

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Octubre 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de Octubre 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 Octubre 2015 se registraron 12,224 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 67,10% 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.

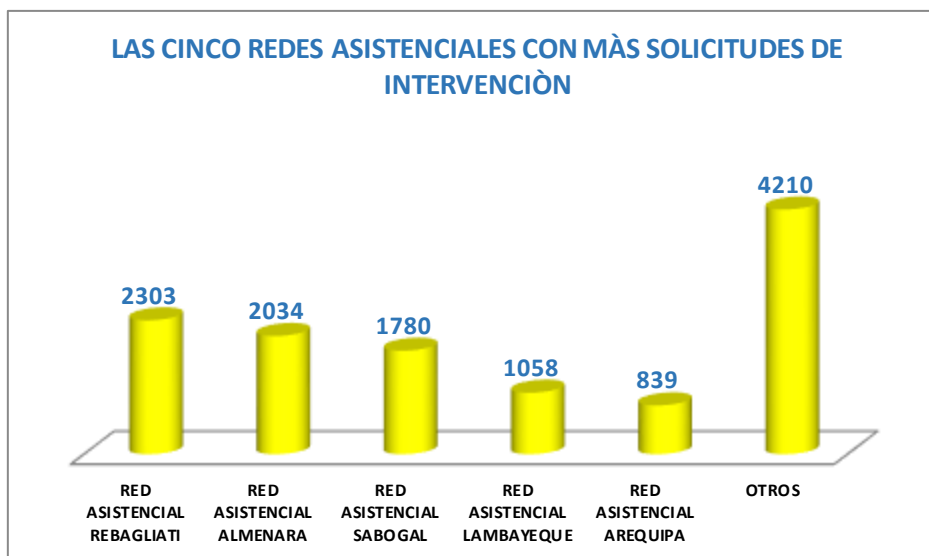
⁴ Registro Informático de Intervención Defensorial (RIID), hoy Registro Informático de Atención al Asegurado (RIAA) dispuesto en el Numeral 1.2 de la Directiva No.02-DAE-PE-ESSALUD-2014, aprobada por Resolución de Defensoría del Asegurado No.17-DAE-PE-ESSALUD-2014.

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

RED ASISTENCIAL / INSTITUTO ESPECIALIZADO / GERENCIA DE RED	Nº	%
TOTAL	12224	100.00
1 RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2303	18.84
2 RED ASISTENCIAL ALMENARA	2034	16.64
3 RED ASISTENCIAL SABOGAL	1780	14.56
4 AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1212	9.91
5 RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1058	8.66
6 RED ASISTENCIAL AREQUIPA	839	6.86
7 RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	551	4.51
8 RED ASISTENCIAL JUNIN	363	2.97
9 INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	309	2.53
10 RED ASISTENCIAL ICA	250	2.05
11 RED ASISTENCIAL CUSCO	221	1.81
12 RED ASISTENCIAL HUANUCO	218	1.78
13 RED ASISTENCIAL PIURA	190	1.55
14 RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	123	1.01
15 RED ASISTENCIAL APURIMAC	117	0.96

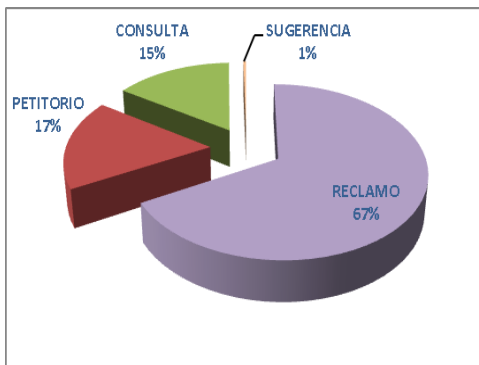
RED ASISTENCIAL / INSTITUTO ESPECIALIZADO / GERENCIA DE RED	Nº	%
16 RED ASISTENCIAL AYACUCHO	109	0.89
17 RED ASISTENCIAL ANCASH	89	0.73
18 RED ASISTENCIAL PUNO	85	0.70
19 RED ASISTENCIAL TUMBES	73	0.60
20 RED ASISTENCIAL LORETO	57	0.47
21 RED ASISTENCIAL TACNA	52	0.43
22 RED ASISTENCIAL UCAYALI	50	0.41
23 RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	47	0.38
24 RED ASISTENCIAL PASCO	40	0.33
25 RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	18	0.15
26 RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	13	0.11
27 RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	10	0.08
28 RED ASISTENCIAL AMAZONAS	6	0.05
29 RED ASISTENCIAL JULIACA	4	0.03
30 RED ASISTENCIAL TARAPOTO	3	0.02

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



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

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



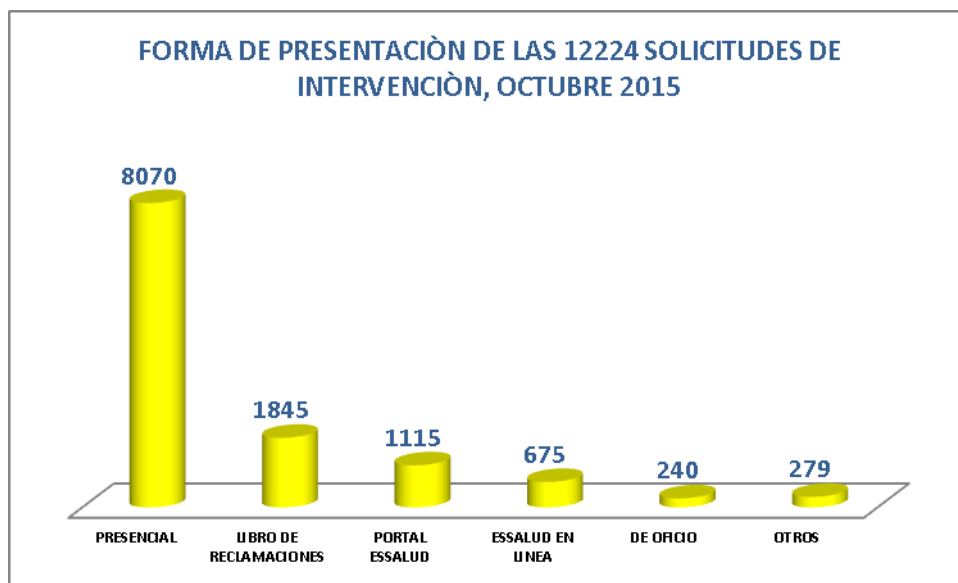
ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN OCTUBRE 2015.

MES	TRÀMITE	CONCLUÏDO	TOTAL
OCTUBRE	2100	10124	12224

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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 12224 SI del periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (66.02%) y a través del Libro de Reclamaciones (15,09%).



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.

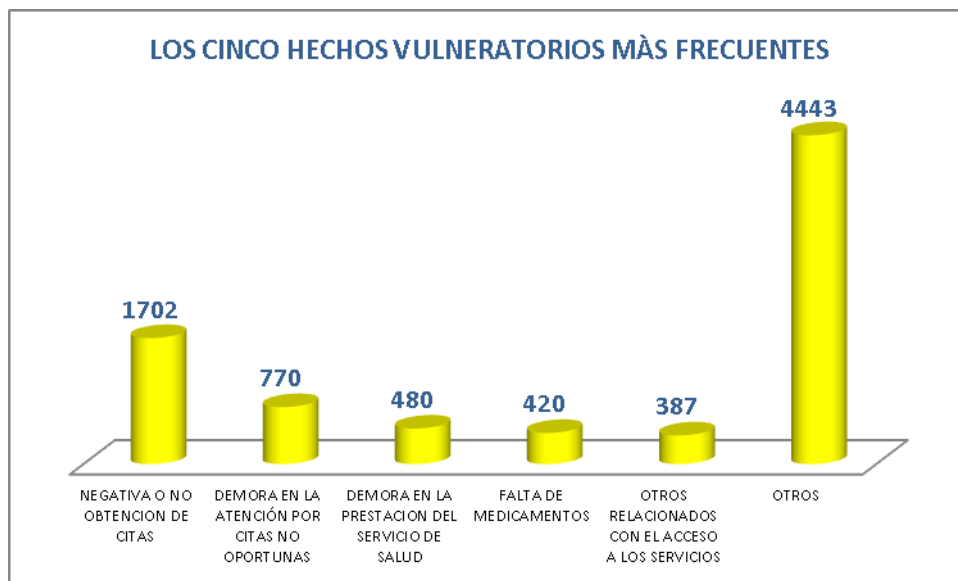
De 12,224 Solicitudes de Intervención (SI), 8,202 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 67,10% del total. A continuación se presentan las 5 Redes Asistenciales con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

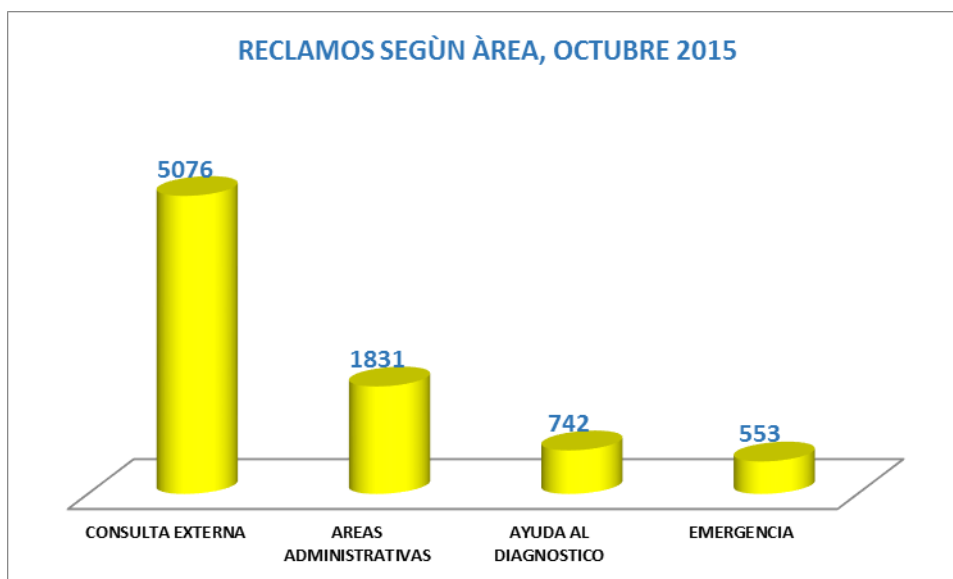
De los 8,202 reclamos registrados en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, el 20,75% correspondieron al hecho vulnerable Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,702 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, el 61.84 % de los 8202 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, SETIEMBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	985	19.41
OFTALMOLOGIA	359	7.07
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	310	6.11
MEDICINA INTERNA	254	5.00
PEDIATRIA	251	4.94
CIRUGIA GENERAL	240	4.73
OTROS	2677	52.74
TOTAL	5076	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 DIAGNÓSTICO, OCTUBRE 2015		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	320	58.93
BIOQUIMICA	79	14.55
TOMOGRFIA	57	10.50
RESONANCIA MAGNETICA	35	6.45
SONOGRAFIA	22	4.05
ANATOMIA PATOLOGICA	16	2.95
OTROS	14	2.58
TOTAL	543	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.

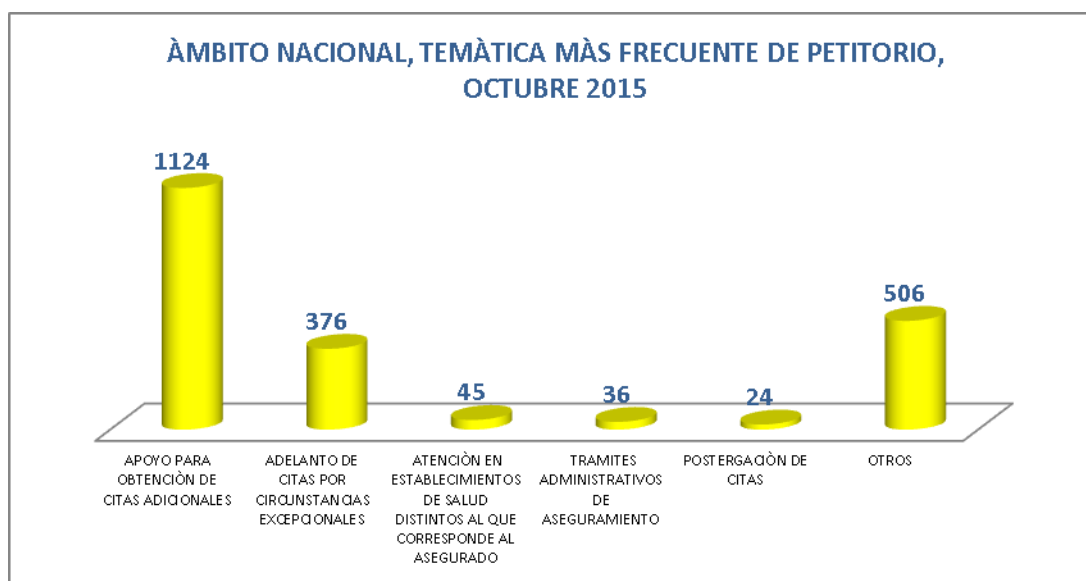
El 66,98% de los 2, 111 Petitorios registrados en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 53,24 % de los 2,111 Petitorios registrados en el periodo Octubre 2105, 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 17.81%.



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.

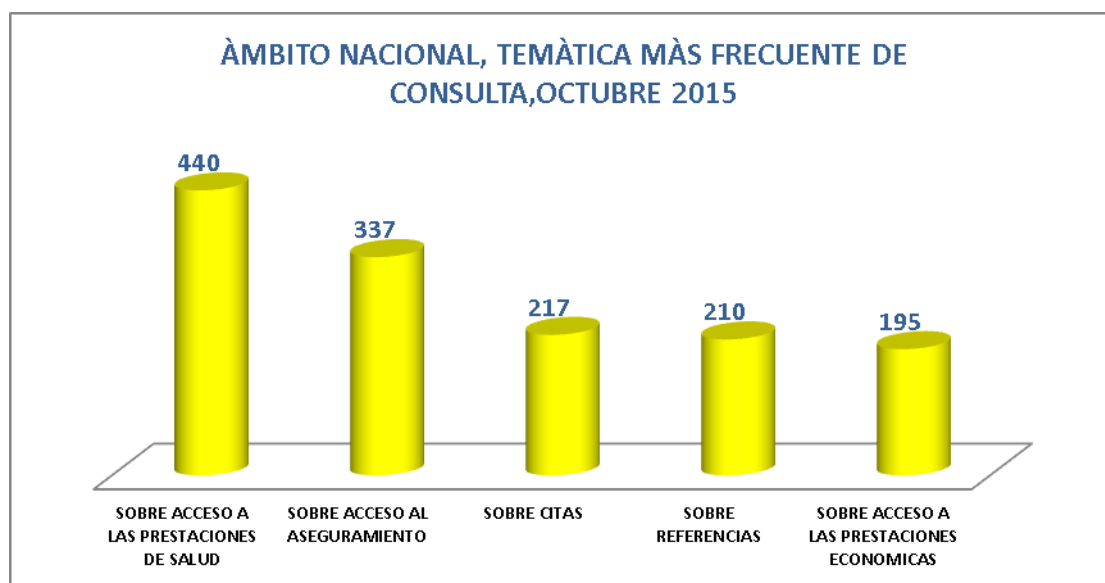
El 49,14% de las 1,866 Consultas registradas en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,866 Consultas registradas en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, el 23,58% “Sobre acceso a las prestaciones de salud”, seguido “sobre acceso a prestaciones económicas” con el 10.45% totalizando entre ambas el 34,03% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



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

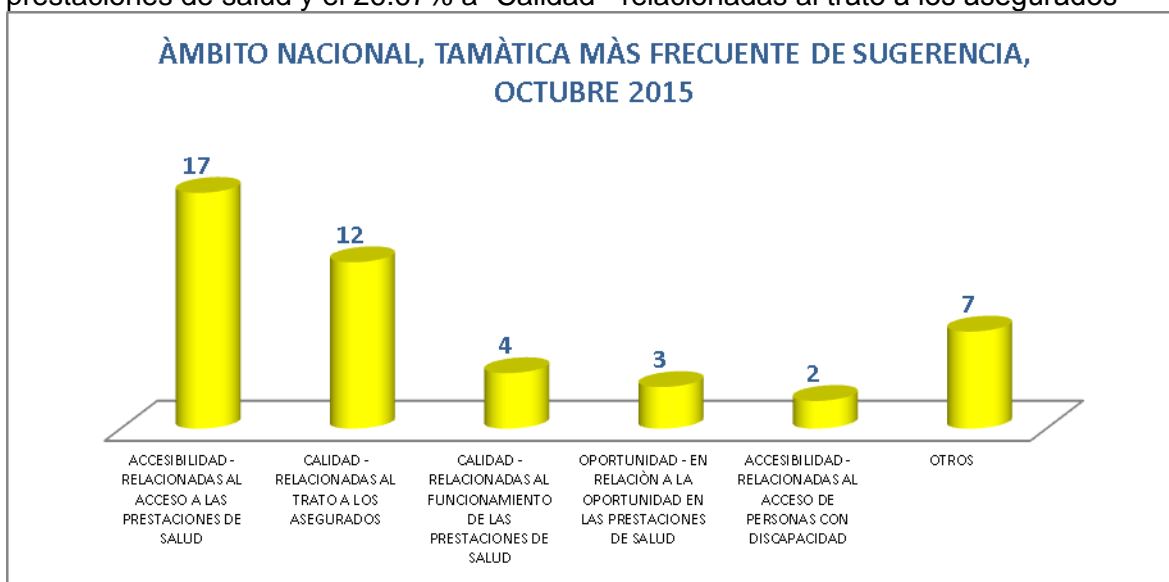
4.- Sugerencia: Mediante la cual el usuario sugiere la realización de una determinada acción relacionada con la prestación de servicios de EsSalud.

El 57,78% de las 45 Sugerencias registradas en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



Temáticas más frecuentes

De las 45 Sugerencias registradas en el periodo Octubre 2015, en el ámbito nacional, el 37,78% corresponde a la Temática: “Accesibilidad – relacionadas al acceso a las prestaciones de salud y el 26.67% a “Calidad - relacionadas al trato a los asegurados”



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