

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Junio 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Junio 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 cuenta³ las mismas que 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 (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 Junio 2015 se registraron 12,854 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 71,74% se concentró en 5 Redes Asistenciales.

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.

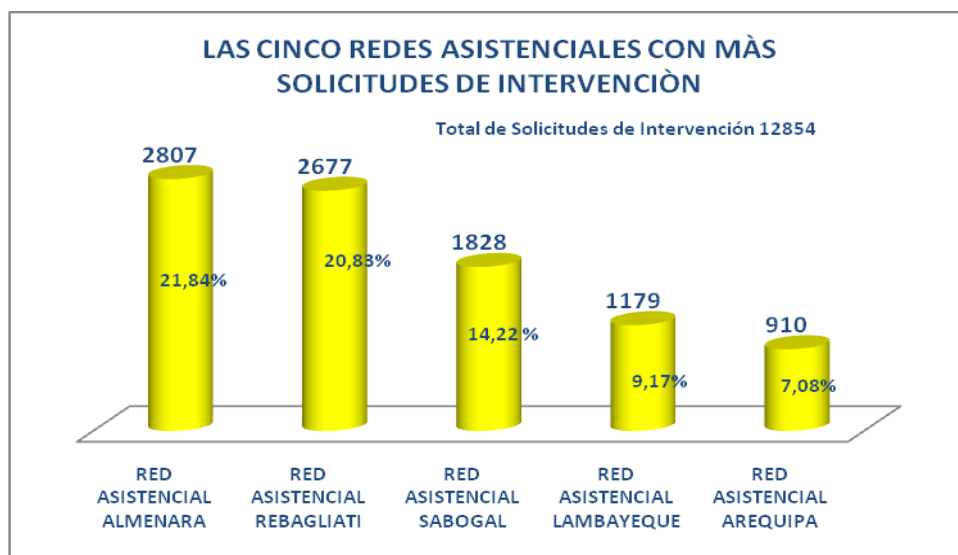
⁴ Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL GENERAL	12854	100,00
1 RED ASISTENCIAL ALMENARA	2807	21,84
2 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2677	20,83
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1828	14,22
4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1179	9,17
5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	910	7,08
6 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	656	5,10
7 RED ASISTENCIAL JUNÍN	415	3,23
8 RED ASISTENCIAL ICA	324	2,52
9 RED ASISTENCIAL HUÁNUCO	256	1,99
10 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	238	1,85
11 RED ASISTENCIAL CUSCO GERENCIA CENTRAL DE	202	1,57
12 PRESTACIONES ECONÓMICAS	170	1,32
13 RED ASISTENCIAL PIURA	167	1,30
14 RED ASISTENCIAL APURÍMAC	141	1,10
15 RED ASISTENCIAL TACNA GERENCIA DE OPERACIONES DE	133	1,03
16 SEGUROS	106	0,82
17 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	103	0,80
18 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	69	0,54

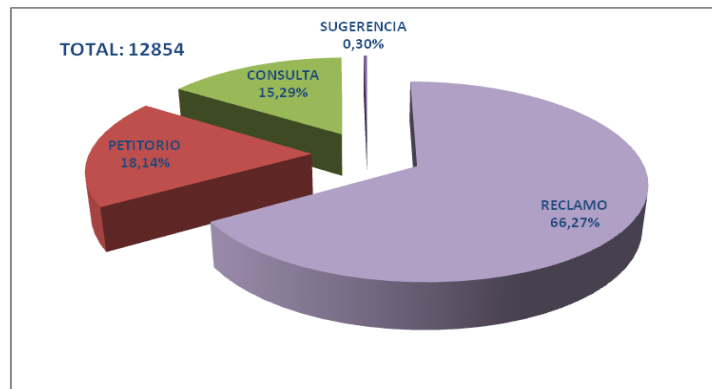
RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
19 RED ASISTENCIAL TUMBES INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	67	0,52
20 RED ASISTENCIAL UCAYALI	66	0,51
21 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	56	0,44
22 RED ASISTENCIAL LORETO	48	0,37
23 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	42	0,33
24 RED ASISTENCIAL PASCO	39	0,30
25 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	33	0,26
26 RED ASISTENCIAL PUNO	27	0,21
27 RED ASISTENCIAL ANCASH GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	21	0,16
28	16	0,12
29 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	11	0,09
30 RED ASISTENCIAL AMAZONAS RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	9	0,07
31	5	0,04
32 RED ASISTENCIAL JULIACA	2	0,02
33	2	0,02
34 RED ASISTENCIAL TARAPOTO GERENCIA TÉCNICA DE SEGUROS	1	0,01
35	1	0,01
36 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	1	0,01

