

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Mayo 2016

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

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
Total general	10790	100,00	RED ASISTENCIAL HUARAZ	75	0,70
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	1853	17,17	INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CA	69	0,64
RED ASISTENCIAL SABOGAL	1718	15,92	RED ASISTENCIAL TACNA	65	0,60
RED ASISTENCIAL ALMENARA	1701	15,76	RED ASISTENCIAL UCAYALI	60	0,56
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	996	9,23	RED ASISTENCIAL TUMBES	59	0,55
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	970	8,99	RED ASISTENCIAL PUNO	54	0,50
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	700	6,49	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	51	0,47
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	505	4,68	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	50	0,46
RED ASISTENCIAL JUNIN	344	3,19	RED ASISTENCIAL ANCASH	49	0,45
RED ASISTENCIAL PIURA	321	2,97	RED ASISTENCIAL LORETO	39	0,36
RED ASISTENCIAL CUSCO	270	2,50	RED ASISTENCIAL PASCO	37	0,34
RED ASISTENCIAL HUANUCO	197	1,83	RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	28	0,26
RED ASISTENCIAL ICA	195	1,81	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	27	0,25
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	125	1,16	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	17	0,16
RED ASISTENCIAL APURIMAC	123	1,14	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	10	0,09
RED ASISTENCIAL AYACUCHO	81	0,75	RED ASISTENCIAL JULIACA	1	0,01

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Mayo 2016 se registraron 10,790 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 67,08% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

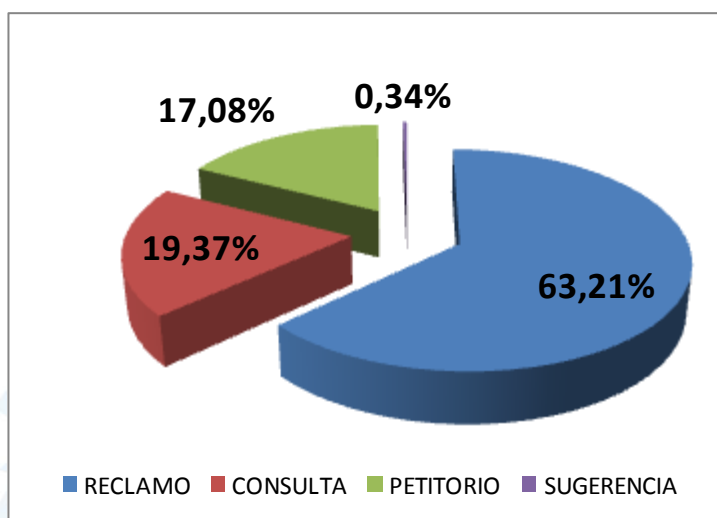


Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN MAYO 2016.

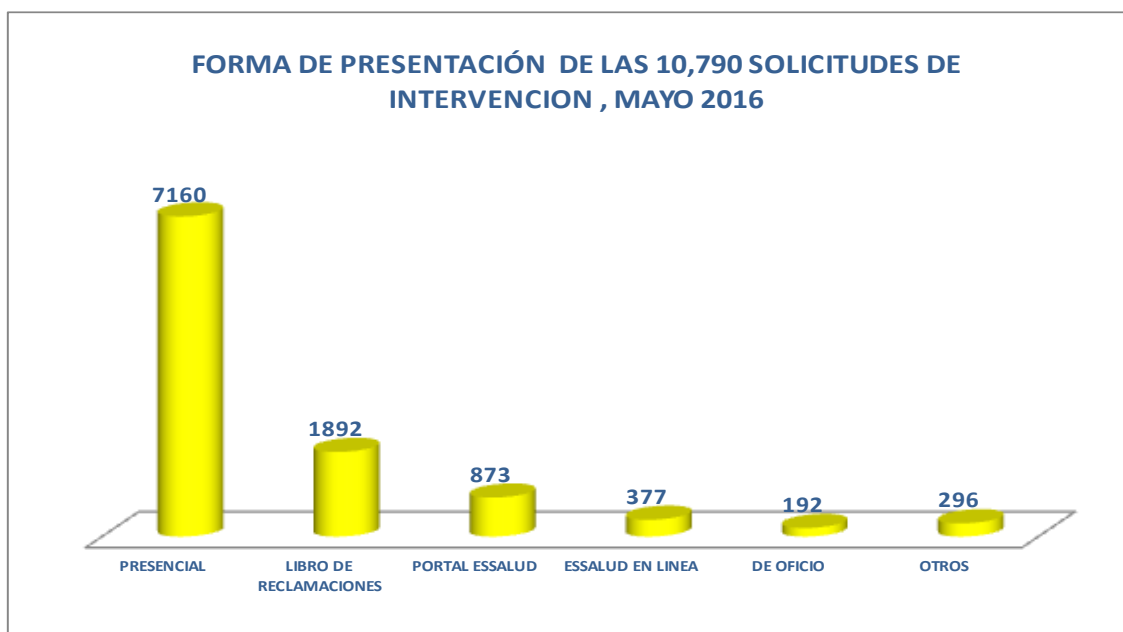
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Mayo	1595	10790



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 10,790 Solicitudes de Intervención del periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (66.33%) y a través del Libro de Reclamaciones (17.53%).



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.

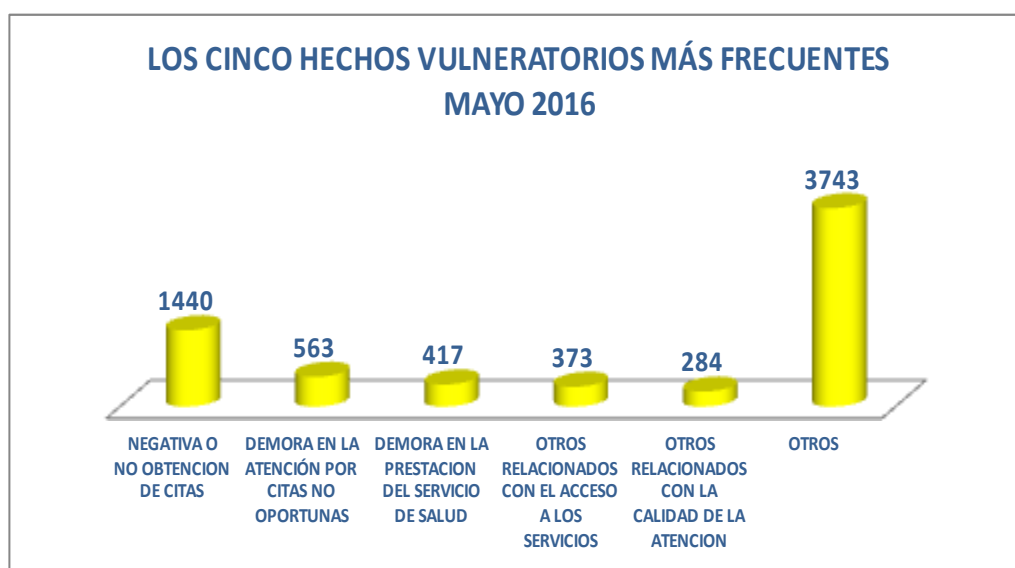
De 10,790 Solicitudes de Intervención (SI), 6,820 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 63.21% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

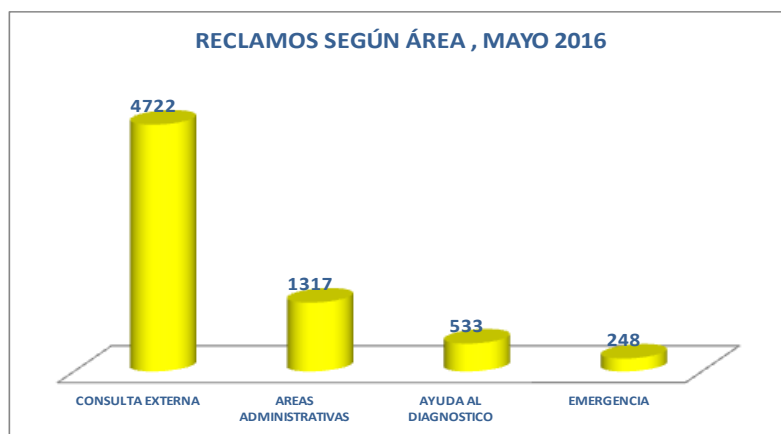
De los 6,820 reclamos registrados en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, el 21.11% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,440 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, el 63,21 % de los 6,820 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, MAYO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	769	16,99%
OFTALMOLOGIA	402	8,88%
CARDIOLOGIA	371	8,20%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	271	5,99%
PEDIATRIA	267	5,90%
OTROS	2445	54,03%
TOTAL	4525	100,00%

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

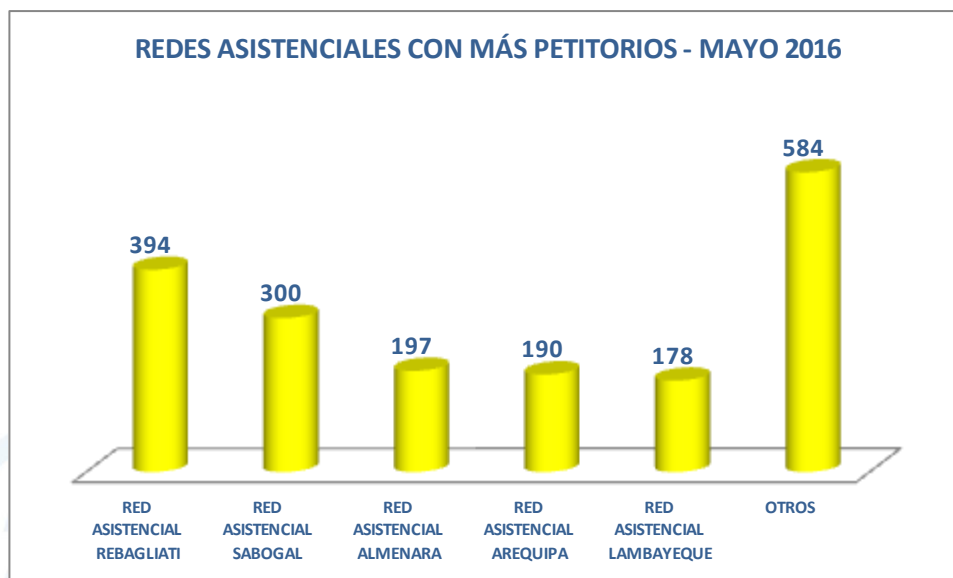
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÀREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, MAYO 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	270	50,66%
TOMOGRAFIA	90	16,89%
BIOQUIMICA	88	16,51%
RESONANCIA MAGNETICA	26	4,88%
ANATOMIA PATOLOGICA	24	4,50%
OTROS	35	6,57%
TOTAL	533	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.

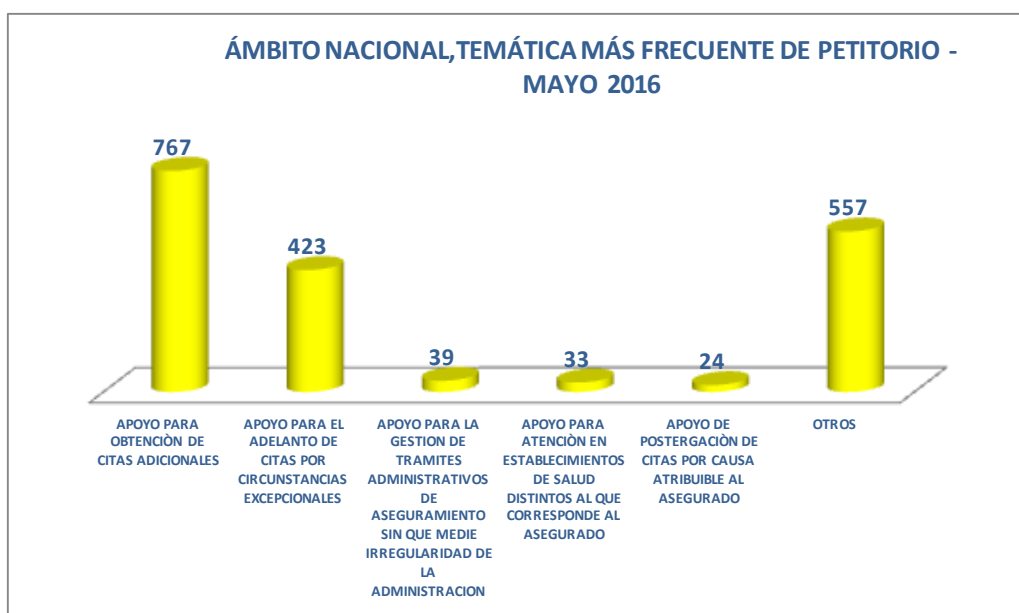
El 17.08% de los 1,843 Petitorios registrados en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 41.62% de los 1,843 Petitorios registrados en el periodo Mayo 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 22.95%.



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.

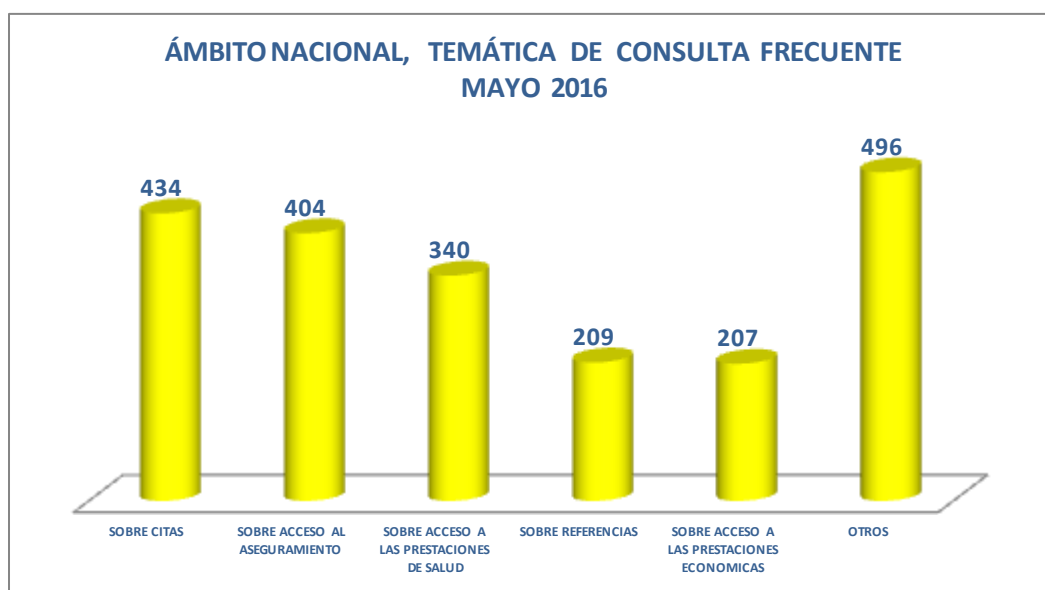
El 19.37% de las 2,090 Consultas registradas en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 2,090 Consultas registradas en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, el 20.77% es "Sobre Citas" y el 19,33% "Sobre Acceso al Aseguramiento", totalizando entre ambas el 40.10% 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.

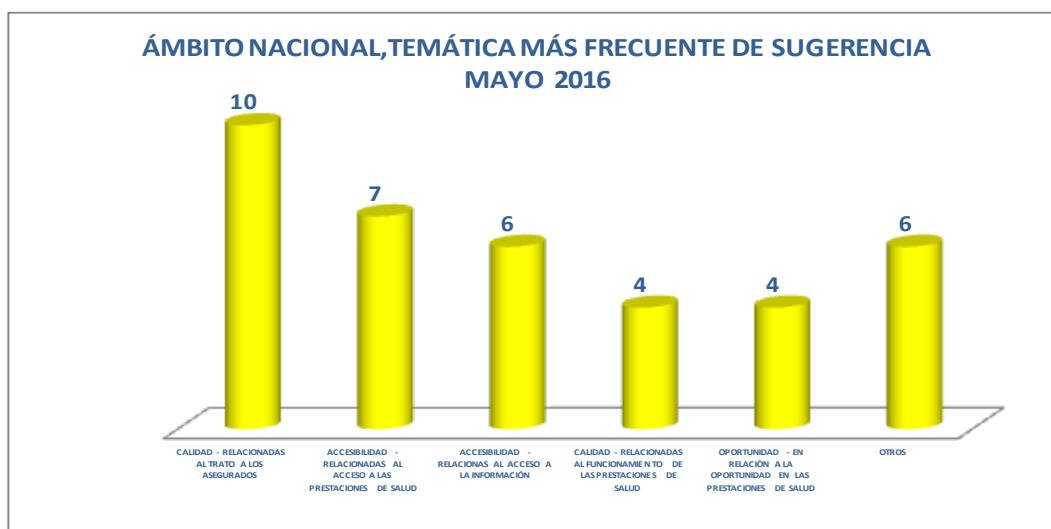
El 0.34% de las 37 Sugerencias registradas en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



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

Temáticas más frecuentes

De las 37 Sugerencias registradas en el periodo Mayo 2016, en el ámbito nacional, el 27.03% corresponde a la Temática “Calidad –relacionadas al trato de los asegurados” y el 18.92% 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, mayo de 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA