

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Noviembre 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Noviembre 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 Noviembre 2015 se registraron 11,346 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 68,09% 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.

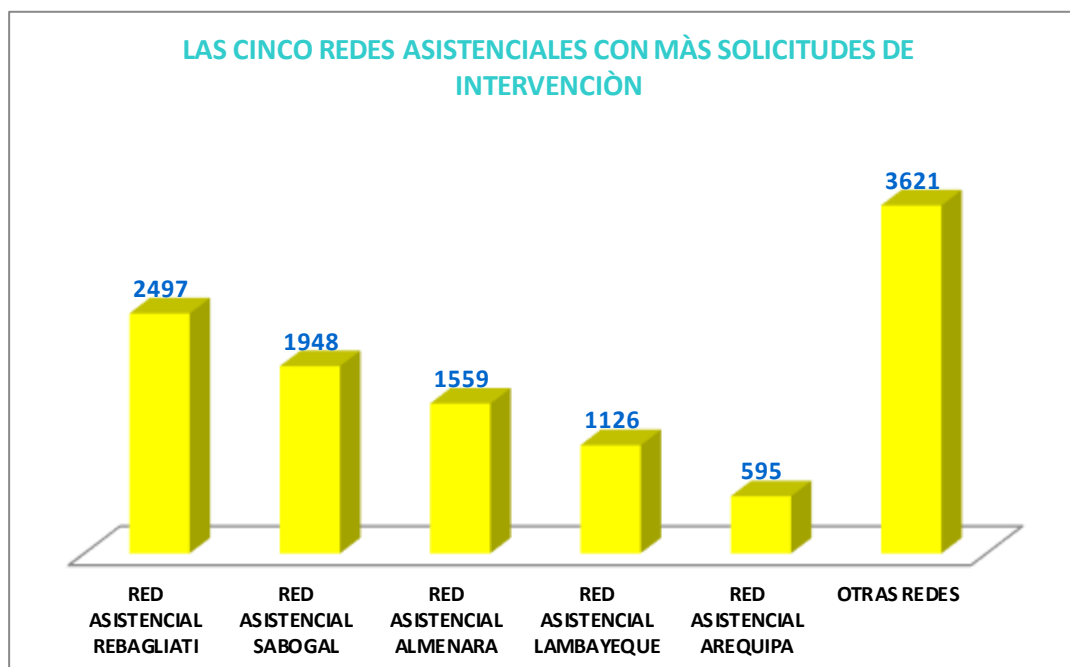
³ Además del canal presencial se cuenta con el canal virtual en el Portal de EsSalud, la atención vía telefónica a través de EsSalud en Línea, el canal de Tramite Documentario y el Servicio de Atención de urgencias y emergencias, fuera del horario ordinario de trabajo (7x24). Adicional a todo ello se 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, Noviembre 2015

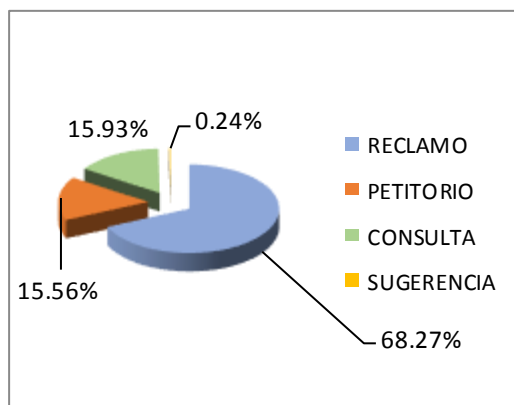
ITEM	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	ITEM	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
	TOTAL GENERAL	11346	100.00				
1	RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2497	22.01	19	GERENCIA DE OPERACIONES DE SEGUROS	88	0.78
2	RED ASISTENCIAL SABOGAL	1948	17.17	20	RED ASISTENCIAL ANCASH	83	0.73
3	RED ASISTENCIAL ALMENARA	1559	13.74	21	RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	82	0.72
4	RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1126	9.92	22	RED ASISTENCIAL TACNA	80	0.71
5	RED ASISTENCIAL AREQUIPA	595	5.24	23	RED ASISTENCIAL PUNO	75	0.66
6	RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	578	5.09	24	RED ASISTENCIAL TUMBES	68	0.60
7	RED ASISTENCIAL JUNIN	368	3.24	25	RED ASISTENCIAL LORETO	50	0.44
8	RED ASISTENCIAL ICA	275	2.42	26	RED ASISTENCIAL UCAYALI	39	0.34
9	RED ASISTENCIAL PIURA	234	2.06	27	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	38	0.33
10	RED ASISTENCIAL CUSCO	230	2.03	28	RED ASISTENCIAL PASCO	31	0.27
11	GERENCIA CENTRAL DE PRESTACIONES ECONOMICAS	211	1.86	29	RED ASISTENCIAL JULIACA	26	0.23
12	RED ASISTENCIAL HUANUCO	173	1.52	30	RED ASISTENCIAL HUARAZ	20	0.18
13	PLATAFORMA DE ASEGURAMIENTO	164	1.45	31	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	14	0.12
14	AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	155	1.37	32	GERENCIA DE OPERACIONES DE SALUD	11	0.10
15	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	153	1.35	33	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	10	0.09
16	GERENCIA DE OFERTA FLEXIBLE	127	1.12	34	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	8	0.07
17	INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	122	1.08	35	RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	7	0.06
18	RED ASISTENCIAL APURIMAC	95	0.84	36	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	6	0.05

Fuente: Base de datos RIAA



Fuente: Base de datos RIAA

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



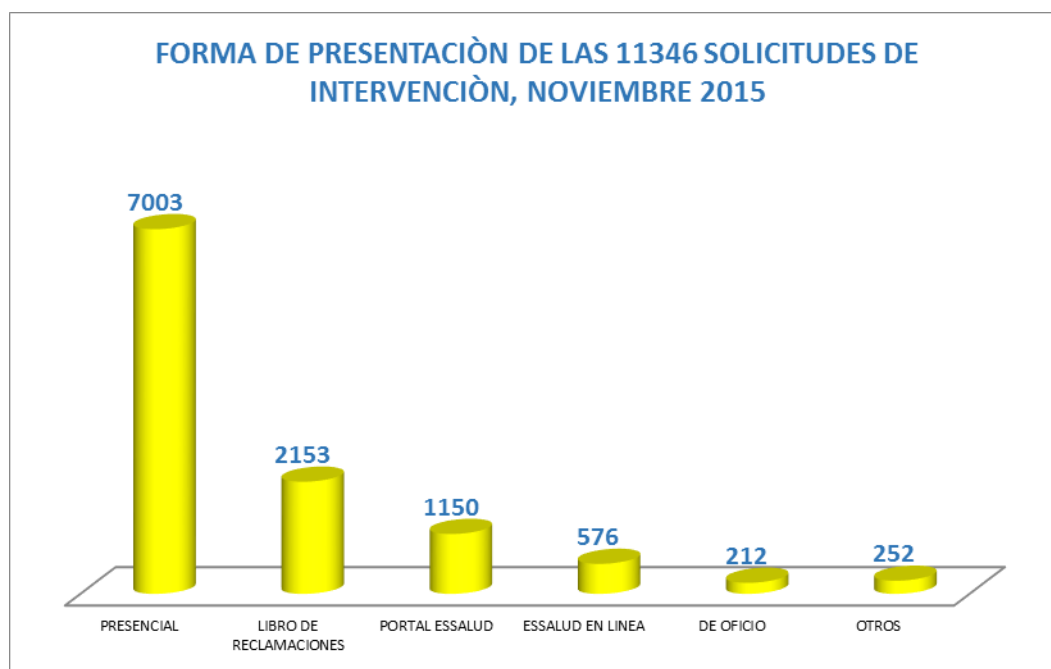
Fuente: Base de datos del Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA)

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN NOVIEMBRE 2015.

MES	TRÁMITE	CONCLUIDO	TOTAL
NOVIEMBRE	1837	9509	11346

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

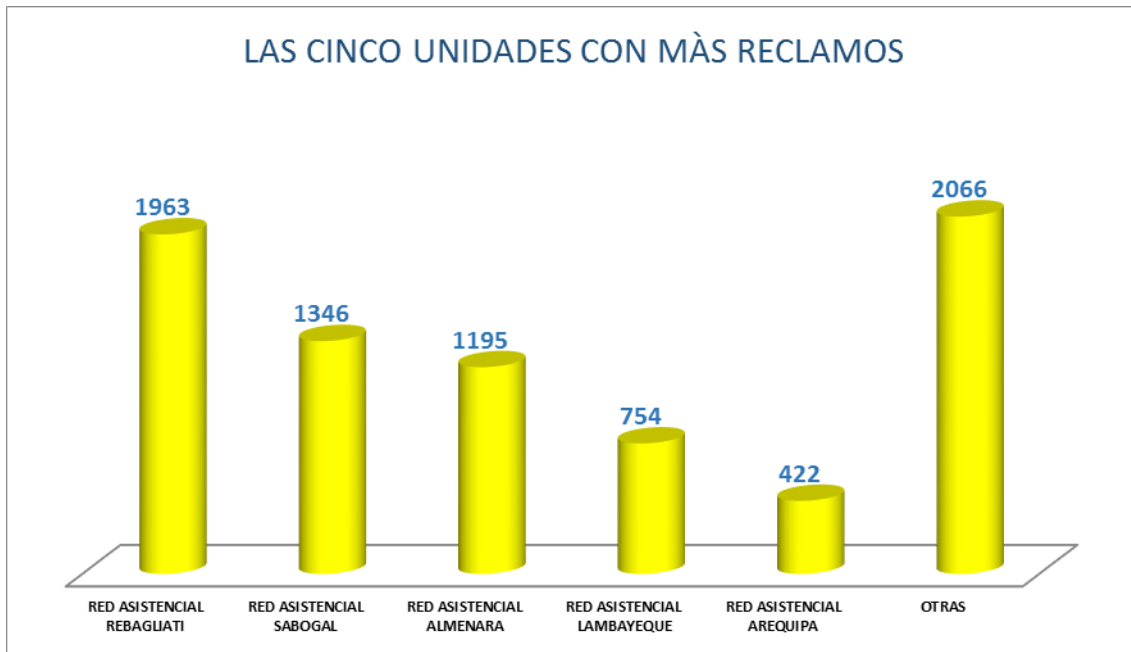
Las 11346 SI del periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (61.72%) y a través del Libro de Reclamaciones (18,48%).



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.

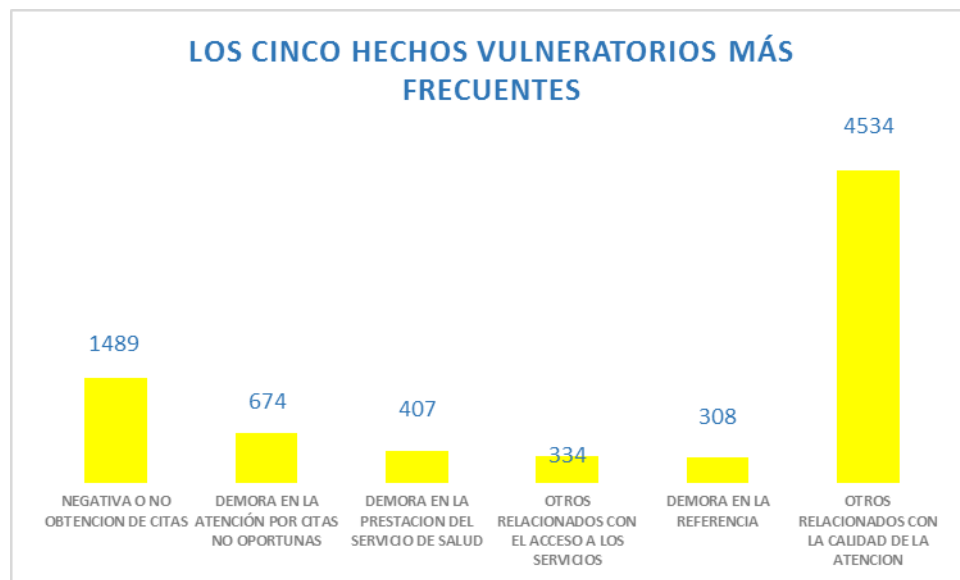
De 11,346 Solicitudes de Intervención (SI), 7,746 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 67,27% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

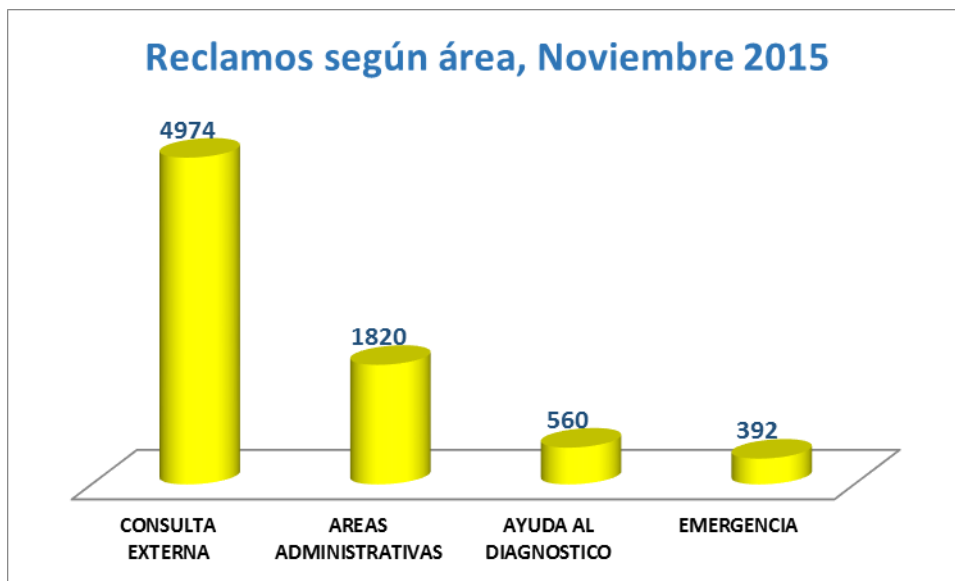
De los 7,746 reclamos registrados en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, el 19,22% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,489 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, el 61,31 % de los 8,418 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 ÁREA DE CONSULTA EXTERNA,NOVIEMBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMO	
	N°	%
MEDICINA GENERAL	1004	20.18
OFTALMOLOGIA	342	6.88
PEDIATRIA	304	6.11
MEDICINA INTERNA	281	5.65
GINECOLOGIA	274	5.51
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	270	5.43
OTROS	2499	50.24
TOTAL	4974	100.00

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

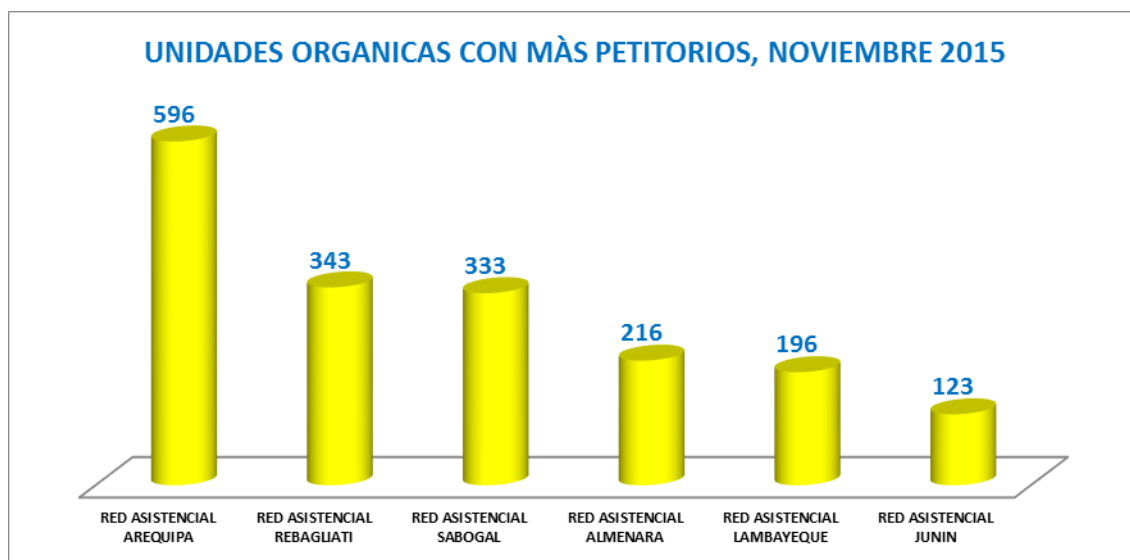
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA,NOVIEMBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	N°	%
IMAGENOLOGIA	308	55.00
BIOQUIMICA	87	15.54
TOMOGRFIA	69	12.32
RESONANCIA MAGNETICA	44	7.86
SONOGRAFIA	28	5.00
OTROS	24	4.29
TOTAL	560	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.

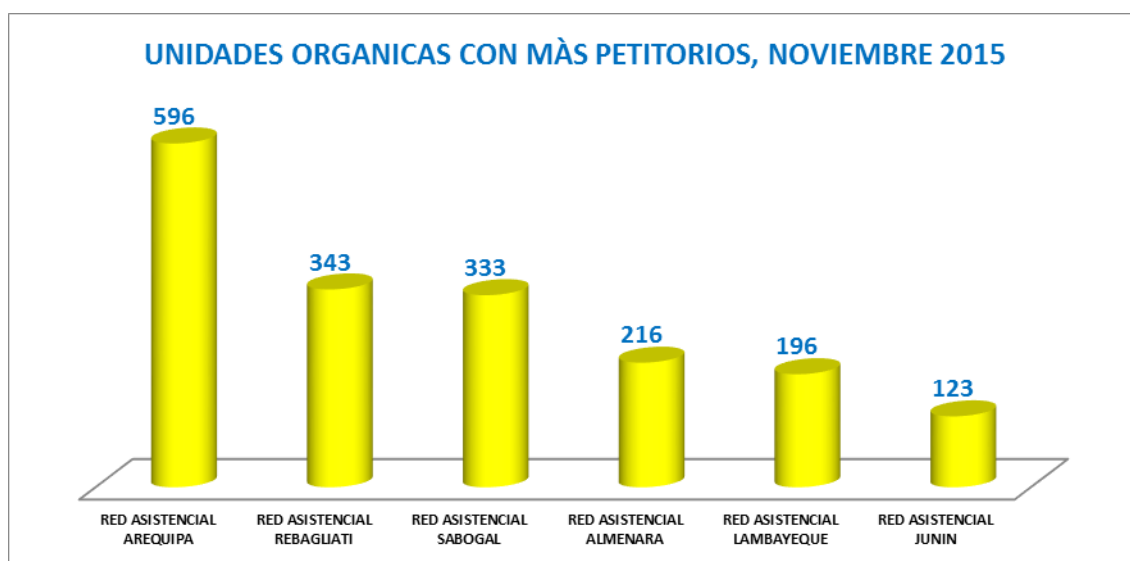
El 93,19% de los 1,807 Petitorios registrados en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 47,87% de los 1,807 Petitorios registrados en el periodo Noviembre 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 17,65%.



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.

