

## GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

### Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Noviembre 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA<sup>1</sup> presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención<sup>2</sup> tramitadas en el mes de Noviembre 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 cuenta<sup>3</sup>. Posteriormente, las solicitudes 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 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.

---

<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 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.

<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, Noviembre 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
<b>Total general</b>	11089	100.00			
HOSPITAL NACIONAL REBAGLIATI	1845	16.64	RED ASISTENCIAL ICA	66	0.60
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1413	12.74	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	59	0.53
RED DESCONCENTRADA SABOGAL	1045	9.42	RED ASISTENCIAL TUMBES	55	0.50
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	1009	9.10	RED ASISTENCIAL TACNA	54	0.49
RED DESCONCENTRADA ALMENARA	948	8.55	RED ASISTENCIAL HUARAZ	40	0.36
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	931	8.40	RED ASISTENCIAL LORETO	37	0.33
RED DESCONCENTRADA REBAGLIATI	735	6.63	RED ASISTENCIAL UCAYALI	35	0.32
HOSPITAL NACIONAL SABOGAL	649	5.85	RED ASISTENCIAL ANCASH	30	0.27
HOSPITAL NACIONAL ALMENARA	410	3.70	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	28	0.25
RED ASISTENCIAL CUSCO	330	2.98	RED ASISTENCIAL JULIACA	27	0.24
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	300	2.71	RED ASISTENCIAL PUNO	26	0.23
RED ASISTENCIAL JUNIN	285	2.57	RED ASISTENCIAL HUANCANELICA	15	0.14
RED ASISTENCIAL HUANUCO	197	1.78	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	12	0.11
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR	142	1.28	RED ASISTENCIAL PASCO	12	0.11
RED ASISTENCIAL PIURA	116	1.05	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	6	0.05
RED ASISTENCIAL APURIMAC	114	1.03	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	4	0.04
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	111	1.00	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	3	0.03

Fuente: Base de datos RIAA

### Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo noviembre 2016 se registraron 11,089 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 56.42% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

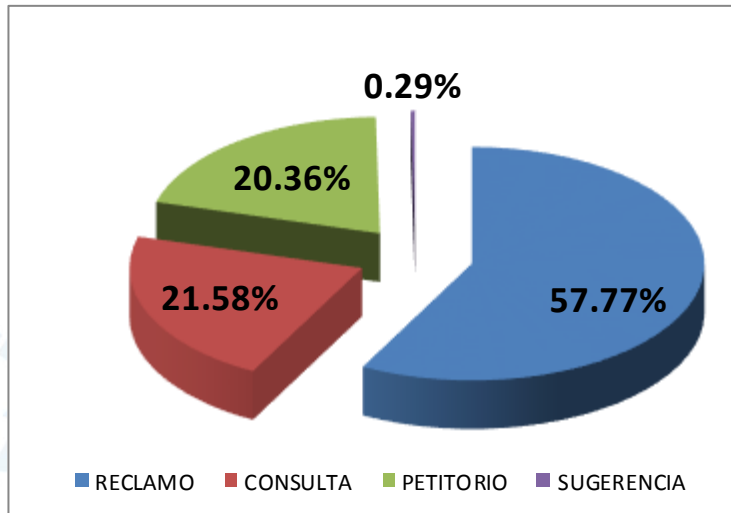


Fuente: Base de datos RIAA

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

### ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN NOVIEMBRE 2016.

MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Noviembre	2,146	11,089



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

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

Las 11,089 Solicitudes de Intervención del periodo noviembre 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (65.28%) y a través del Libro de Reclamaciones (15.81%).



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.

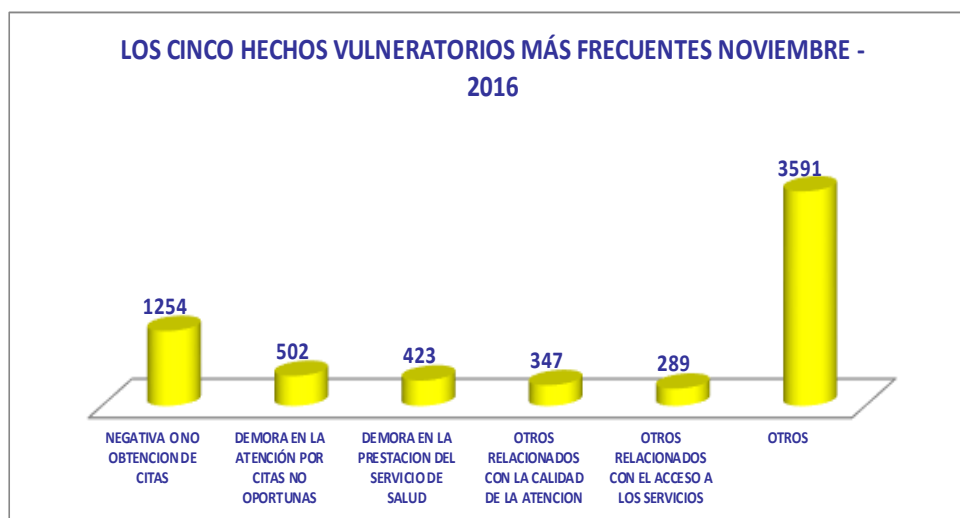
De 11,089 Solicitudes de Intervención (SI), 6,406 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 57.77% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

## Reclamo según Hecho Vulneratorio

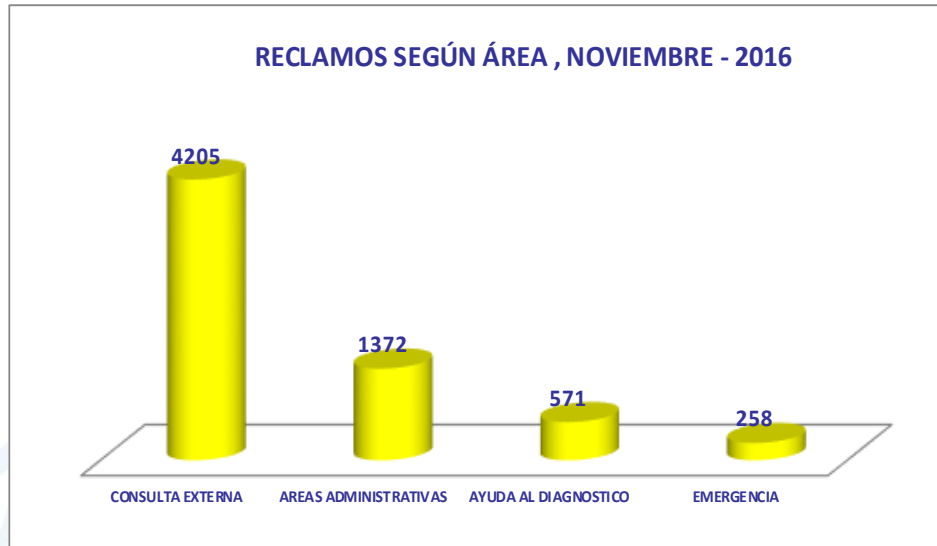
De los 6,406 reclamos registrados en el periodo noviembre 2016, en el ámbito nacional, el 19.58% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,254 reclamos.



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

## Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Noviembre 2016, en el ámbito nacional, el 65,64 % de los 6,406 reclamos correspondió al Área de Consulta Externa.



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

RECLAMOS DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA, NOVIEMBRE - 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	579	14.77%
OFTALMOLOGIA	351	8.95%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	269	6.86%
CARDIOLOGIA	250	6.38%
PEDIATRIA	226	5.77%
OTROS	2245	57.27%
<b>Total general</b>	<b>3920</b>	<b>100.00%</b>

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

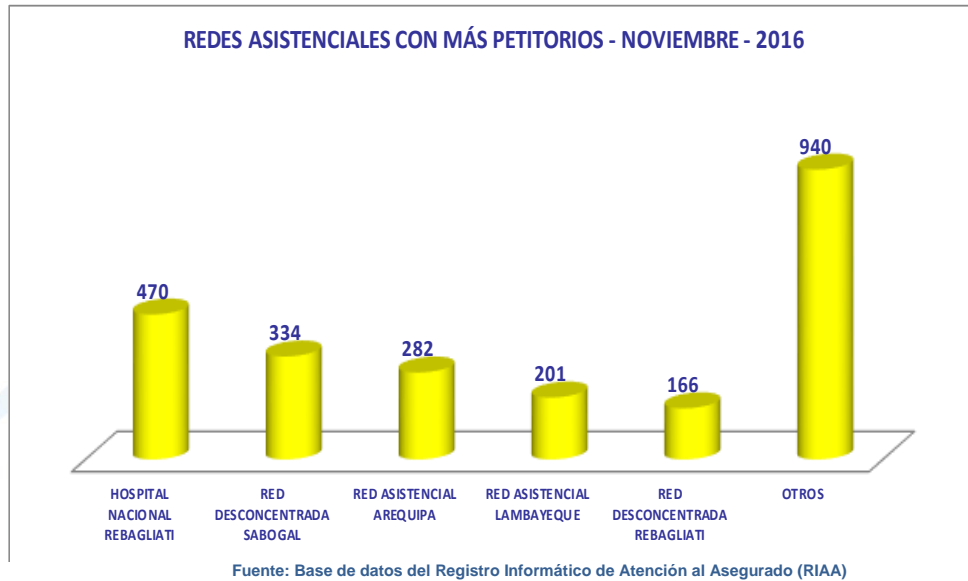
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, NOVIEMBRE - 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	220	38.53%
BIOQUIMICA	148	25.92%
RESONANCIA MAGNETICA	74	12.96%
TOMOGRAFIA	69	12.08%
SONOGRAFIA	18	3.15%
OTROS	42	7.36%
<b>Total general</b>	<b>571</b>	<b>100.00%</b>

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

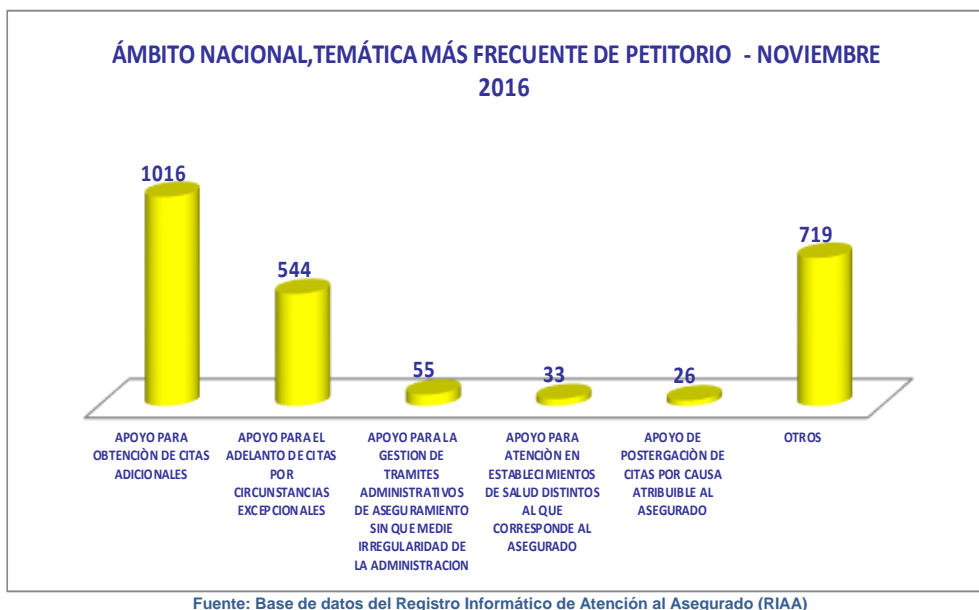
**2.- Petitorio:** Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 21.58% de los 2,393 Petitorios registrados en el periodo noviembre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



### Temáticas más frecuentes

El 42.46% de los 2,393 Petitorios registrados en el periodo noviembre 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 22.73%.



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

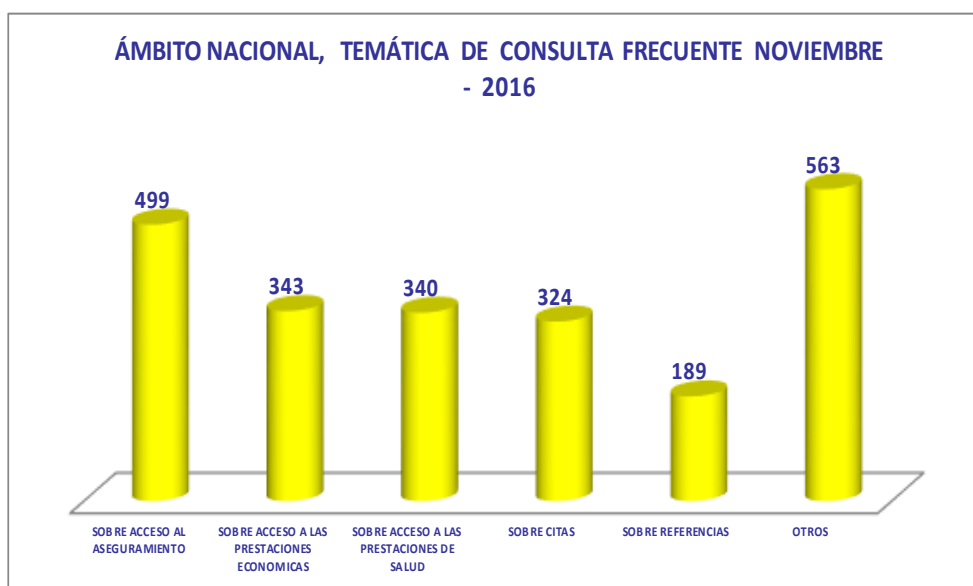
El 20.36% de las 2,258 Consultas registradas en el periodo Noviembre 2016, en el ámbito nacional.



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

### Temáticas más frecuentes

Respecto a las 2,258 Consultas registradas en el periodo Noviembre 2016, en el ámbito nacional, el 22.10 % es “Sobre Acceso al Aseguramiento” y el 15.19%, “Sobre Acceso a las Prestaciones Económicas” totalizando entre ambas el 37.29% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



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

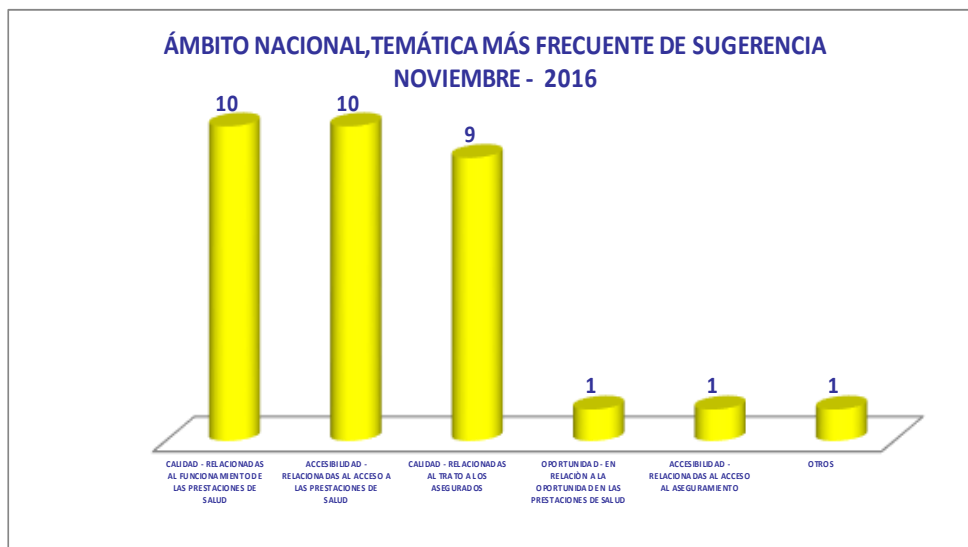
**4.- Sugerencia:** Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 0.29% de las 32 Sugerencias registradas en el periodo noviembre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



**Temáticas más frecuentes**

De las 32 Sugerencias registradas en el periodo noviembre 2016, en el ámbito nacional, el 31.25% corresponde a la Temática “Calidad – Relacionadas al Funcionamiento de las Prestaciones de Salud” y el 31.25% a la Temática: “Accesibilidad - Relacionadas al acceso a las Prestaciones de Salud”.



**Lima, Noviembre de 2016**  
**Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA**