

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Abril 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Abril del 2016.

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 cuenta³. Posteriormente, las solicitudes han sido ingresadas al Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)⁴, 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 cuenta con 123 unidades de registro a nivel de IPRESS y 1 Unidad de registro en la Sede Central de EsSalud en Lima. Esta última incluye el Servicio 7x24 de atención continua y permanente de reclamos, las 24 horas del día, los 365 días del año, que reporta en tiempo real, a través del sistema en línea.

¹ 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.

² 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.

³ 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 Trámite 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.

⁴ 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 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	9995	100.00
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	1859	18.60
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1472	14.73
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1406	14.07
SEDE CENTRAL	1049	10.50
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	975	9.75
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	673	6.73
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	474	4.74
RED ASISTENCIAL JUNIN	379	3.79
RED ASISTENCIAL ICA	245	2.45
RED ASISTENCIAL CUSCO	240	2.40
RED ASISTENCIAL HUANUCO	212	2.12
RED ASISTENCIAL PIURA	176	1.76
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR	111	1.11
RED ASISTENCIAL APURIMAC	109	1.09
RED ASISTENCIAL TUMBES	89	0.89

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
RED ASISTENCIAL TACNA	73	0.73
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	68	0.68
RED ASISTENCIAL ANCASH	62	0.62
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	61	0.61
RED ASISTENCIAL PUNO	49	0.49
RED ASISTENCIAL UCAYALI	49	0.49
RED ASISTENCIAL HUARAZ	35	0.35
RED ASISTENCIAL LORETO	34	0.34
RED ASISTENCIAL PASCO	31	0.31
RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	28	0.28
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	13	0.13
RED ASISTENCIAL AMAZONAS	10	0.10
RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	9	0.09
RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	3	0.03
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	1	0.01

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Abril 2016 se registraron 9,995 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 67,64% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

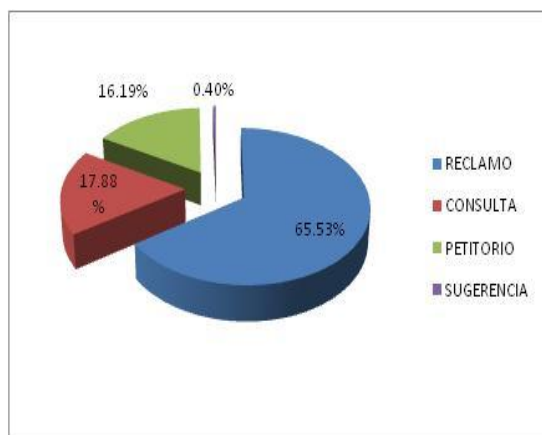


Fuente: Base de datos RIAA

Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Abril 2016

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN ABRIL 2016.

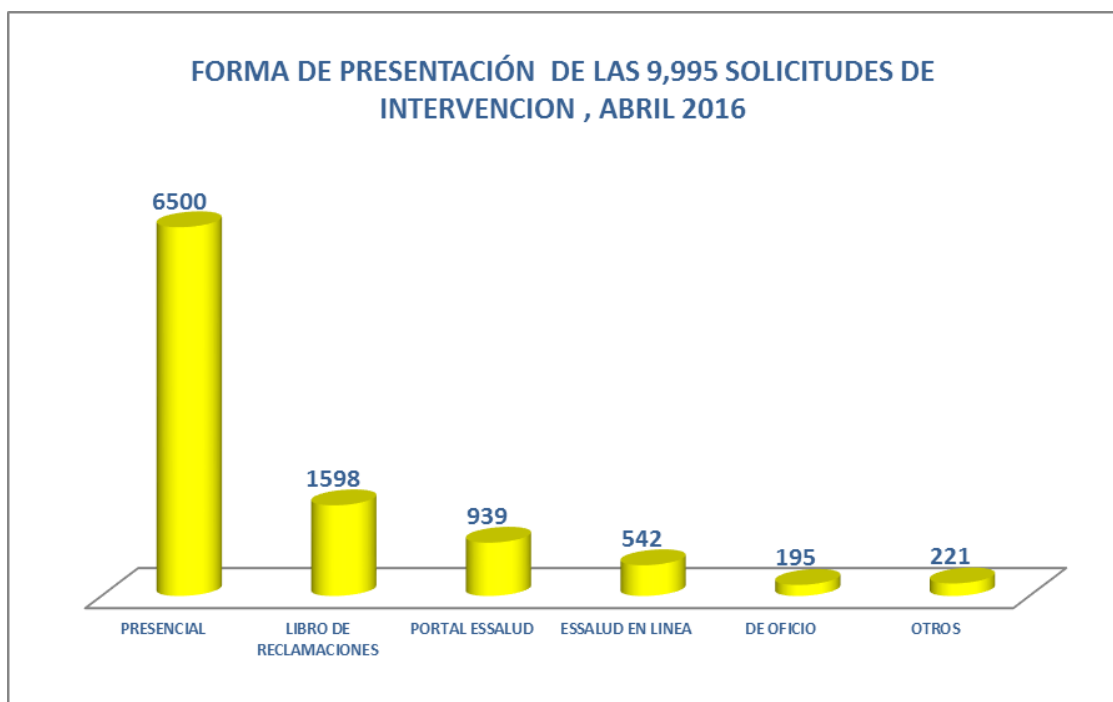
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Abril	1589	9995



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

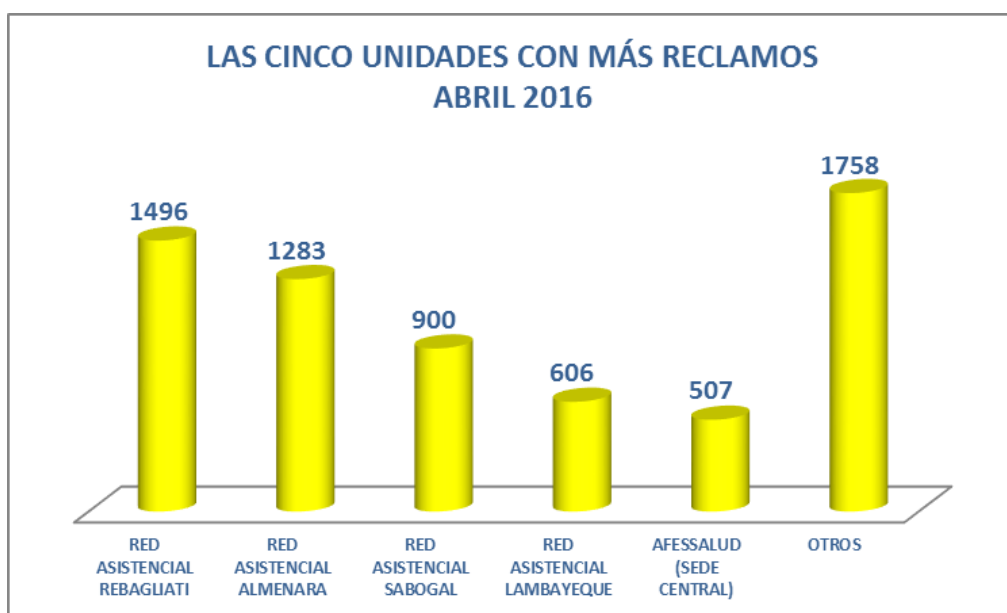
Las 9,995 Solicitudes de Intervención del periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (65.03%) y a través del Libro de Reclamaciones (15.99%).



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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

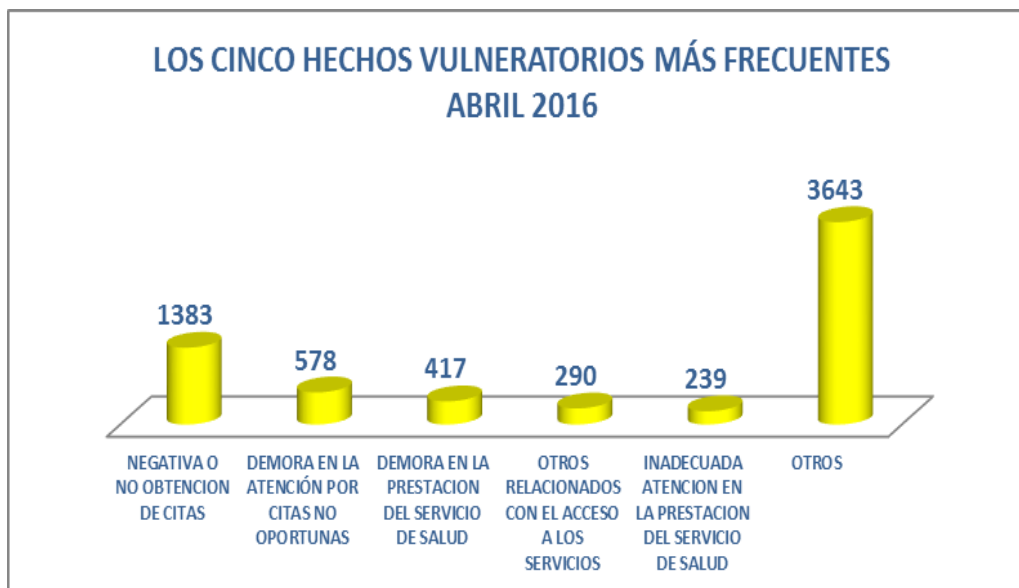
De 9,995 Solicitudes de Intervención (SI), 6,550 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 65.53% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 6,550 reclamos registrados en el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, el 21.11% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,383 reclamos



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, el 67,97 % de los 6,550 reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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

RECLAMOS DEL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA, ABRIL 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	718	16,13
OFTALMOLOGIA	375	8,42
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	278	6,24
CARDIOLOGIA	271	6,09
CIRUGIA GENERAL	243	5,46
OTROS	2567	57,66
TOTAL	4452	100,00

Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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

RECLAMOS DEL ÀREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, ABRIL 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	258	49,52
BIOQUIMICA	100	19,19
TOMOGRAFIA	70	13,44
RESONANCIA MAGNETICA	30	5,76
ANATOMIA PATOLOGICA	27	5,18
OTROS SERVICIOS	36	6,91
TOTAL	521	100,00

Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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.

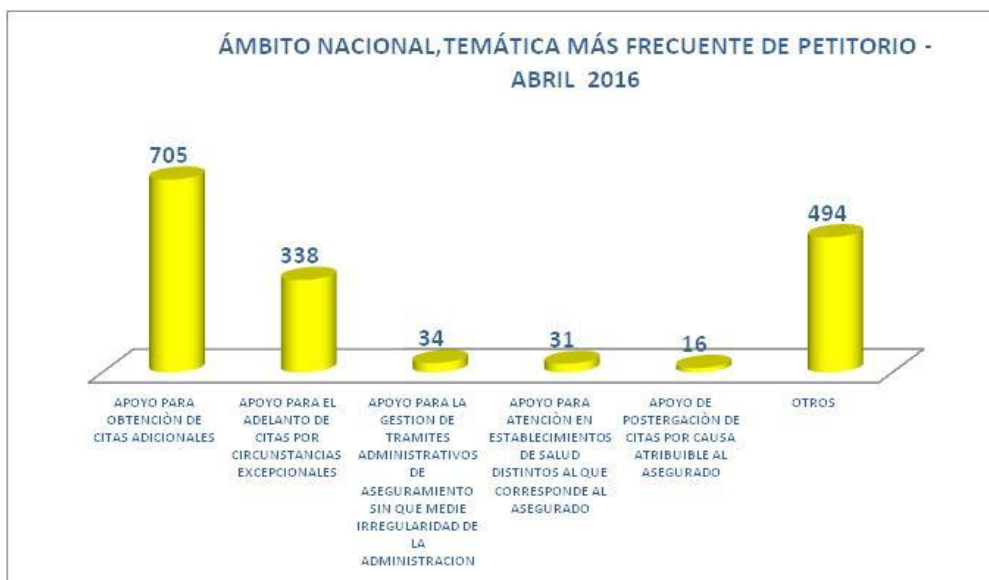
El 16.19% de los 1,618 Petitorios registrados en el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Temáticas más frecuentes

El 43.57% de los 1,618 Petitorios registrados en el periodo Abril 2016, 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 20.89%.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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

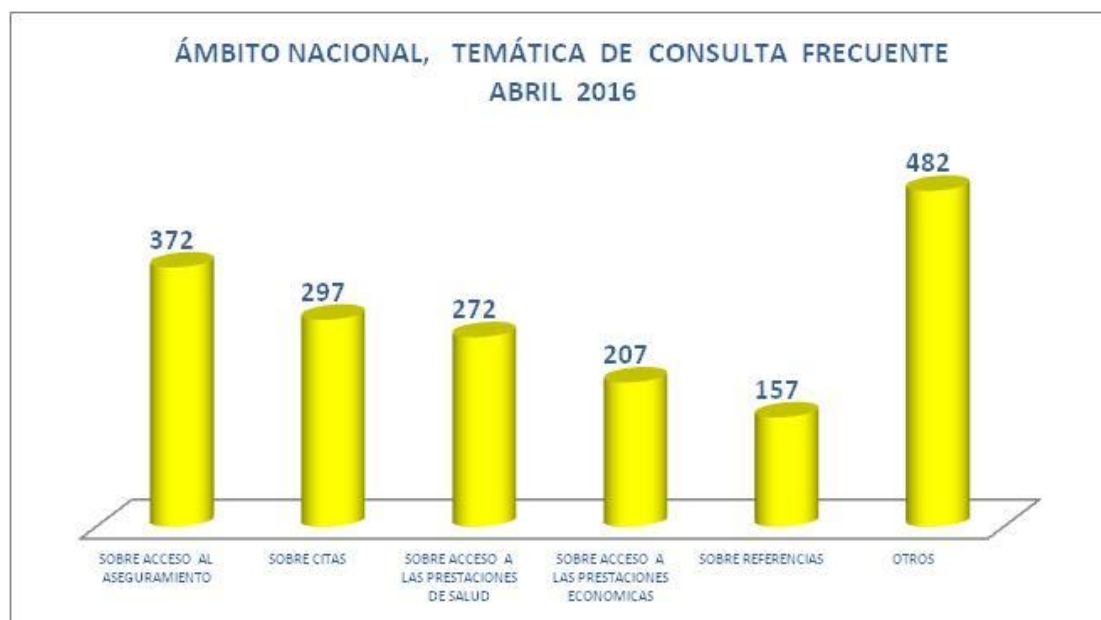
El 17.88% de las 1,787 Consultas registradas en el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,787 Consultas registradas en el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, el 20.82% es “Sobre acceso al aseguramiento” y el 16,62% “Sobre Citas”, totalizando entre ambas el 37.44% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

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

El 0.40% de las 40 Sugerencias registradas en el periodo abril 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Temáticas más frecuentes

De las 40 Sugerencias registradas en el periodo Abril 2016, en el ámbito nacional, el 27.50% corresponde a la Temática “Calidad –relacionadas al trato de los asegurados” y el 17.50% a la Temática: “Accesibilidad - relacionadas al acceso a la Información”



Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Lima, Abril del 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA