

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Mayo 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado<sup>1</sup> presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención<sup>2</sup> tramitadas el mes de Mayo 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 cuenta<sup>3</sup> las mismas que 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 (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 Mayo 2015 se registraron 12,040 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 71,74% se concentró en 5 Redes Asistenciales.

---

<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.

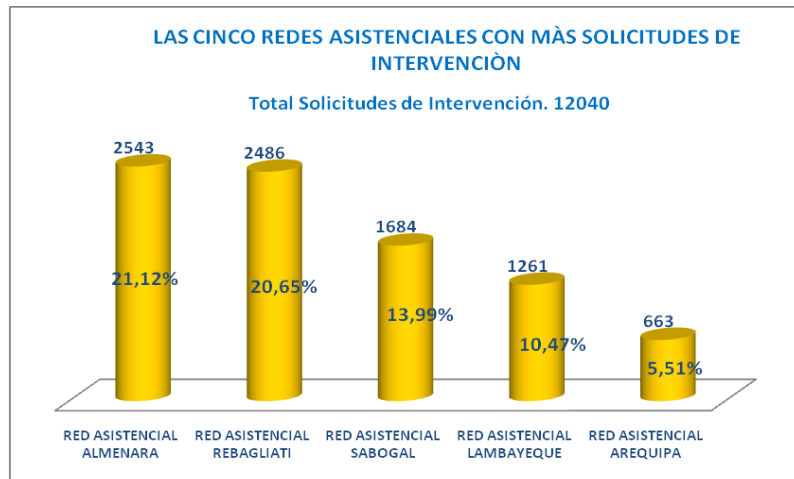
<sup>2</sup> De acuerdo a lo dispuesto por la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014, las solicitudes de intervención que se tramitan son: Reclamos, petitorios, consultas y sugerencias, según lo señalado por el numeral 1.1 del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

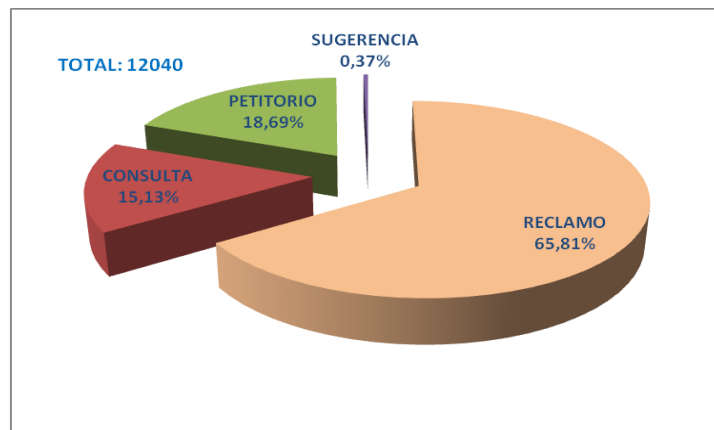
<sup>4</sup> Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%		RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12040</b>	<b>100,00</b>				
1	RED ASISTENCIAL ALMENARA	2543	21,12	19	RED ASISTENCIAL TUMBES	81	0,67
2	RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2486	20,65	20	RED ASISTENCIAL UCAYALI	81	0,67
3	RED ASISTENCIAL SABOGAL	1684	13,99	21	GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	65	0,54
4	RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1261	10,47	22	RED ASISTENCIAL PUNO	64	0,53
5	RED ASISTENCIAL AREQUIPA	663	5,51	23	AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	53	0,44
6	RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	583	4,84	24	RED ASISTENCIAL PASCO	52	0,43
7	RED ASISTENCIAL JUNIN	374	3,11	25	RED ASISTENCIAL LORETO	48	0,40
8	RED ASISTENCIAL HUANUCO	311	2,58	26	GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	36	0,30
9	RED ASISTENCIAL CUSCO	257	2,13	27	GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	27	0,22
10	PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	239	1,99	28	RED ASISTENCIAL ANCASH	18	0,15
11	RED ASISTENCIAL PIURA	213	1,77	29	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	16	0,13
12	RED ASISTENCIAL ICA	177	1,47	30	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	16	0,13
13	GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	176	1,46	31	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	14	0,12
14	RED ASISTENCIAL APURIMAC	109	0,91	32	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	12	0,10
15	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	102	0,85	33	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	5	0,04
	INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	96	0,80	34	RED ASISTENCIAL JULIACA	5	0,04
16	ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	96	0,80	35	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	2	0,02
17	RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	87	0,72	36	GERENCIA TECNICA DE SEGUROS	1	0,01
18	RED ASISTENCIAL TACNA	83	0,69				

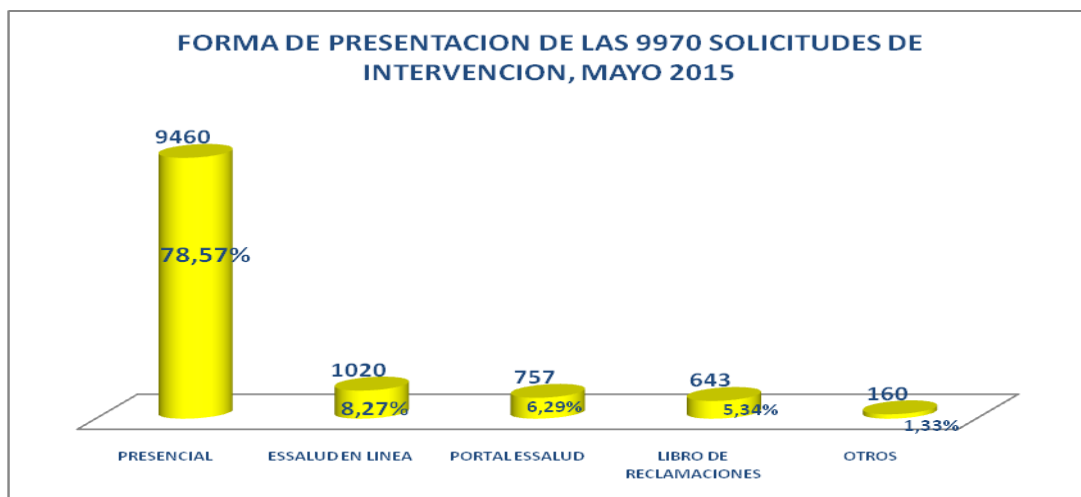


### Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención (SI) según Tipo, Mayo 2015



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

Las 12,040 SI del periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (78,57%) y a través del Libro de Reclamaciones (5,34%).



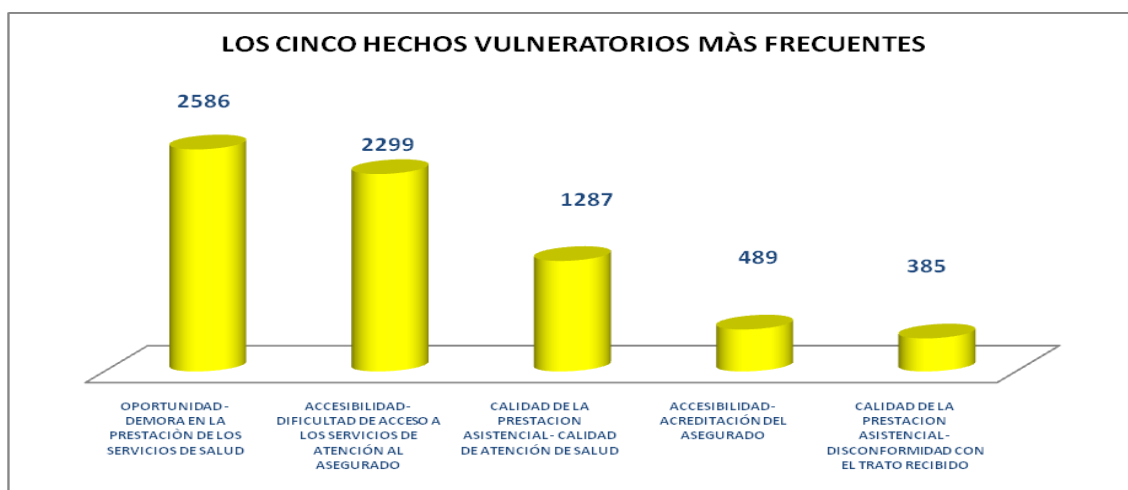
**1.- Reclamo:** Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 12,040 Solicitudes de Intervención (SI), 7,923 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 65,80% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



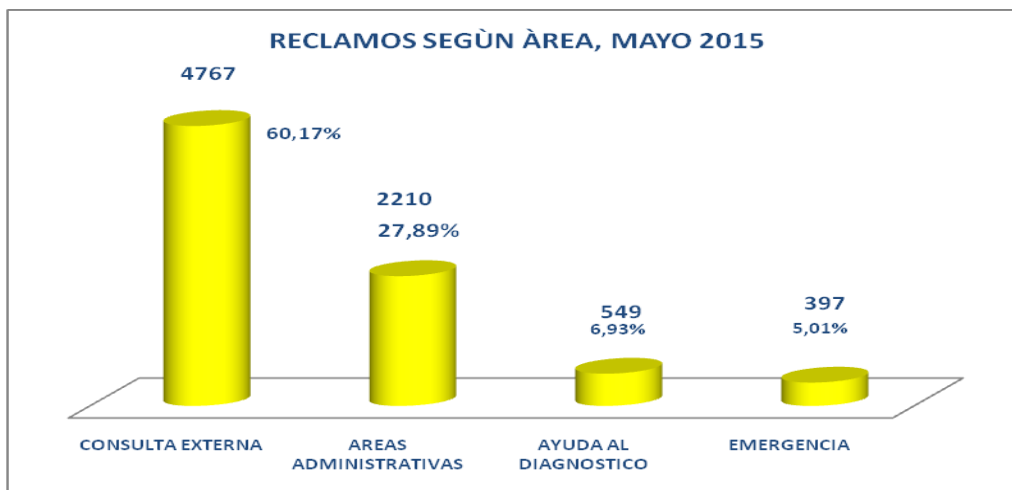
### Reclamo según Hecho Vulneratorio

De los 7,923 reclamos registrados en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, el 32,64% correspondieron al hecho vulneratorio Oportunidad - Demora en la prestación de los servicios de salud, con 2,586 reclamos



## Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, el 60,17 % de los 7923 Reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

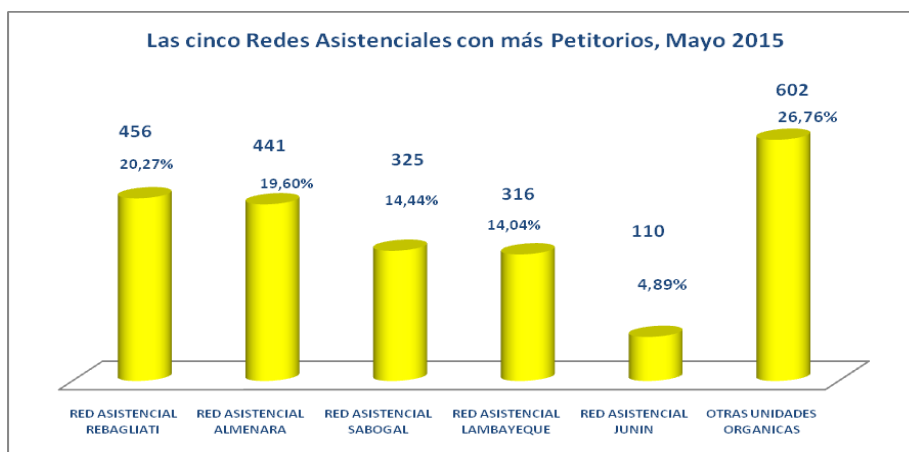
SERVICIOS DEL ÀREA DE CONSULTA EXTERNA CON MÀS RECLAMOS, MAYO 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	814	17,08
OFTALMOLOGÍA	347	7,28
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	291	6,10
PEDIATRÍA	263	5,52
CARDIOLOGÍA	262	5,50
OTROS	2790	58,53
TOTAL	4767	100,00

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

SERVICIOS DEL ÀREA DE AYUDA AL DIAGNÓSTICO CON MÀS RECLAMOS, MAYO 2015		
SERVICIO	RECLAMO	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	304	55,37
RESONANCIA MAGNÉTICA	67	12,20
BIOQUÍMICA	61	11,11
TOMOGRAFÍA	60	10,93
FONOGRAFÍA	24	4,37
OTROS	33	6,01
TOTAL	549	100,00

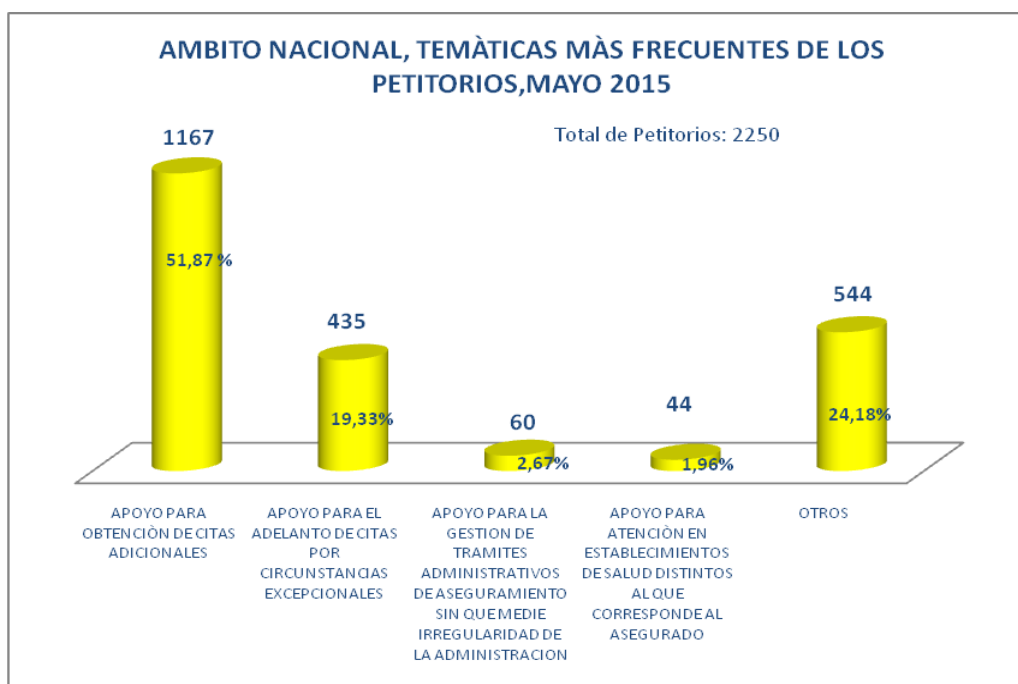
**2.- Petitorio:** Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 73,24% de los 2, 250 Petitorios registrados en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

El 51,87% de los 2,250 Petitorios registrados en el periodo Mayo 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 19,33%.



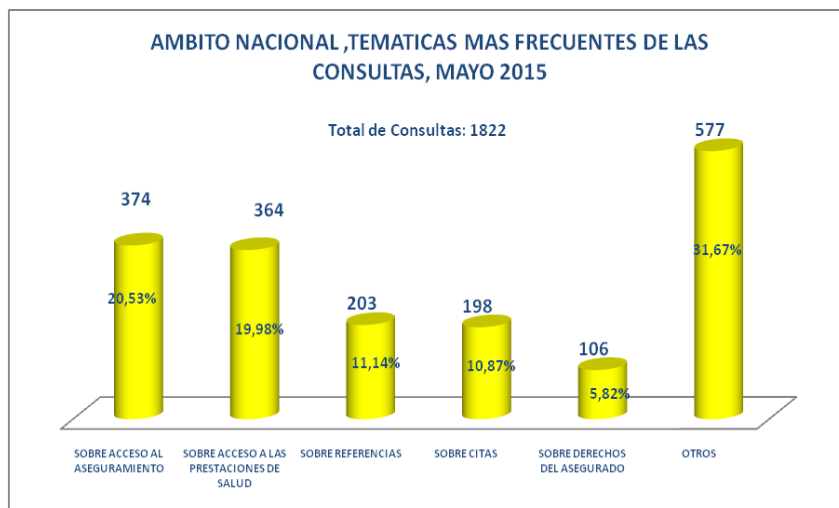
**3.- Consulta:** Es toda solicitud de información y consejo planteado sobre asuntos (trámites, procedimientos, etc.) que no implican la vulneración de derechos.

El 64,22% de las 1,822 Consultas registradas en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,822 Consultas registradas en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, el 20,53% es “Sobre acceso al aseguramiento” y el 19,98% “Sobre acceso a las prestaciones de salud”, totalizando entre ambas el 40,50% 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 71,11% de las 45 Sugerencias registradas en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

De las 45 Sugerencias registradas en el periodo Mayo 2015, en el ámbito nacional, el 28,89% corresponde a la Temática: “Calidad – relacionadas al trato a los asegurados” y el 24,44% a “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud”.

