

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Julio 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 Julio 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 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 Julio 2015 se registraron 11,028 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 71,83% 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.

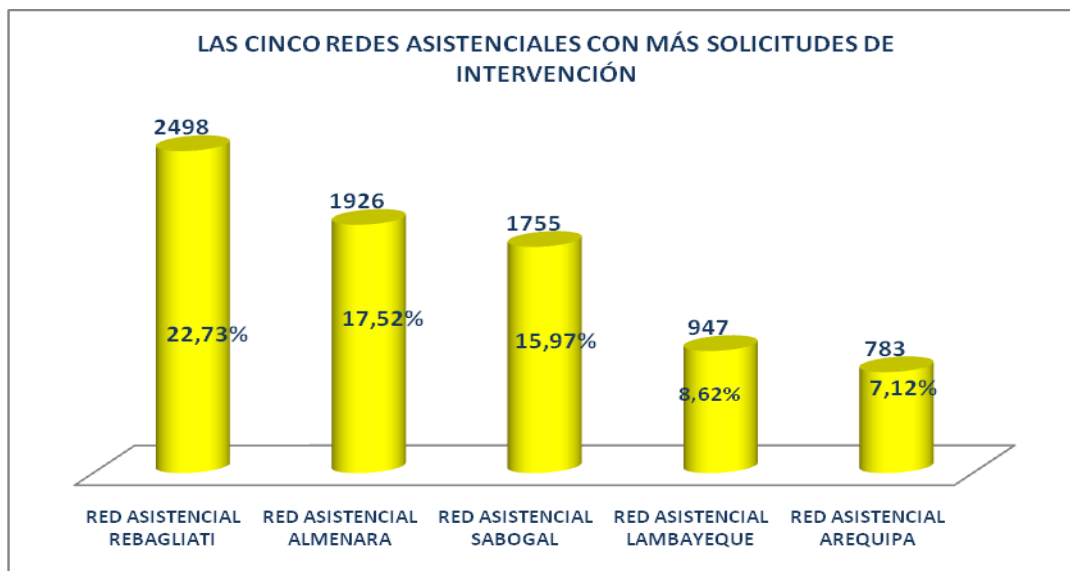
<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del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

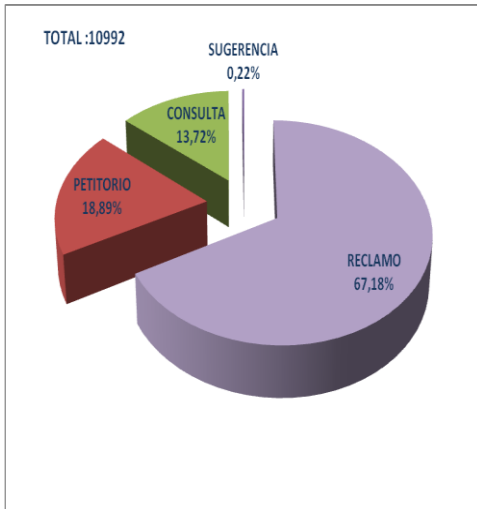
## Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención según Redes Asistenciales y Gerencias Centrales, Julio 2015

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL GENERAL	10992	100			
1 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2498	22,73	19 RED ASISTENCIAL TACNA	62	0,56
2 RED ASISTENCIAL ALMENARA	1926	17,52	20 RED ASISTENCIAL TUMBES	62	0,56
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1755	15,97	21 RED ASISTENCIAL UCAYALI	56	0,51
4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	947	8,62	22 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO	55	0,50
5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	783	7,12	23 PESCHIERA CARRILLO	51	0,46
6 RED ASISTENCIAL JUNIN	469	4,27	24 RED ASISTENCIAL LORETO	45	0,41
7 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	428	3,89	25 RED ASISTENCIAL PUNO	42	0,38
8 RED ASISTENCIAL ICA	280	2,55	26 RED ASISTENCIAL PASCO	40	0,36
9 RED ASISTENCIAL HUANUCO	235	2,14	GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	25	0,23
10 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	212	1,93	28 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	24	0,22
11 RED ASISTENCIAL CUSCO	157	1,43	29 RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	22	0,20
12 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	157	1,43	30 RED ASISTENCIAL AMAZONAS	11	0,10
13 RED ASISTENCIAL PIURA	131	1,19	31 RED ASISTENCIAL ANCASH	11	0,10
14 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	118	1,07	32 GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	7	0,06
15 RED ASISTENCIAL APURIMAC	112	1,02	33 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	7	0,06
16 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	106	0,96	34 RED ASISTENCIAL TARAPOTO	4	0,04
17 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	87	0,79	35 RED ASISTENCIAL HUARAZ	3	0,03
	62	0,56	36 RED ASISTENCIAL JULIACA	2	0,02



Fuente: Base de datos RIAA

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



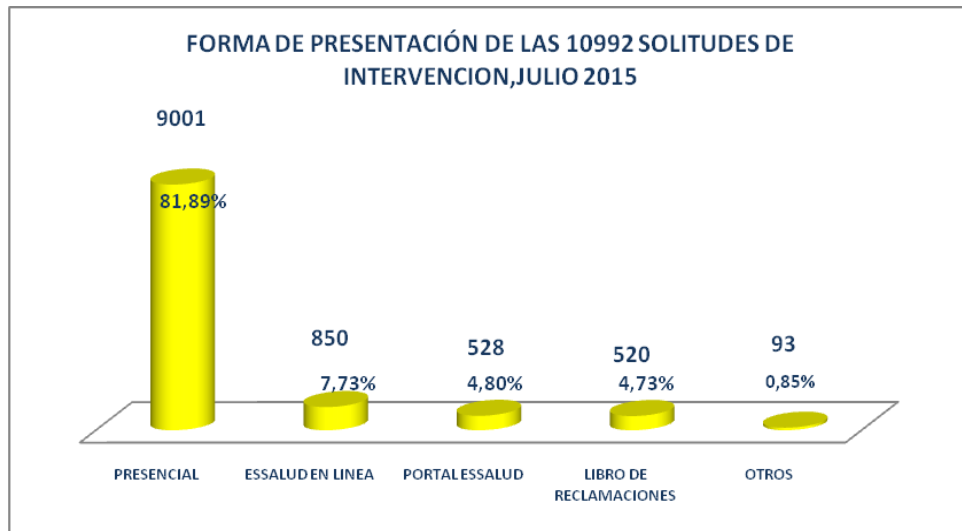
### ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN. JULIO 2015.

MES	TRÁMITE	CONCLUIDO	TOTAL
JULIO	2218	8774	10992
<b>TOTAL</b>	<b>10468</b>	<b>74885</b>	<b>85353</b>

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

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

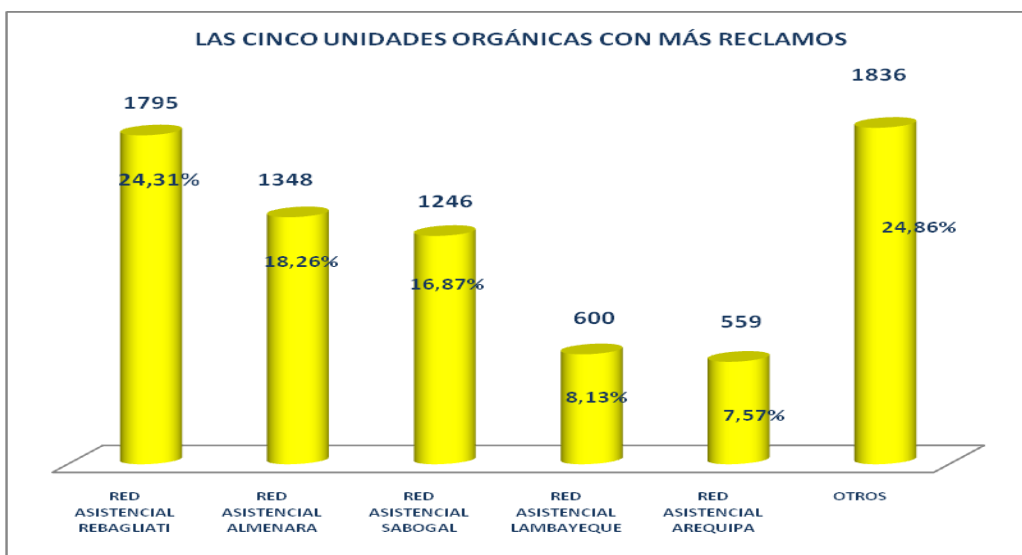
Las 10,992 SI del periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (81,89%) y a través del Libro de Reclamaciones (4,73%).



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.

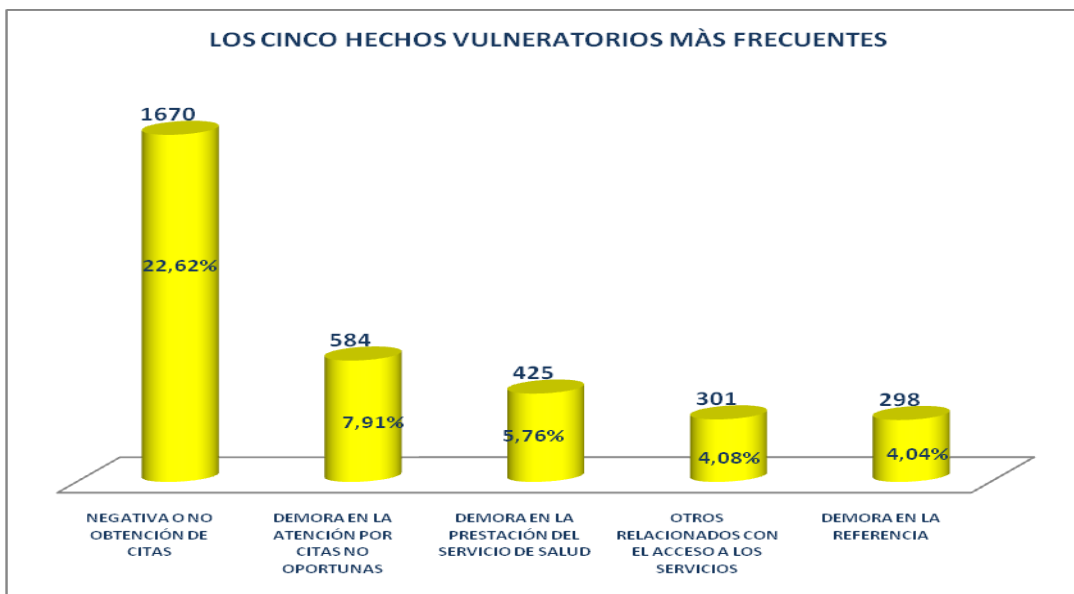
De 10,992 Solicitudes de Intervención (SI), 7,384 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 67,18% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

### Reclamo según Hecho Vulneratorio

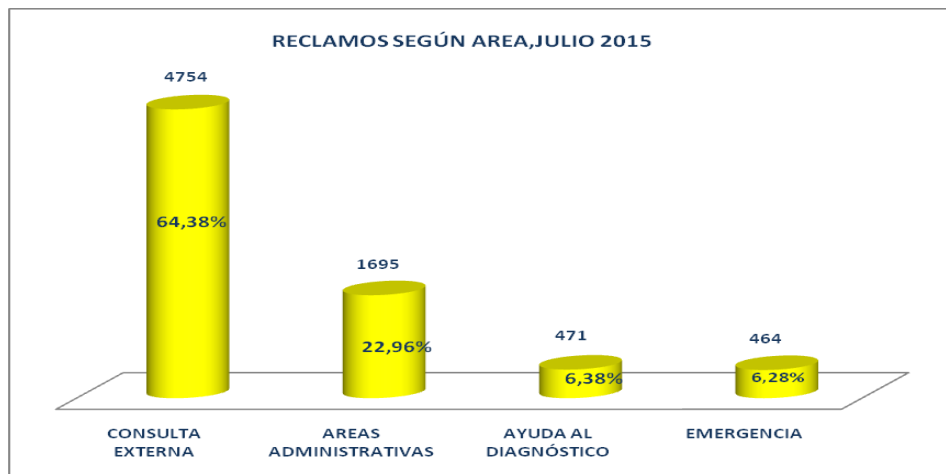
De los 7,384 reclamos registrados en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, el 34,29% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,670 reclamos



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

## Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, el 64,38 % de los 7384 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:

SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÁS RECLAMOS, JULIO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	875	18,41
OFTALMOLOGÍA	304	6,39
GINECOLOGÍA	262	5,51
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	261	5,49
CIRUGÍA GENERAL	257	5,41
OTROS	2795	58,79
TOTAL	4754	100,00

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

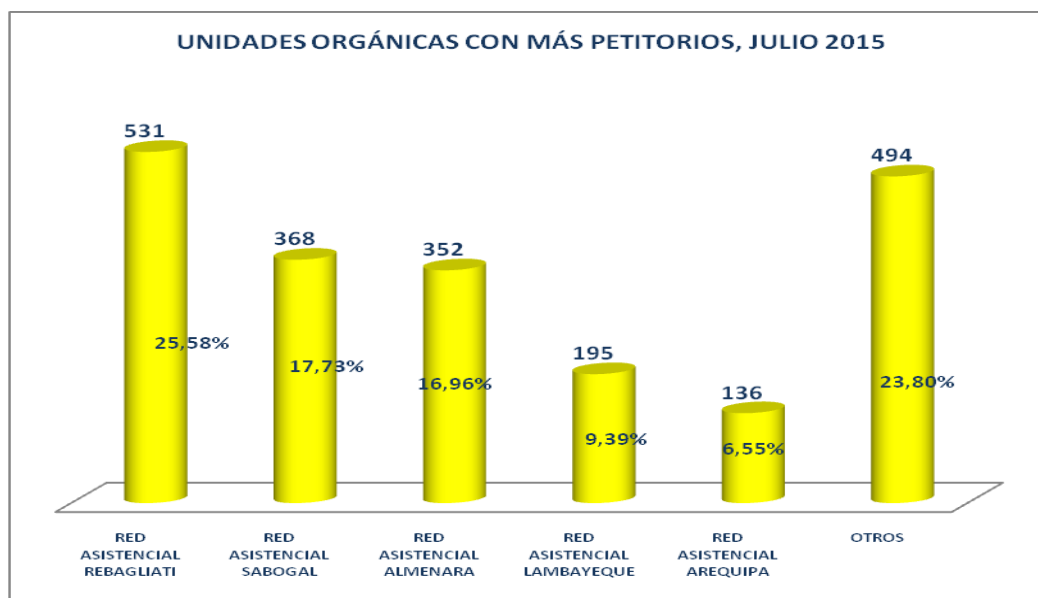
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

SERVICIOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON MÁS RECLAMOS, JULIO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	263	55,84
RESONANCIA MAGNÉTICA	53	11,25
TOMOGRAFÍA	52	11,04
BIOQUÍMICA	44	9,34
SONOGRAFIA	32	6,79
OTROS SERVICIOS	27	5,73
TOTAL	471	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.

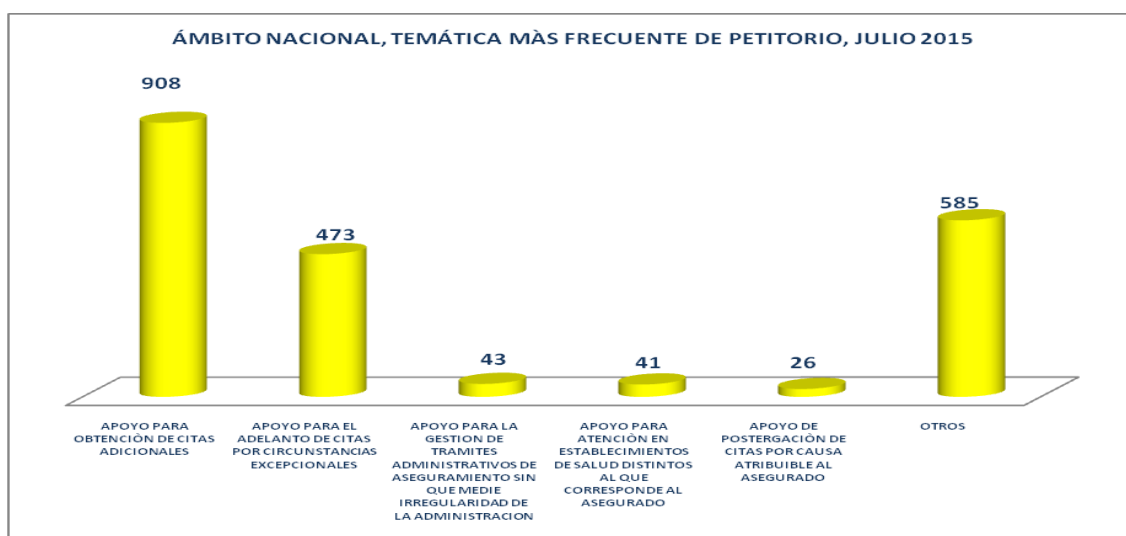
El 76,20% de los 2, 076 Petitorios registrados en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

### Temáticas más frecuentes

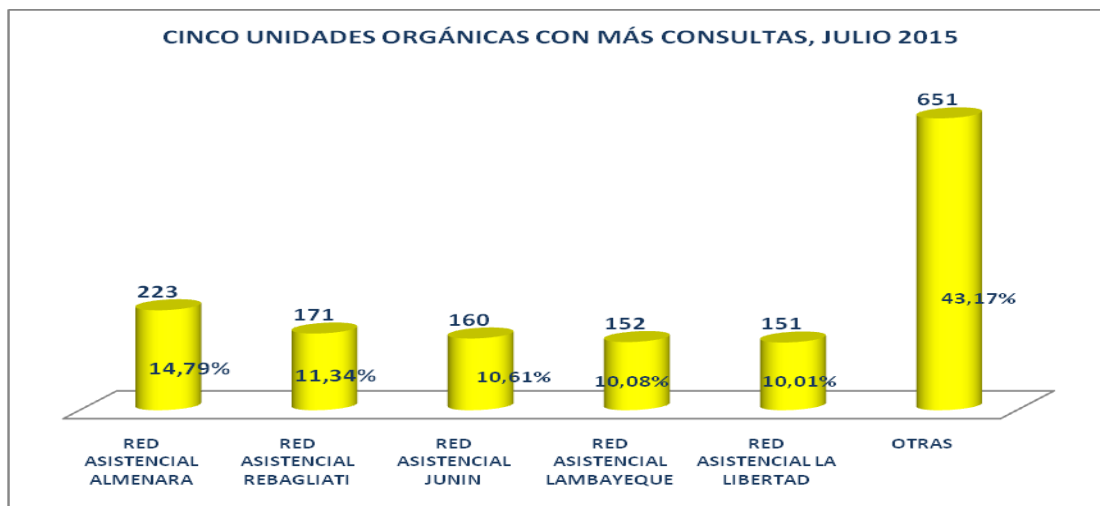
El 43,74% de los 2,076 Petitorios registrados en el periodo Julio 2105, en el ámbito nacional, corresponde a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales” con el 22,78%.



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.

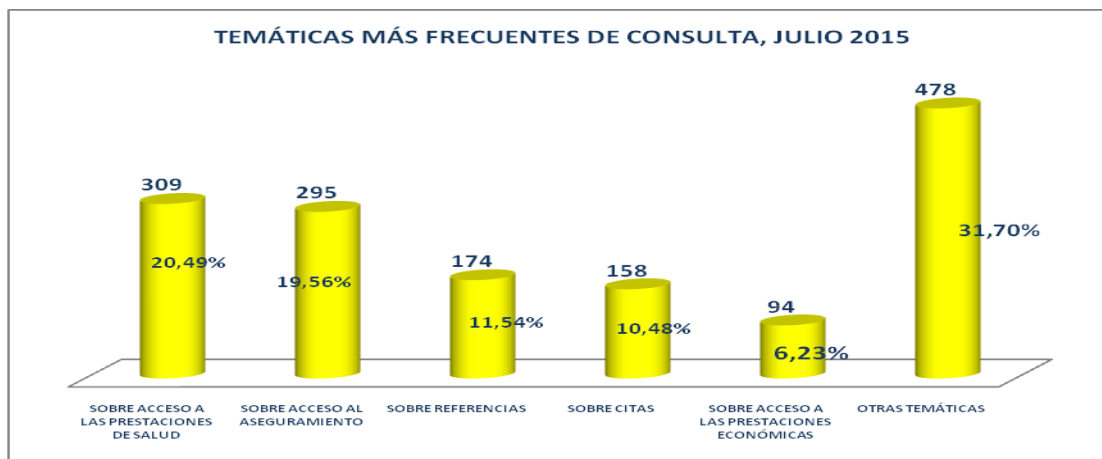
El 56,83% de las 1,508 Consultas registradas en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

### Temáticas más frecuentes

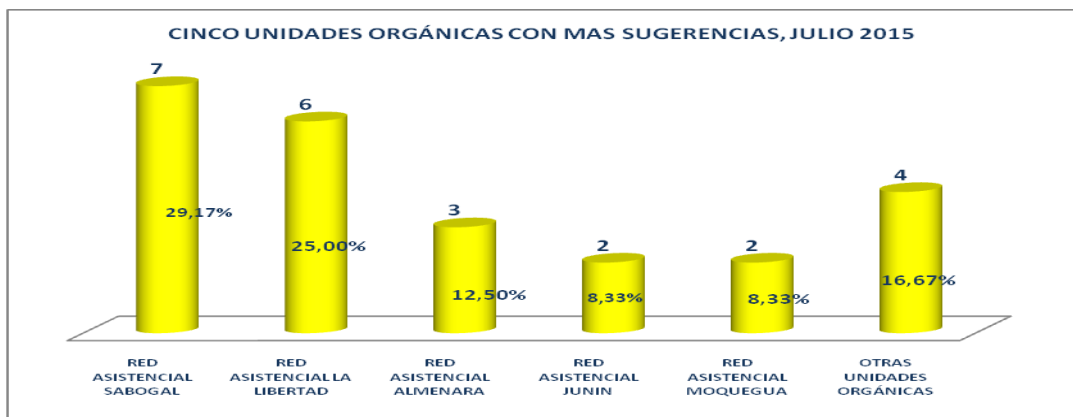
Respecto a las 1,508 Consultas registradas en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, el 20,49% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 19,56% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 40,05% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



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.

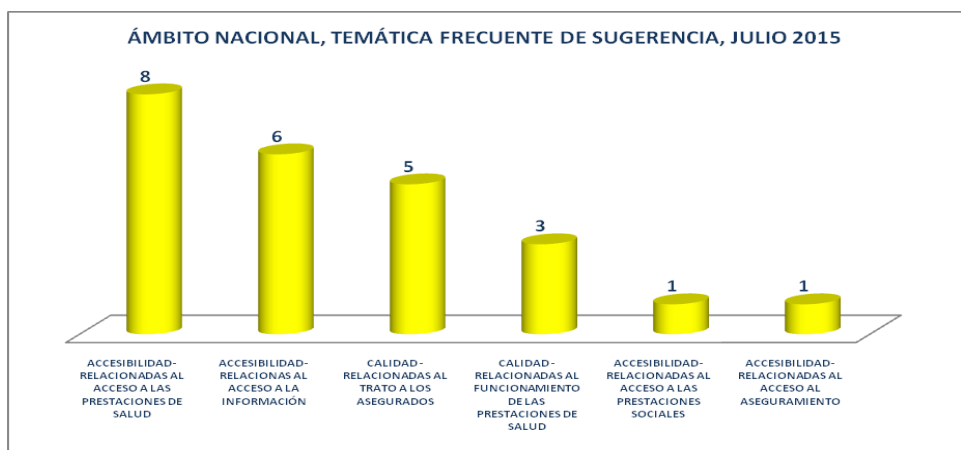
El 76,32% de las 38 Sugerencias registradas en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

**Temáticas más frecuentes**

De las 24 Sugerencias registradas en el periodo Julio 2015, en el ámbito nacional, el 33,33% corresponde a la Temática: “Accesibilidad – relacionadas al acceso a las prestaciones de salud” y el 25,00% a “Accesibilidad - relacionadas al acceso a la información”.



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