

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Febrero 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de febrero 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 cuenta³. Posteriormente, las solicitudes 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 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.

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, Febrero 2016

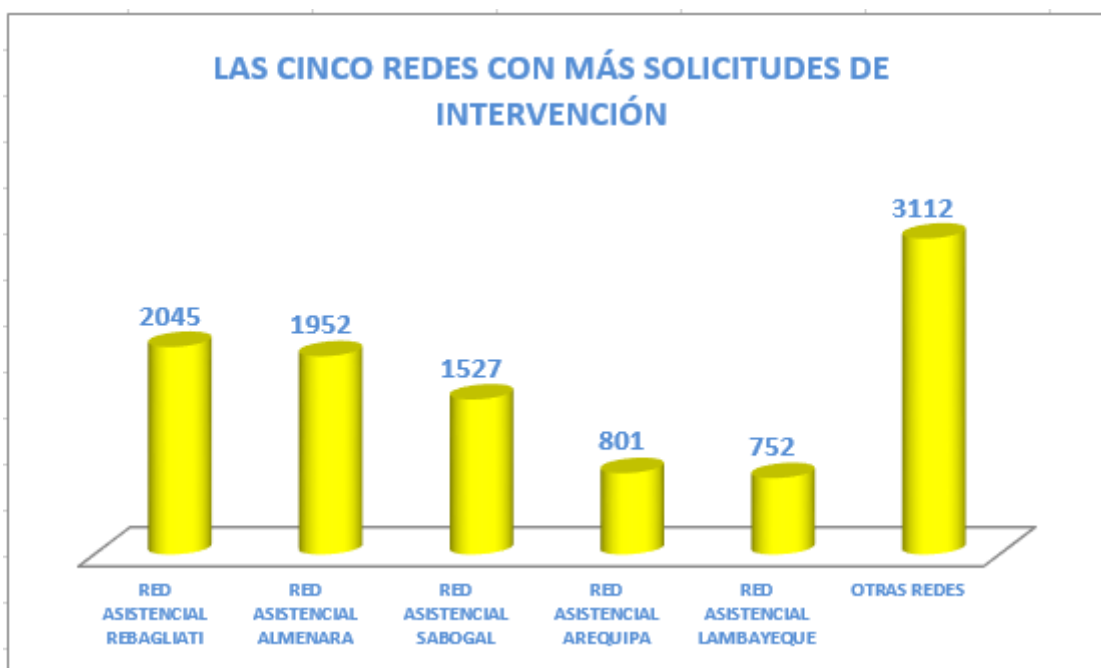
RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	10189	100.00
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2045	20.07
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1952	19.16
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1527	14.99
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	801	7.86
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	752	7.38
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	487	4.78
RED ASISTENCIAL JUNIN	462	4.53
RED ASISTENCIAL ICA	210	2.06
RED ASISTENCIAL HUANUCO	184	1.81
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	179	1.76
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	171	1.68
GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	169	1.66
RED ASISTENCIAL CUSCO	154	1.51
PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	142	1.39
GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	134	1.32
RED ASISTENCIAL PIURA	122	1.20
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	98	0.96
GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	77	0.76

Fuente: Base de datos RIAA

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
RED ASISTENCIAL ANCASH	64	0.63
RED ASISTENCIAL LORETO	59	0.58
RED ASISTENCIAL UCAYALI	58	0.57
RED ASISTENCIAL TUMBES	56	0.55
RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	52	0.51
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	49	0.48
RED ASISTENCIAL PASCO	43	0.42
RED ASISTENCIAL PUNO	39	0.38
RED ASISTENCIAL TACNA	37	0.36
RED ASISTENCIAL HUARAZ	20	0.20
RED ASISTENCIAL AMAZONAS	13	0.13
RED ASISTENCIAL TARAPOTO	9	0.09
RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	7	0.07
GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	6	0.06
RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	5	0.05
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	3	0.03
RED ASISTENCIAL APURIMAC	2	0.02
RED ASISTENCIAL JULIACA	1	0.01

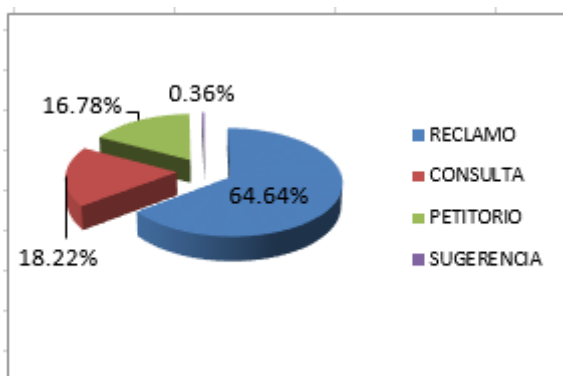
Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Febrero 2016 se registraron 10,189 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 69,46% se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Fuente: Base de datos RIAA

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



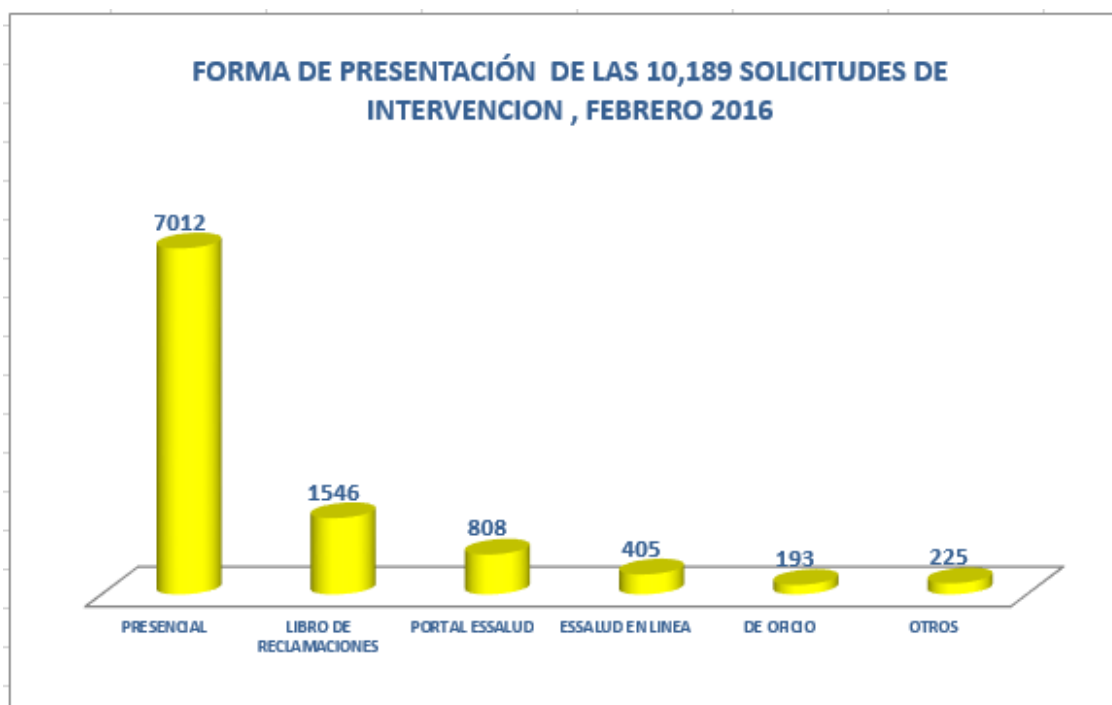
Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN FEBRERO 2016.

MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Febrero	1737	10189

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 10,189 Solicitudes de Intervención del periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (68.82%) y a través del Libro de Reclamaciones (15,17%).



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.

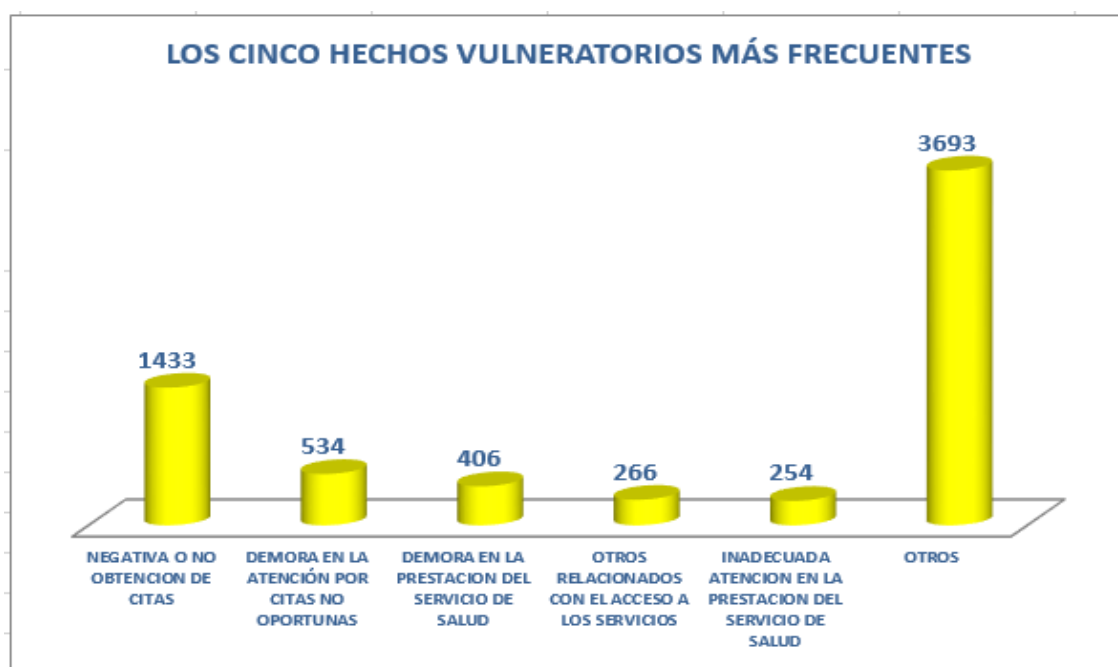
De 10,189 Solicitudes de Intervención (SI), 6,586 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 76,15% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

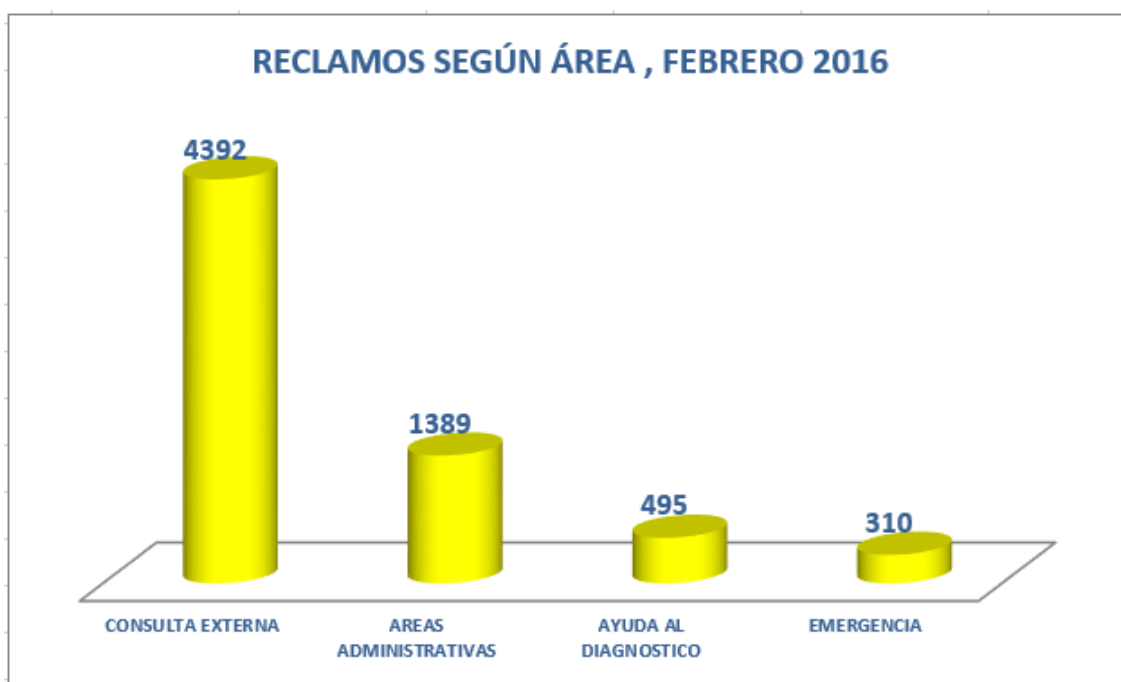
De los 6,586 reclamos registrados en el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, el 21,76% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,433 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, el 66,69 % de los 6,586 reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

RECLAMOS DEL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA, FEBRERO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	747	17.01
OFTALMOLOGIA	328	7.47
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	276	6.28
CIRUGIA GENERAL	231	5.26
GINECOLOGIA	224	5.10
OTROS	2586	58.88
TOTAL	4392	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 CONSULTA EXTERNA, FEBRERO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	274	55.35
BIOQUIMICA	101	20.40
TOMOGRAFIA	52	10.51
RESONANCIA MAGNETICA	20	4.04
ANATOMIA PATOLOGICA	18	3.64
OTROS SERVICIOS	30	6.06
TOTAL	495	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 66,37% de los 1,710 Petitorios registrados en el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.

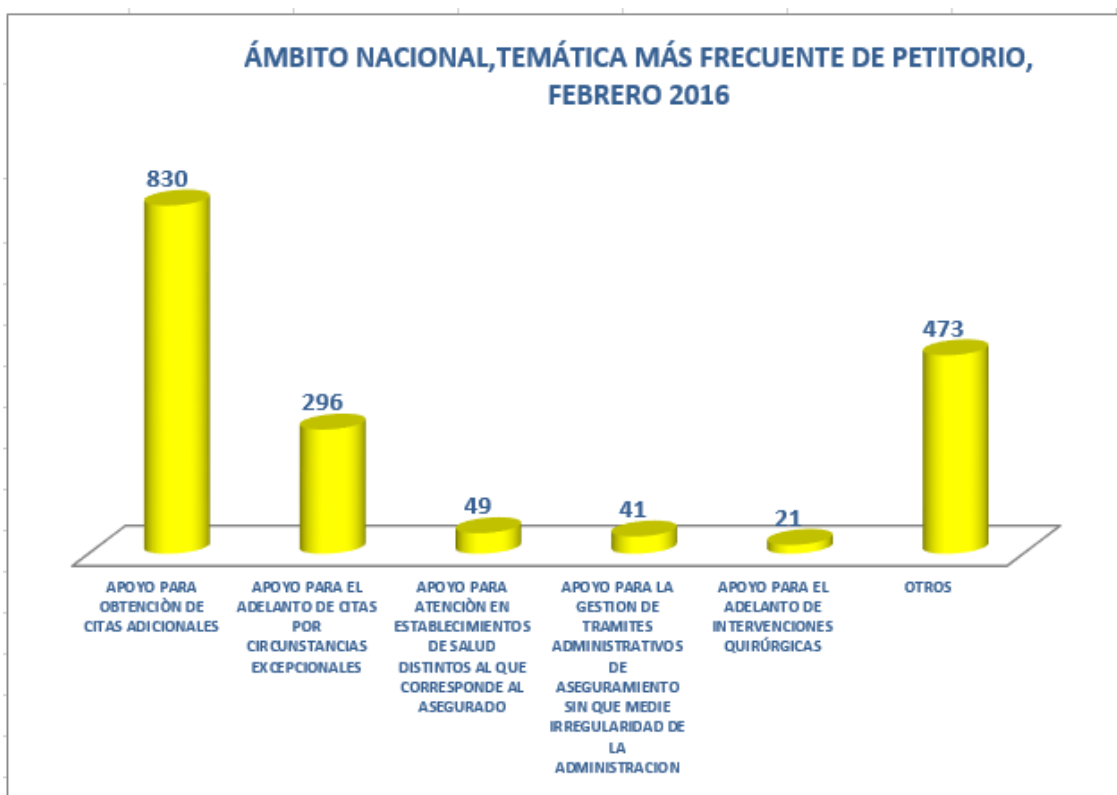


Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

Temáticas más frecuentes

El 48,54% de los 1,710 Petitorios registrados en el periodo Febrero 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 17,31%.



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.

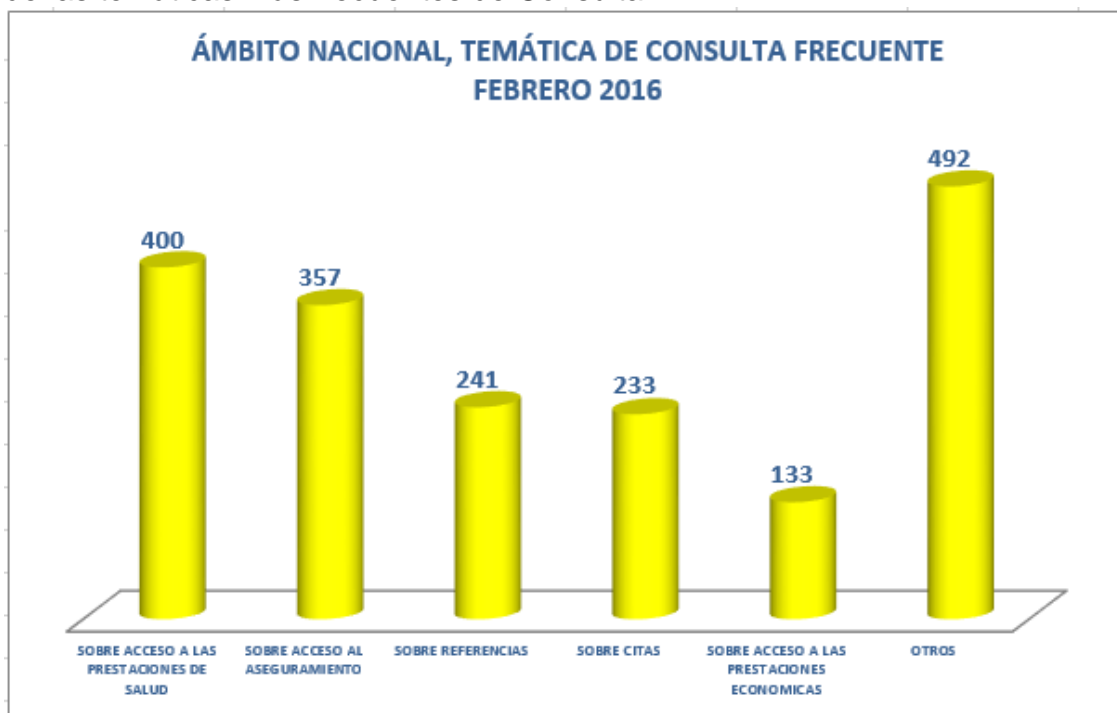
El 51,29% de las 1,856 Consultas registradas en el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,856 Consultas registradas en el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, el 21,55% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 19,23% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 40,79% 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 67,57% de las 37 Sugerencias registradas en el periodo Febrero 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 37 Sugerencias registradas en el periodo Febrero 2016, en el ámbito nacional, el 27,03% corresponde a la Temática “Calidad –relacionadas al trato de los asegurados” y el 16.22% 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, Febrero de 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA