

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Marzo 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de marzo 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 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 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	10290	100.00	RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	78	0.76%
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	1800	17.49%	RED ASISTENCIAL TUMBES	70	0.68%
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1711	16.63%	RED ASISTENCIAL UCAYALI	63	0.61%
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1473	14.31%	RED ASISTENCIAL PUNO	55	0.53%
SEDE CENTRAL	1156	11.23%	RED ASISTENCIAL ANCASH	53	0.52%
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	869	8.45%	RED ASISTENCIAL TACNA	51	0.50%
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	690	6.71%	RED ASISTENCIAL LORETO	46	0.45%
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	518	5.03%	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	46	0.45%
RED ASISTENCIAL JUNIN	451	4.38%	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	24	0.23%
RED ASISTENCIAL CUSCO	223	2.17%	RED ASISTENCIAL HUARAZ	20	0.19%
RED ASISTENCIAL HUANUCO	189	1.84%	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	8	0.08%
RED ASISTENCIAL ICA	168	1.63%	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	5	0.05%
RED ASISTENCIAL PIURA	142	1.38%	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	4	0.04%
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR	137	1.33%	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	4	0.04%
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	122	1.19%	RED ASISTENCIAL JULIACA	1	0.01%
RED ASISTENCIAL APURIMAC	112	1.09%	RED ASISTENCIAL PASCO	1	0.01%

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Marzo 2016 se registraron 10,290 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 68,11% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

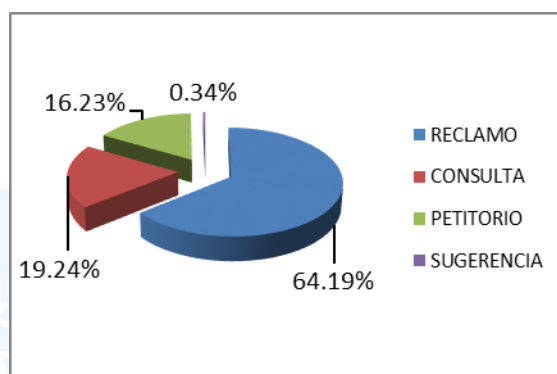


Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN MARZO 2016.

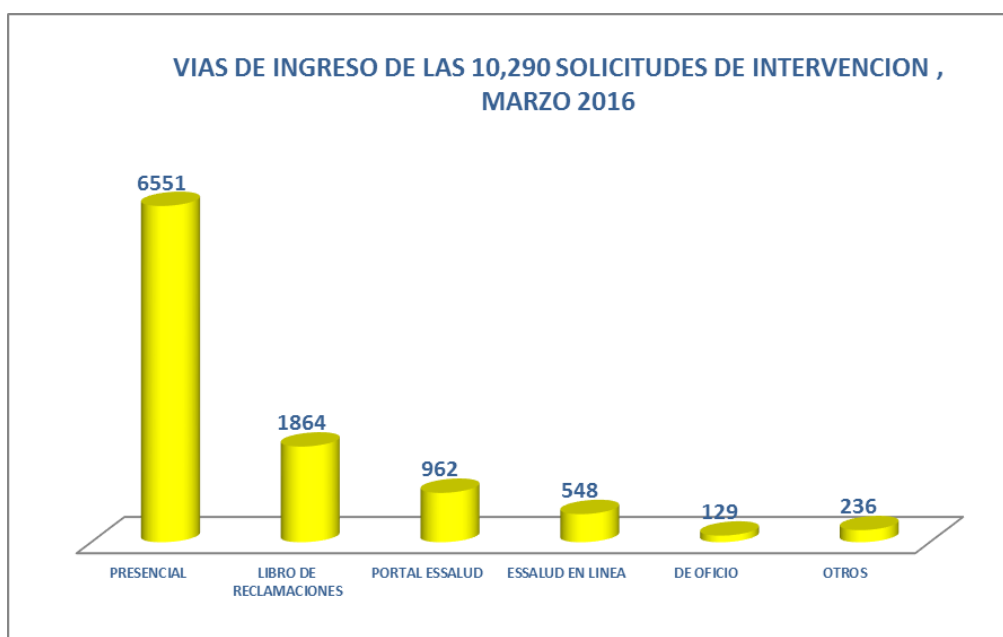
MES	TRÀMITE CONCLUIDO	TOTAL
Marzo	1495	10290



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

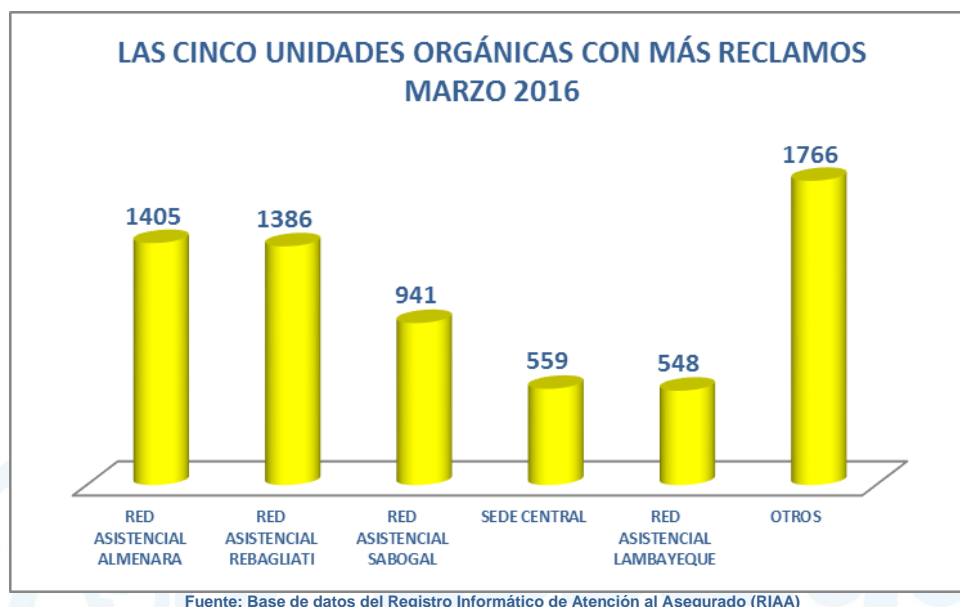
Las 10,290 Solicitudes de Intervención del periodo Marzo 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (64.19%) y a través del Libro de Reclamaciones (18,11%).



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

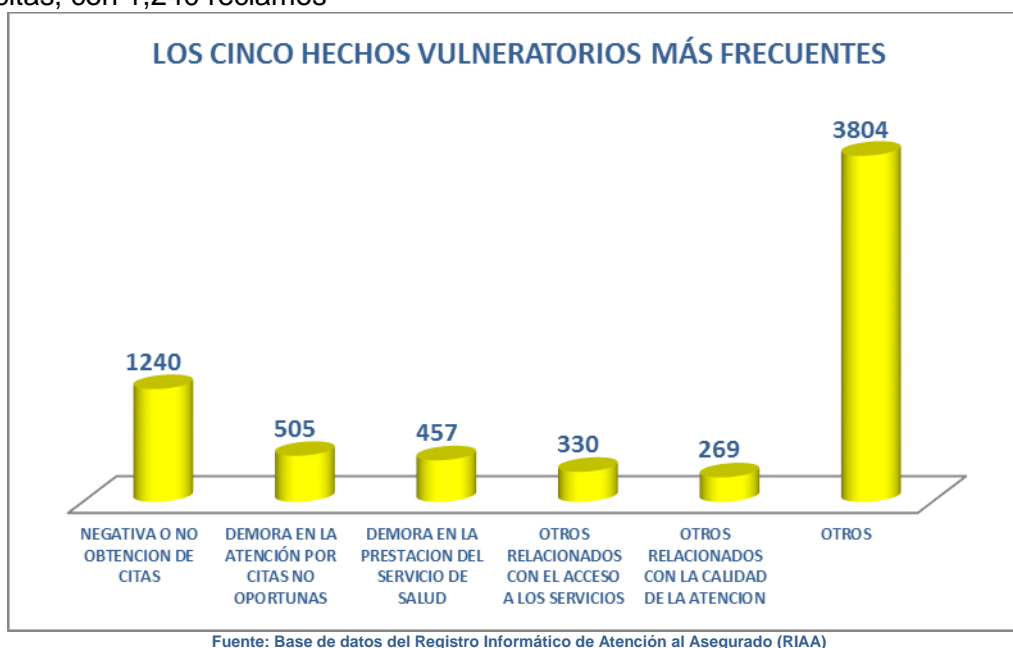
1.- Reclamo: Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 10,290 Solicitudes de Intervención (SI), 6,605 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 64,19% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



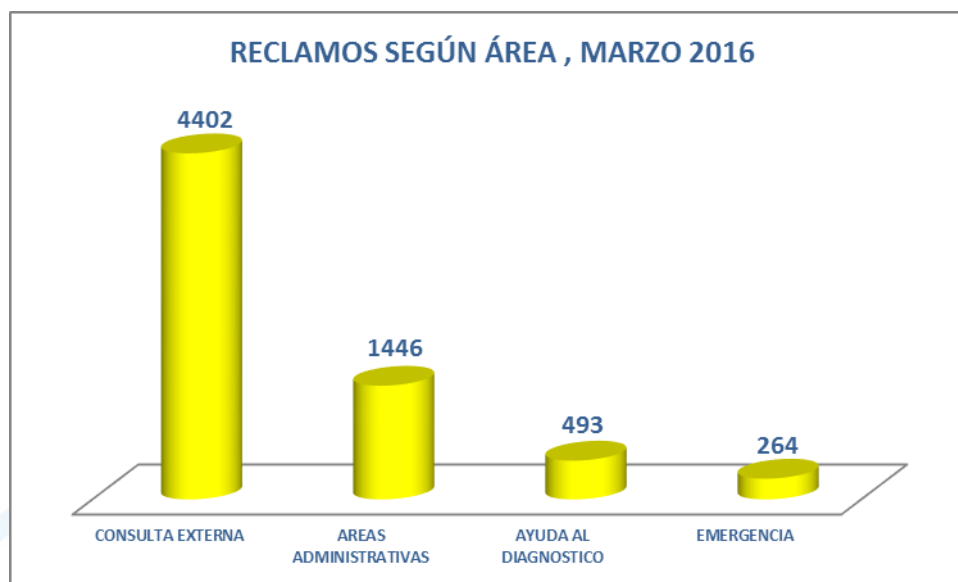
Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 6,605 reclamos registrados en el periodo Marzo 2016, en el ámbito nacional, el 18,77% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,240 reclamos



Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Marzo 2016, en el ámbito nacional, el 66,65 % de los 6,605 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 MARZO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	809	18.38
OFTALMOLOGIA	302	6.86
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	248	5.63
CIRUGIA GENERAL	240	5.45
CARDIOLOGIA	236	5.36
OTROS	2567	58.31
TOTAL	4402	100.00

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

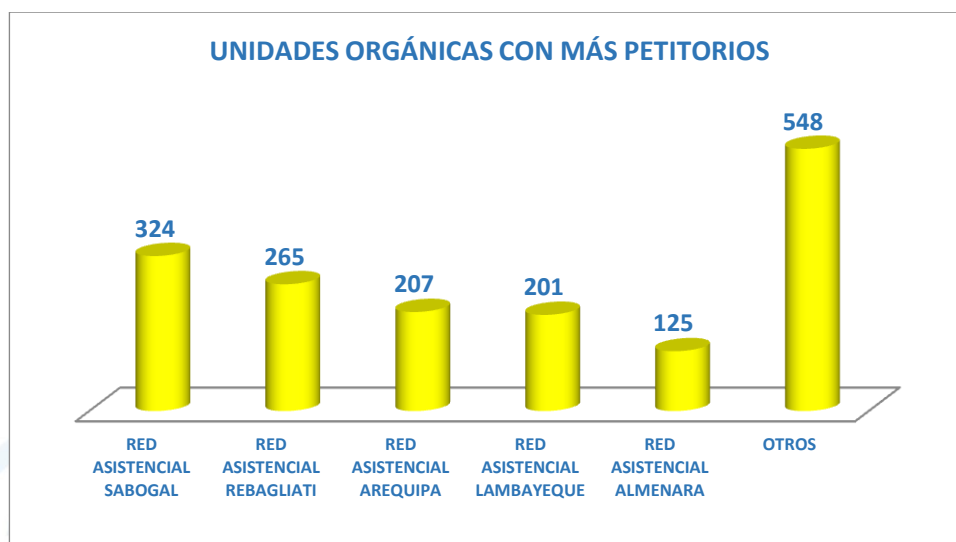
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÀREA DE APOYO AL DIAGNOSTICO, MARZO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	259	52.54
BIOQUIMICA	124	25.15
TOMOGRAFIA	59	11.97
RESONANCIA MAGNETICA	20	4.06
ANATOMIA PATOLOGICA	13	2.64
OTROS SERVICIOS	18	3.65
TOTAL	493	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.

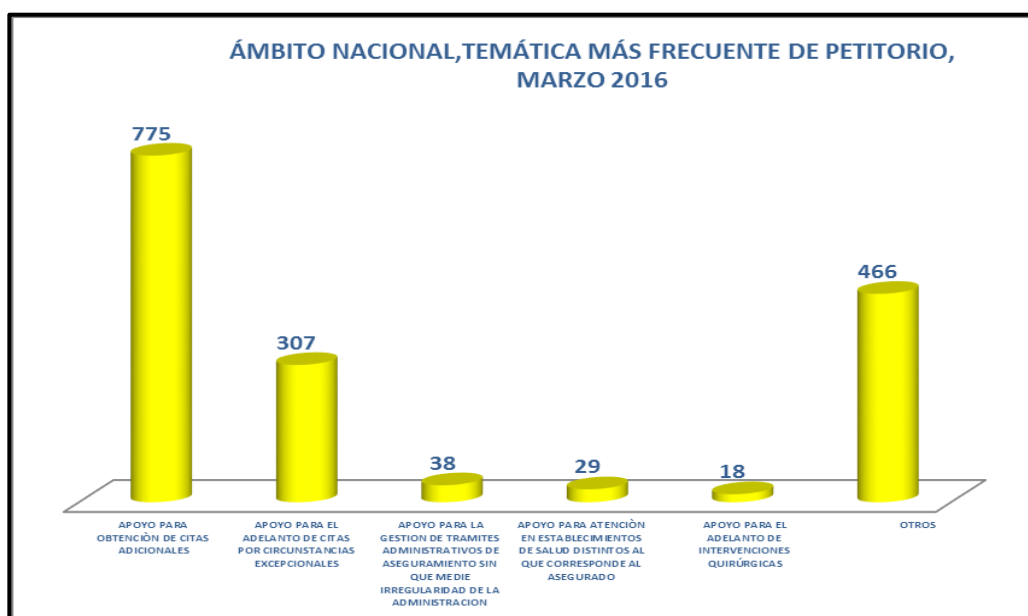
El 67,19% de los 1,670 Petitorios registrados en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes:

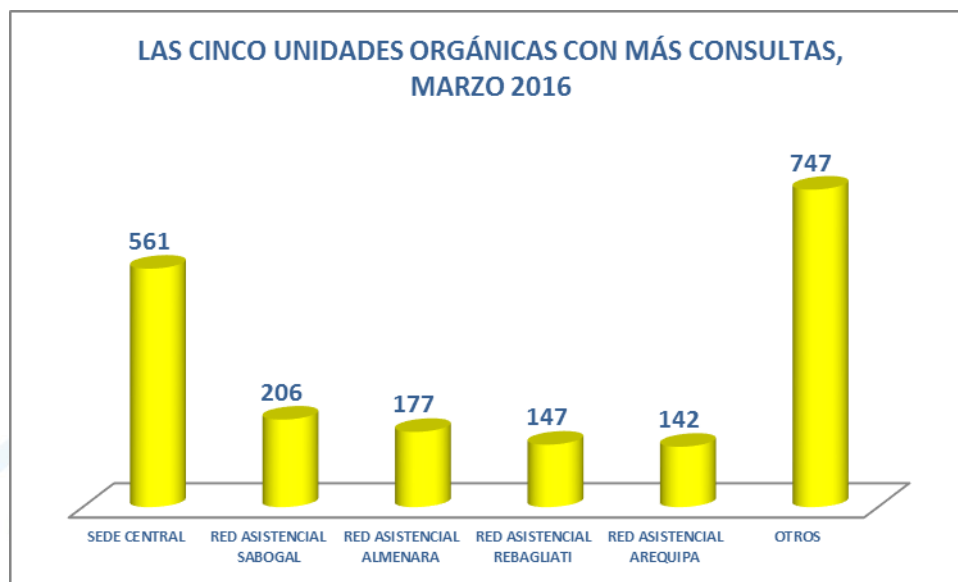
El 47,46% de los 1,670 Petitorios registrados en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional, corresponde a la Temática “Apoyo para obtención de citas adicionales”, seguido por “Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales” con el 18,80%.



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.

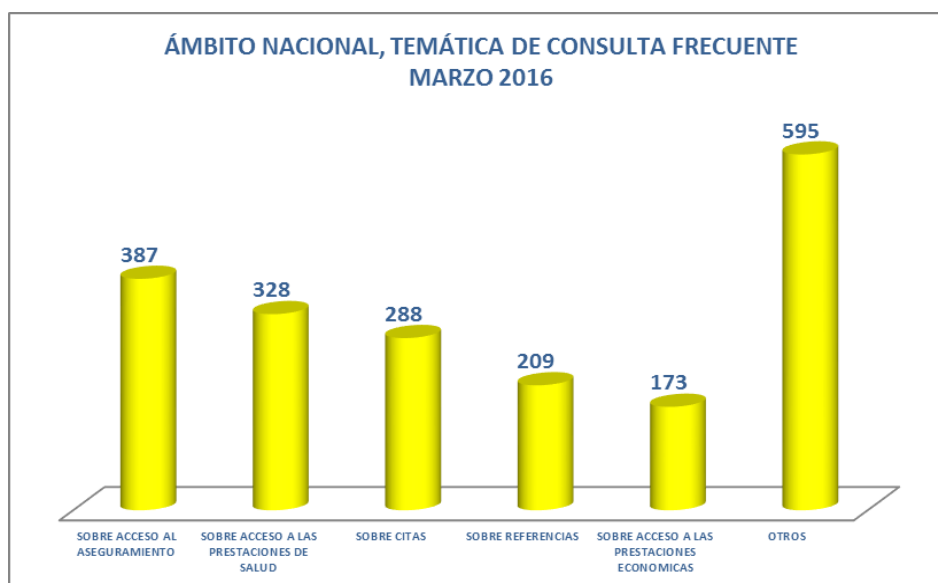
El 62,57% de las 1,980 Consultas registradas en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,980 Consultas registradas en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional, el 16,57% es “Sobre acceso a las prestaciones de salud” y el 19,55% “Sobre acceso al aseguramiento”, totalizando entre ambas el 36,11% 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.

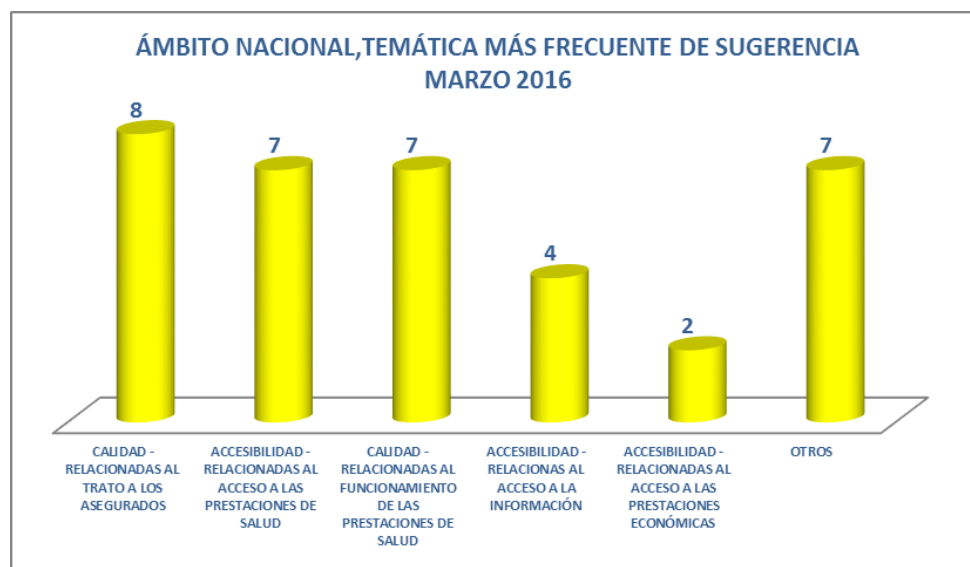
El 60% de las 36 Sugerencias registradas en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

De las 35 Sugerencias registradas en el periodo marzo 2016, en el ámbito nacional, el 22,86% corresponde a la Temática “Calidad –relacionadas al trato de los asegurados” y el 20% a la Temática: “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”



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

Lima, marzo de 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA