

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Abril 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado<sup>1</sup> presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención<sup>2</sup> tramitadas el mes de Abril de 2015.

Las solicitudes de intervención han sido recibidas por las oficinas de Atención al Asegurado en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS de EsSalud, IPRESS privadas que forman parte de las Redes Asistenciales en Lima y Callao y Establecimientos APP (Asociación Público Privada), así como por los diversos canales con los que se cuenta<sup>3</sup> las mismas que han sido ingresadas al Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)<sup>4</sup>, herramienta informática de la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA).

Para la recepción presencial, que es la principal fuente de ingreso de casos, la GCAA (antes DAE) cuenta con 136 oficinas a nivel nacional, ubicadas en 124 IPRESS institucionales de las 392 que tiene EsSalud así como en 9 oficinas habilitadas en la IPRESS privadas con las que EsSalud ha suscrito convenio y en tres oficinas ubicadas en los Complejos Hospitalarios APP.

#### Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Abril 2015 se registraron 9,970 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 71,6% se concentró en 5 Redes Asistenciales.

---

<sup>1</sup> Según ROF aprobado por Resolución No. 656-PE-ESSALUD-2014 de 31 de diciembre de 2014, a partir del 6 de enero de 2015, EsSalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA) disponiéndose sus funciones en el Art. 65º del mencionado cuerpo normativo.

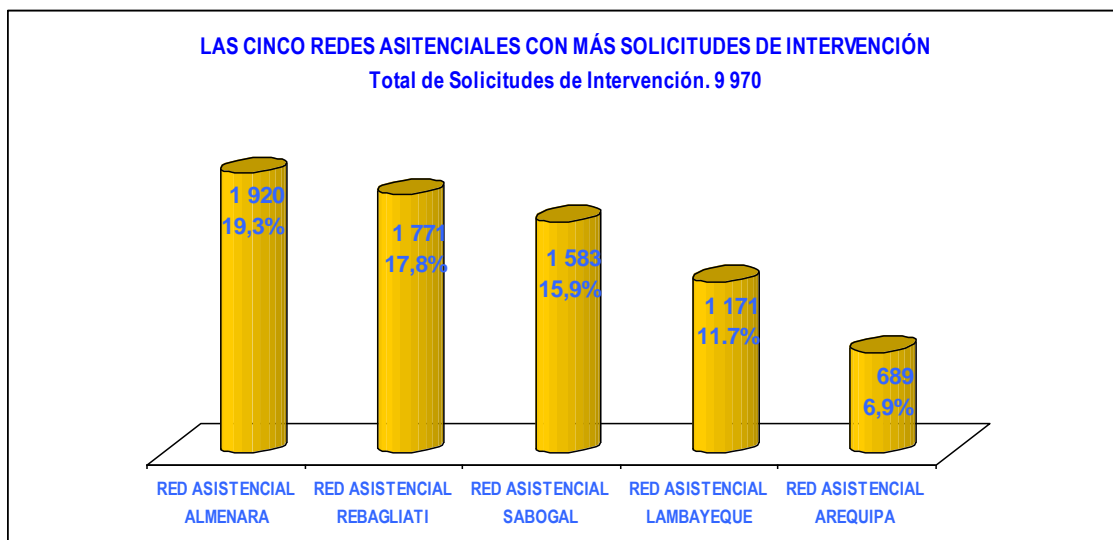
<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del Art. 1º de la citada directiva.

<sup>3</sup> Además del canal presencial se cuenta con el canal virtual en el Portal de EsSalud, la atención vía telefónica a través de EsSalud en Línea, el canal de Tramite Documentario y el Servicio de Atención de urgencias y emergencias, fuera del horario ordinario de trabajo (7x24). Adicional a todo ello se atiende el Libro de Reclamaciones dando cumplimiento a lo dispuesto por el D.S.042-2011-PCM.

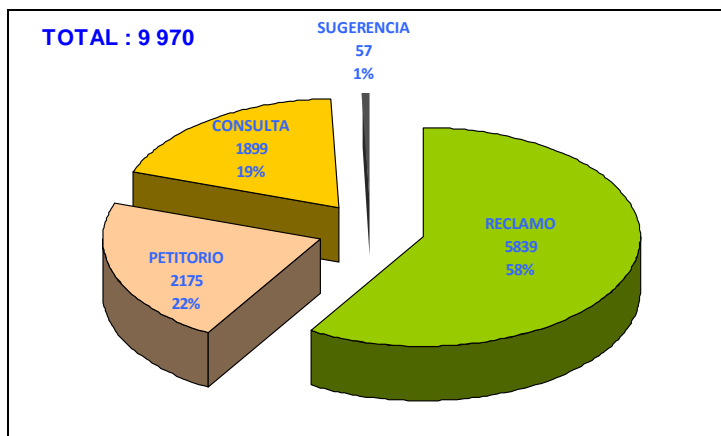
<sup>4</sup> Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

## Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención según Redes Asistenciales y Gerencias Centrales, Abril 2015

RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado	RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado
<b>Total general</b>	<b>9 970</b>	<b>100.0</b>					
1 RED ASISTENCIAL ALMENARA	1 920	19.3	19.3	19 GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	49	0.5	97.5
2 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	1 771	17.8	37.0	20 RED ASISTENCIAL LORETO	39	0.4	97.9
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1 583	15.9	52.9	21 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	38	0.4	98.3
4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1 171	11.7	64.6	22 RED ASISTENCIAL UCAYALI	36	0.4	98.6
5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	689	6.9	71.6	23 RED ASISTENCIAL PASCO	31	0.3	98.9
6 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	587	5.9	77.4	24 RED ASISTENCIAL TACNA	27	0.3	99.2
7 RED ASISTENCIAL JUNIN	368	3.7	81.1	25 RED ASISTENCIAL ANCASH	18	0.2	99.4
8 RED ASISTENCIAL HUANUCO	312	3.1	84.3	26 GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	16	0.2	99.5
9 RED ASISTENCIAL CUSCO	290	2.9	87.2	27 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	14	0.1	99.7
10 RED ASISTENCIAL ICA	268	2.7	89.9	28 RED ASISTENCIAL JULIACA	9	0.1	99.8
11 RED ASISTENCIAL APURIMAC	134	1.3	91.2	29 GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	6	0.1	99.8
12 INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	117	1.2	92.4	30 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	6	0.1	99.9
13 RED ASISTENCIAL PIURA	117	1.2	93.6	31 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	3	0.0	99.9
14 RED ASISTENCIAL TUMBES	101	1.0	94.6	32 RED ASISTENCIAL HUANCAMELICA	3	0.0	99.9
15 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	71	0.7	95.3	33 RED ASISTENCIAL AMAZONAS	2	0.0	100.0
16 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	64	0.6	95.9	34 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	2	0.0	100.0
17 RED ASISTENCIAL PUNO	57	0.6	96.5	35 GERENCIA TECNICA DE SEGUROS	1	0.0	100.0
18 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	50	0.5	97.0				

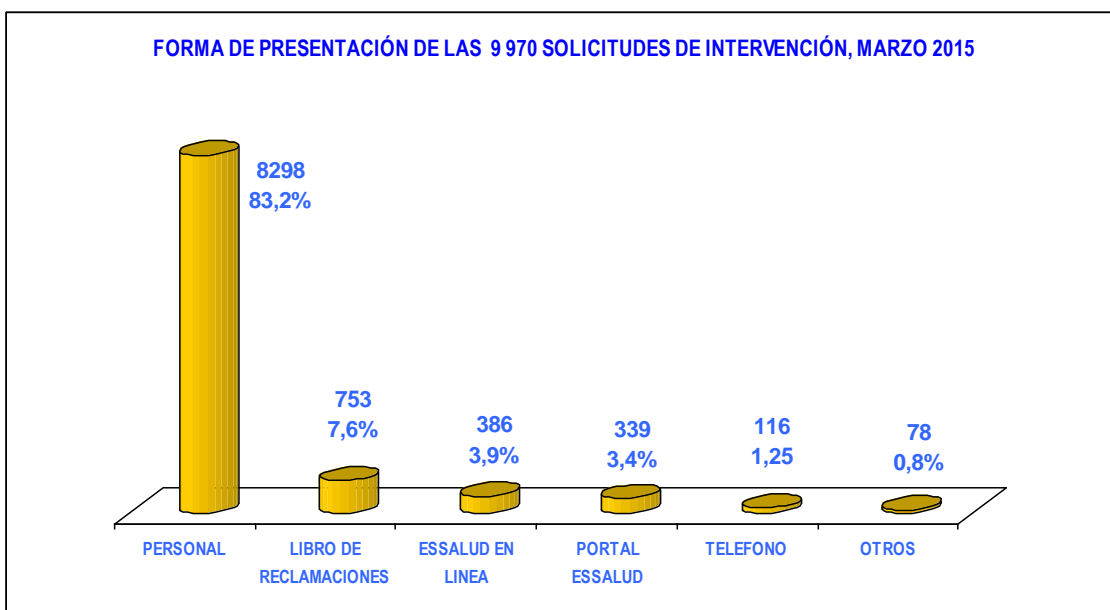


### Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Abril 2015



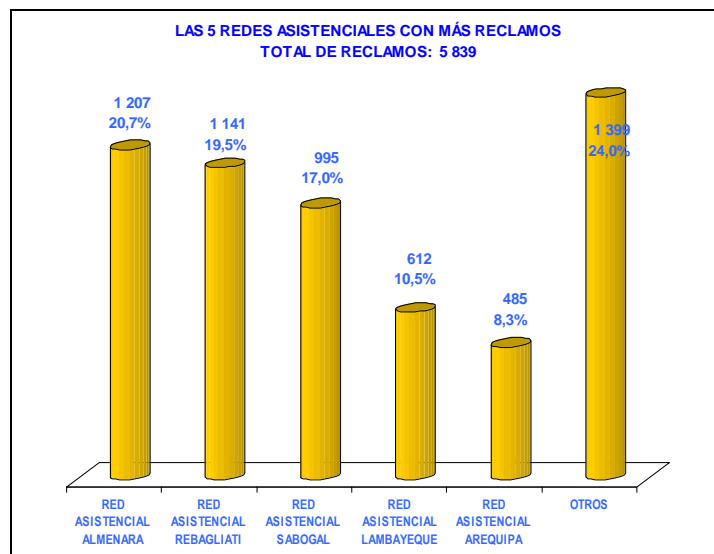
### Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 9,970 SI del periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (83.2%) y a través del Libro de Reclamaciones (7,6%).



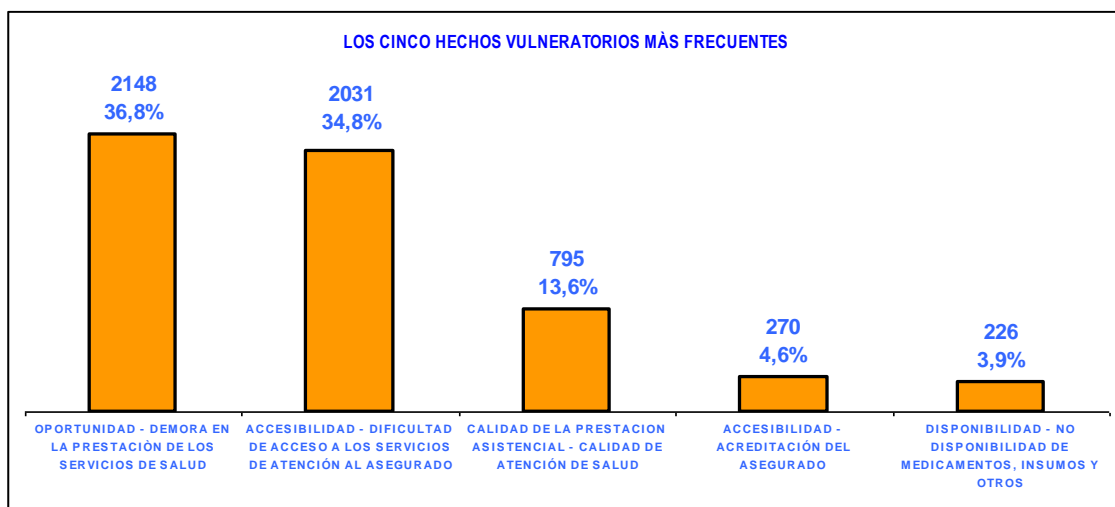
**1.- Reclamo:** Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 9,970 Solicitudes de Intervención (SI), 5,839 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 58% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



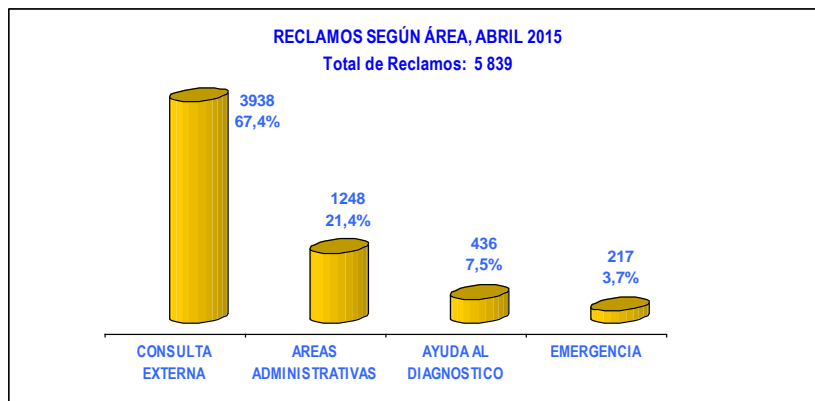
### Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 5,839 reclamos registrados en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, el 36.8% correspondieron a hecho vulnerable Oportunidad - Demora en la prestación de los servicios de salud, con 2,148 reclamos.



### Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, el 67,4% de los 5,839 Reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



En el ámbito nacional, los servicios del Área de Consulta Externa con más reclamos fueron:

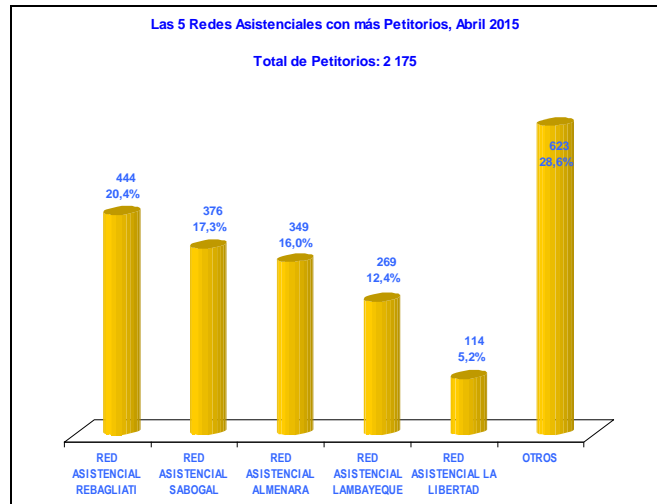
SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÁS RECLAMOS, ABRIL 2015			
SERVICIO	RECLAMOS		
	Absoluto	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
MEDICINA GENERAL	572	14.5	14.5
OFTALMOLOGIA	258	6.6	21.1
CIRUGIA GENERAL	247	6.3	27.3
CARDIOLOGIA	242	6.1	33.5
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	228	5.8	39.3
OTROS	2 391	60.7	100.0
<b>Total</b>	<b>3 938</b>	<b>100.0</b>	

En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

SERVICIOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON MÁS RECLAMOS, ABRIL 2015			
SERVICIO	RECLAMOS		
	Absoluto	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
IMAGENOLOGIA	206	47.2	47.2
BIOQUIMICA	70	16.1	63.3
TOMOGRAFIA	68	15.6	78.9
RESONANCIA MAGNETICA	36	8.3	87.2
ANATOMIA PATOLOGICA	20	4.6	91.7
OTROS	36	8.3	100.0
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>100.0</b>	

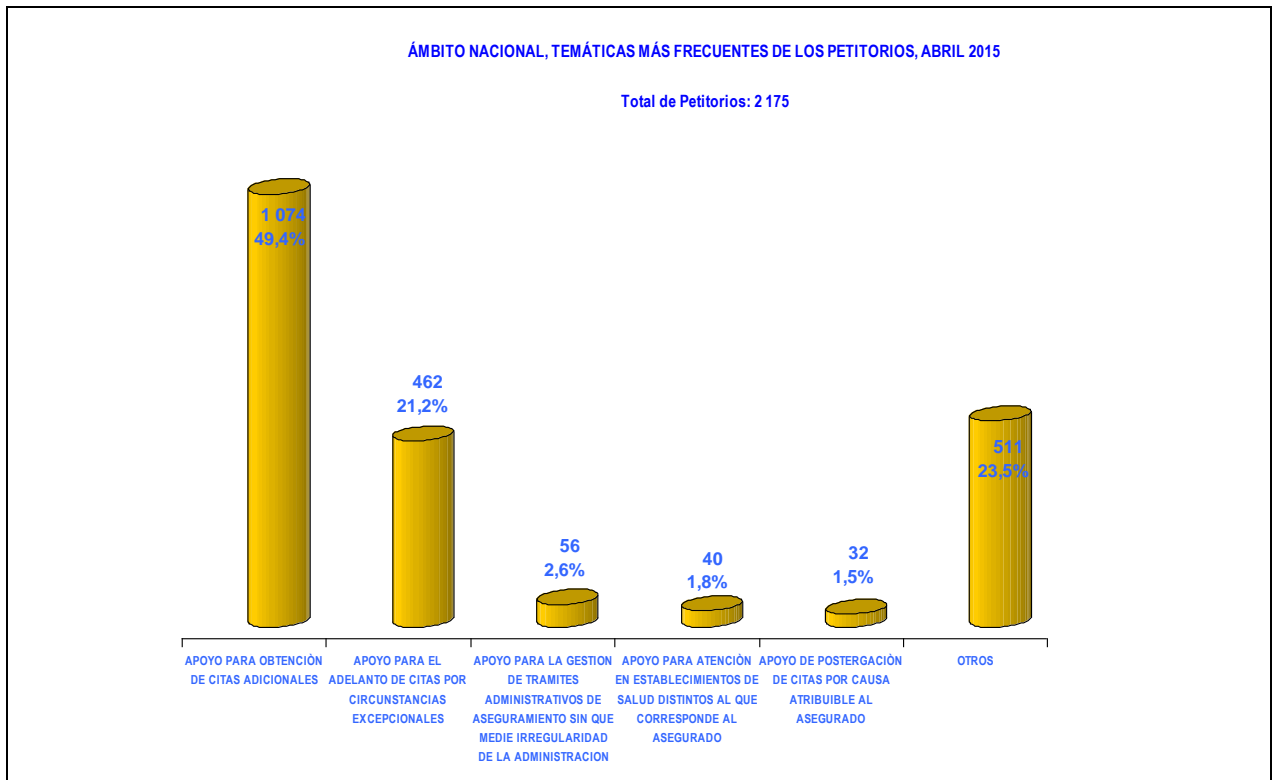
**2.- Petitorio:** Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 71,4% de los 2, 175 Petitorios registrados en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



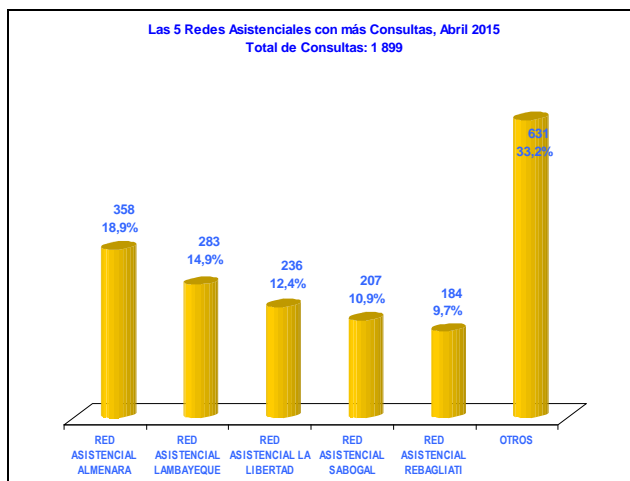
### Temáticas más frecuentes

El 49,4% de los 2,175 Petitorios registrados en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, corresponde a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales” con el 21,2%.



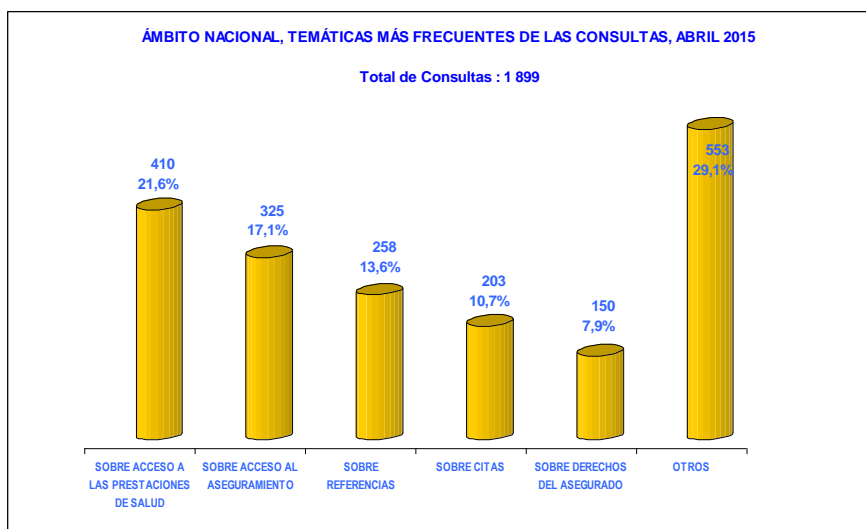
**3.- Consulta:** Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 66,8% de las 1,899 Consultas registradas en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



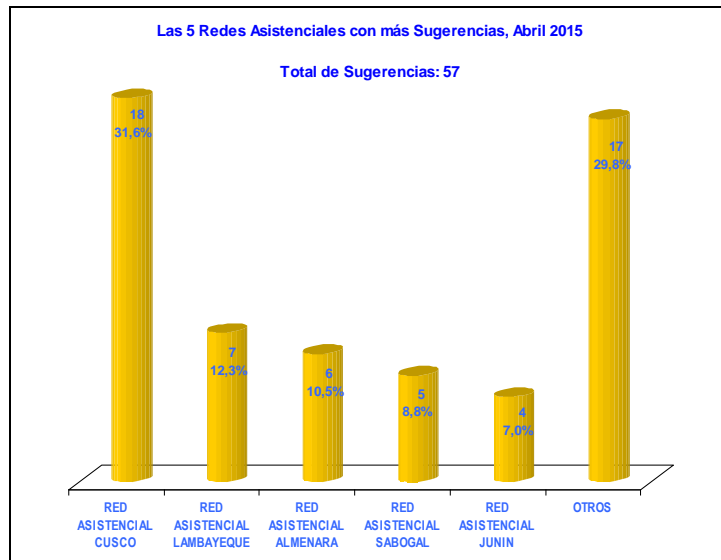
### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,899 Consultas registradas en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, el 21,6% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 17,1% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 38,7% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



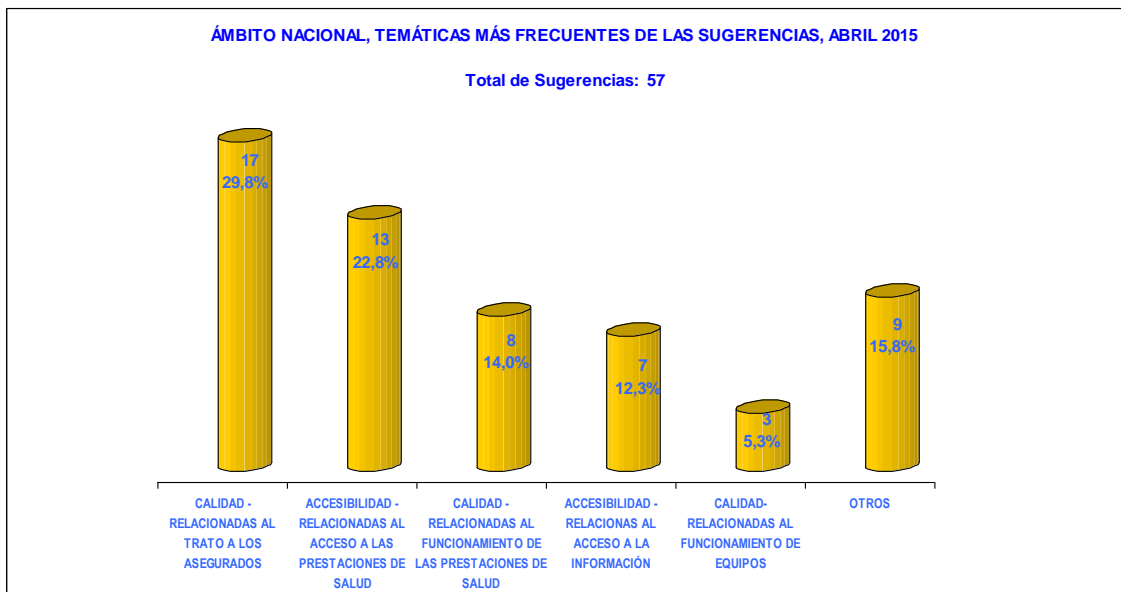
**4.- Sugerencia:** Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 70,2% de las 57 Sugerencias registradas en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

De las 57 Sugerencias registradas en el periodo Abril 2015, en el ámbito nacional, el 29,8% corresponde a la Temática: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” y el 22,8% a “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”.



**Lima, Abril de 2015**  
**Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA**