

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Agosto 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA<sup>1</sup> presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención<sup>2</sup> tramitadas el mes de Agosto 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 cuenta<sup>3</sup>. Posteriormente, las solicitudes 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 cuenta con 129 unidades de registro a nivel de IPRESS y 2 Unidades de registro en la Sede Central de EsSalud, en Lima. Esta última incluye a la Central de atención continua e ininterrumpida 24x7, que atiende las 24 horas del día, los 365 días del año y reporta en tiempo real, a través del sistema en línea.

---

<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 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.

<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, Agosto 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
<b>Total general</b>	<b>11232</b>	<b>100,00</b>	RED ASISTENCIAL TACNA	89	0,79
RED ASISTENCIAL SABOGAL	2351	20,93	RED ASISTENCIAL UCAYALI	75	0,67
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2142	19,07	RED ASISTENCIAL TUMBES	69	0,61
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1702	15,15	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	50	0,45
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1317	11,73	RED ASISTENCIAL LORETO	40	0,36
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	732	6,52	RED ASISTENCIAL ANCASH	29	0,26
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	681	6,06	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	26	0,23
RED ASISTENCIAL CUSCO	378	3,37	RED ASISTENCIAL PUNO	24	0,21
RED ASISTENCIAL JUNIN	334	2,97	RED ASISTENCIAL HUARAZ	21	0,19
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	316	2,81	RED ASISTENCIAL PASCO	17	0,15
RED ASISTENCIAL HUANUCO	205	1,83	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	13	0,12
RED ASISTENCIAL APURIMAC	133	1,18	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	13	0,12
RED ASISTENCIAL PIURA	129	1,15	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	12	0,11
RED ASISTENCIAL ICA	118	1,05	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	12	0,11
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CA	101	0,90	RED ASISTENCIAL JULIACA	2	0,02
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	100	0,89	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	1	0,01

Fuente: Base de datos RIAA

### Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Agosto 2016 se registraron 11,232 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 73.40% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

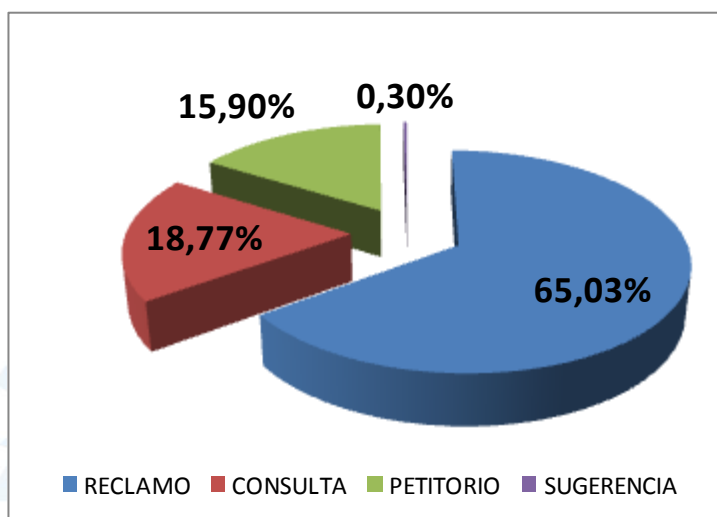


Fuente: Base de datos RIAA

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

### ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN AGOSTO 2016.

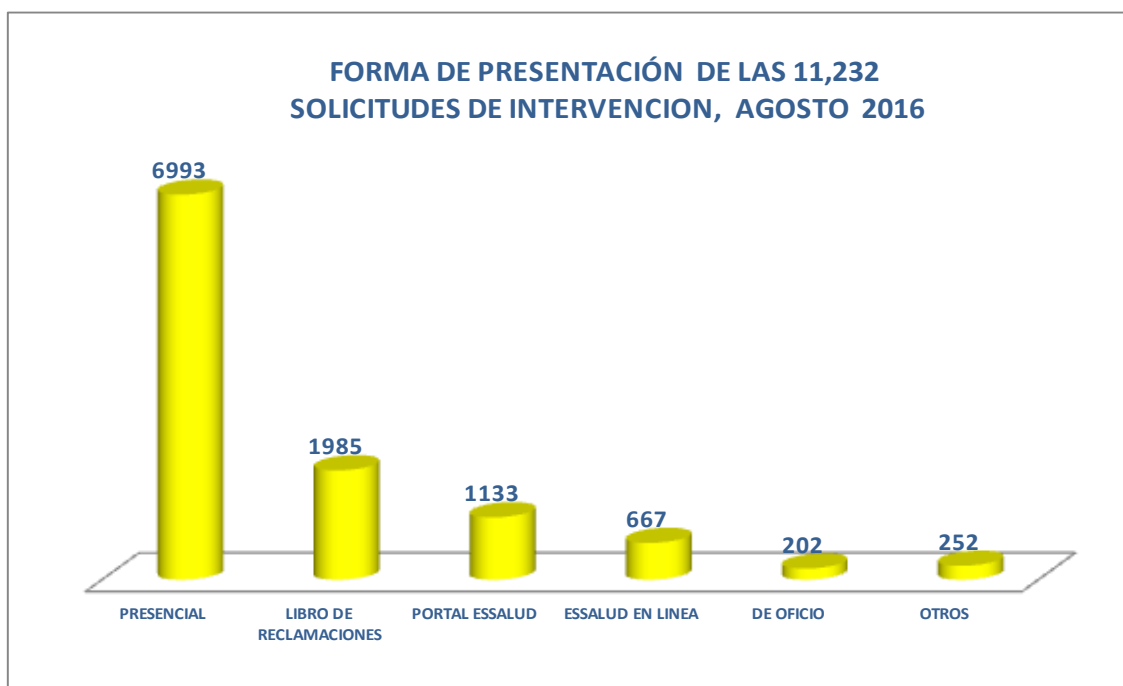
MES	TRÀMITE	CONCLUIDO	TOTAL
Agosto	2,114	9,118	11,232



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

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

Las 11,232 Solicitudes de Intervención del periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (62.26%) y a través del Libro de Reclamaciones (17.67%).



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.

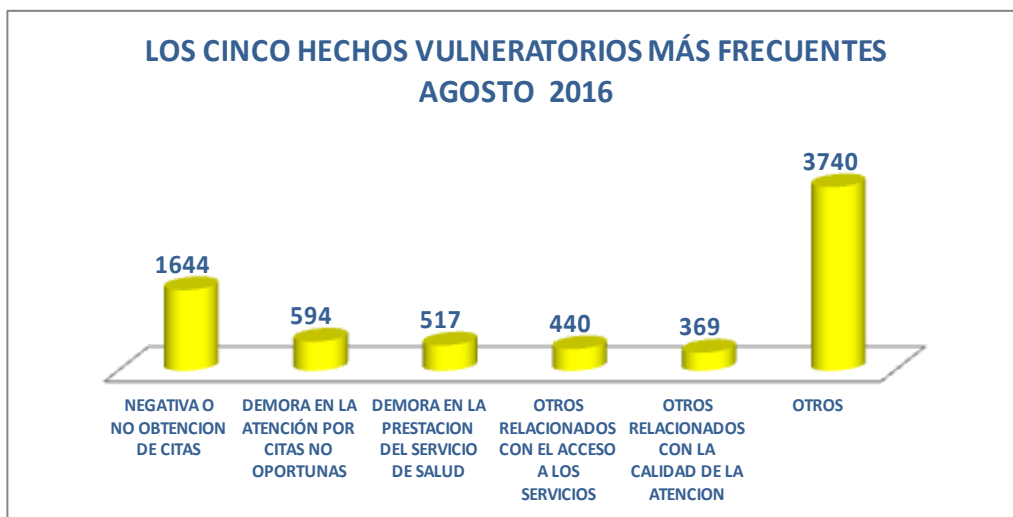
De 11,232 Solicitudes de Intervención (SI), 7,304 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 65.03% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

## Reclamo según Hecho Vulneratorio

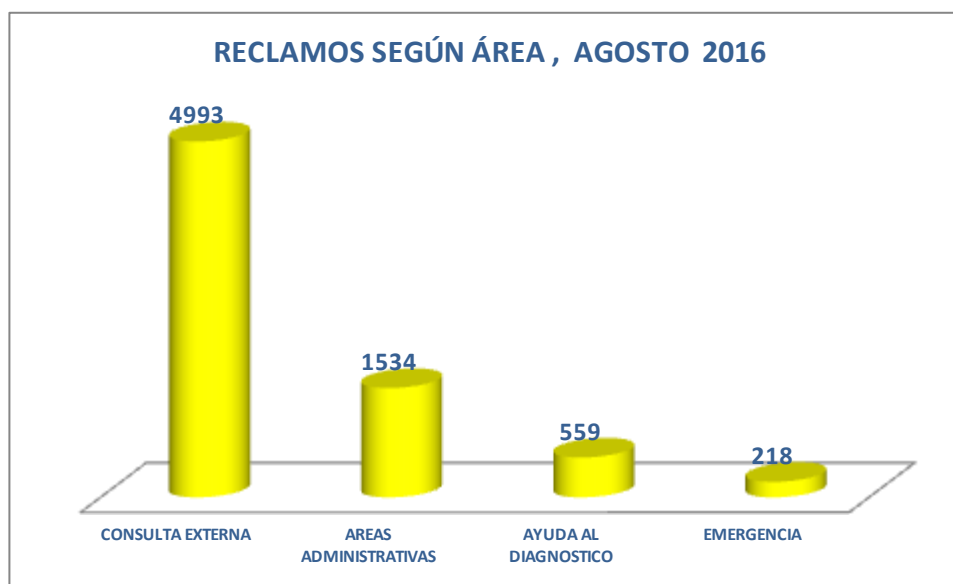
De los 7,304 reclamos registrados en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, el 22.51% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,644 reclamos.



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

### Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, el 68,36 % de los 7,304 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 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA, AGOSTO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	955	19,99%
OFTALMOLOGIA	345	7,22%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	321	6,72%
CARDIOLOGIA	285	5,96%
PEDIATRIA	265	5,55%
OTROS	2607	54,56%
TOTAL	4778	100,00%

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

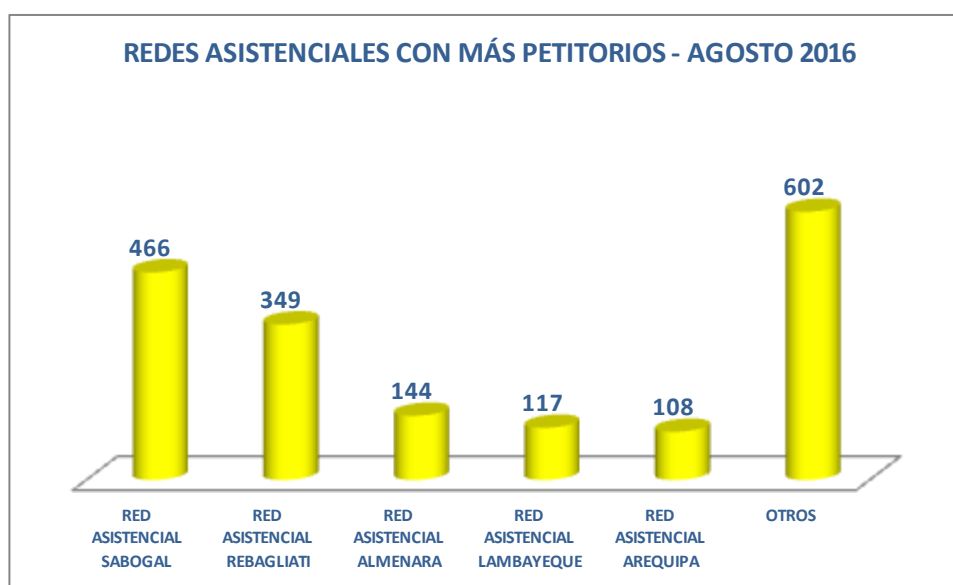
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, AGOSTO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	232	41,50%
BIOQUIMICA	150	26,83%
TOMOGRAFIA	70	12,52%
RESONANCIA MAGNETICA	44	7,87%
SONOGRAFIA	26	4,65%
OTROS	37	6,62%
TOTAL	559	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.

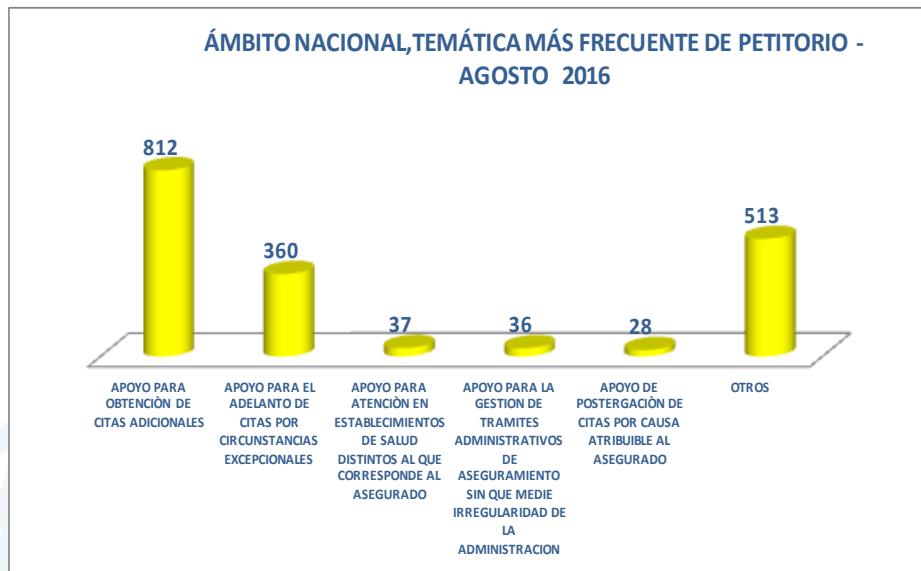
El 15.90% de los 1,786 Petitorios registrados en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

### Temáticas más frecuentes

El 45.46% de los 1,786 Petitorios registrados en el periodo Agosto 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 20.16%.



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.

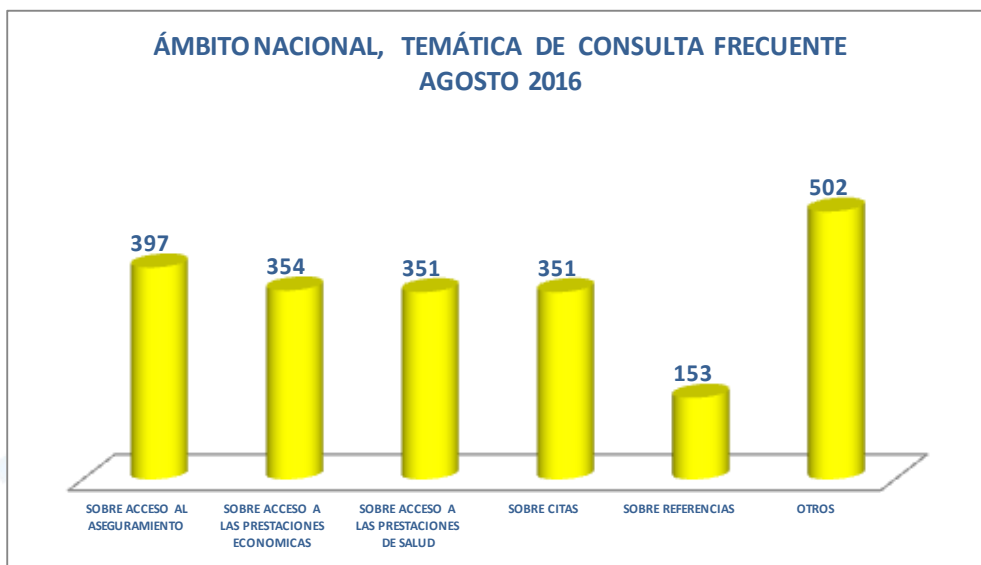
El 18.77% de las 2,108 Consultas registradas en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional



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

### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 2,108 Consultas registradas en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, el 18.83 % es “Sobre Acceso al Aseguramiento” y el 16.77%, “Sobre Acceso a las Prestaciones Económicas”, totalizando entre ambas el 35.63% 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 0.30% de las 34 Sugerencias registradas en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

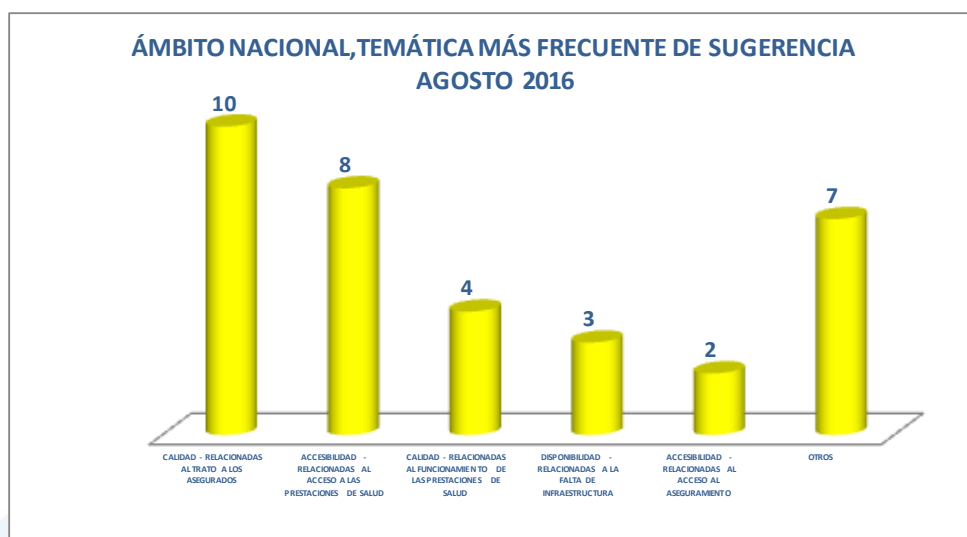


Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

### Temáticas más frecuentes



De las 34 Sugerencias registradas en el periodo Agosto 2016, en el ámbito nacional, el 29.41% corresponde a la Temática “Calidad – Relacionadas al Trato a los Asegurados” y el 23.53% a la Temática: “Accesibilidad - Relacionadas al acceso a las Prestaciones de Salud”



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

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