

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Julio 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Julio del 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 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.

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, Julio 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
Total general	9292	100,00			
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	1863	20,05	RED ASISTENCIAL UCAYALI	66	0,71
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1792	19,29	RED ASISTENCIAL TACNA	56	0,60
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1387	14,93	RED ASISTENCIAL ANCASH	48	0,52
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	852	9,17	RED ASISTENCIAL TUMBES	43	0,46
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	769	8,28	RED ASISTENCIAL PUNO	34	0,37
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	544	5,85	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	33	0,36
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	407	4,38	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	19	0,20
RED ASISTENCIAL JUNIN	263	2,83	RED ASISTENCIAL LORETO	18	0,19
RED ASISTENCIAL CUSCO	206	2,22	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	18	0,19
RED ASISTENCIAL ICA	200	2,15	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	16	0,17
RED ASISTENCIAL HUANUCO	170	1,83	RED ASISTENCIAL PASCO	14	0,15
RED ASISTENCIAL PIURA	131	1,41	RED ASISTENCIAL JULIACA	2	0,02
RED ASISTENCIAL APURIMAC	112	1,21	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	2	0,02
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	79	0,85	PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	1	0,01
RED ASISTENCIAL HUARAZ	77	0,83	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	1	0,01
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CA	68	0,73	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	1	0,01

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Julio 2016 se registraron 9,292 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 71.71% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

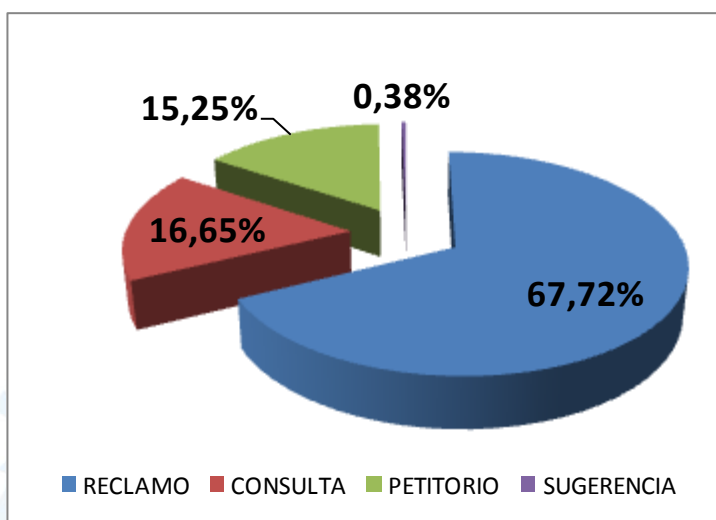


Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN JULIO 2016.

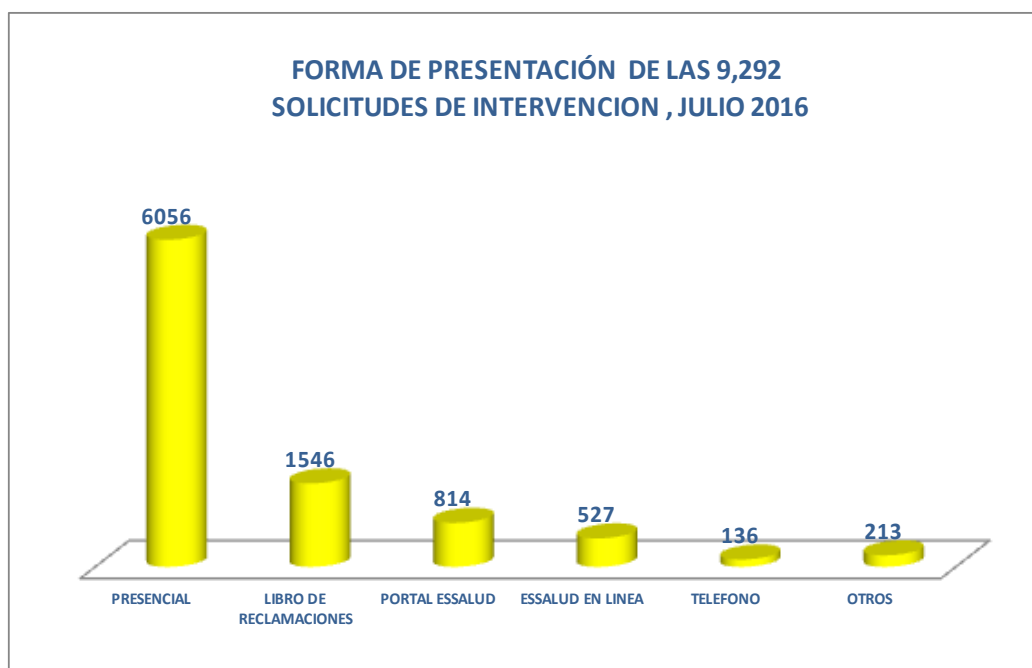
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Julio	2078	9292



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

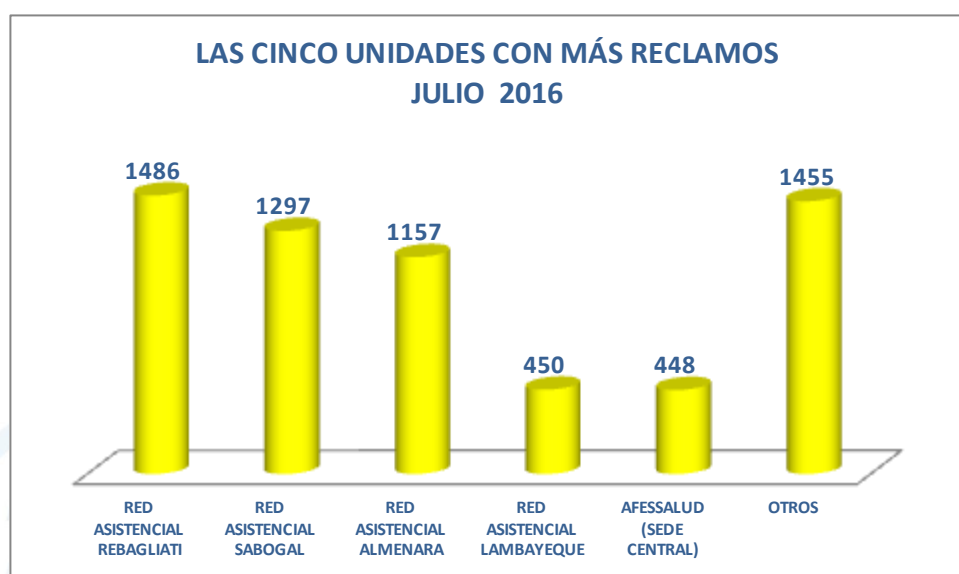
Las 9,292 Solicitudes de Intervención del periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (65.17%) y a través del Libro de Reclamaciones (16.64%).



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.

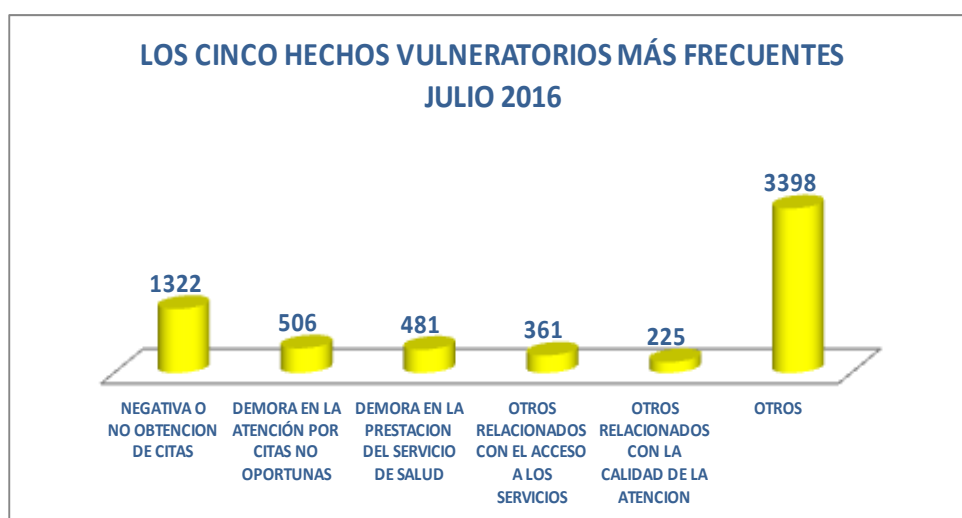
De 9,292 Solicitudes de Intervención (SI), 6,293 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 67.72% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

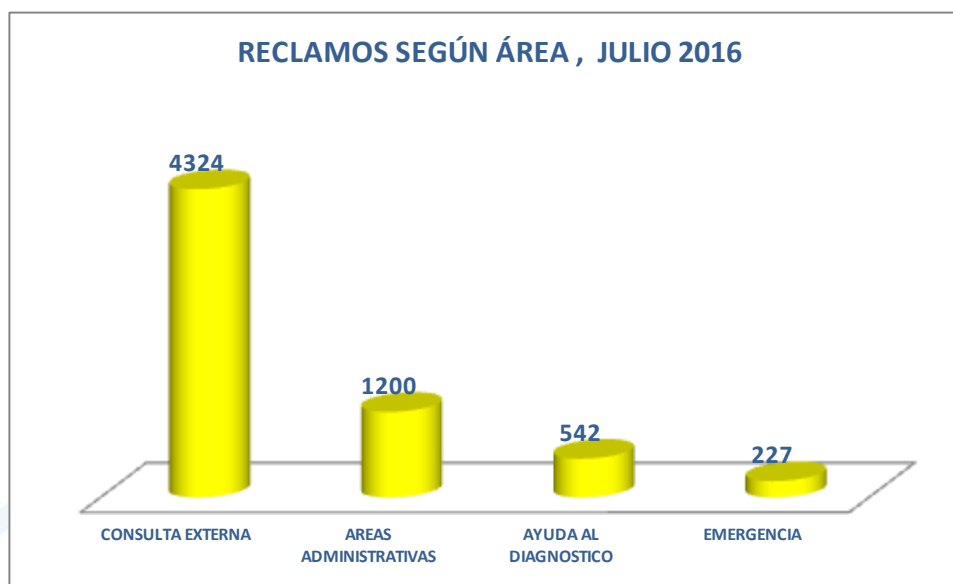
De los 6,293 reclamos registrados en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, el 38.91% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,322 reclamos.



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, el 68,71 % de los 6,293 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 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA, JULIO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	721	17,53%
OFTALMOLOGIA	362	8,80%
CARDIOLOGIA	246	5,98%
PEDIATRIA	227	5,52%
RADIOLOGICO	219	5,33%
OTROS	2337	56,83%
TOTAL	4112	100,00%

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

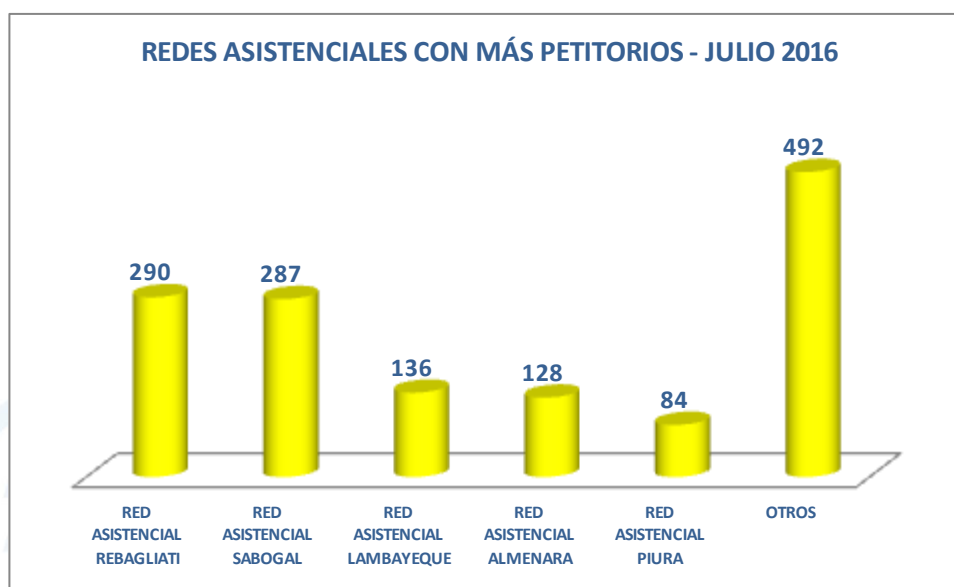
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, JULIO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	218	40,22%
BIOQUIMICA	108	19,93%
TOMOGRAFIA	102	18,82%
RESONANCIA MAGNETICA	47	8,67%
SONOGRAFIA	31	5,72%
OTROS	36	6,64%
TOTAL	542	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.

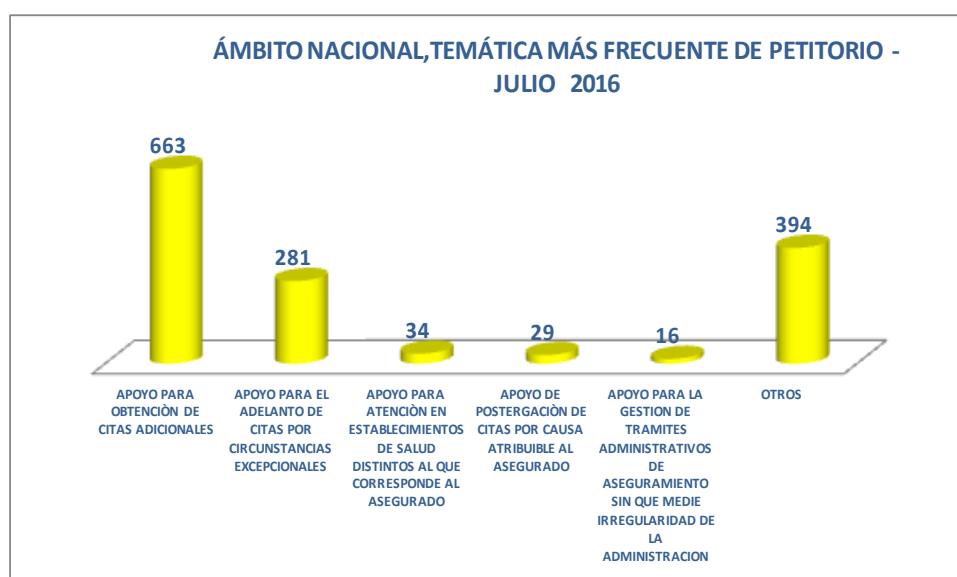
El 15.25% de los 1,417 Petitorios registrados en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 46.79% de los 1,417 Petitorios registrados en el periodo Julio 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 19.83%.



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.

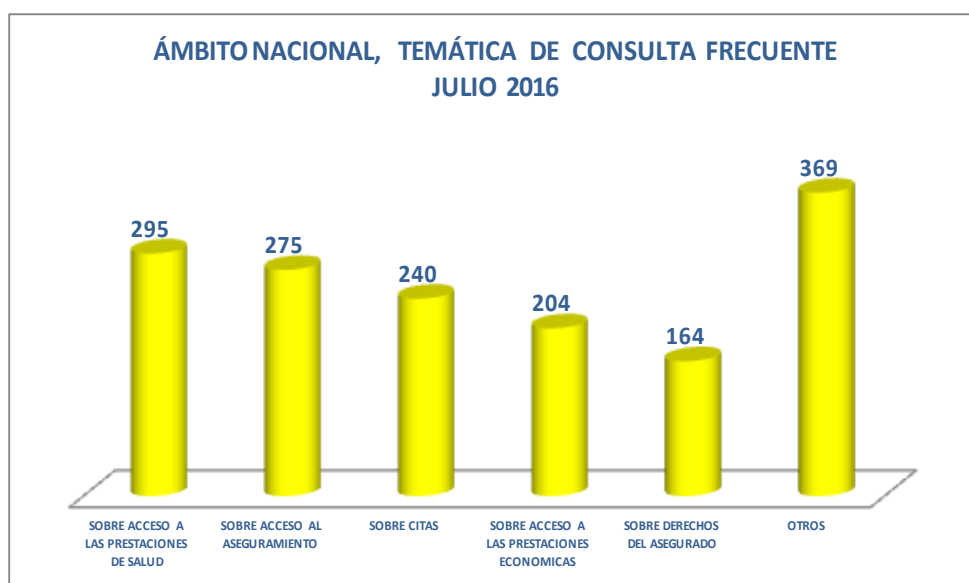
El 16.65% de las 1,547 Consultas registradas en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,547 Consultas registradas en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, el 19.07 % es “Sobre Acceso a Prestaciones de Salud” y el 17.78%, “Sobre Acceso al Aseguramiento”, totalizando entre ambas el 36.85% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



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

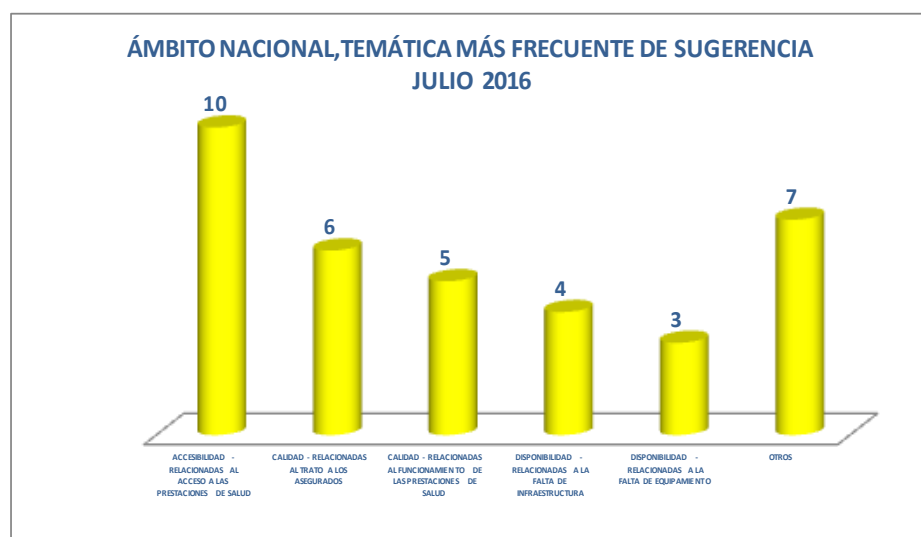
4.- Sugerencia: Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 0.38% de las 35 Sugerencias registradas en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



Temáticas más frecuentes

De las 35 Sugerencias registradas en el periodo Julio 2016, en el ámbito nacional, el 28.57% corresponde a la Temática “Accesibilidad – Relacionadas al acceso a las Prestaciones de Salud” y el 17.14% a la Temática: “Calidad – Relacionadas al Trato a los Asegurados”.



Lima, Julio del 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA