

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

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

<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 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.

<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 2016

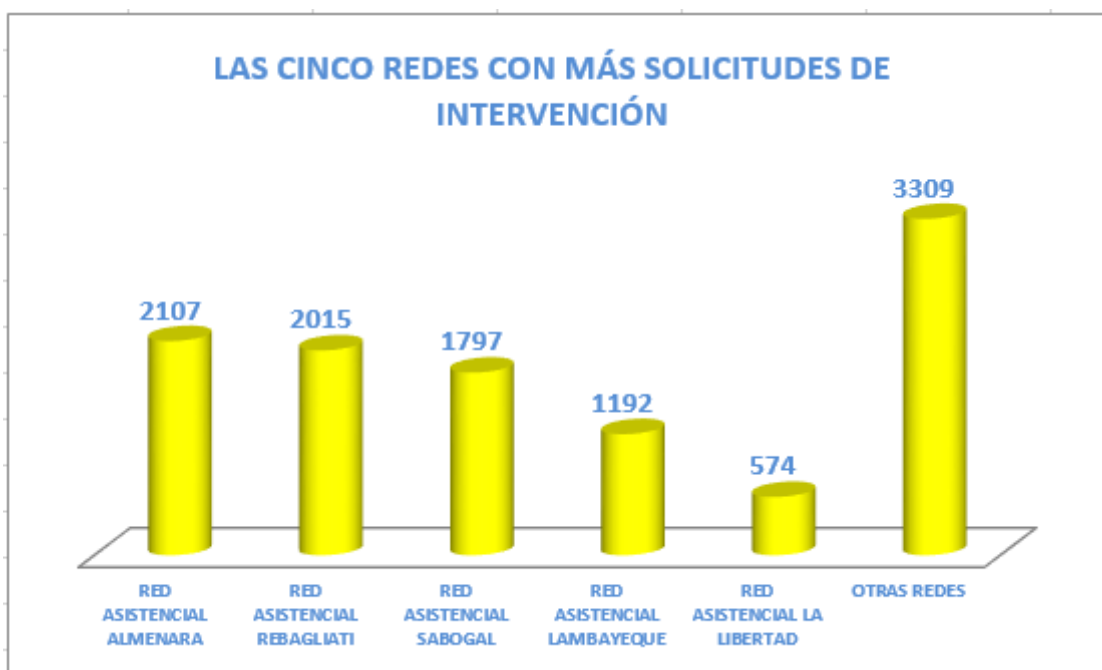
RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10994</b>	<b>100.00%</b>
RED ASISTENCIAL ALMENARA	2107	19.16%
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2015	18.33%
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1797	16.35%
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1192	10.84%
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	574	5.22%
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	549	4.99%
RED ASISTENCIAL JUNIN	370	3.37%
RED ASISTENCIAL ICA	285	2.59%
GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	222	2.02%
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	188	1.71%
RED ASISTENCIAL CUSCO	175	1.59%
RED ASISTENCIAL PIURA	164	1.49%
GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	159	1.45%
PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	153	1.39%
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	151	1.37%
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	111	1.01%
RED ASISTENCIAL APURIMAC	104	0.95%
RED ASISTENCIAL ANCASH	97	0.88%

Fuente: Base de datos RIAA

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	80	0.73%
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	78	0.71%
RED ASISTENCIAL HUANUCO	51	0.46%
RED ASISTENCIAL TACNA	50	0.45%
RED ASISTENCIAL TUMBES	48	0.44%
RED ASISTENCIAL UCAYALI	47	0.43%
RED ASISTENCIAL PUNO	46	0.42%
RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	43	0.39%
RED ASISTENCIAL PASCO	35	0.32%
RED ASISTENCIAL HUANCANELICA	22	0.20%
RED ASISTENCIAL HUARAZ	16	0.15%
RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	15	0.14%
GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	13	0.12%
RED ASISTENCIAL LORETO	11	0.10%
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	10	0.09%
RED ASISTENCIAL AMAZONAS	8	0.07%
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	7	0.06%
CENTRO DE HEMODIALISIS	1	0.01%

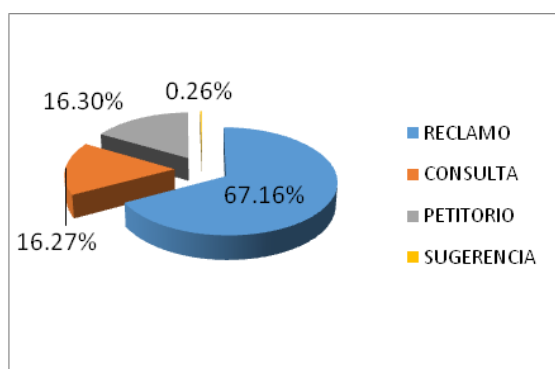
### Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Enero 2016 se registraron 10,994 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 69,90% se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Fuente: Base de datos RIAA

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



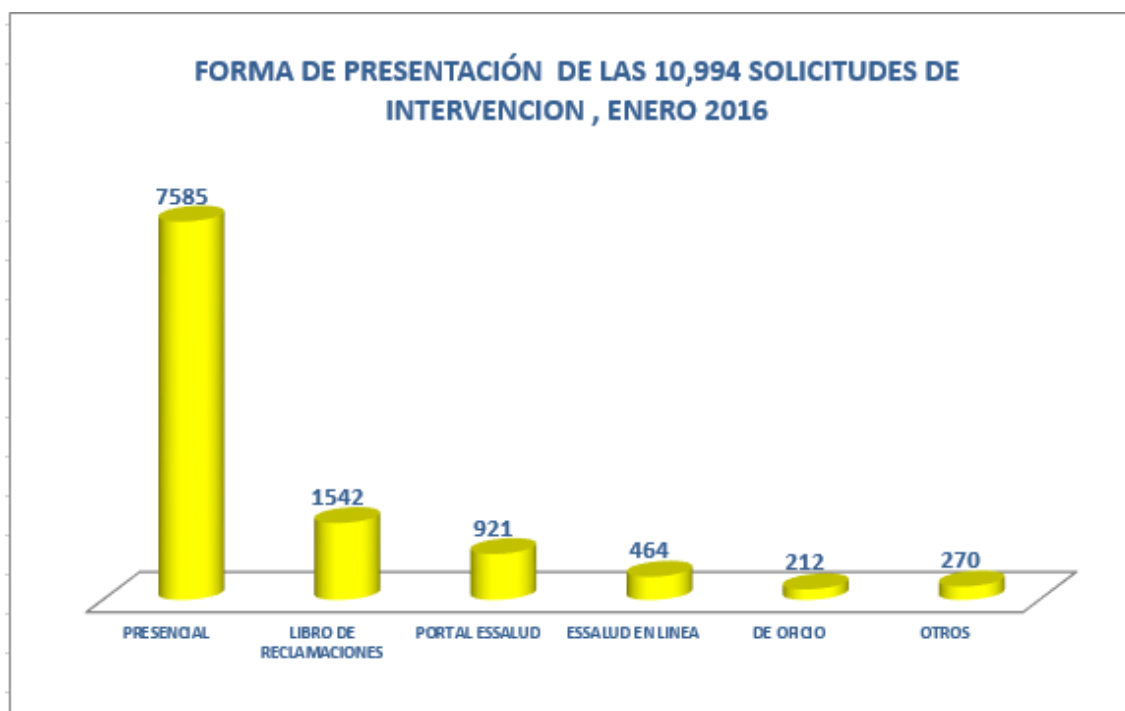
Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

### ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN ENERO 2016.

MES	TRÁMITE	CONCLUIDO	TOTAL
ENERO	1764	9230	10994

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

Las 10,994 Solicitudes de Intervención del periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (68.99%) y a través del Libro de Reclamaciones (14,03%).



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

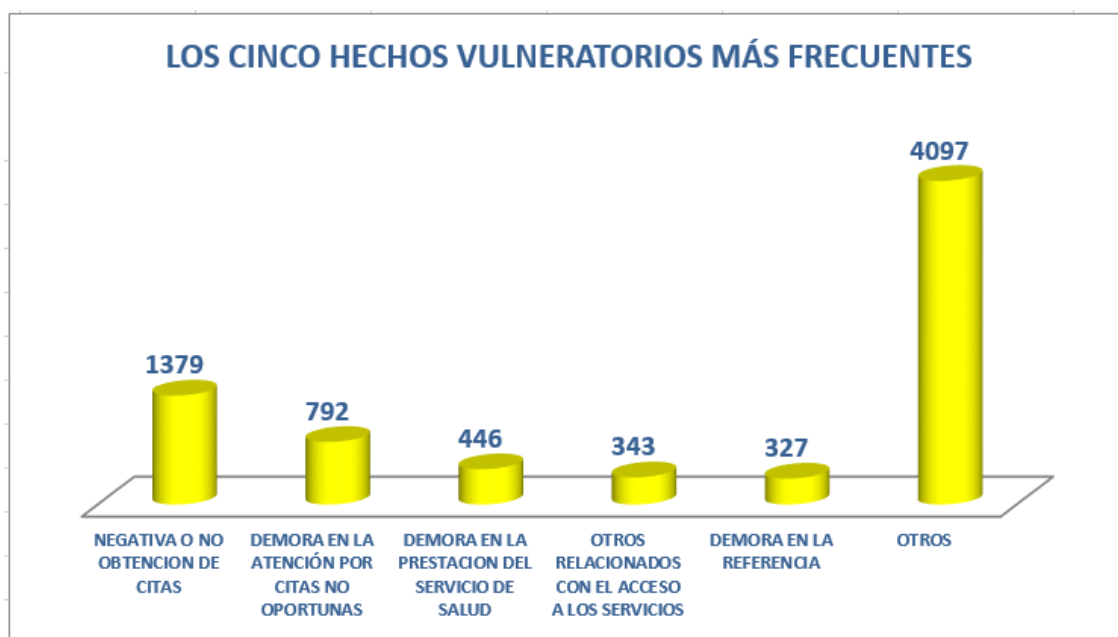
De 10,994 Solicitudes de Intervención (SI), 7,384 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 75,38% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

## Reclamo según Hecho Vulneratorio

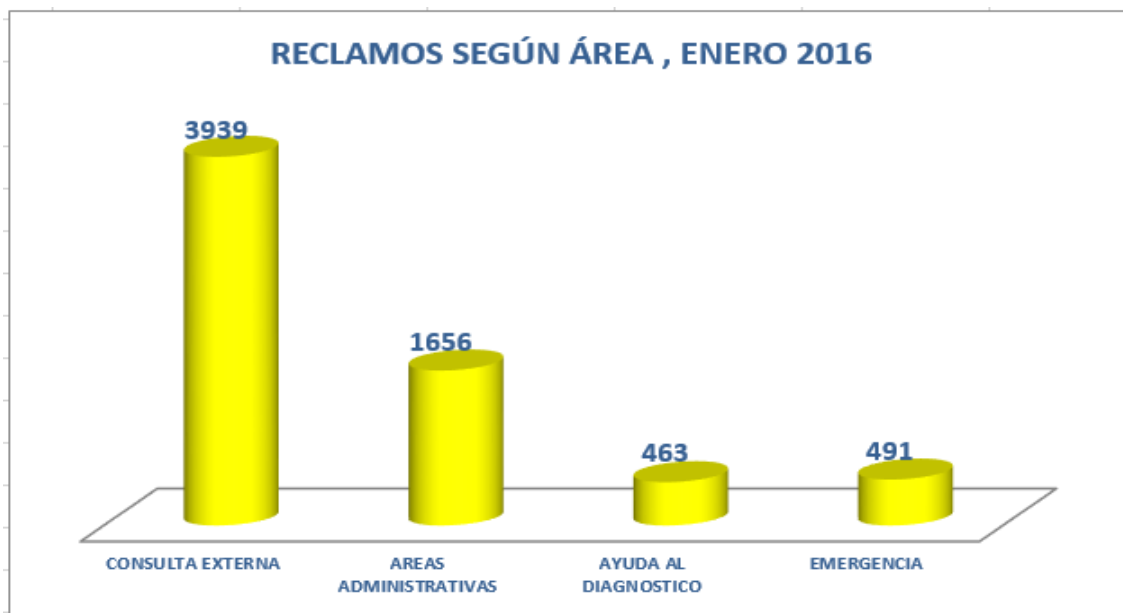
De los 7,384 reclamos registrados en el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, el 18,68% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,379 reclamos



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

## Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, el 53,35 % de los 7,384 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 ENERO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	749	15.51
OFTALMOLOGIA	425	8.80
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	311	6.44
CIRUGIA GENERAL	301	6.23
CARDIOLOGIA	271	5.61
OTROS	2773	57.41
<b>TOTAL</b>	<b>4830</b>	<b>100.00</b>

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

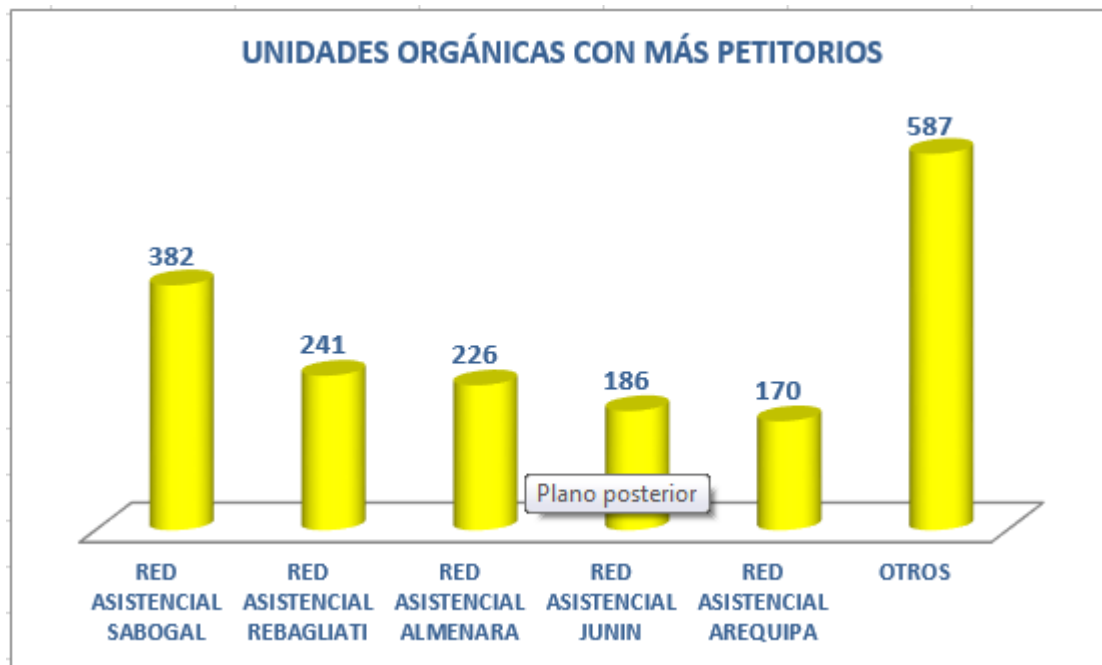
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA, ENERO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	307	60.31
BIOQUIMICA	65	12.77
TOMOGRAFIA	51	10.02
RESONANCIA MAGNETICA	39	7.66
SONOGRAFIA	22	4.32
OTROS SERVICIOS	25	4.91
TOTAL	509	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 67,24% de los 1,792 Petitorios registrados en el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.

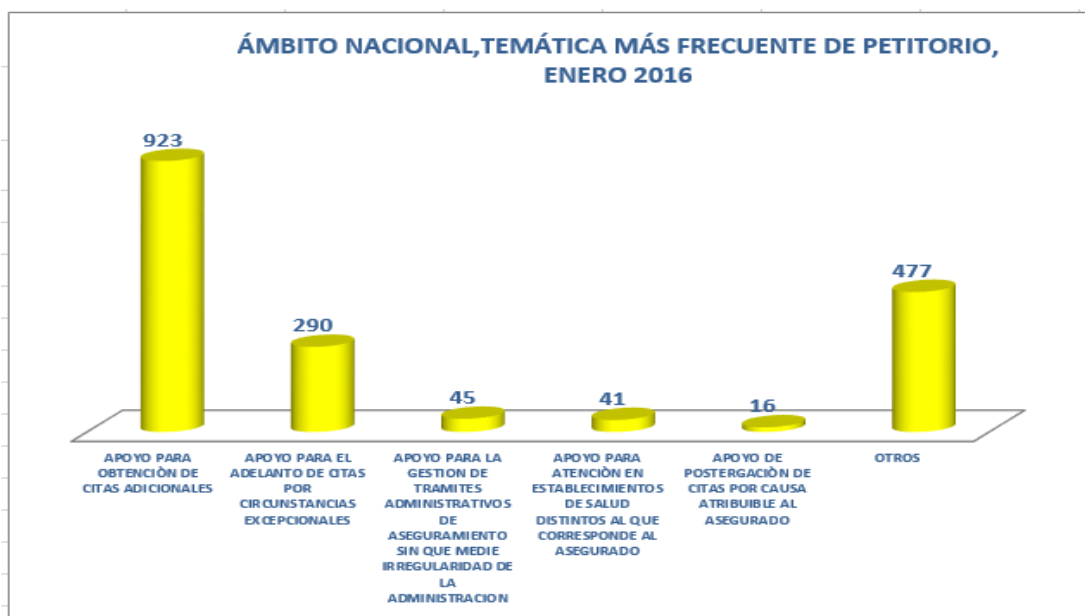


Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

### Temáticas más frecuentes

El 51,51% de los 1,792 Petitorios registrados en el periodo Enero 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 16,18%.



Fue  
nte: 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 57,07% de las 1,789 Consultas registradas en el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional

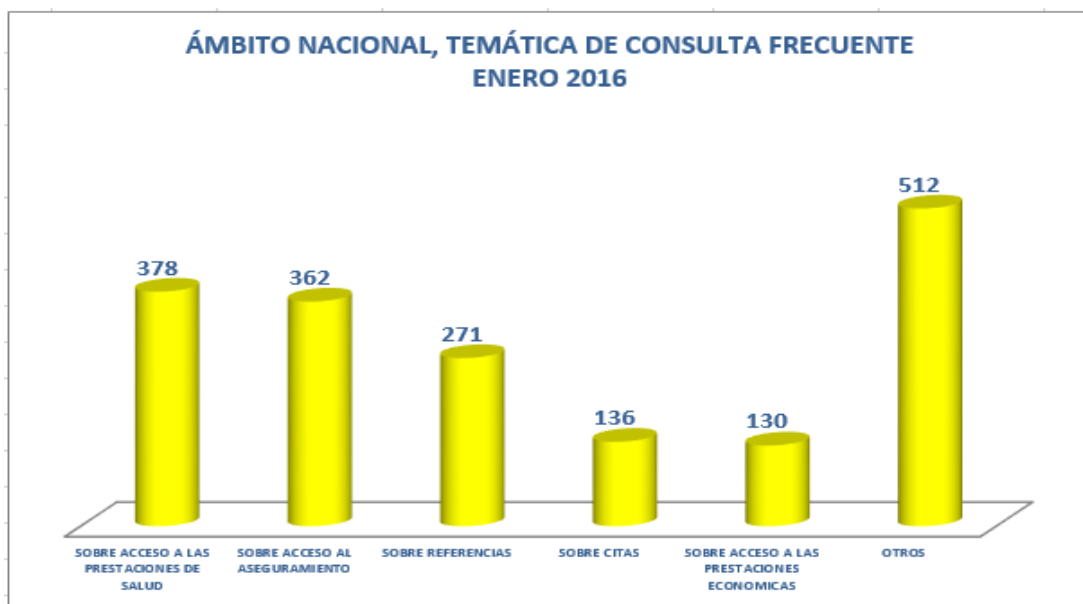


Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)



### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,789 Consultas registradas en el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, el 21,13% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 20,23% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 41,36% 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 79,31% de las 29 Sugerencias registradas en el periodo Enero 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

De las 29 Sugerencias registradas en el periodo Enero 2016, en el ámbito nacional, el 23,59% corresponde a la Temática “Calidad –relacionadas al trato de los asegurados” y el 17.65% 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, Enero de 2016**  
**Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA**