

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Agosto 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Agosto 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 cuenta³ las mismas que 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 (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 Agosto 2015 se registraron 10,879 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 74,37% se concentró en 5 Redes Asistenciales.

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 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.

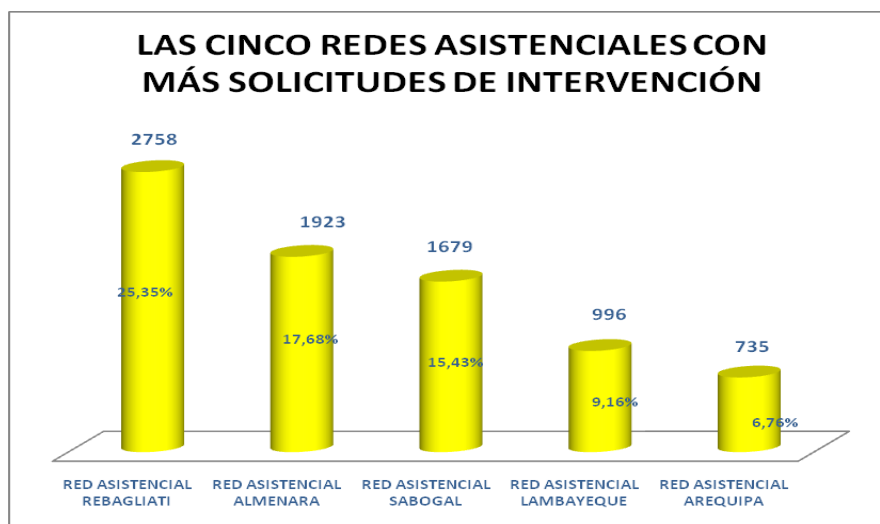
⁴ Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	10879	100,00
1 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2758	25,35
2 RED ASISTENCIAL ALMENARA	1923	17,68
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1679	15,43
4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	996	9,16
5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	735	6,76
6 RED ASISTENCIAL JUNIN	518	4,76
7 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	420	3,86
8 RED ASISTENCIAL CUSCO	221	2,03
9 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	205	1,88
10 RED ASISTENCIAL HUANUCO	189	1,74
11 GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	163	1,50
12 RED ASISTENCIAL APURIMAC	119	1,09
13 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	89	0,82
14 RED ASISTENCIAL TUMBES	89	0,82
15 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	85	0,78
16 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	81	0,74
17 RED ASISTENCIAL PIURA	71	0,65

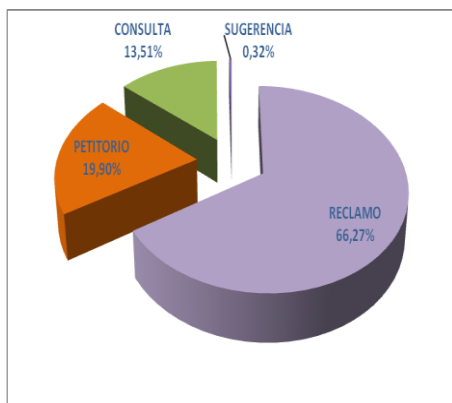
RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
18 RED ASISTENCIAL ICA	63	0,58
19 RED ASISTENCIAL LORETO	59	0,54
20 INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	56	0,51
21 RED ASISTENCIAL PUNO	56	0,51
22 RED ASISTENCIAL UCAYALI	56	0,51
23 RED ASISTENCIAL PASCO	53	0,49
24 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	42	0,39
25 RED ASISTENCIAL TACNA	37	0,34
26 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	25	0,23
27 RED ASISTENCIAL AMAZONAS	19	0,17
28 RED ASISTENCIAL ANCASH	17	0,16
29 RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	15	0,14
30 GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	9	0,08
31 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	9	0,08
32 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	8	0,07
33 RED ASISTENCIAL JULIACA	6	0,06
34 RED ASISTENCIAL HUARAZ	5	0,05
35 RED ASISTENCIAL TARAPOTO	3	0,03

Fuente: Base de datos RIAA



Fuente: Base de datos RIAA

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



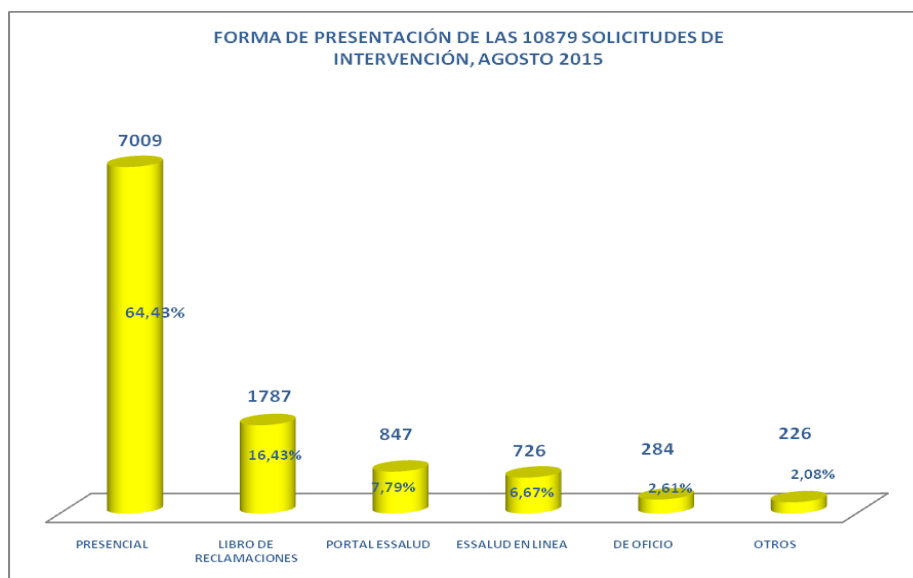
Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN AGOSTO 2015.

MES	TRÁMITE	CONCLUIDO	TOTAL
AGOSTO	2648	8231	10879
TOTAL	2648	8231	10879

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

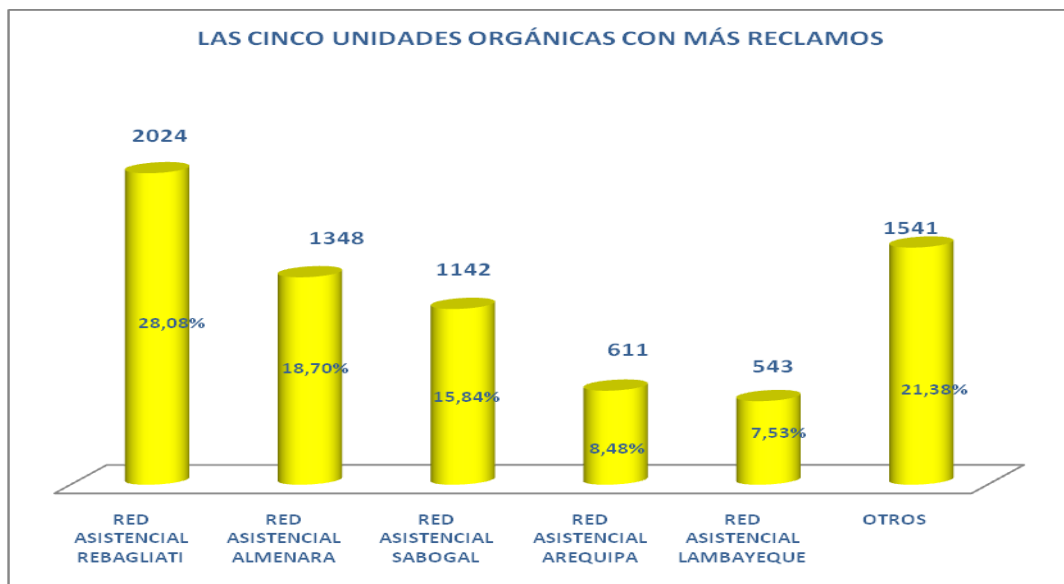
Las 10879 SI del periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (64.43%) y a través del Libro de Reclamaciones (16,43%).



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.

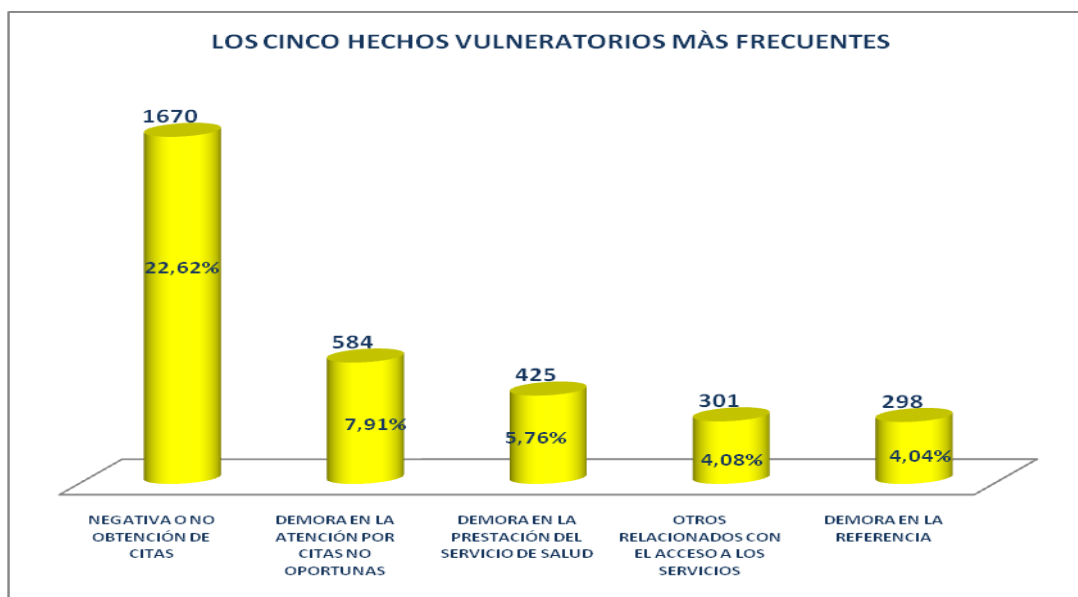
De 10,879 Solicitudes de Intervención (SI), 7,209 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 64,43% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 7,209 reclamos registrados en el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, el 34,29% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,670 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, el 59,74 % de los 7209 reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

SERVICIOS DEL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA CON MAS RECLAMOS , AGOSTO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	N	%
MEDICINA GENERAL	784	18.20
PEDIATRIA	281	6.52
OFTALMOLOGIA	261	6.06
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	251	5.83
CARDIOLOGIA	232	5.39
GINECOLOGIA	227	5.27
OTROS	2271	52.73
TOTAL	4307	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:

SERVICIOS DE L ÀREA DE AYUDA AL DIAGNÒSTICO CON MÀS RECLAMOS, AGOSTO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	N	%
IMAGENOLOGIA	297	55.83
RESONANCIA MAGNETICA	62	11.65
TOMOGRAFIA	47	8.83
BIOQUIMICA	42	7.89
SONOGRAFIA	33	6.20
ANATOMIA PATOLOGICA	18	3.38
OTROS	33	6.20
TOTAL	532	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 75,98% de los 2,165 Petitorios registrados en el periodo Agosto 2015, 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 46,24% de los 2,165 Petitorios registrados en el periodo Agosto 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 23,60%.



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.

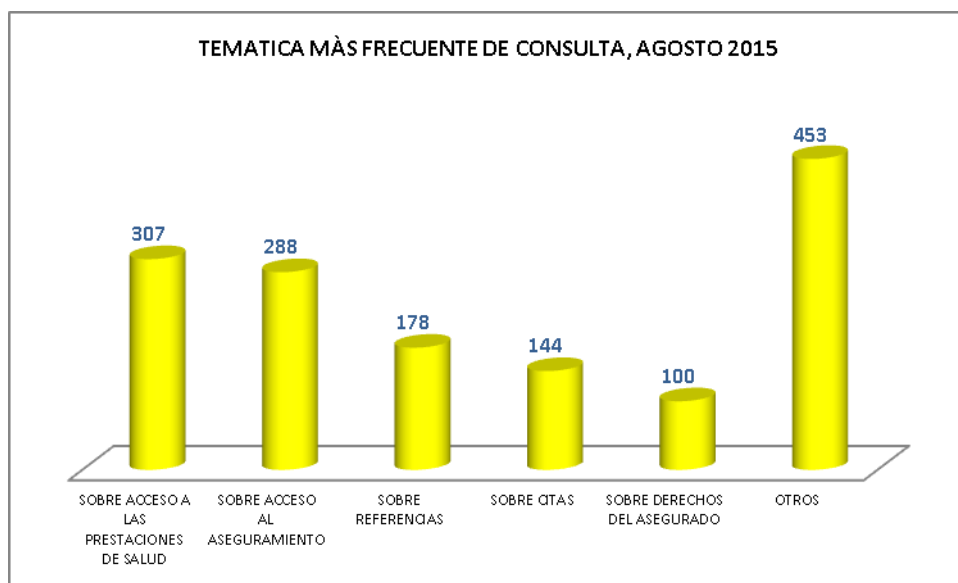
El 66,53% de las 1,470 Consultas registradas en el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,470 Consultas registradas en el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, el 20,88% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 19,59% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 40,48% 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.

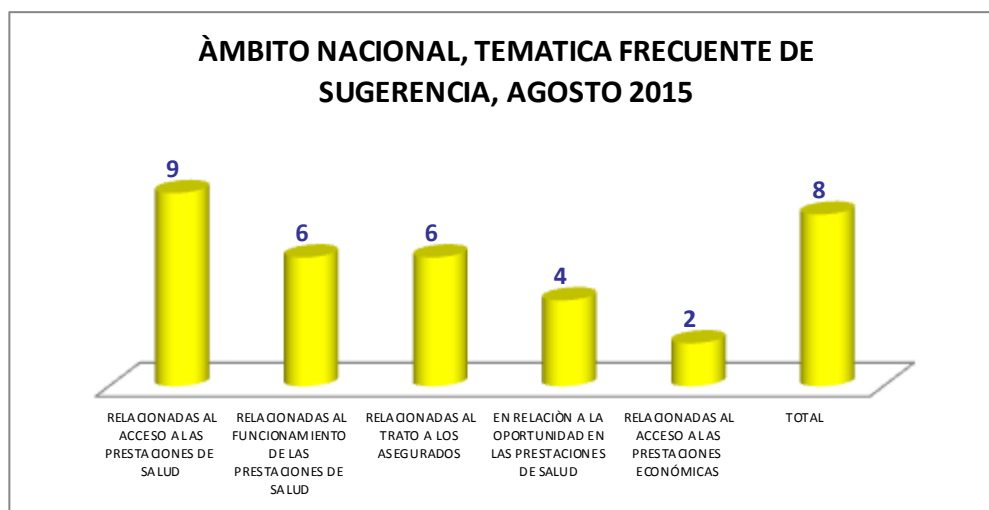
El 57,14% de las 35 Sugerencias registradas en el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

De las 35 Sugerencias registradas en el periodo Agosto 2015, en el ámbito nacional, el 25,71% corresponde a la Temática: “Accesibilidad – relacionadas al acceso a las prestaciones de salud” y el 17.14% a “Calidad - relacionadas al funcionamiento de las prestaciones de salud “.



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