

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Octubre 2016

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

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
Total general	10211	100.00			
HOSPITAL NACIONAL REBAGLIATI	1238	12.12	RED ASISTENCIAL ICA	108	1.06
RED DESCONCENTRADA SABOGAL	1180	11.56	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	83	0.81
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1048	10.26	RED ASISTENCIAL TACNA	81	0.79
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	1006	9.85	RED ASISTENCIAL UCAYALI	65	0.64
RED DESCONCENTRADA REBAGLIATI	781	7.65	RED ASISTENCIAL TUMBES	57	0.56
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	729	7.14	RED ASISTENCIAL HUARAZ	56	0.55
RED DESCONCENTRADA ALMENARA	716	7.01	RED ASISTENCIAL ANCASH	45	0.44
HOSPITAL NACIONAL SABOGAL	663	6.49	RED ASISTENCIAL PUNO	34	0.33
HOSPITAL NACIONAL ALMENARA	570	5.58	RED ASISTENCIAL LORETO	33	0.32
RED ASISTENCIAL JUNIN	381	3.73	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	15	0.15
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	321	3.14	RED ASISTENCIAL HUANCAMELICA	13	0.13
RED ASISTENCIAL CUSCO	254	2.49	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	12	0.12
RED ASISTENCIAL PIURA	163	1.60	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	9	0.09
RED ASISTENCIAL HUANUCO	154	1.51	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	8	0.08
RED ASISTENCIAL APURIMAC	135	1.32	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	6	0.06
RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	122	1.19	RED ASISTENCIAL JULIACA	5	0.05
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR C	117	1.15	RED ASISTENCIAL PASCO	3	0.03

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo Octubre 2016 se registraron 10,211 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 51.44% se concentró en 5 Unidades Orgánicas.

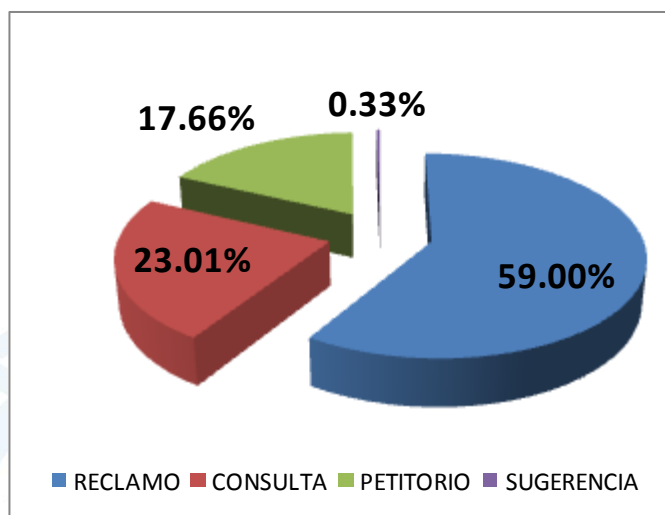


Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN OCTUBRE 2016.

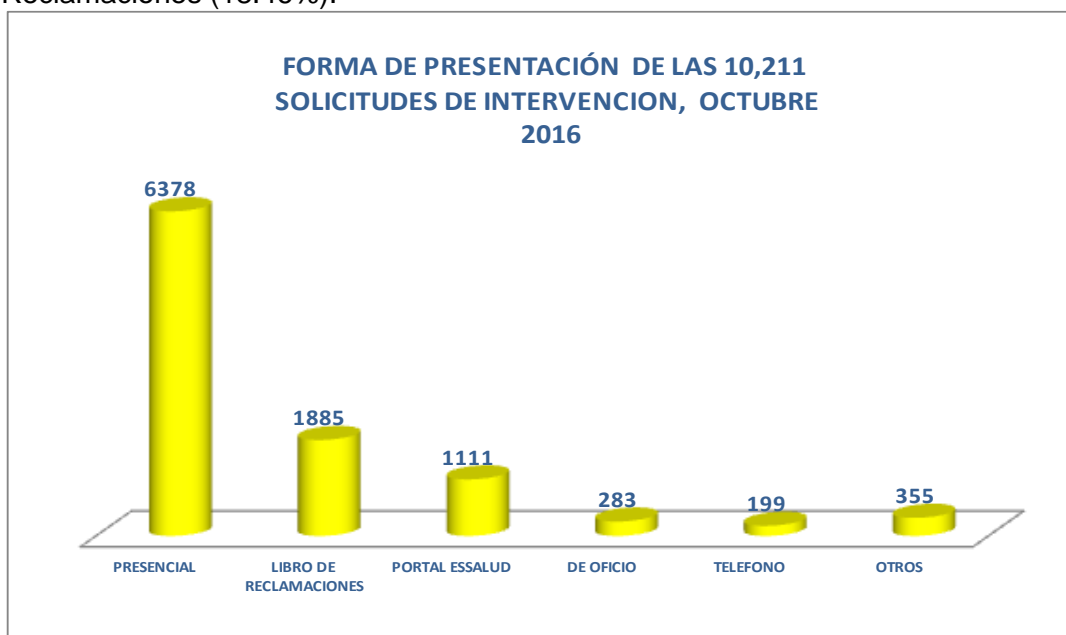
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Octubre	2,003	10,211



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

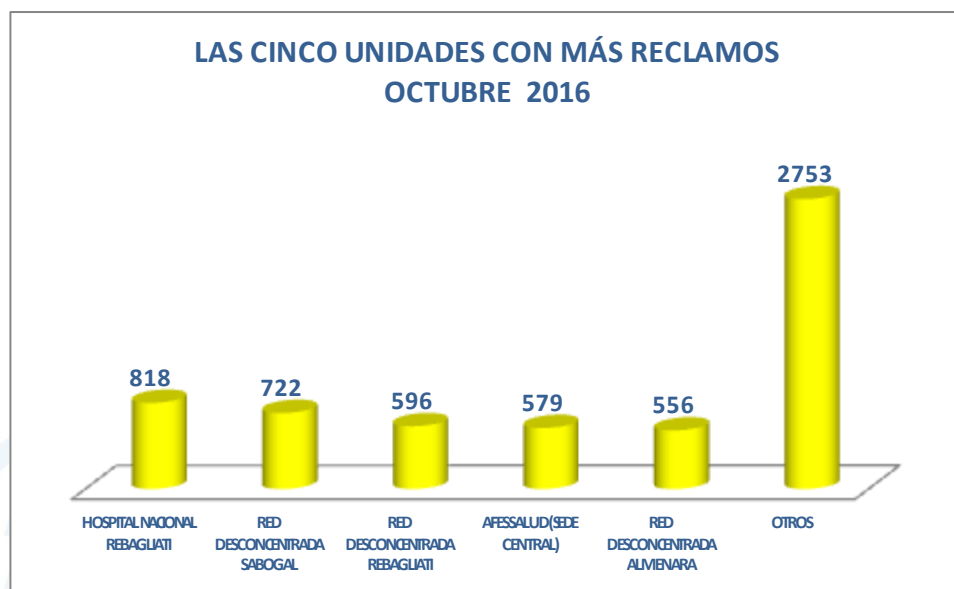
Las 10,211 Solicitudes de Intervención del periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (62.46%) y a través del Libro de Reclamaciones (18.46%).



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.

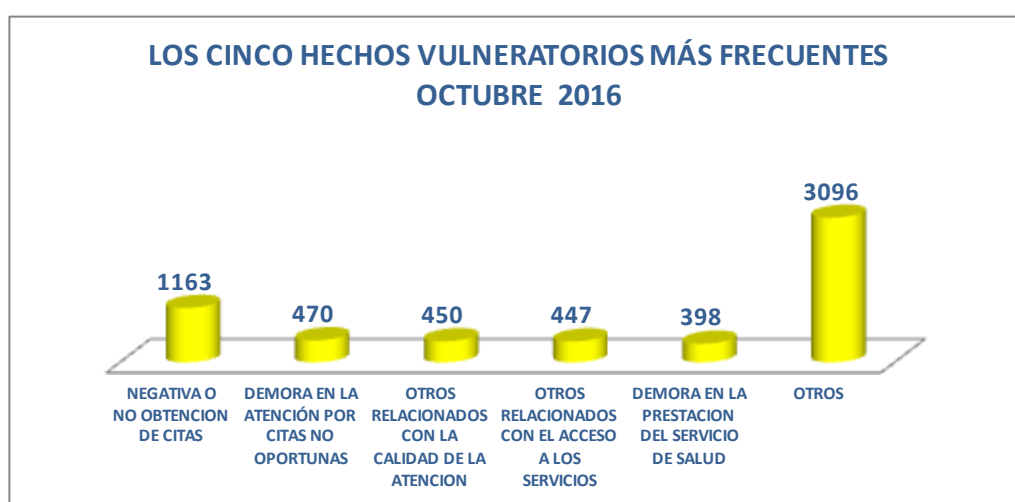
De 10,211 Solicitudes de Intervención (SI), 6,024 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 59.00% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

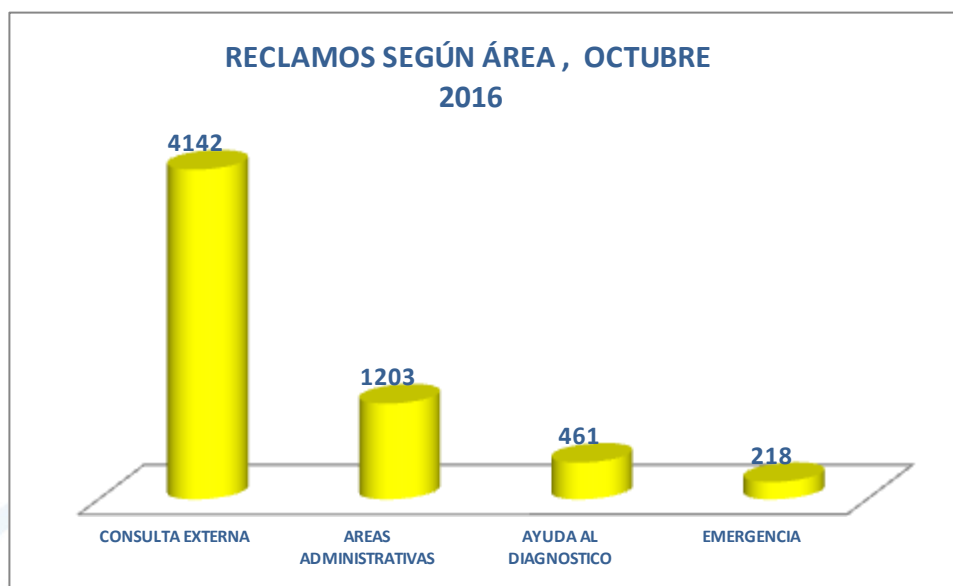
De los 6,024 reclamos registrados en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, el 19.31% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas, con 1,163 reclamos.



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, el 68,76 % de los 6,024 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, OCTUBRE 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	739	18.87%
OFTALMOLOGIA	276	7.05%
PEDIATRIA	235	6.00%
CARDIOLOGIA	233	5.95%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	224	5.72%
OTROS	2209	56.41%
Total general	3916	100.00%

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

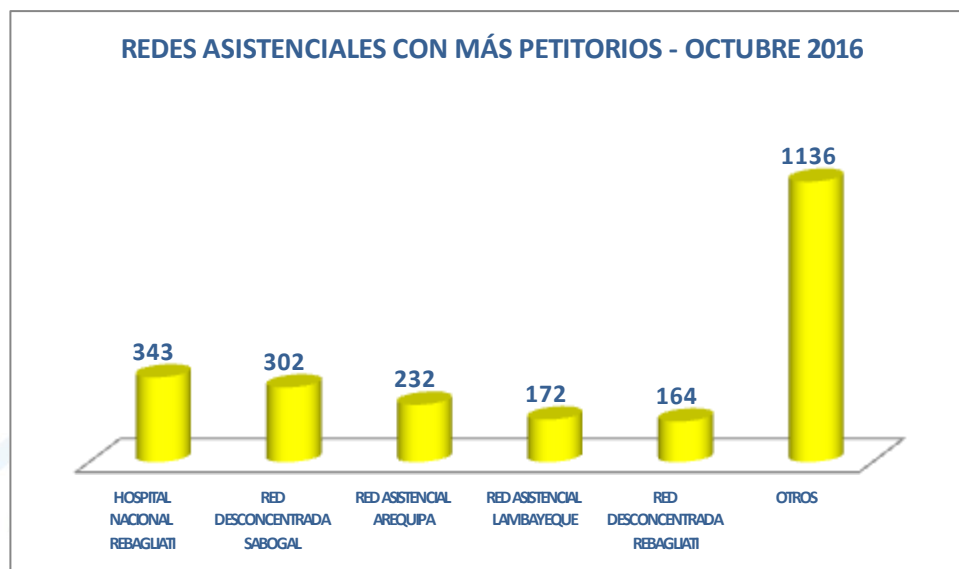
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, OCTUBRE 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	208	45.12%
RESONANCIA MAGNETICA	69	14.97%
BIOQUIMICA	62	13.45%
TOMOGRAFIA	58	12.58%
SONOGRAFIA	34	7.38%
OTROS	30	6.51%
TOTAL	461	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.

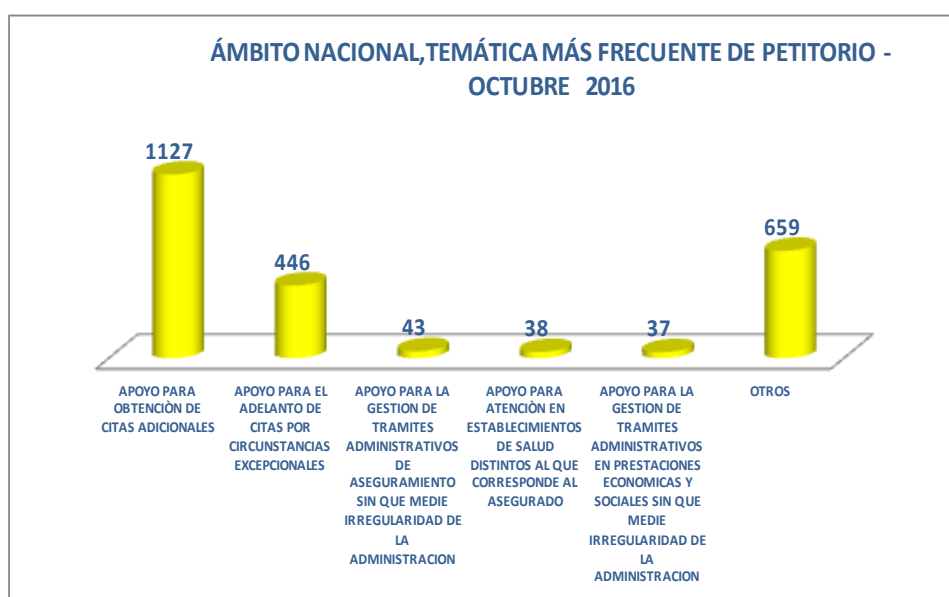
El 23.01% de los 2,350 Petitorios registrados en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

El 47.96% de los 2,350 Petitorios registrados en el periodo Octubre 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 18.98%.



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.

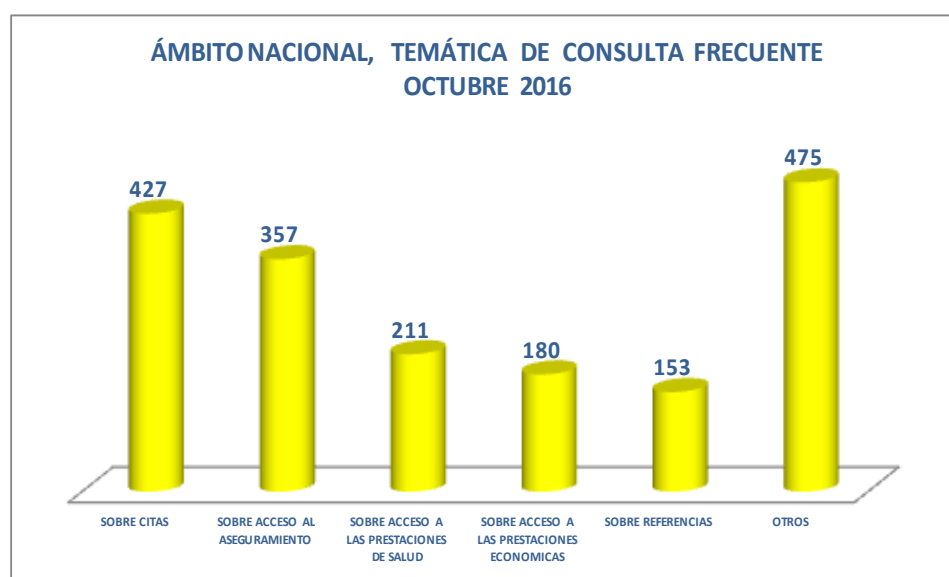
El 17.66% de las 1,803 Consultas registradas en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional.



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,803 Consultas registradas en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, el 23.68 % es “Sobre Citas” y el 19.80%, “Sobre Acceso al Aseguramiento”, totalizando entre ambas el 43.48% 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.

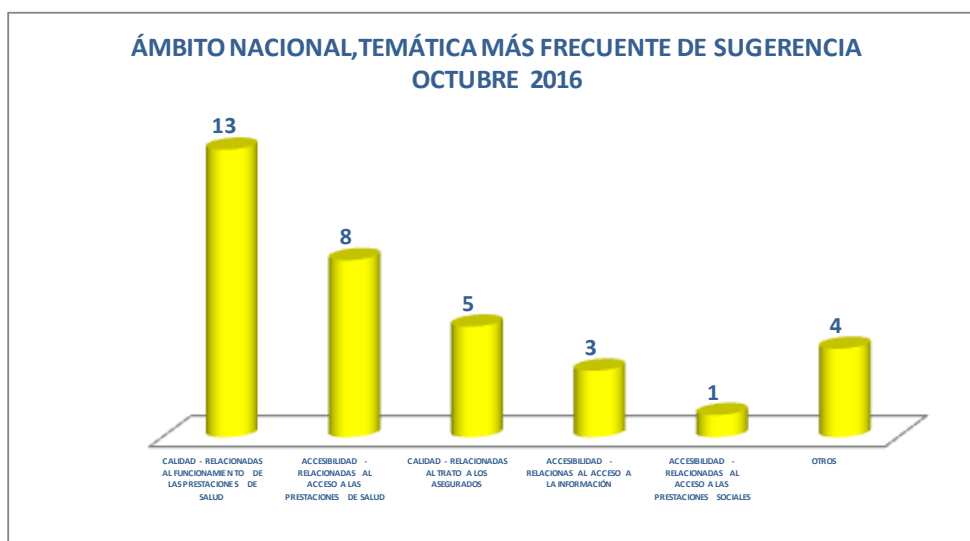
El 0.33% de las 34 Sugerencias registradas en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Unidades Orgánicas.



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

Temáticas más frecuentes

De las 34 Sugerencias registradas en el periodo Octubre 2016, en el ámbito nacional, el 38.24% corresponde a la Temática “Calidad – Relacionadas al Funcionamiento de las Prestaciones de Salud” y el 23.53% 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, octubre de 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA