Derecho a la Igualdad	01	Situaciones que configuran actos discriminatorios (raza, sexo, condicion social, etc)
20	Derecho de Acceso a la Información	01	Entrega de información incompleta, no solicitada y/o no comprensible
		02	Exigencia de requisitos ilegales, arbitrarios o de justificación para acceder a la informacion
		03	Incumplimiento de plazos para entrega de información
21	Derecho de Petición	01	Incumplimiento de plazo legal para responder a peticion o reclamo formulado
22	Derecho al Libre Tránsito	01	Restricciones injustificadas al libre tránsito
23	Derecho a la Imagen y Voz	01	Registro no consentido de imágenes personales
24	Derecho de Atención Preferente	01	Incumplimiento de la ley de atencion preferente
25	Derecho al Honor	01	Actos contra la dignidad y honor del asegurado



*YPC*

**PETITORIOS: LISTADO DE TEMAS  
DE LA  
DEFENSORIA DEL ASEGURADO DE ESSALUD**

Código	Tema
1	Apoyo para obtención de citas adicionales
2	Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales
3	Apoyo de postergación de citas por causa atribuible al asegurado
4	Apoyo para atención en Establecimientos de Salud distintos al que corresponde al asegurado
5	Apoyo para el adelanto de intervenciones quirúrgicas
6	Apoyo para la postergación de intervenciones quirúrgica por causas atribuibles al asegurado
7	Apoyo para obtención de sillas de ruedas y similares en casos que no correspondan ser asumidos a Essalud
8	Apoyo para la gestión de trámites administrativos de Aseguramiento sin que medie irregularidad de la administración
9	Apoyo para la gestión de trámites administrativos en Prestaciones Económicas y Sociales sin que medie irregularidad de la administración
10	Asuntos Humanitarios: Apoyo de intervención ante otras entidades públicas o privadas
11	Asuntos Humanitarios: Apoyo para intervenciones quirúrgicas o tratamientos en centros particulares o en el extranjero cuando no corresponde ser asumidos por EsSalud
12	Otros



*[Handwritten signature]*

**CONSULTAS: LISTADO DE TEMAS  
DE LA  
DEFENSORIA DEL ASEGURADO DE ESSALUD**

Código	Tema
1	Consultas sobre acceso a las prestaciones de salud
2	Consultas sobre citas
3	Consultas sobre referencias
4	Consultas sobre acceso a las prestaciones económicas
5	Consultas sobre acceso a las prestaciones sociales
6	Consultas sobre acceso al aseguramiento
7	Consultas sobre otras funciones de EsSalud
8	Consultas sobre derechos del asegurado
9	Consultas sobre deberes del asegurado
10	Consultas sobre materias que no corresponden a EsSalud
11	Otros



*Handwritten signature*

**SUGERENCIAS: LISTADO DE TEMAS  
DE LA  
DEFENSORIA DEL ASEGURADO DE ESSALUD**

Código	Tema
<b>ESSALUD COMO IAFA</b>	
1	SUGERENCIA REFERIDAS A ASEGURAMIENTO
2	SUGERENCIA REFERIDAS A PRESTACIONES ECONOMICAS
3	SUGERENCIA REFERIDAS A PRESTACIONES SOCIALES
<b>ESSALUD COMO IPRESS</b>	
<b>DISPONIBILIDAD</b>	
1	Sugerencias relacionadas a la falta de infraestructura
2	Sugerencias relacionadas a la falta de equipamiento
<b>ACCESIBILIDAD</b>	
3	Sugerencias relacionadas al acceso de personas con discapacidad
4	Sugerencias relacionadas al acceso a las prestaciones de salud
5	Sugerencias relacionadas al acceso a las prestaciones económicas
6	Sugerencias relacionadas al acceso a las prestaciones sociales
7	Sugerencias relacionadas al acceso al aseguramiento
8	Sugerencias relacionadas al acceso a la información
<b>CALIDAD</b>	
9	Sugerencias relacionadas al funcionamiento de las prestaciones de salud
10	Sugerencias relacionadas al funcionamiento de las prestaciones económicas
11	Sugerencias relacionadas al funcionamiento de las prestaciones sociales
12	Sugerencias relacionadas al funcionamiento de equipos
13	Sugerencias relacionadas al trato a los asegurados
<b>OPORTUNIDAD</b>	
14	Sugerencias en relacion a la oportunidad en las prestaciones de salud
15	Sugerencias en relacion a la oportunidad en las prestaciones económicas
16	Sugerencias en relacion a la oportunidad en las prestaciones sociales
<b>ACEPTABILIDAD</b>	
17	Sugerencias relacionadas a la lucha contra la corrupción
18	Sugerencias relacionadas a la interculturalidad



*[Handwritten signature]*