

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Enero 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 enero de 2015.

Las solicitudes de intervención han sido recibidas por las oficinas de Defensoría del 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 Enero 2015 se registraron 12,697 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 78,0% 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.

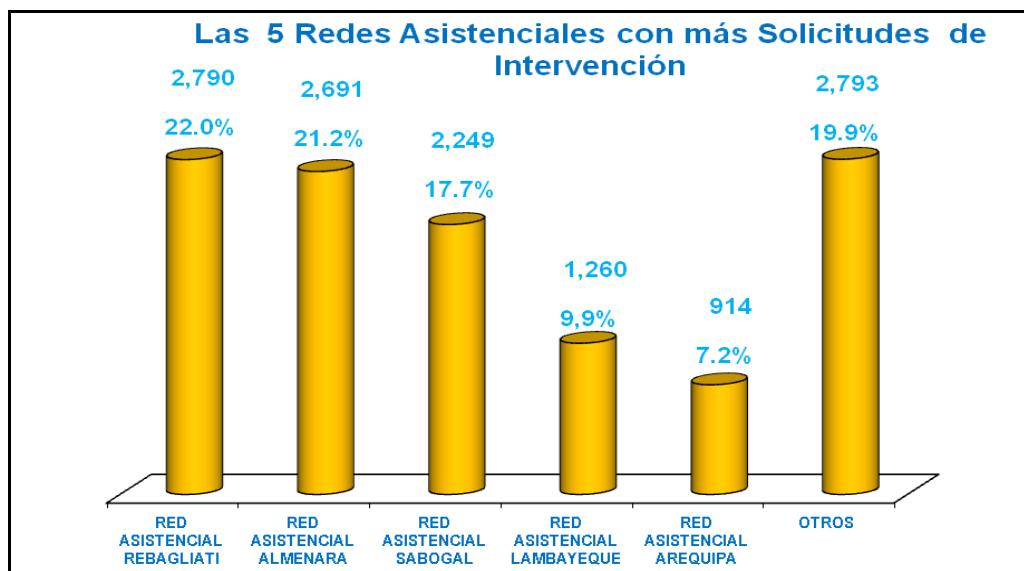
<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del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

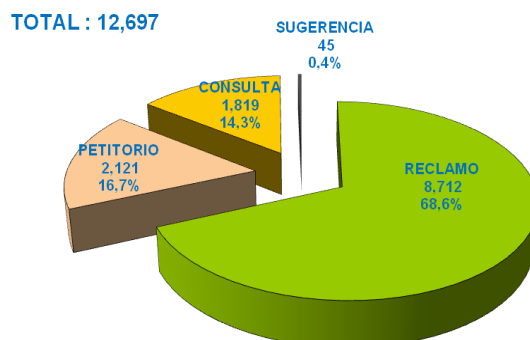
<sup>4</sup> Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado	RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado
<b>Total</b>	<b>12 697</b>	<b>100.0</b>					
1 RAS REBAGLIATI	2 790	22.0	22.0	18 RAS UCAYALI	88	0.7	96.8
2 RAS ALMENARA	2 691	21.2	43.2	19 RAS MOQUEGUA	85	0.7	97.5
3 RAS SABOGAL	2 249	17.7	60.9	20 RAS TUMBES	70	0.6	98.0
4 RAS LAMBAYEQUE	1 260	9.9	70.8	21 RAS HUÁNUCO	61	0.5	98.5
5 RAS AREQUIPA	914	7.2	78.0	22 RAS PUNO	44	0.3	98.9
6 RAS LA LIBERTAD	566	4.5	82.5	23 RAS PASCO	37	0.3	99.2
7 RAS JUNIN	320	2.5	85.0	24 RAS ANCASH	24	0.2	99.3
8 RAS PIURA	216	1.7	86.7	25 G. DE OPERACIONES DE SALUD	19	0.1	99.5
9 RAS CUSCO	200	1.6	88.3	26 RAS MADRE DE DIOS	14	0.1	99.6
10 INCOR	189	1.5	89.7	27 RAS AMAZONAS	12	0.1	99.7
11 RAS AYACUCHO	169	1.3	91.1	28 RAS HUANCVELICA	10	0.1	99.8
12 RAS ICA	160	1.3	92.3	29 RAS MOYOBAMBA	10	0.1	99.9
13 G. C. DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	116	0.9	93.3	30 RAS CAJAMARCA	6	0.0	99.9
14 RAS APURIMAC	96	0.8	94.0	31 RAS TARAPOTO	4	0.0	99.9
15 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	93	0.7	94.7	32 AFESALUD (SEDE CENTRAL)	3	0.0	100.0
16 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	88	0.7	95.4	33 RAS LORETO	3	0.0	100.0
17 RAS TACNA	88	0.7	96.1	34 RAS JULIACA	2	0.0	100.0

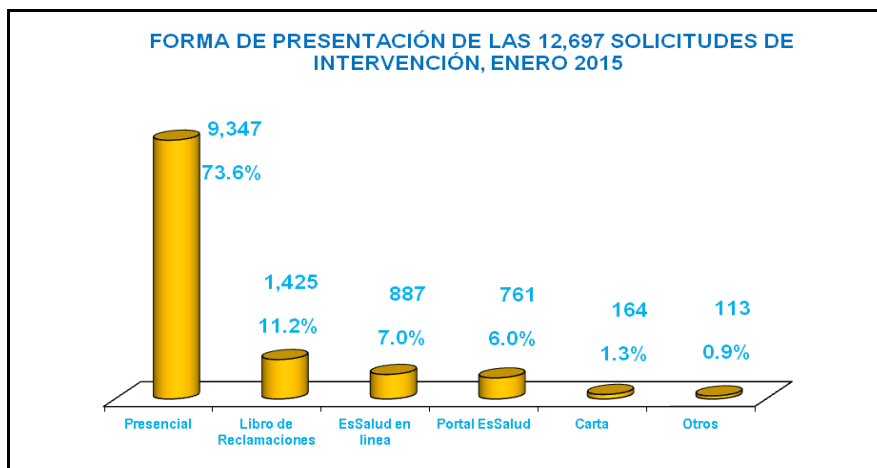


### Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Enero 2015



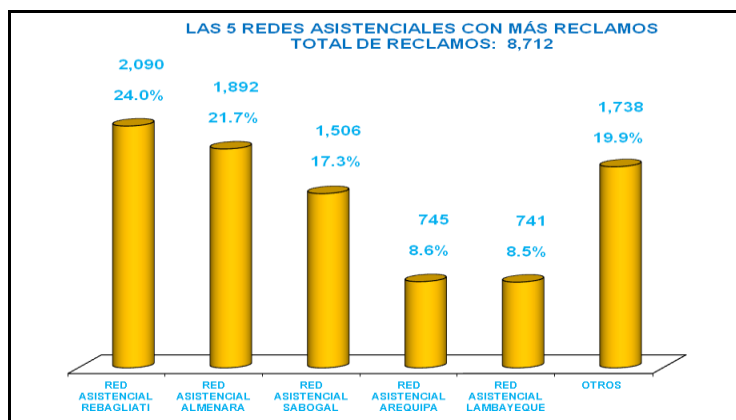
### Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

El 84,8% de las 12,697 SI del periodo Enero 2015 en el ámbito nacional, se presentó de forma Presencial (73.6%) y a través del Libro de Reclamaciones (11.2%).



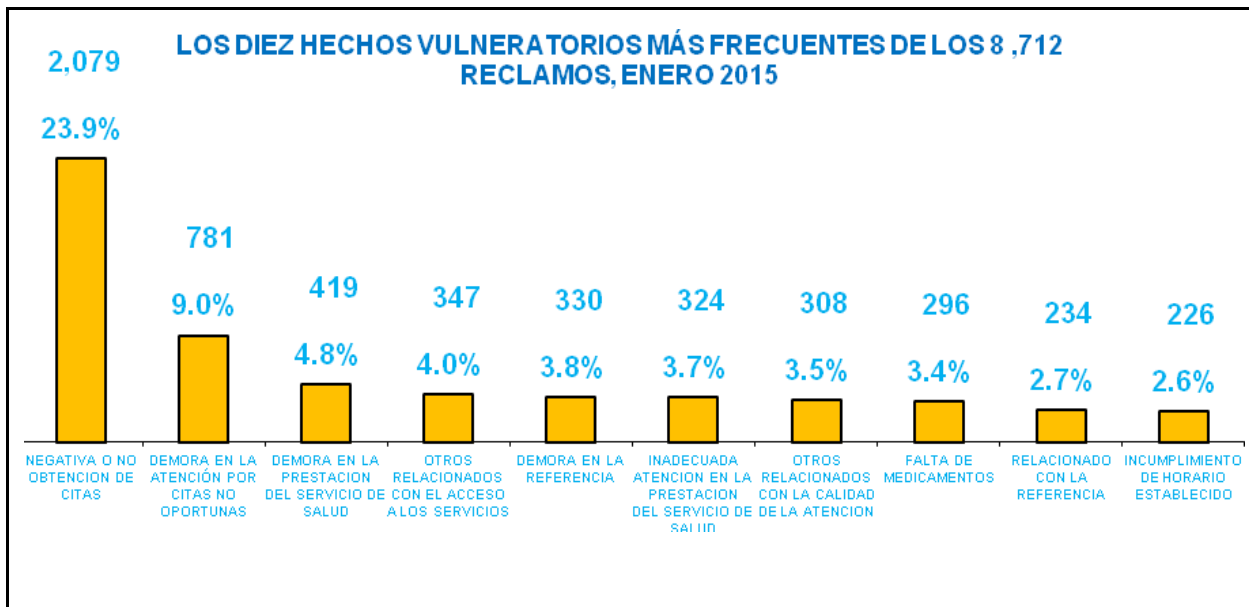
**1.- Reclamo:** Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 12,697 Solicitudes de Intervención (SI), 8,712 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 68,6% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



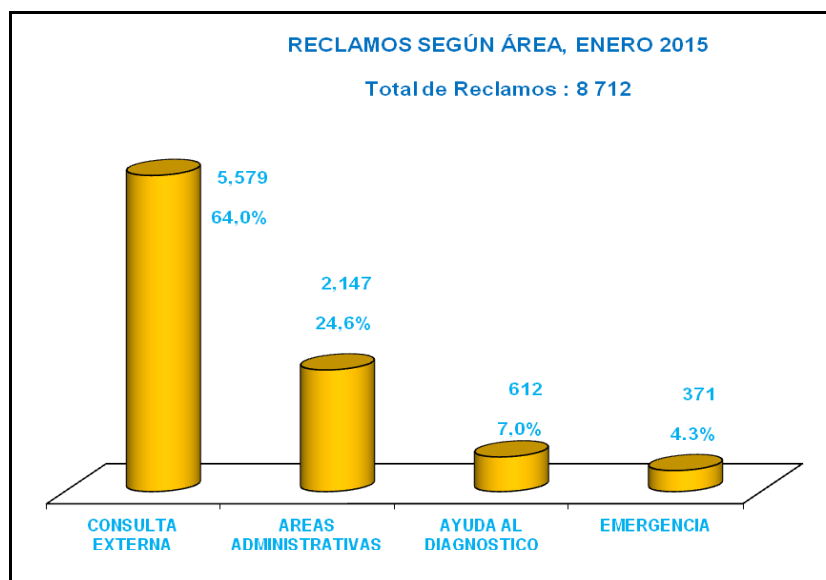
### Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 8,712 reclamos registrados en el periodo Enero 2015, en el ámbito nacional, el 74,1%; es decir, 6,453 reclamos, correspondieron a 20 Hechos Vulneratorios, habiendo sido el más frecuente “Negativa o no Obtención de Citas” (23,9%).



### Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Enero 2015, en el ámbito nacional, el 64% de los 8,712 Reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

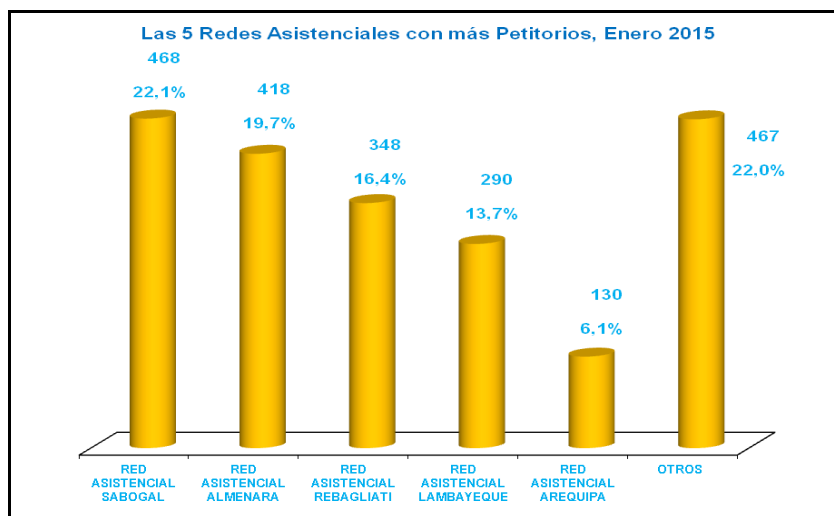
<b>SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÁS RECLAMOS, ENERO 2015</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>RECLAMOS</b>		
	<b>Absoluto</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
MEDICINA GENERAL	1 069	19.2	19.2
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	401	7.2	26.3
OFTALMOLOGÍA	375	6.7	33.1
CIRUGIA GENERAL	344	6.2	39.2
GINECOLOGÍA	312	5.6	44.8
OTROS	3 078	55.2	100.0
<b>Total</b>	<b>5 579</b>	<b>100.0</b>	

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

<b>SERVICIOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON MÁS RECLAMOS, ENERO 2015</b>			
<b>SERVICIO</b>	<b>RECLAMOS</b>		
	<b>Absoluto</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
IMAGENOLOGÍA	396	64.7	64.7
BIOQUÍMICA	83	13.6	78.3
ANATOMÍA PATOLÓGICA	47	7.7	85.9
TOMOGRFÍA	32	5.2	91.2
RESONANCIA MAGNÉTICA	22	3.6	94.8
OTROS	32	5.2	100.0
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>100.0</b>	

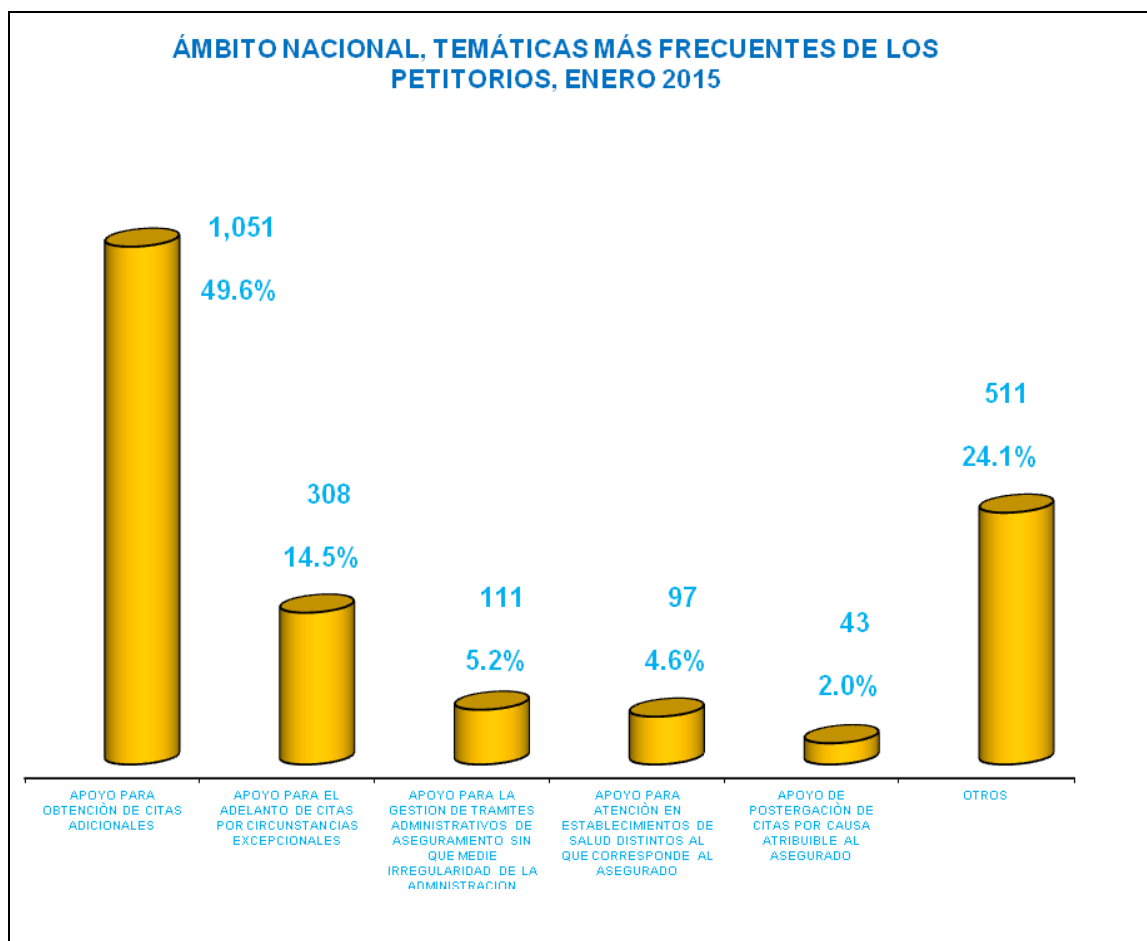
**2.- Petitorio:** Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 78,0% de los 2,121 Petitorios registrados en el periodo Enero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



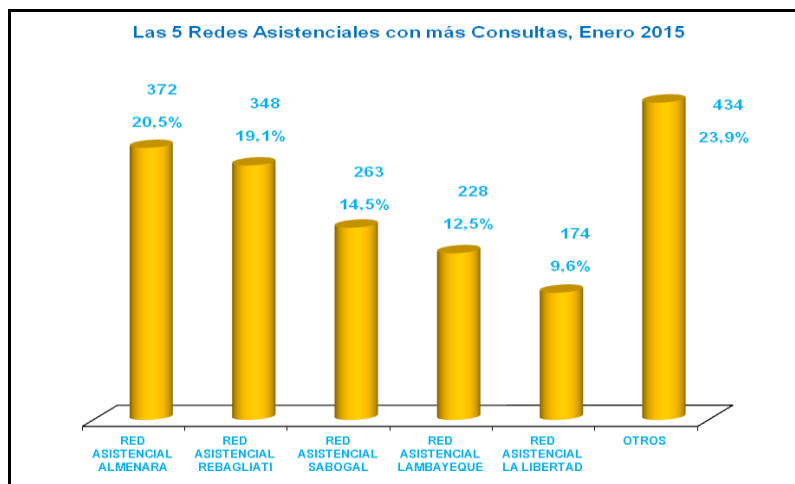
### Temáticas más frecuentes

El 49,6% de los 2,121 Petitorios registrados en el periodo Enero 2015, ámbito nacional, corresponden a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales”. Esta información concuerda con la identificación de los principales motivos de reclamos: “Negativa o no obtención de citas” (23,9%), y “Demora en la atención por citas oportunas (9,0%).



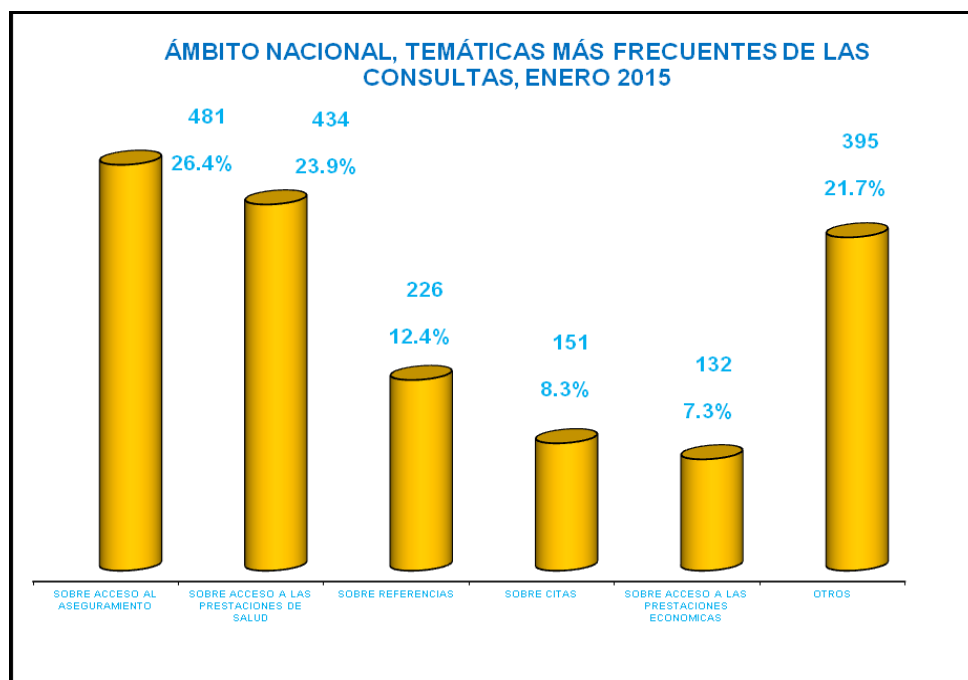
**3.- Consulta:** Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 76,1% de las 1,819 Consultas registradas en el periodo Enero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



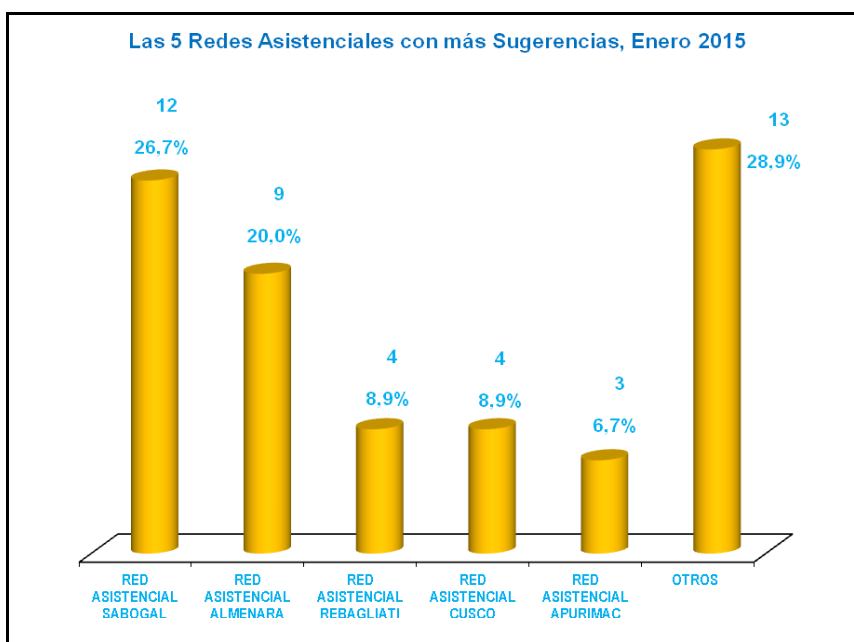
### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,819 Consultas registradas en el periodo Enero 2015, ámbito nacional, el 50,3% de las Temáticas corresponden a “Sobre el acceso al aseguramiento” (26,4%) y “Sobre el acceso a las prestaciones de salud” (23,9%).



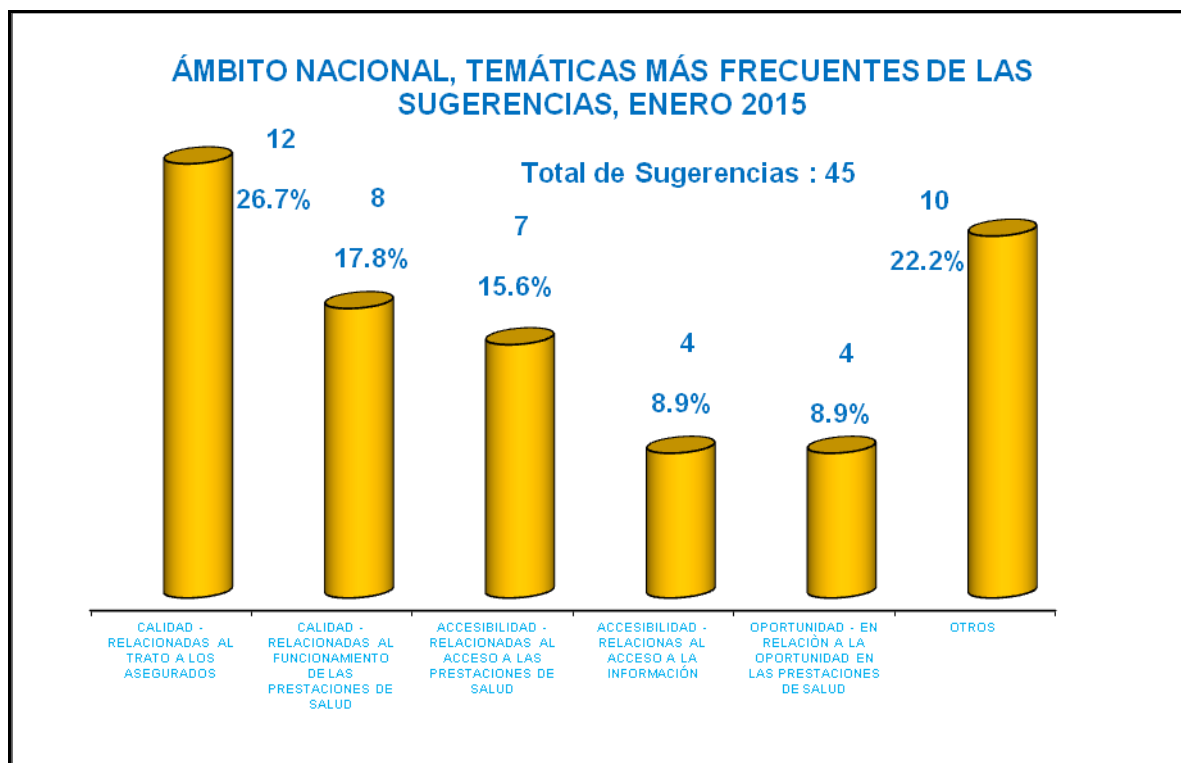
**4.- Sugerencia:** Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 71,1% de las 45 Sugerencias registradas en el periodo Enero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

El 44,4% de las 45 Sugerencias registradas en el periodo Enero 2015, ámbito nacional, corresponden a las Temáticas: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” (26,7%) y “Calidad – relacionadas al funcionamiento de las prestaciones de salud” (17,8%).



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