Fuente: Base de datos RIAA



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

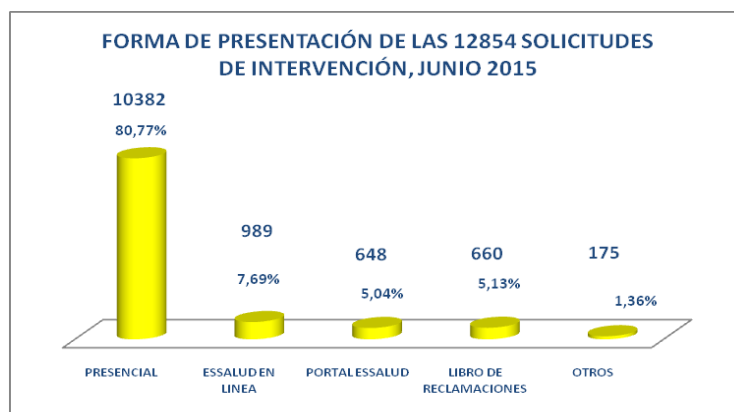
Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Junio 2015



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

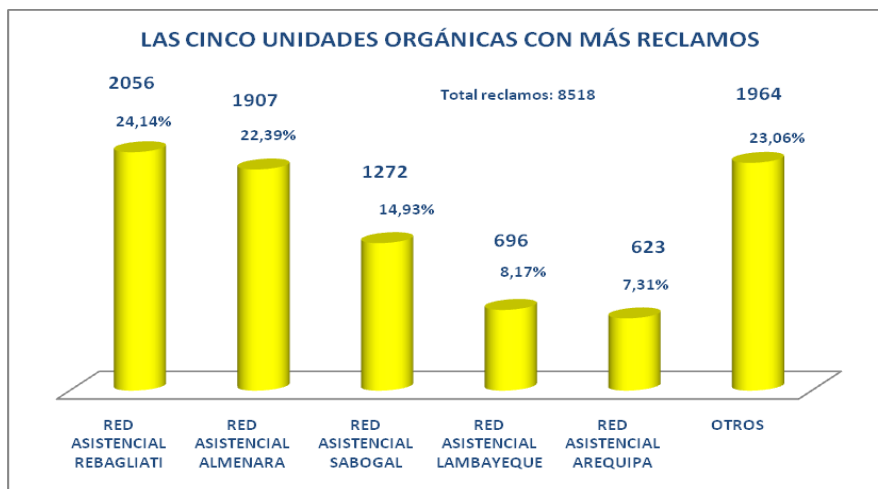
Las 12,854 SI del periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (80,77%) y a través del Libro de Reclamaciones (5,13%).



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.

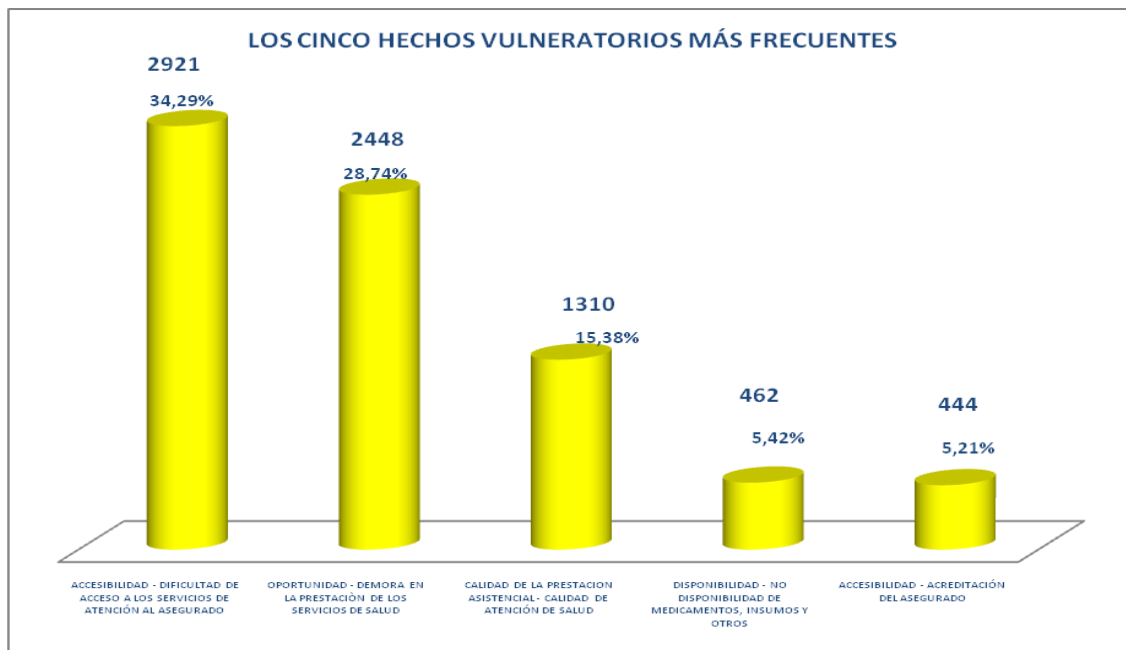
De 12,854 Solicitudes de Intervención (SI), 8,518 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 76,94% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

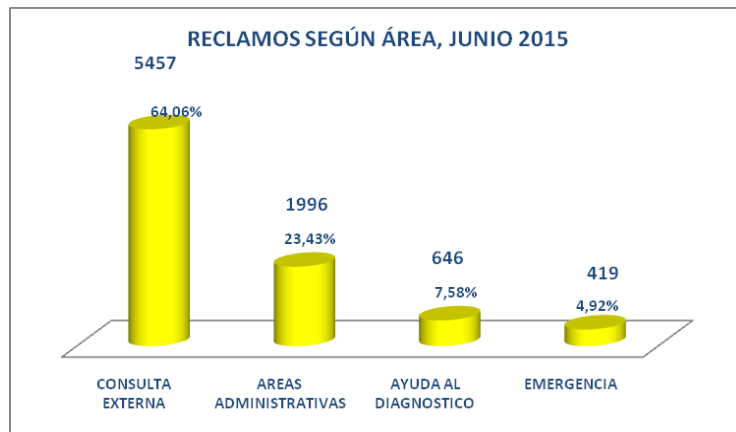
De los 8,518 reclamos registrados en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, el 34,29% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado, con 2,921 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, el 64,06 % de los 8518 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, JUNIO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	920	16,86
OFTALMOLOGÍA	383	7,02
PEDIATRÍA	318	5,83
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	305	5,59
CIRUGÍA GENERAL	286	5,24
OTROS	3245	59,46
TOTAL	5457	100,00

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

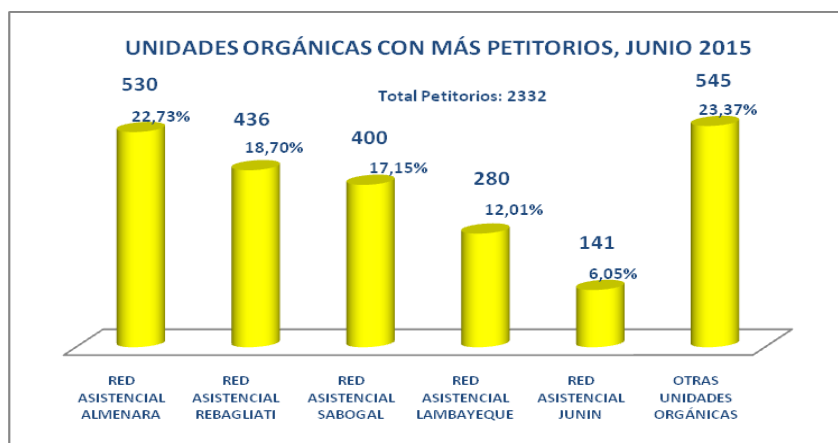
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

SERVICIOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON MÁS RECLAMOS, JUNIO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGEN LOGIA	347	53,72
BIOQUÍMICA	117	18,11
SONOGRAFIA	47	7,28
TOMOGRAFÍA	45	6,97
RESONANCIA MAGNÉTICA	39	6,04
OTROS	51	7,89
TOTAL	646	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.

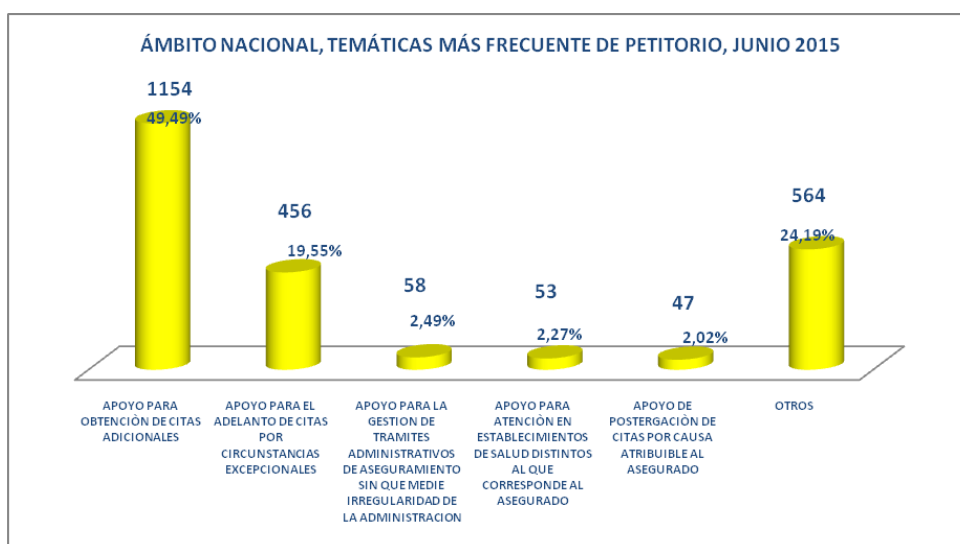
El 76,63% de los 2, 332 Petitorios registrados en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

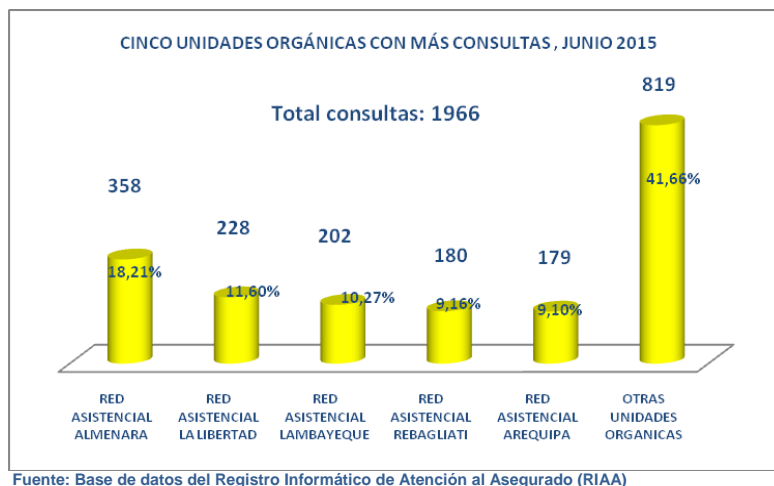
El 49,49% de los 2,332 Petitorios registrados en el periodo Junio 2105, en el ámbito nacional, corresponde a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales” con el 19,55%.



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

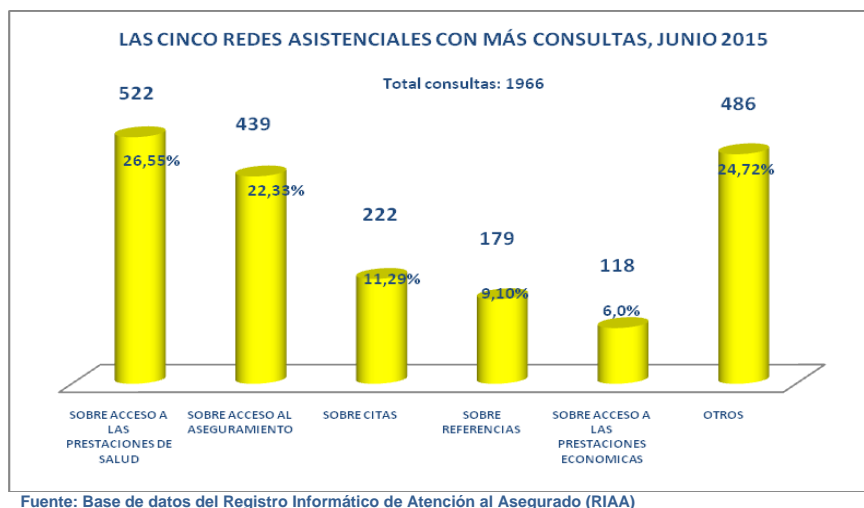
3.- Consulta: Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 58,34% de las 1,966 Consultas registradas en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,966 Consultas registradas en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, el 26,55% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 22,33% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 48,88% 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.

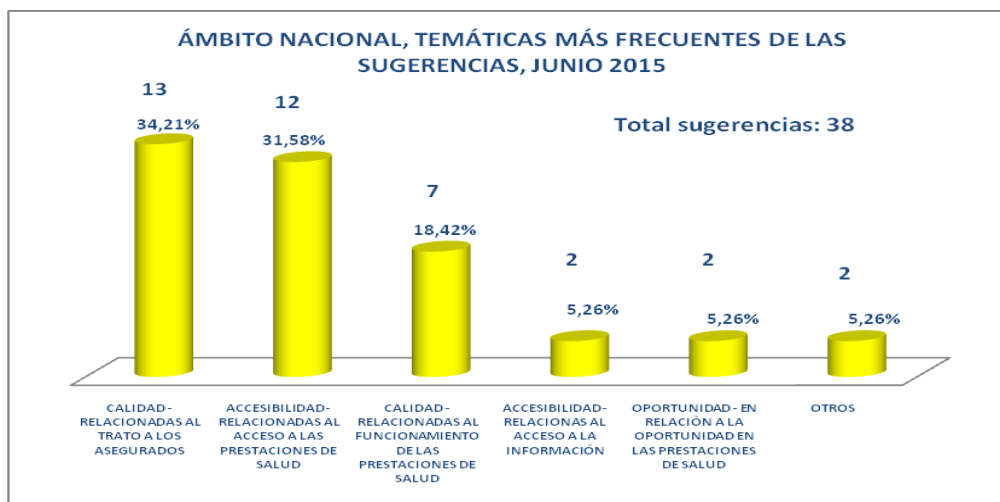
El 76,32% de las 38 Sugerencias registradas en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

De las 38 Sugerencias registradas en el periodo Junio 2015, en el ámbito nacional, el 34,21% corresponde a la Temática: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” y el 31,58% a “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”.



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