

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Febrero 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 Febrero 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 Febrero 2015 se registraron 10,725 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 74,8% 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.

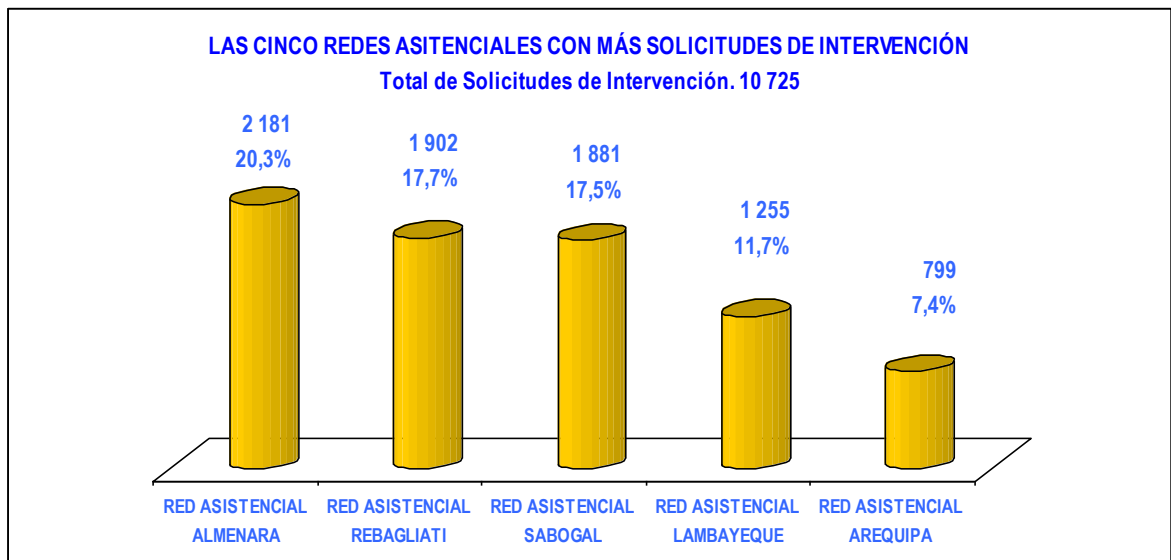
<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del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

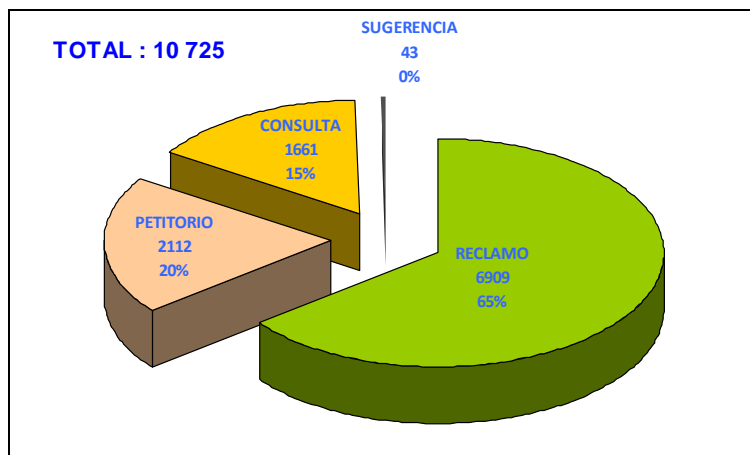
<sup>4</sup> Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

| RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED                | Absoluto      | %            | % Acumulado | RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED | Absoluto | %   | % Acumulado |
|--|---------------|--------------|-------------|---|----------|-----|-------------|
| <b>Total</b>   | <b>10 725</b> | <b>100.0</b> |             |   |          |     |             |
| 1 RED ASISTENCIAL ALMENARA   | 2 181         | 20.3         | 20.3        | 18 RED ASISTENCIAL AYACUCHO                             | 56       | 0.5 | 97.6        |
| 2 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI   | 1 902         | 17.7         | 38.1        | 19 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO                          | 44       | 0.4 | 98.0        |
| 3 RED ASISTENCIAL SABOGAL  | 1 881         | 17.5         | 55.6        | 20 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA                             | 44       | 0.4 | 98.4        |
| 4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE   | 1 255         | 11.7         | 67.3        | 21 RED ASISTENCIAL PASCO                                | 33       | 0.3 | 98.7        |
| 5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA   | 799           | 7.4          | 74.8        | 22 RED ASISTENCIAL LORETO                               | 30       | 0.3 | 99.0        |
| 6 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD  | 607           | 5.7          | 80.4        | 23 RED ASISTENCIAL APURIMAC                             | 27       | 0.3 | 99.3        |
| 7 RED ASISTENCIAL CUSCO  | 336           | 3.1          | 83.6        | 24 RED ASISTENCIAL ANCASH                               | 26       | 0.2 | 99.5        |
| 8 RED ASISTENCIAL JUNIN  | 287           | 2.7          | 86.2        | 25 RED ASISTENCIAL TACNA                                | 22       | 0.2 | 99.7        |
| 9 RED ASISTENCIAL UCAYALI  | 204           | 1.9          | 88.1        | 26 RED ASISTENCIAL HUANCVELICA                          | 7        | 0.1 | 99.8        |
| 10 RED ASISTENCIAL PIURA   | 186           | 1.7          | 89.9        | 27 GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD                     | 6        | 0.1 | 99.8        |
| 11 INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO | 165           | 1.5          | 91.4        | 28 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA                            | 5        | 0.0 | 99.9        |
| 12 RED ASISTENCIAL ICA   | 165           | 1.5          | 92.9        | 29 RED ASISTENCIAL JULIACA                              | 4        | 0.0 | 99.9        |
| 13 RED ASISTENCIAL HUANUCO   | 156           | 1.5          | 94.4        | 30 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA                            | 3        | 0.0 | 99.9        |
| 14 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE   | 84            | 0.8          | 95.2        | 31 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)                             | 2        | 0.0 | 100.0       |
| 15 GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS                         | 81            | 0.8          | 95.9        | 32 GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS                   | 2        | 0.0 | 100.0       |
| 16 RED ASISTENCIAL TUMBES  | 65            | 0.6          | 96.5        | 33 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS                        | 2        | 0.0 | 100.0       |
| 17 RED ASISTENCIAL PUNO  | 58            | 0.5          | 97.1        |   |          |     |             |

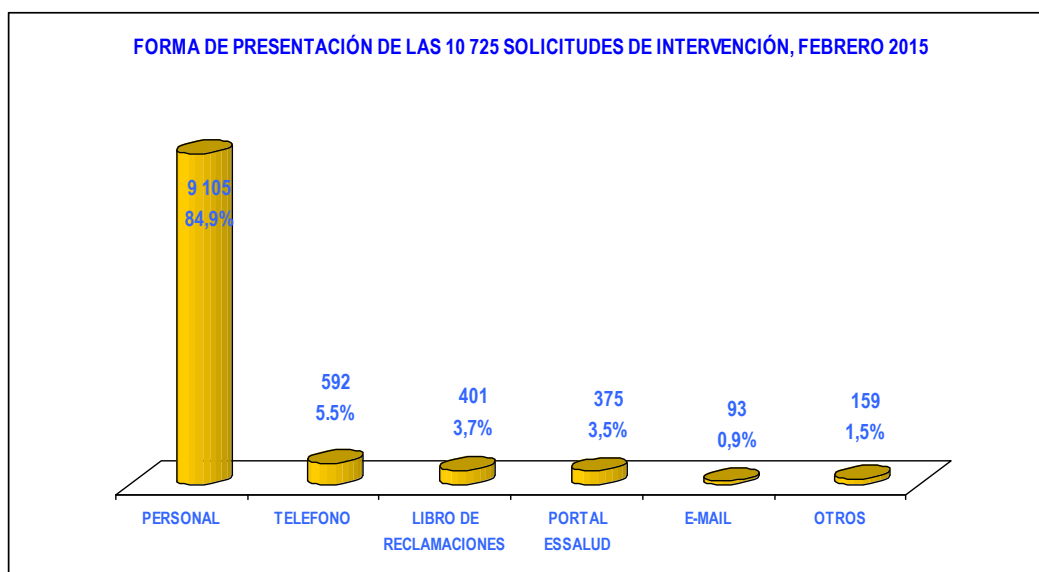


### Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Febrero 2015



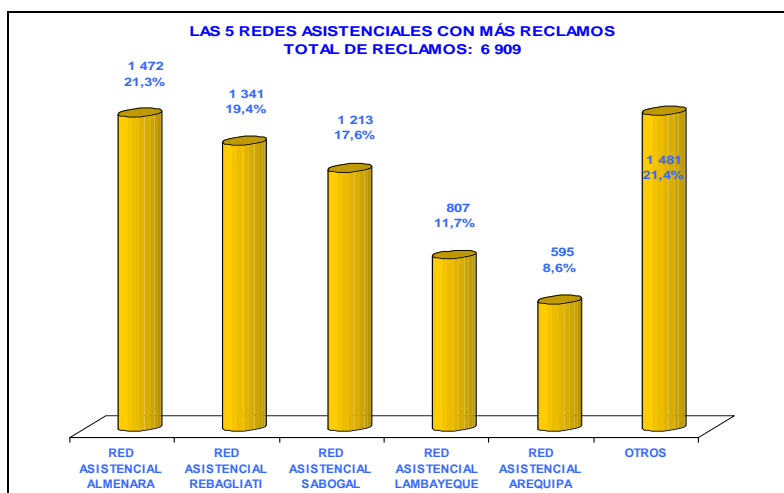
### Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 10,725 SI del periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (84,9%) y a través de Teléfono (5,5%).



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

De 10,725 Solicitudes de Intervención (SI), 6,909 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 65% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.

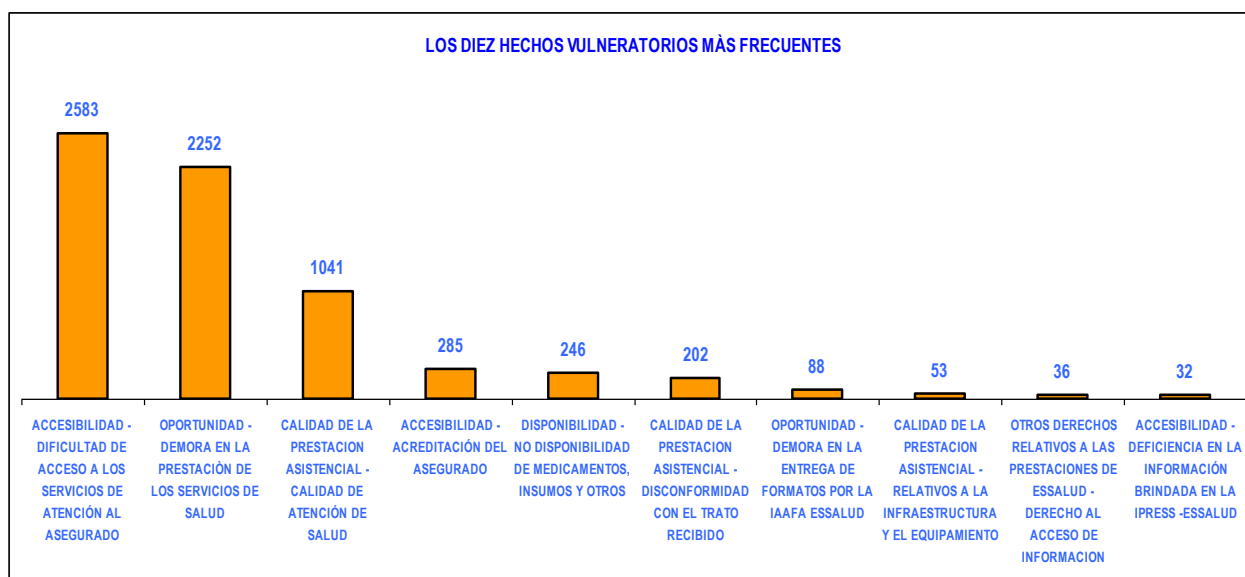


### Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 6,909 reclamos registrados en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, el 70,0 % correspondieron a dos Hechos Vulneratorios:

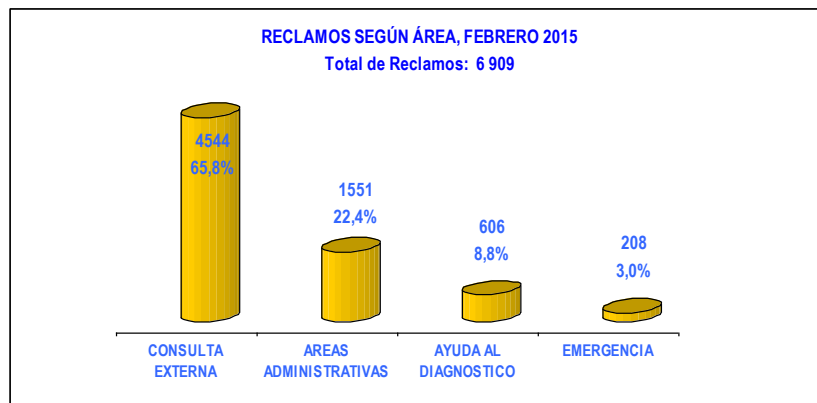
**Accesibilidad**, Dificultad de Acceso a los Servicios de Atención al Asegurado con 2,583 reclamos que significó el 37,4% del total de reclamos recibidos y, **Oportunidad**, Demora en la Prestación de los Servicios de Salud con 2,252 reclamos que representó el 32,6% de los reclamos recibidos.

Entre estos dos hechos vulneratorios acumularon el 70,0% de los hechos vulneratorios más frecuentes de reclamos presentados por los usuarios de los servicios de EsSalud.



### Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, el 65,8% de los 6,909 Reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

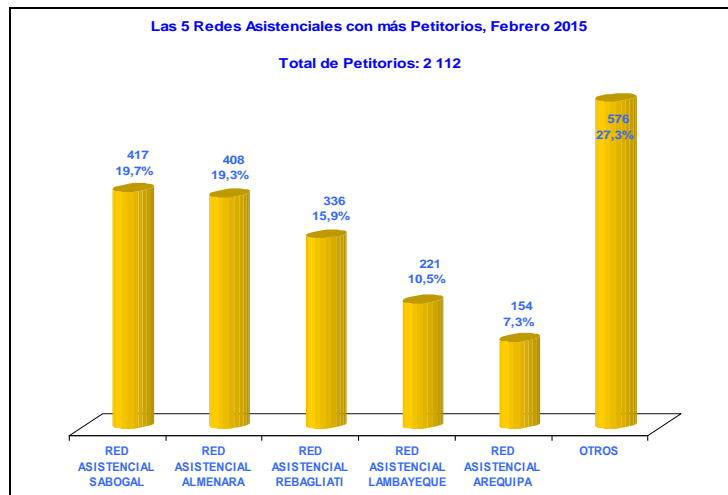
| <b>SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÁS RECLAMOS, FEBRERO 2015</b> |              |              |                      |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| SERVICIO   | RECLAMOS     |              |                      |
|  | Absoluto     | Porcentaje   | Porcentaje Acumulado |
| MEDICINA GENERAL   | 730          | 16.1         | 16.1                 |
| OFTALMOLOGIA   | 318          | 7.0          | 23.1                 |
| CARDIOLOGIA  | 269          | 5.9          | 29.0                 |
| CIRUGIA GENERAL  | 267          | 5.9          | 34.9                 |
| MEDICINA INTERNA   | 244          | 5.4          | 40.2                 |
| OTROS  | 5 081        | 59.8         | 40.2                 |
| <b>Total</b>   | <b>6 909</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, FEBRERO 2015</b> |            |              |                      |
|--|------------|--------------|----------------------|
| SERVICIO   | RECLAMOS   |              |                      |
|  | Absoluto   | Porcentaje   | Porcentaje Acumulado |
| IMAGENOLOGIA   | 339        | 55.9         | 55.9                 |
| BIOQUIMICA   | 81         | 13.4         | 69.3                 |
| TOMOGRAFIA   | 72         | 11.9         | 81.2                 |
| ANATOMIA PATOLOGICA  | 58         | 9.6          | 90.8                 |
| RESONANCIA MAGNETICA   | 35         | 5.8          | 96.5                 |
| OTROS  | 21         | 3.5          | 100.0                |
| <b>Total</b>   | <b>606</b> | <b>100.0</b> |                      |

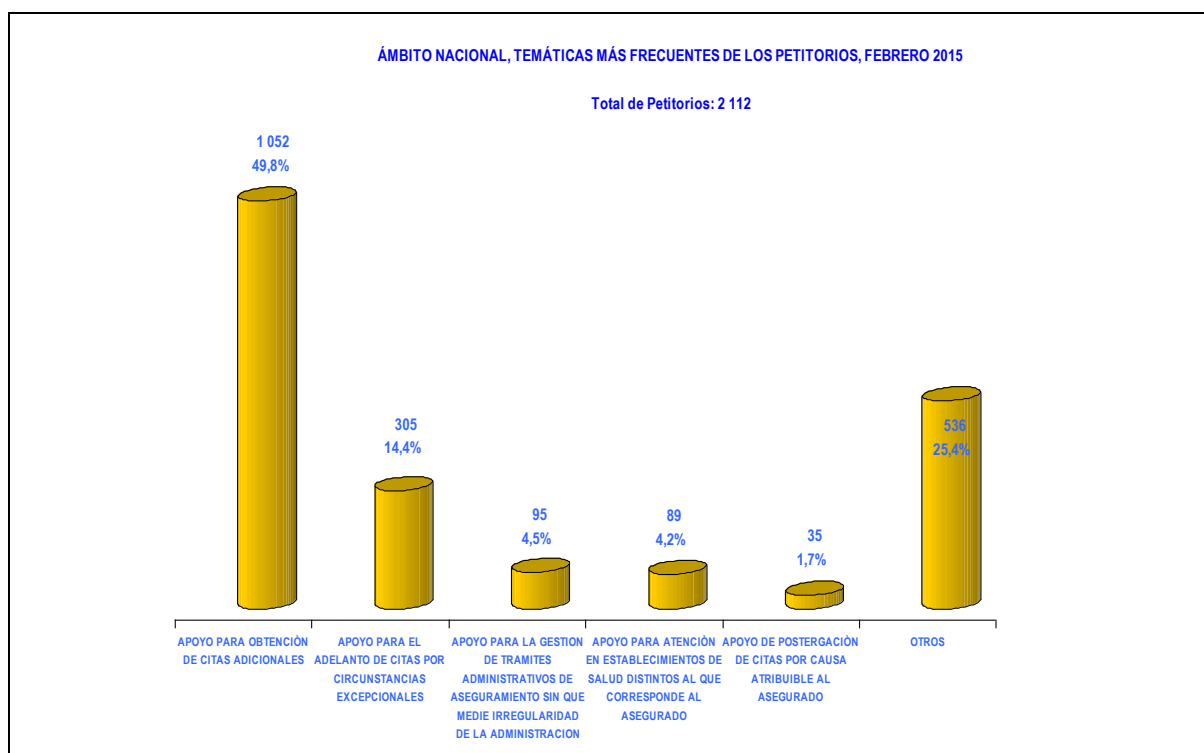
**2.- Petitorio:** Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 72,7% de los 2,112 Petitorios registrados en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



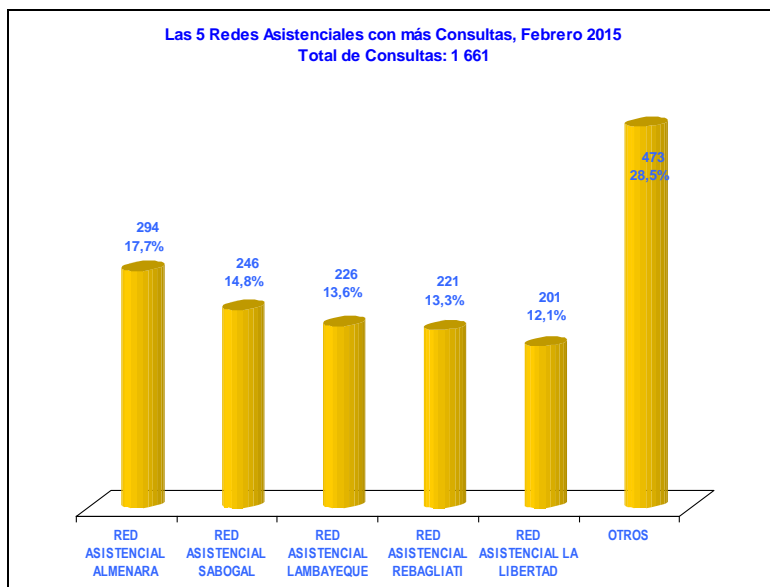
### Temáticas más frecuentes

El 64,3% de los 2,112 Petitorios registrados en el periodo Febrero 2105, en el ámbito nacional, corresponden a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales”. La Temática más frecuente de los Petitorios fue “Apoyo para obtención de citas adicionales”, que totalizó 1,052 petitorios, que representa el 49,8% del total.



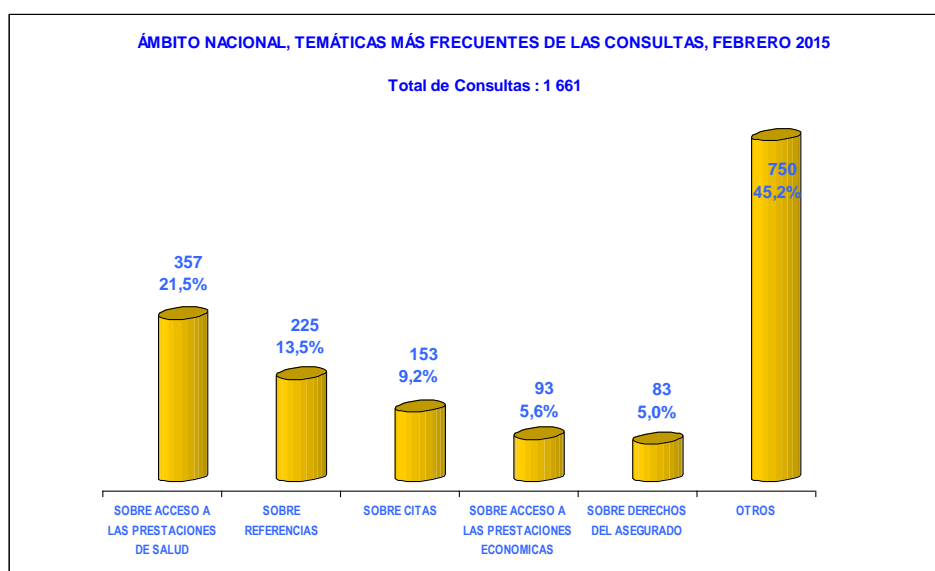
**3.- Consulta:** Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 71,5% de las 1 661 Consultas registradas en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



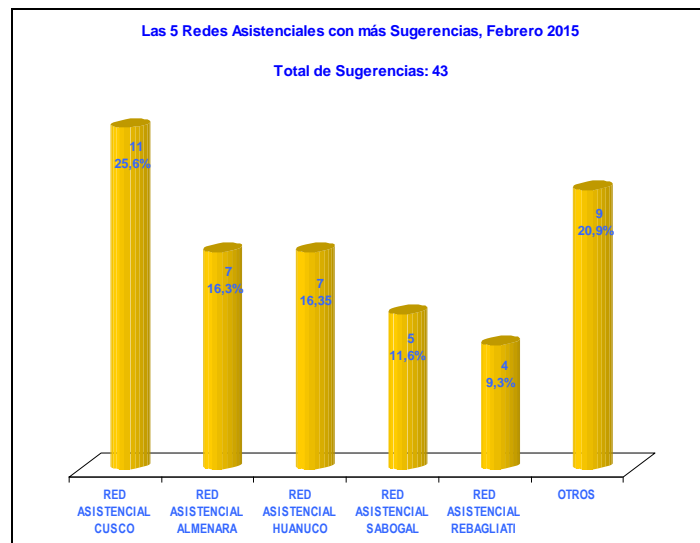
### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,661 Consultas registradas en el periodo Febrero 2015, ámbito nacional, el 21,5% de las Temáticas corresponden a “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 13,5% a “Sobre referencias” totalizando entre ambas el 35,0% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



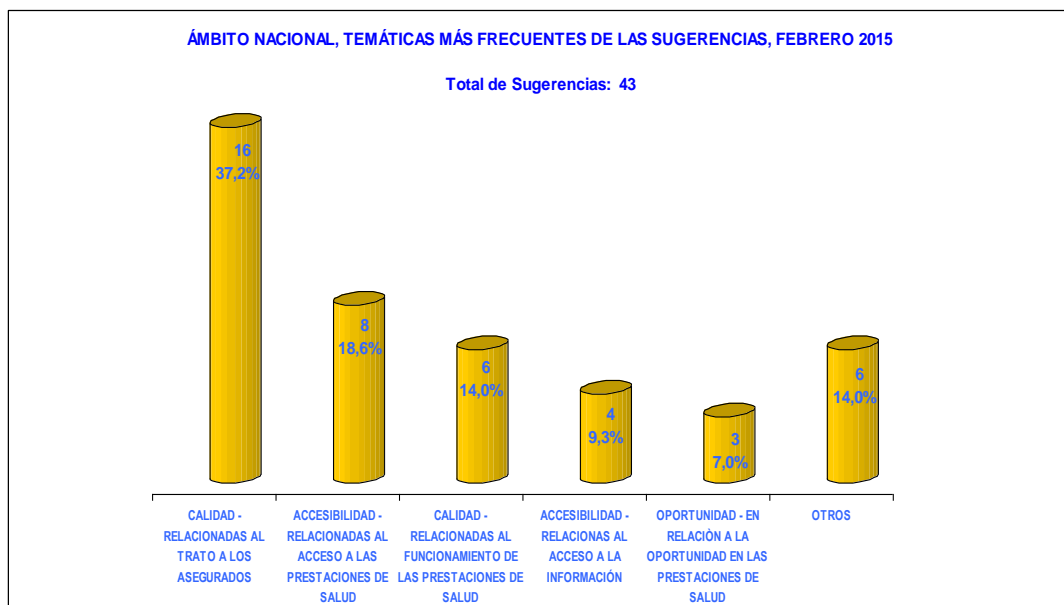
**4.- Sugerencia:** Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 79,1% de las 43 Sugerencias registradas en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

El 86,0% de las 45 Sugerencias registradas en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en cinco temáticas más frecuentes. El 37,2% corresponde a la temática: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” (26,7%) y el 18,6% a “Accesibilidad-relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”.



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