

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Marzo 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Marzo 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 Marzo 2015 se registraron 10,869 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 74,3% 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.

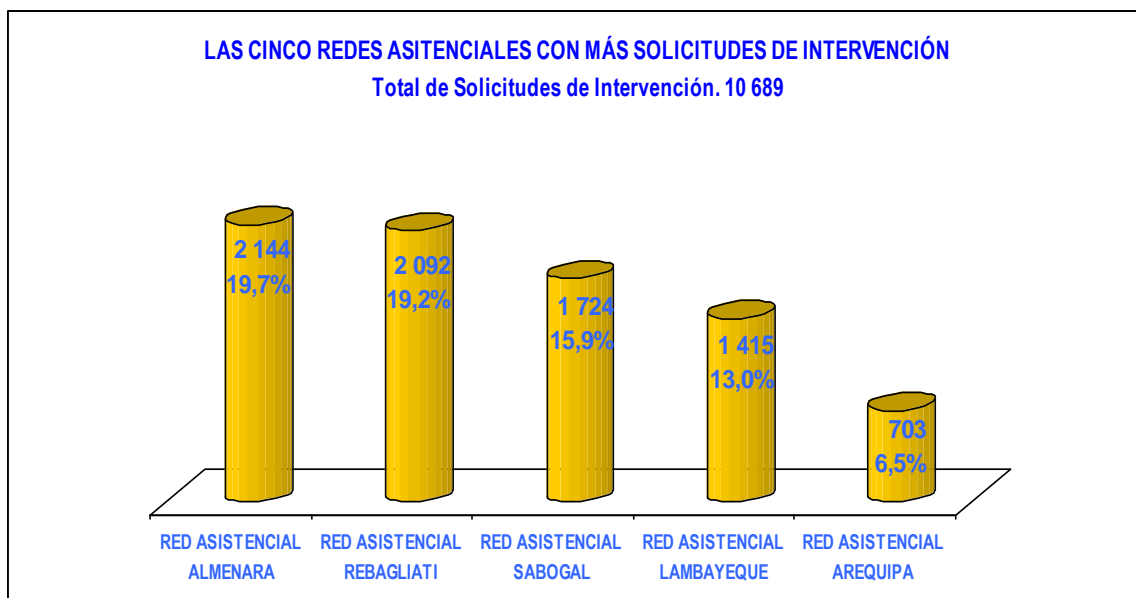
² De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del Art. 1º de 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.

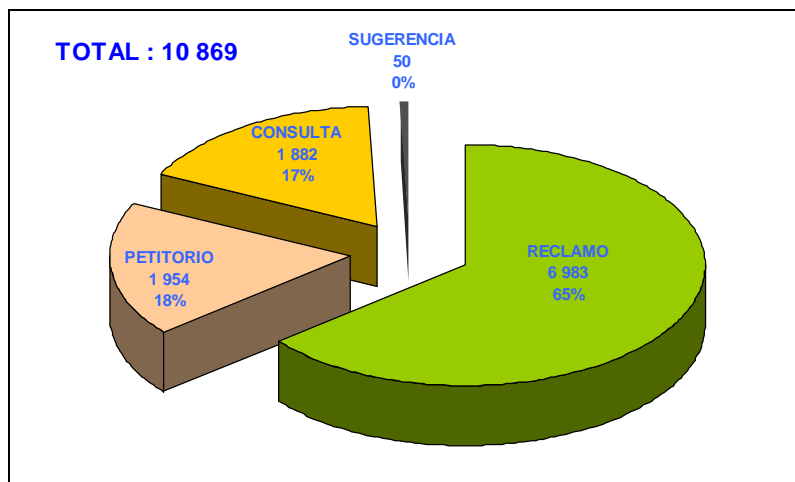
⁴ Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado	RED ASISTENCIAL/INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Absoluto	%	% Acumulado
Total general	10 869	100.0					
1 RED ASISTENCIAL ALMENARA	2 144	19.7	19.7	19 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	72	0.7	96.8
2 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2 092	19.2	39.0	20 RED ASISTENCIAL TUMBES	68	0.6	97.4
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1 724	15.9	54.8	21 RED ASISTENCIAL UCAYALI	54	0.5	97.9
4 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1 415	13.0	67.9	22 RED ASISTENCIAL TACNA	50	0.5	98.4
5 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	703	6.5	74.3	23 RED ASISTENCIAL LORETO	40	0.4	98.7
6 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	583	5.4	79.7	24 RED ASISTENCIAL JULIACA	26	0.2	99.0
7 RED ASISTENCIAL JUNIN	305	2.8	82.5	25 RED ASISTENCIAL ANCASH	22	0.2	99.2
8 RED ASISTENCIAL HUANUCO	259	2.4	84.9	26 RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	17	0.2	99.3
9 RED ASISTENCIAL CUSCO	234	2.2	87.0	27 GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	12	0.1	99.5
10 INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	164	1.5	88.5	28 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	11	0.1	99.6
11 RED ASISTENCIAL ICA	137	1.3	89.8	29 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	9	0.1	99.6
12 RED ASISTENCIAL APURIMAC	109	1.0	90.8	30 RED ASISTENCIAL AMAZONAS	9	0.1	99.7
13 RED ASISTENCIAL PIURA	108	1.0	91.8	31 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	8	0.1	99.8
14 PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	106	1.0	92.8	32 RED ASISTENCIAL PASCO	8	0.1	99.9
15 RED ASISTENCIAL PUNO	94	0.9	93.6	33 GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	5	0.0	99.9
16 GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	92	0.8	94.5	34 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	4	0.0	100.0
17 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	91	0.8	95.3	35 RED ASISTENCIAL TARAPOTO	4	0.0	100.0
18 GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	89	0.8	96.1	36 GERENCIA TECNICA DE SEGUROS	1	0.0	100.0

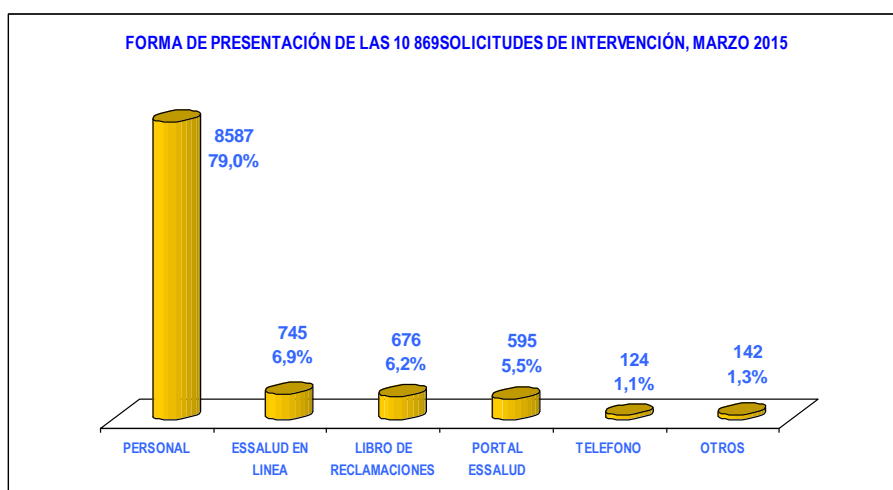


Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Marzo 2015



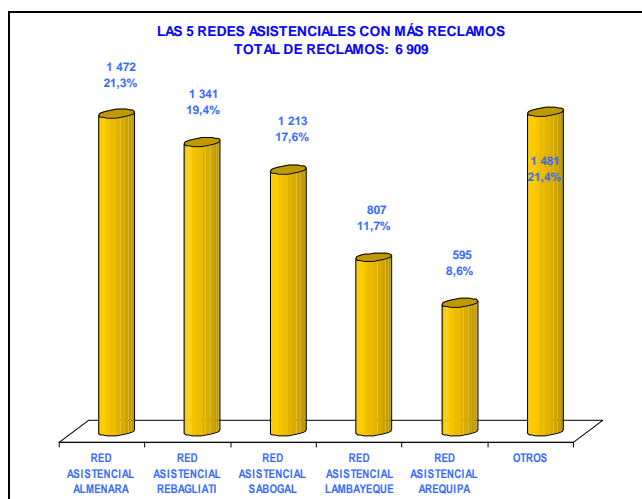
Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 10,869 SI del periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, se presentaron principalmente de forma Presencial (79,0%) y a través de EsSalud en Línea (6,9%).



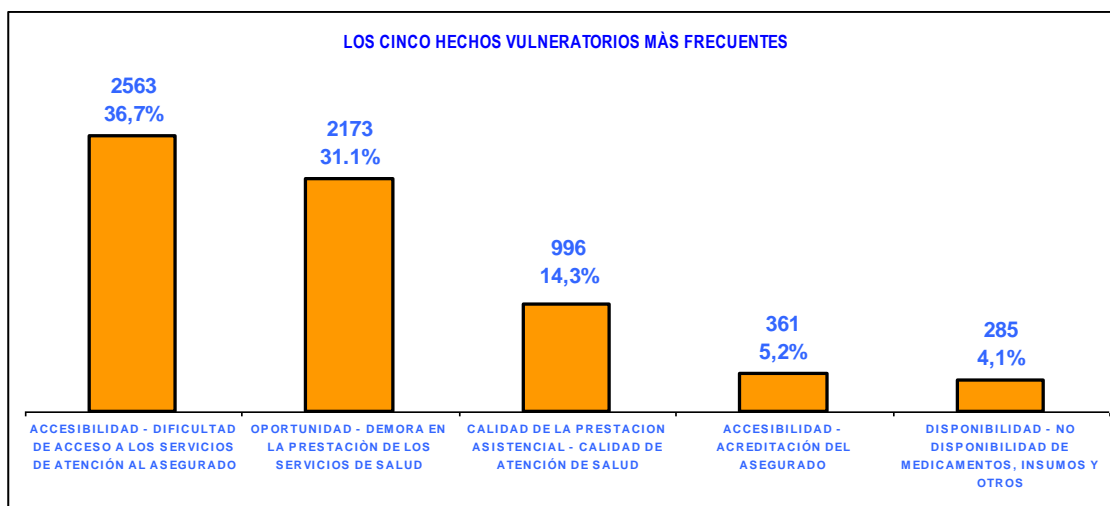
1.- Reclamo: Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 10,869 Solicitudes de Intervención (SI), 6,983 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 65% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



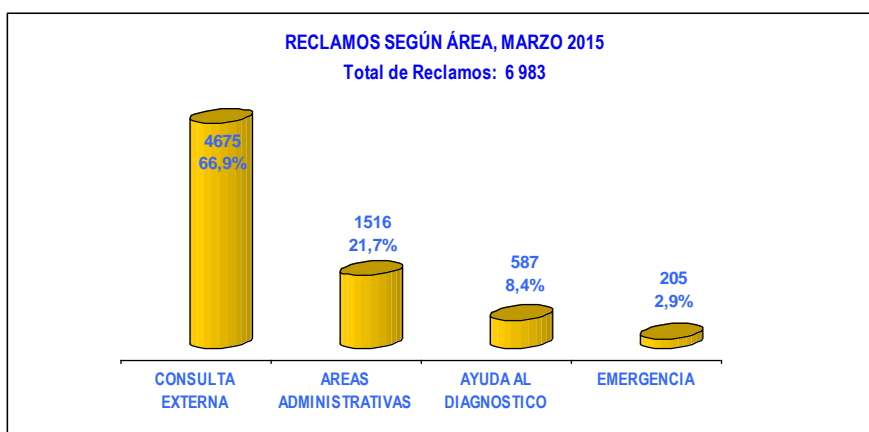
Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 6,983 reclamos registrados en el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, el 36,7% corresponde a Accesibilidad, Dificultad de Acceso a los Servicios de Atención al Asegurado, con 2,563 reclamos.



Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, el 66,9% de los 6,983 Reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

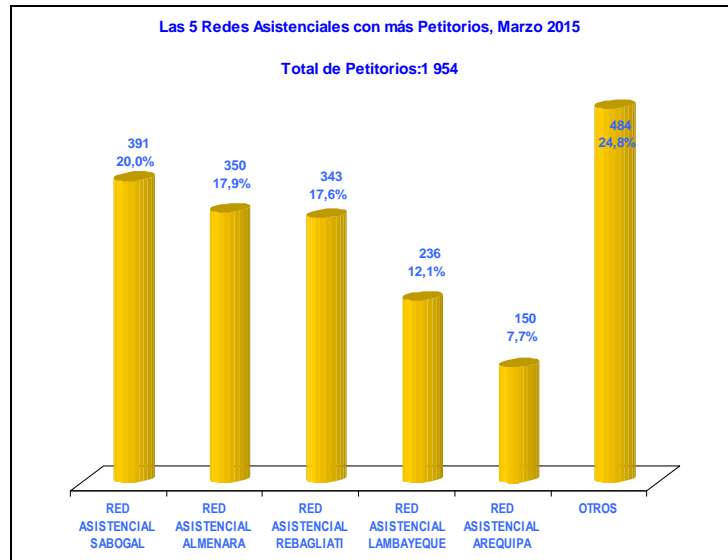
SERVICIOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÁS RECLAMOS, MARZO 2015			
SERVICIO	RECLAMOS		
	Absoluto	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
MEDICINA GENERAL	808	17.3	17.3
OFTALMOLOGIA	396	8.5	25.8
CARDIOLOGIA	288	6.2	31.9
GINECOLOGIA	263	5.6	37.5
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	249	5.3	42.9
OTROS	2 671	57.1	100.0
Total	4 675	100.0	

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, MARZO 2015			
SERVICIO	RECLAMOS		
	Absoluto	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
IMAGENOLOGIA	294	50.1	50.1
BIOQUIMICA	134	22.8	72.9
TOMOGRAFIA	69	11.8	84.7
RESONANCIA MAGNETICA	32	5.5	90.1
SONOGRAFIA	19	3.2	93.4
OTROS	39	6.6	100.0
Total	587	100.0	

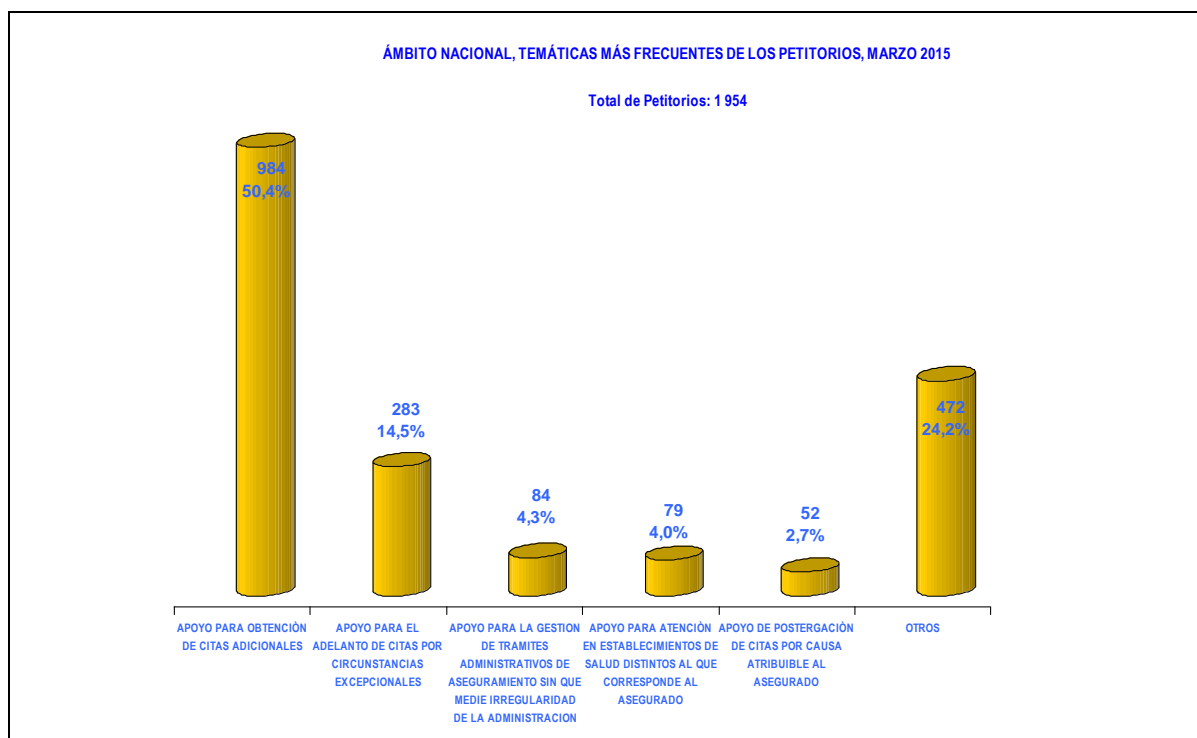
2.- Petitorio: Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 75,3% de los 1,954 Petitorios registrados en el periodo Febrero 2015, en el ámbito nacional, se concentraron en 5 Redes Asistenciales.



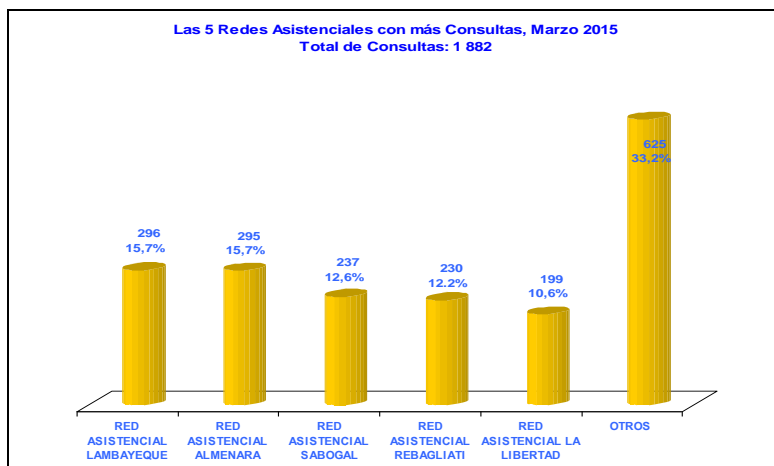
Temáticas más frecuentes

El 50,4% de los 1,954 Petitorios registrados en el periodo Marzo 2015, 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 14,5%.



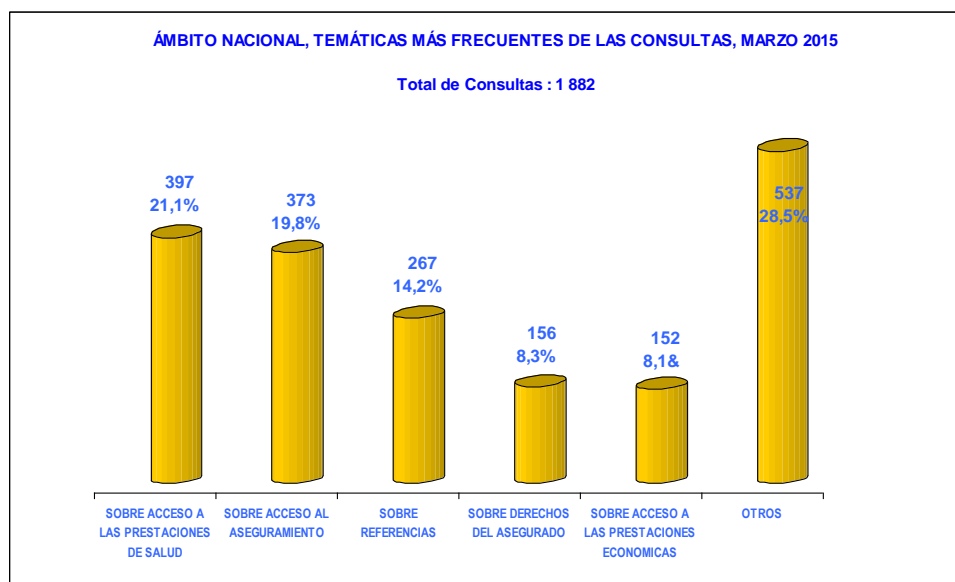
3.- Consulta: Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 66,8% de las 1,882 Consultas registradas en el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



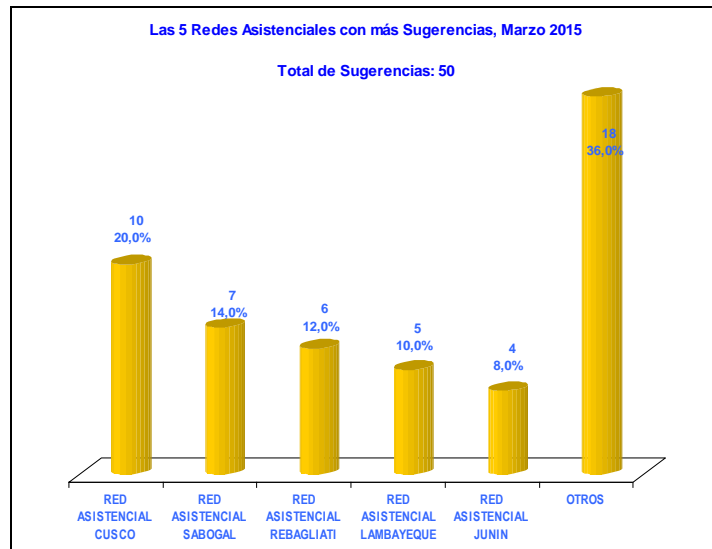
Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,882 Consultas registradas en el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, el 21,1% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 19,8% “Sobre acceso al aseguramiento” totalizando entre ambas el 40,9% de las temáticas más frecuentes de Consulta



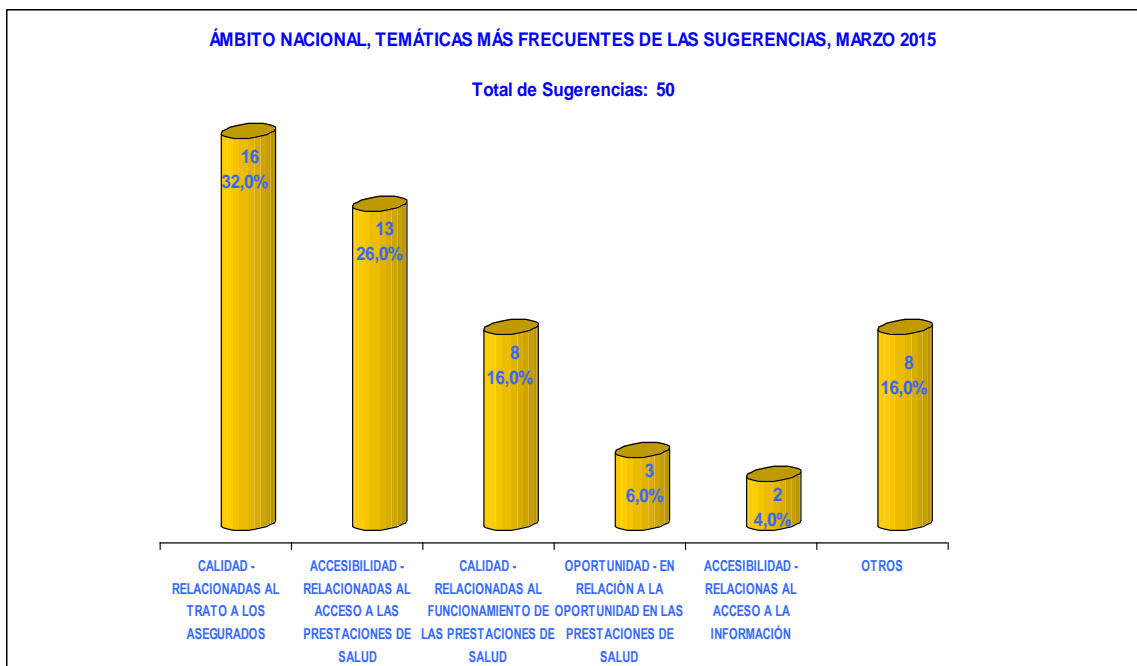
4.- Sugerencia: Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 64,0% de las 50 Sugerencias registradas en el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Temáticas más frecuentes

De las 50 Sugerencias registradas en el periodo Marzo 2015, en el ámbito nacional, el 32,0% corresponde a la Temática “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” y el 26,0% a “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”.



Lima, Marzo de 2015
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA