

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Junio 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA<sup>1</sup> presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención<sup>2</sup> tramitadas el mes de Junio 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 cuenta<sup>3</sup>. Posteriormente, las solicitudes 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 cuenta con 131 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.

---

<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, Junio 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
<b>Total general</b>	<b>10677</b>	<b>100</b>			
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2018	18,90	RED ASISTENCIAL TUMBES	68	0,64
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1774	16,62	RED ASISTENCIAL TACNA	58	0,54
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1711	16,03	RED ASISTENCIAL HUARAZ	54	0,51
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1000	9,37	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	50	0,47
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	930	8,71	RED ASISTENCIAL UCAYALI	50	0,47
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	670	6,28	RED ASISTENCIAL LORETO	41	0,38
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	611	5,72	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	41	0,38
RED ASISTENCIAL JUNIN	334	3,13	RED ASISTENCIAL PUNO	41	0,38
RED ASISTENCIAL CUSCO	248	2,32	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	37	0,35
RED ASISTENCIAL PIURA	219	2,05	RED ASISTENCIAL ANCASH	30	0,28
RED ASISTENCIAL HUANUCO	171	1,60	RED ASISTENCIAL PASCO	19	0,18
RED ASISTENCIAL APURIMAC	133	1,25	INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CA	11	0,10
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	123	1,15	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	11	0,10
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	118	1,11	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	4	0,04
RED ASISTENCIAL ICA	99	0,93	RED ASISTENCIAL JULIACA	3	0,03

Fuente: Base de datos RIAA

### Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Junio 2016 se registraron 10,667 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 69,62% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

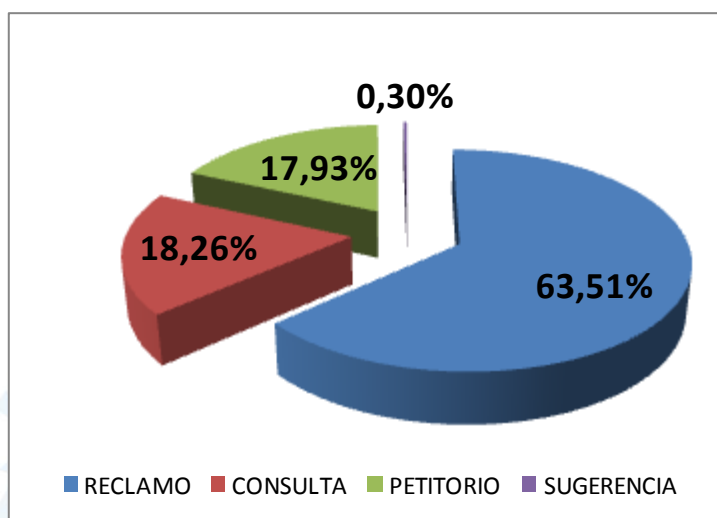


Fuente: Base de datos RIAA

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

### ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN JUNIO 2016.

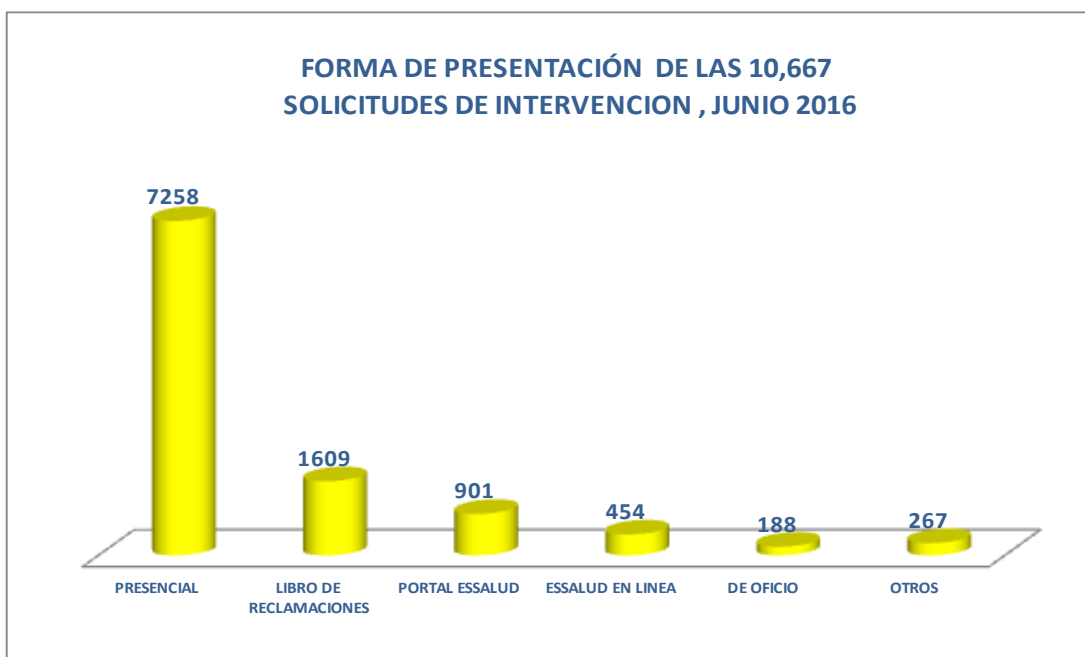
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Junio	1779	10667



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

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

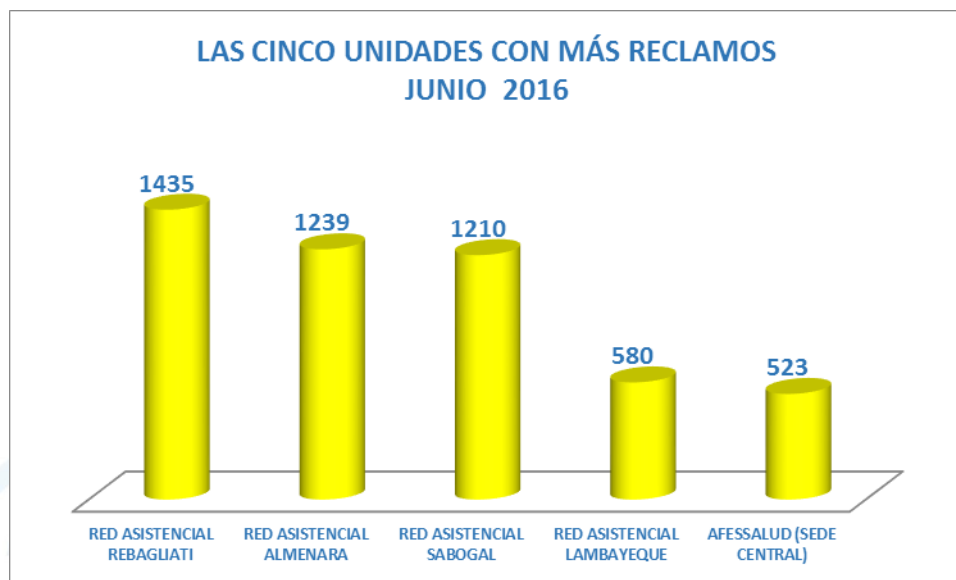
Las 10,667 Solicitudes de Intervención del periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (67.98%) y a través del Libro de Reclamaciones (15.07%).



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.

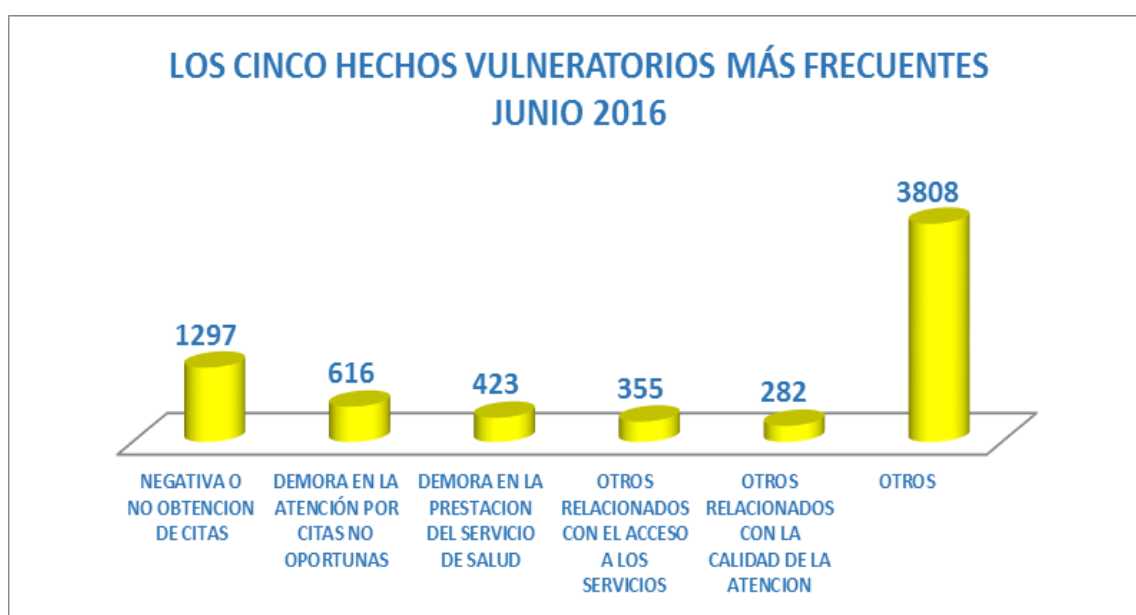
De 10,667 Solicitudes de Intervención (SI), 6,781 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 63.51% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

### Reclamo según Hecho Vulneratorio

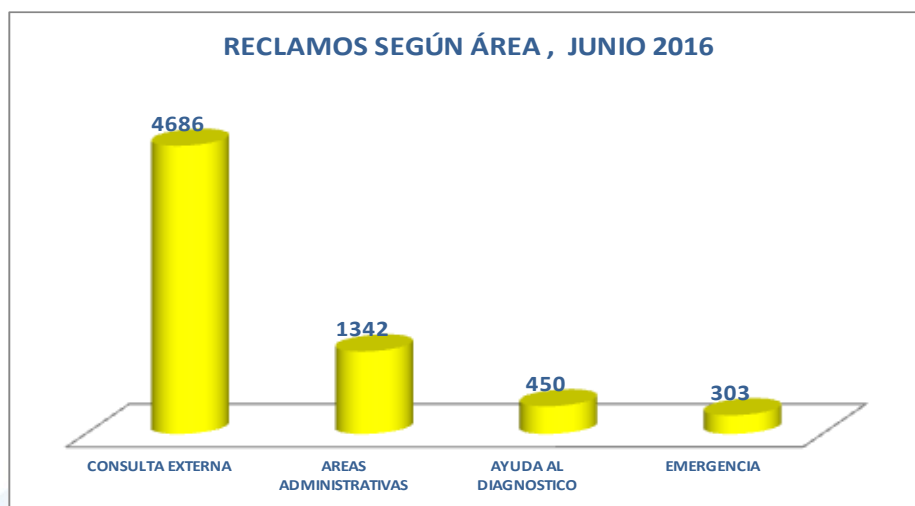
De los 6,781 reclamos registrados en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, el 19.13% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,297 reclamos



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

## Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, el 69,10 % de los 6,781 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 ÀREA DE CONSULTA EXTERNA, JUNIO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	834	18,62%
OFTALMOLOGIA	365	8,15%
CARDIOLOGIA	309	6,90%
PEDIATRIA	277	6,19%
RADIODIAGNOSTICO	266	5,94%
OTROS	2427	54,20%
<b>TOTAL</b>	<b>4478</b>	<b>100,00%</b>

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

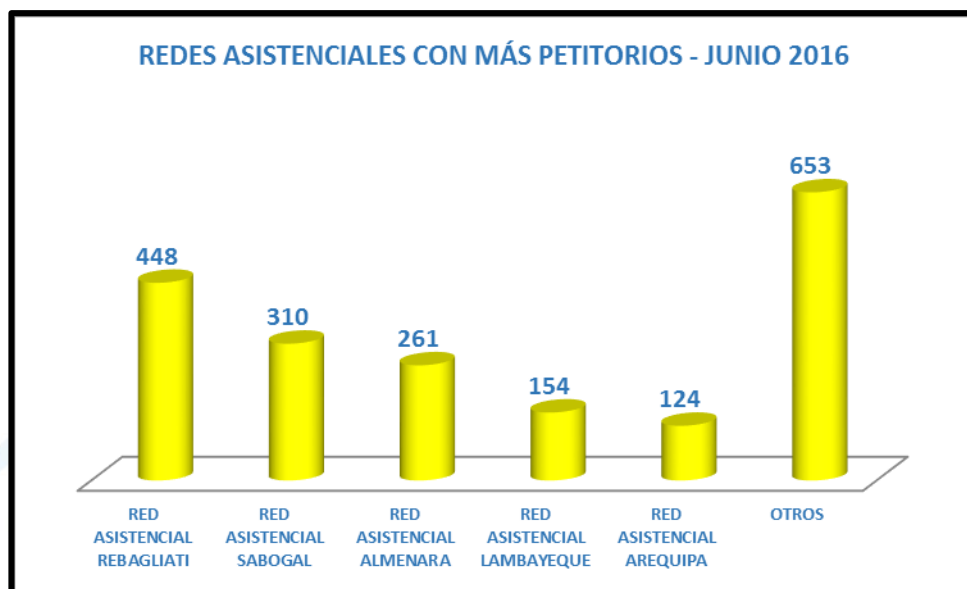
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÀREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, JUNIO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	206	45,78%
BIOQUIMICA	95	21,11%
TOMOGRAFIA	61	13,56%
RESONANCIA MAGNETICA	30	6,67%
SONOGRAFIA	23	5,11%
OTROS	35	7,78%
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00%</b>

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.

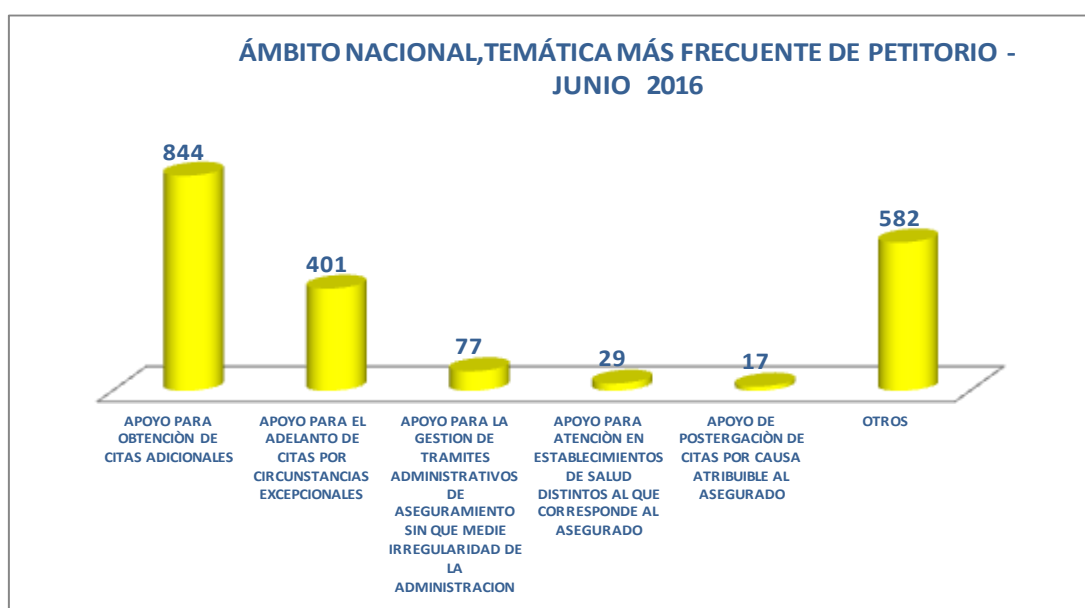
El 18.26% de los 1,950 Petitorios registrados en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

### Temáticas más frecuentes

El 43.28% de los 1,950 Petitorios registrados en el periodo Junio 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 20.56%.



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.

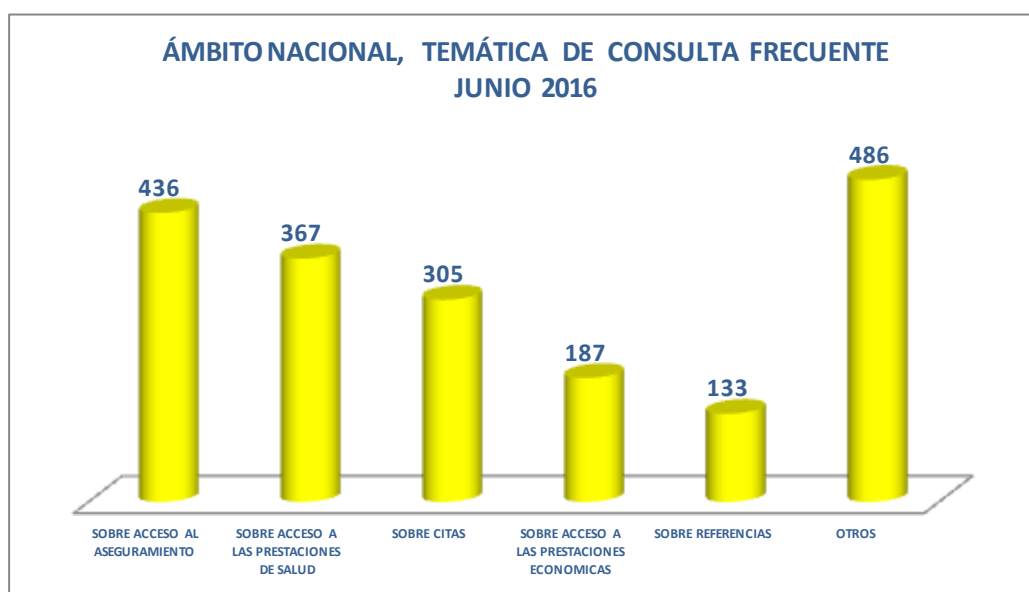
El 17.93% de las 1,914 Consultas registradas en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional



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

### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,914 Consultas registradas en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, el 22.78% es “Sobre Acceso al Aseguramiento” y el 19,17% “Sobre Acceso a Prestaciones de Salud”, totalizando entre ambas el 41.95% 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.

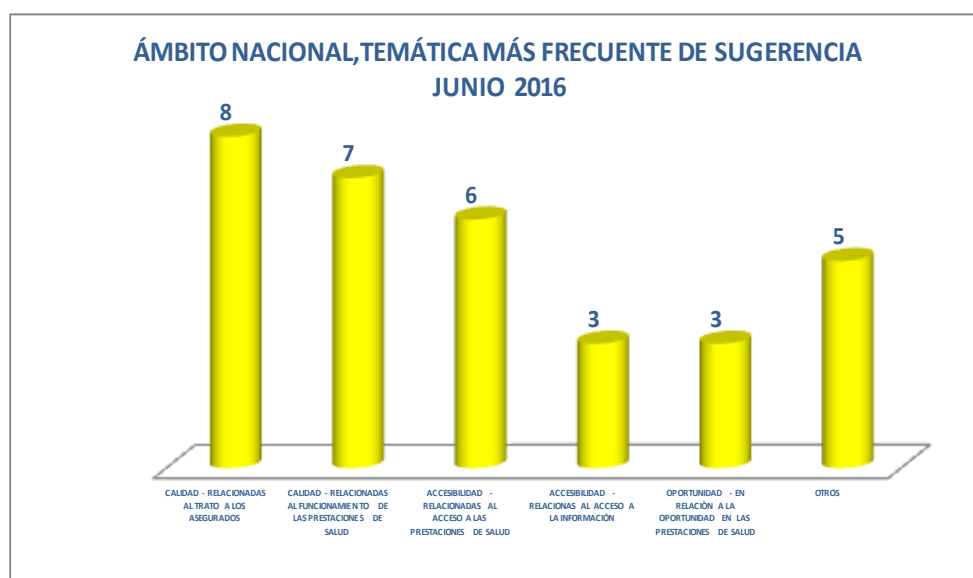
El 0.30% de las 32 Sugerencias registradas en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



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

### Temáticas más frecuentes

De las 32 Sugerencias registradas en el periodo Junio 2016, en el ámbito nacional, el 25.00% corresponde a la Temática “Calidad –Relacionadas al trato de los Asegurados” y el 21.88% a la Temática: “Calidad – relacionada al Funcionamiento las Prestaciones de Salud”



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

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