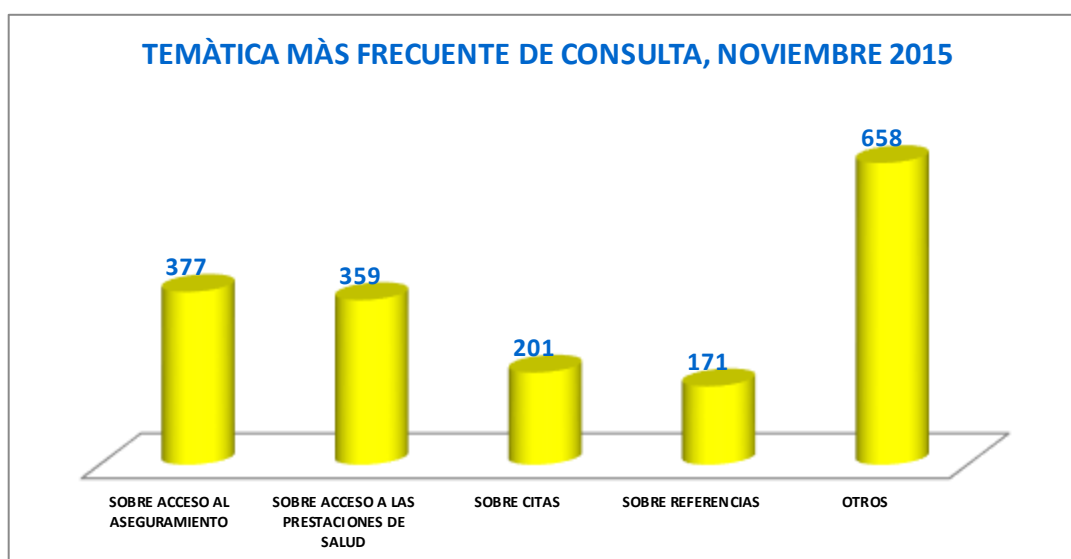
El 52,32% de las 1,766 Consultas registradas en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,766 Consultas registradas en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, el 21,35% es “Sobre acceso al aseguramiento” y el 20,33% “Sobre acceso a las prestaciones de salud”, totalizando entre ambas el 41,68% 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.

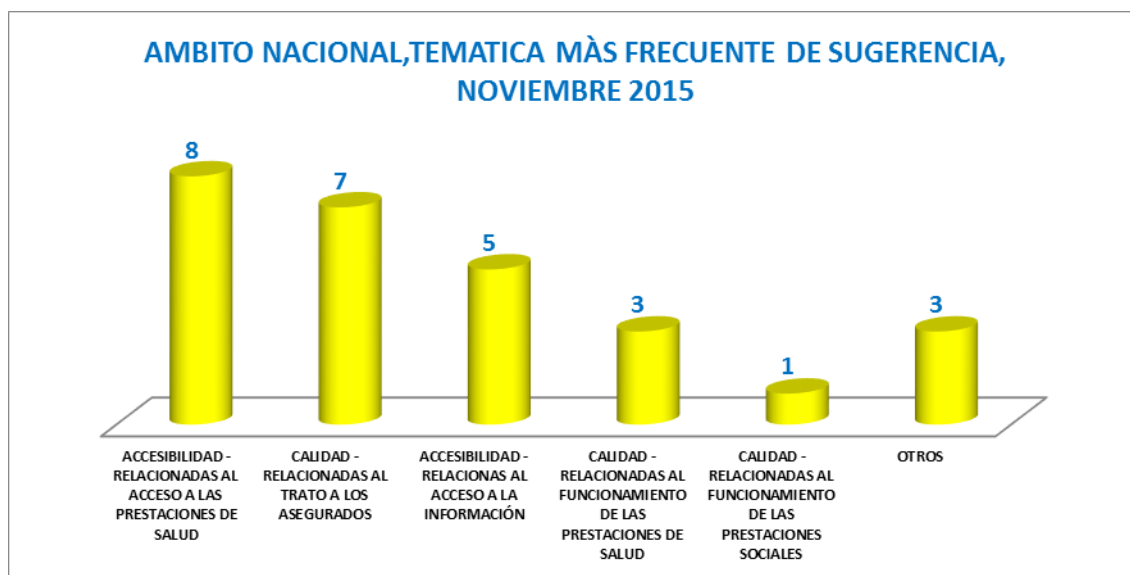
El 70,37% de las 27 Sugerencias registradas en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

De las 27 Sugerencias registradas en el periodo Noviembre 2015, en el ámbito nacional, el 29,63% corresponde a la Temática “Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud” y el 28.93% a la Temática:” Calidad –relacionadas al trato de los asegurados



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

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