

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Diciembre 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Diciembre 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 Diciembre 2015 se registraron 9496 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 69,37% 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, Diciembre 2015

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	9496	100.00
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2166	22.81
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1712	18.03
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1612	16.98
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	559	5.89
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	538	5.67
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	484	5.10
RED ASISTENCIAL JUNIN	362	3.81
RED ASISTENCIAL ICA	220	2.32
RED ASISTENCIAL CUSCO	182	1.92
RED ASISTENCIAL HUANUCO	171	1.80
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	145	1.53
GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	144	1.52
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	122	1.28
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	116	1.22
RED ASISTENCIAL APURIMAC	102	1.07
RED ASISTENCIAL PIURA	102	1.07
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	96	1.01
PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	95	1.00

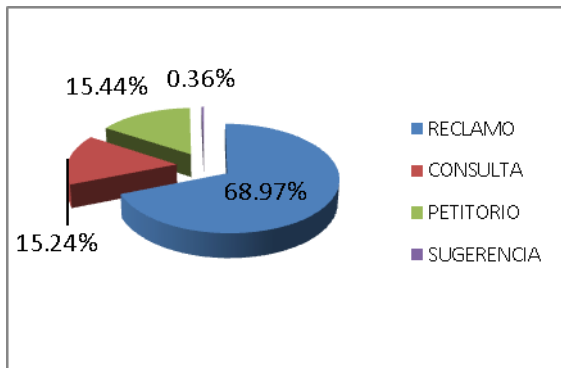
RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	80	0.84
RED ASISTENCIAL PASCO	64	0.67
RED ASISTENCIAL PUNO	58	0.61
RED ASISTENCIAL TACNA	54	0.57
GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	45	0.47
RED ASISTENCIAL ANCASH	44	0.46
RED ASISTENCIAL LORETO	42	0.44
RED ASISTENCIAL TUMBES	38	0.40
RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	37	0.39
RED ASISTENCIAL UCAYALI	29	0.31
RED ASISTENCIAL JULIACA	20	0.21
RED ASISTENCIAL HUARAZ	18	0.19
GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	10	0.11
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	10	0.11
RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	7	0.07
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	6	0.06
RED ASISTENCIAL AMAZONAS	4	0.04
RED ASISTENCIAL HUANCAMELICA	2	0.02

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



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

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



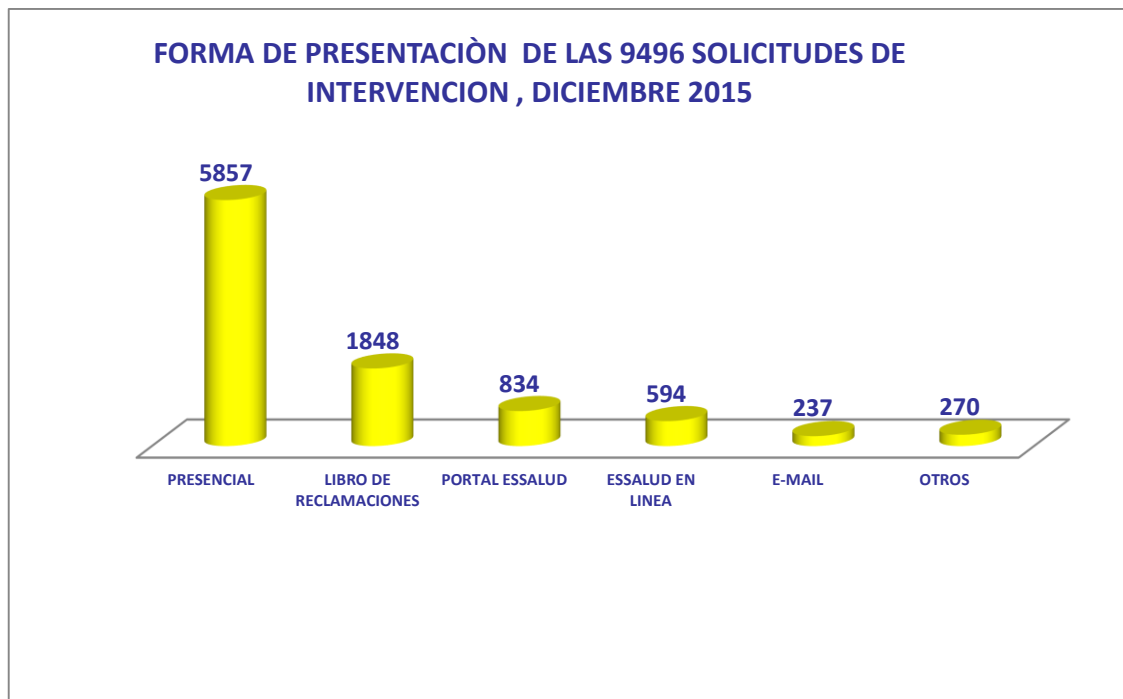
Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DICIEMBRE 2015.

MES	TRÀMITE	CONCLUÏDO	TOTAL
DICIEMBRE	1709	7787	9496

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 9496 SI del periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (61.68%) y a través del Libro de Reclamaciones (19,46%).



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.

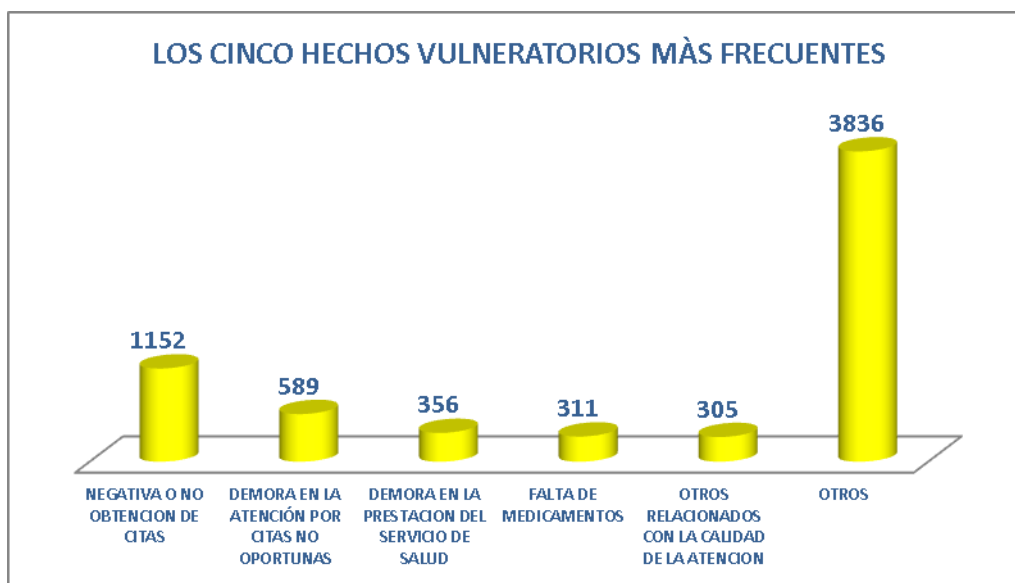
De 9,496 Solicitudes de Intervención (SI), 6,549 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 68,97% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

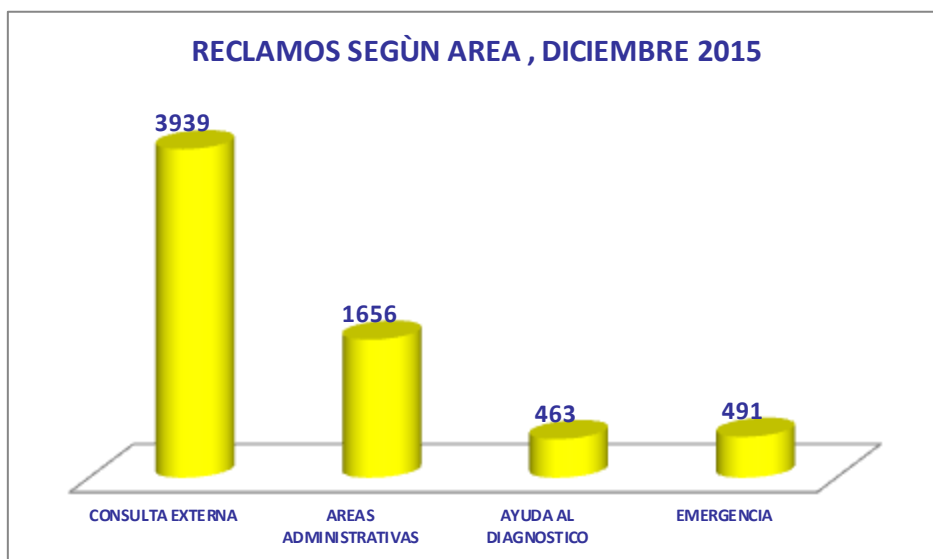
De los 6,549 reclamos registrados en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, el 20,75% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,152 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, el 60.15 % de los 6549 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, DICIEMBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	739	18.76
OFTALMOLOGIA	327	8.30
PEDIATRIA	233	5.92
GINECOLOGIA	212	5.38
CIRUGIA GENERAL	206	5.23
OTROS	2222	56.41
TOTAL	3939	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 CONSULTA EXTERNA, DICIEMBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	235	50.76
BIOQUIMICA	81	17.49
SONOGRAFIA	45	9.72
TOMOGRAFIA	33	7.13
RESONANCIA MAGNETICA	27	5.83
OTROS SERVICIOS	42	9.07
TOTAL	463	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.

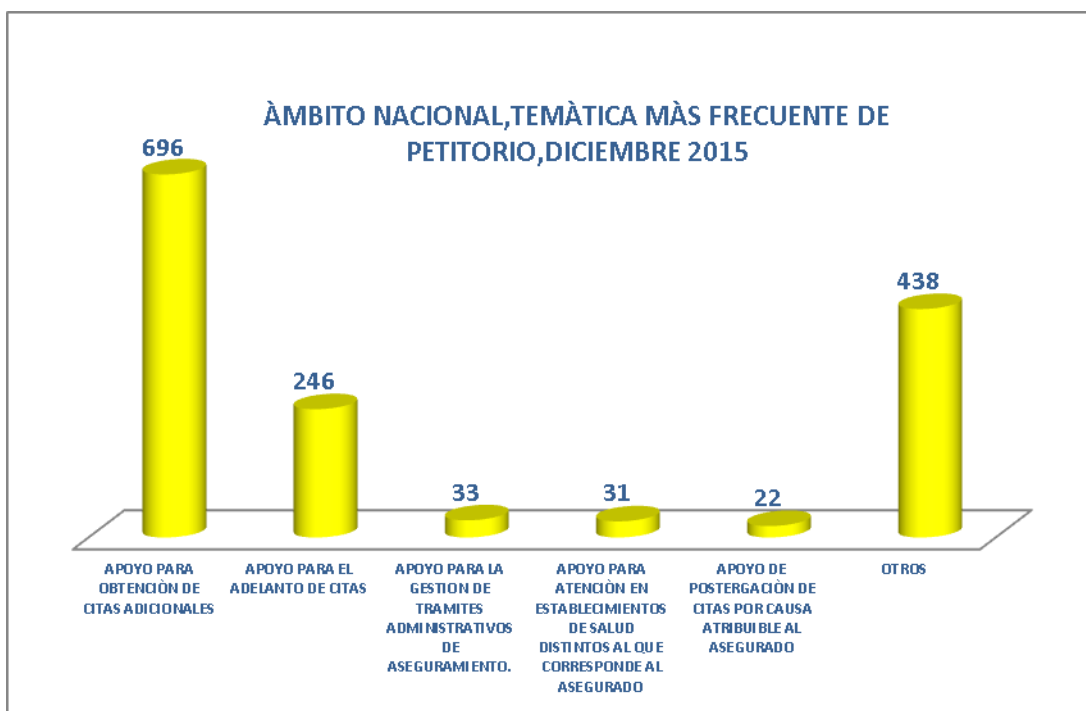
El 69,10% de los 1, 466 Petitorios registrados en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 47,48 % de los 1,466 Petitorios registrados en el periodo Diciembre 2105, 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 16.78%.



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 57,50% de las 1,447 Consultas registradas en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.

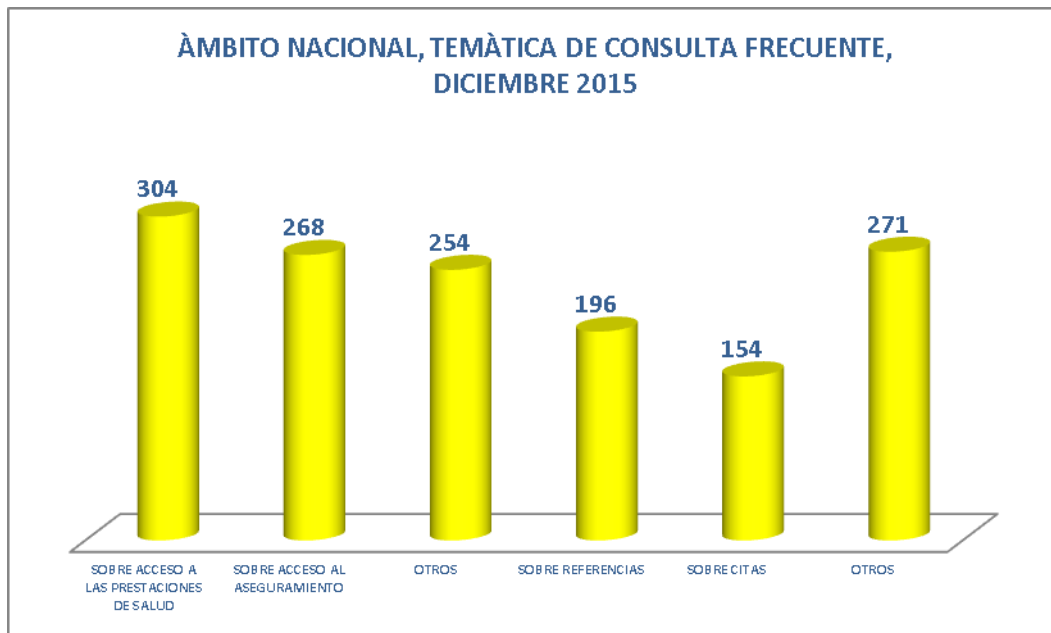


Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Temáticas más frecuentes

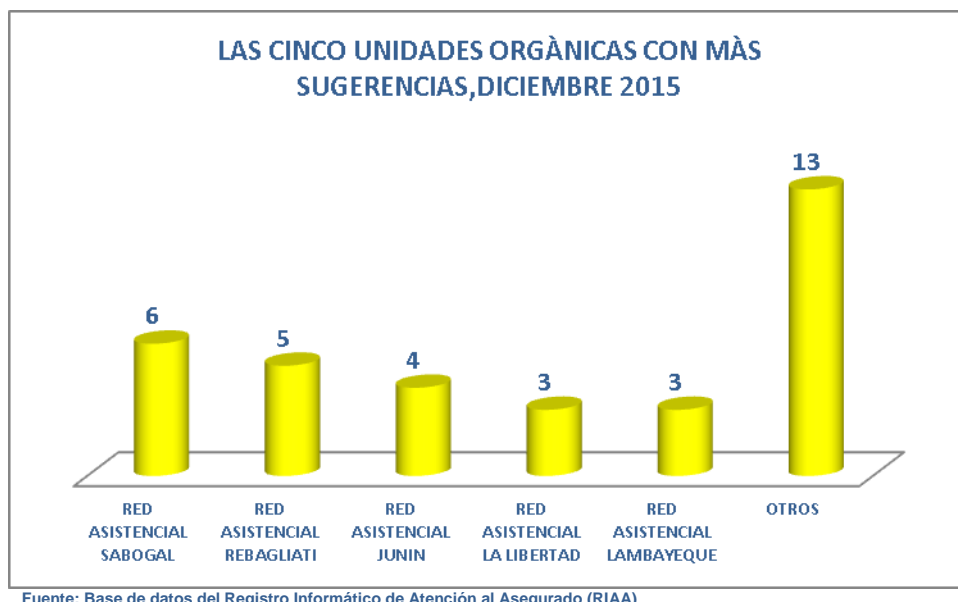
Respecto a las 1,447 Consultas registradas en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, el 21,01% "Sobre acceso a las prestaciones de salud", seguido "sobre

acceso al aseguramiento” con el 18.52% totalizando entre ambas el 39,53% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



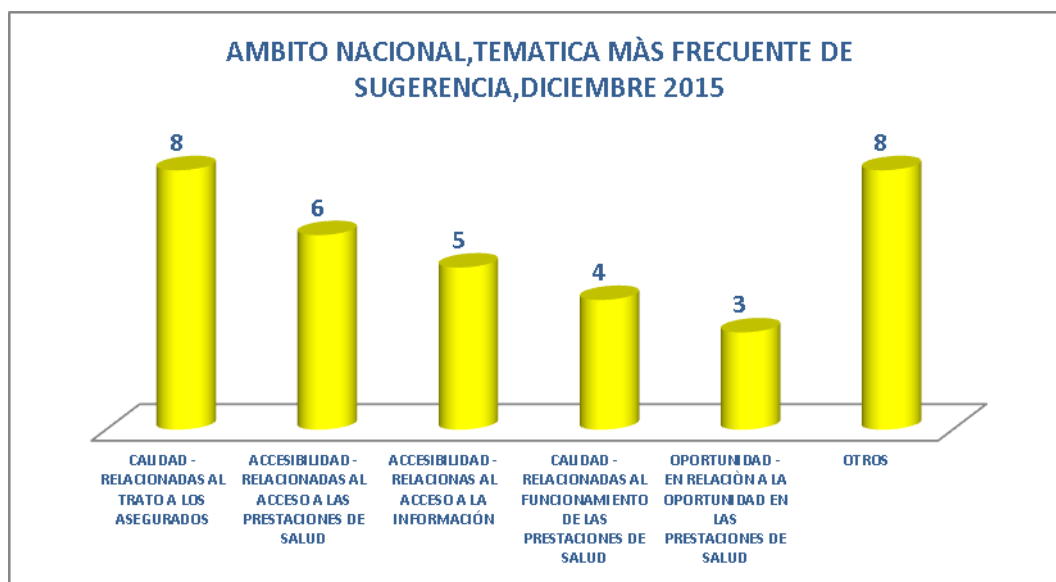
4.- Sugerencia: Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 61,76% de las 34 Sugerencias registradas en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Temáticas más frecuentes

De las 34 Sugerencias registradas en el periodo Diciembre 2015, en el ámbito nacional, el 23,53% corresponde a la Temática: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” y el 17.56 % a “Accesibilidad - relacionadas al acceso de las prestaciones de salud



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

Lima, Diciembre de 2015
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA