GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Setiembre 2015

La Gerencia Central de Atención al Asegurado[1] presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención[2] tramitadas el mes de Setiembre 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 cuenta[3] 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 Setiembre 2015 se registraron 12,402 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 65,15% 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, Setiembre 2015

	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
	TOTAL	12402	
1	RED ASISTENCIAL REBAGLIATI	2558	20.63
2	RED ASISTENCIAL ALMENARA	1990	16.05
3	RED ASISTENCIAL SABOGAL	1612	13.00
4	AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1533	12.36
5	RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	1205	9.72
6	RED ASISTENCIAL AREQUIPA	715	5.77
7	RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	540	4.35
8	RED ASISTENCIAL JUNIN	396	3.19
9	RED ASISTENCIAL ICA	306	2.47
10	RED ASISTENCIAL HUANUCO	235	1.89
11	RED ASISTENCIAL CUSCO	227	1.83
12	INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR CARLOS ALBERTO PESCHIERA CARRILLO	186	1.50
13	RED ASISTENCIAL PIURA	123	0.99
14	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	101	0.81
15	RED ASISTENCIAL APURIMAC	97	0.78
16	RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	75	0.60
17	RED ASISTENCIAL UCAYALI	75	0.60
18	RED ASISTENCIAL ANCASH	64	0.52
19	RED ASISTENCIAL LORETO	64	0.52
20	RED ASISTENCIAL TACNA	59	0.48
21	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	51	0.41
22	RED ASISTENCIAL TUMBES	45	0.36
23	RED ASISTENCIAL PUNO	40	0.32
24	RED ASISTENCIAL PASCO	38	0.31
25	RED ASISTENCIAL HUANCAVELICA	27	0.22
26	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	14	0.11
27	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	14	0.11
28	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	11	0.09
29	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	1	0.01

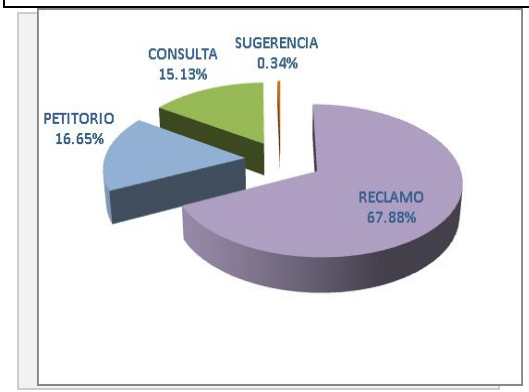
Fuente: Base de datos RIAA

Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN SETIEMBRE 2015.

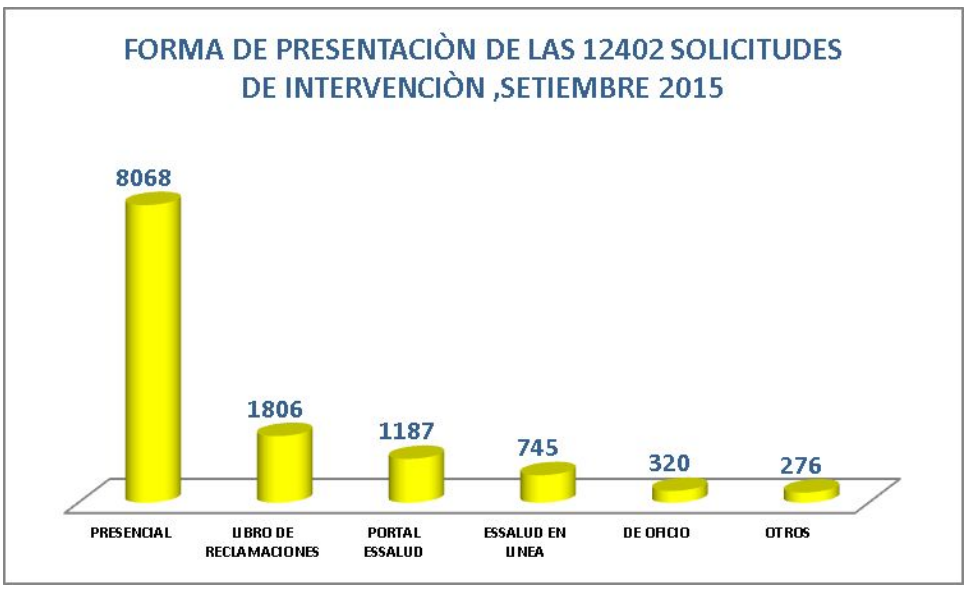
MES	TRÀMITE	CONCLUIDO	TOTAL
SETIEMBRE	1940	10462	12402



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

Las 12402 SI del periodo Setiembre 2015, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (65.05%) y a través del Libro de Reclamaciones (14,56%).



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

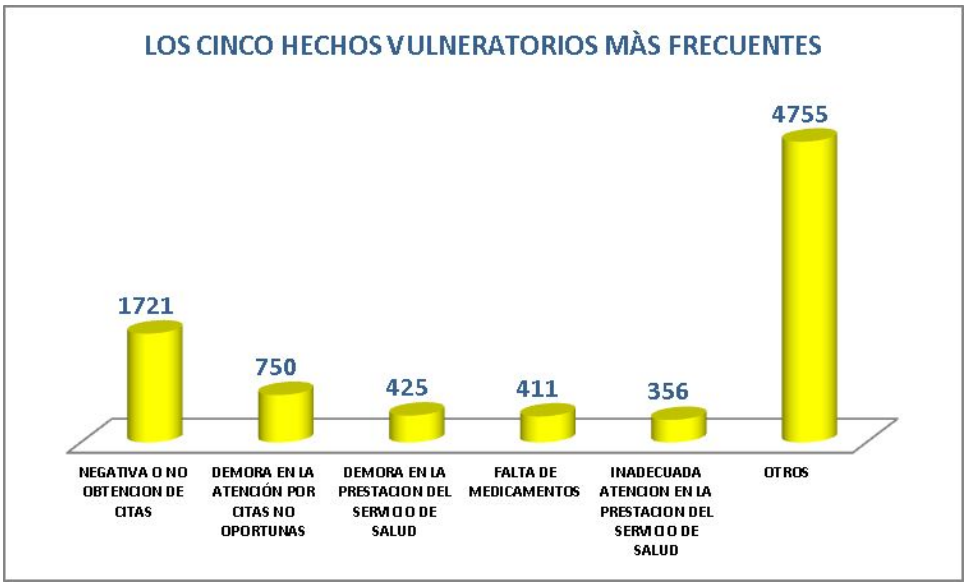
1.- Reclamo: Plantea una insatisfacción del usuario sobre los servicios que se le brindan y representa una vulneración de derechos.

De 12,402 Solicitudes de Intervención (SI), 8,418 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 67,88% 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

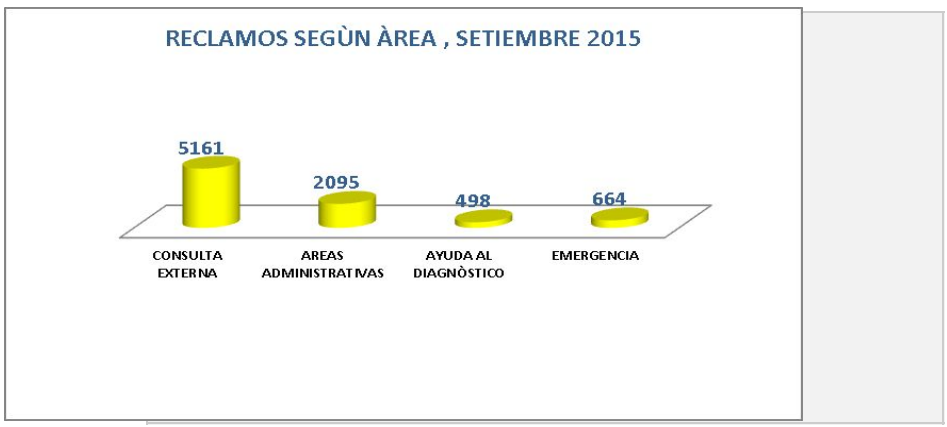
De los 8,418 reclamos registrados en el periodo Setiembre 2015, en el ámbito nacional, el 20,44% correspondieron al hecho vulneratorio Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas los servicios de atención al asegurado, con 1,721 reclamos



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo Setiembre 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 ÀREA DE CONSULTA EXTERNA,SETIEMBRE 2015		
	RECLAMOS	
SERVICIO	Nº	%
MEDICINA GENERAL	895	17.34
OFTALMOLOGIA	370	7.17
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	346	6.70
GINECOLOGIA	299	5.79

PEDIATRIA	297	5.75
CIRUGIA GENERAL	284	5.50
OTROS	2670	51.73
TOTAL	5161	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 DIAGNÒSTICO,SETIEMBRE 2015		
	RECLAMOS	
SERVICIO	Nº	%
IMAGENOLOGIA	263	52.81
TOMOGRAFIA	62	12.45
BIOQUIMICA	48	9.64
RESONANCIA MAGNETICA	44	8.84
SONOGRAFIA	36	7.23
ANATOMIA PATOLOGICA	27	5.42
OTROS	18	3.61
TOTAL	498	100.00

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

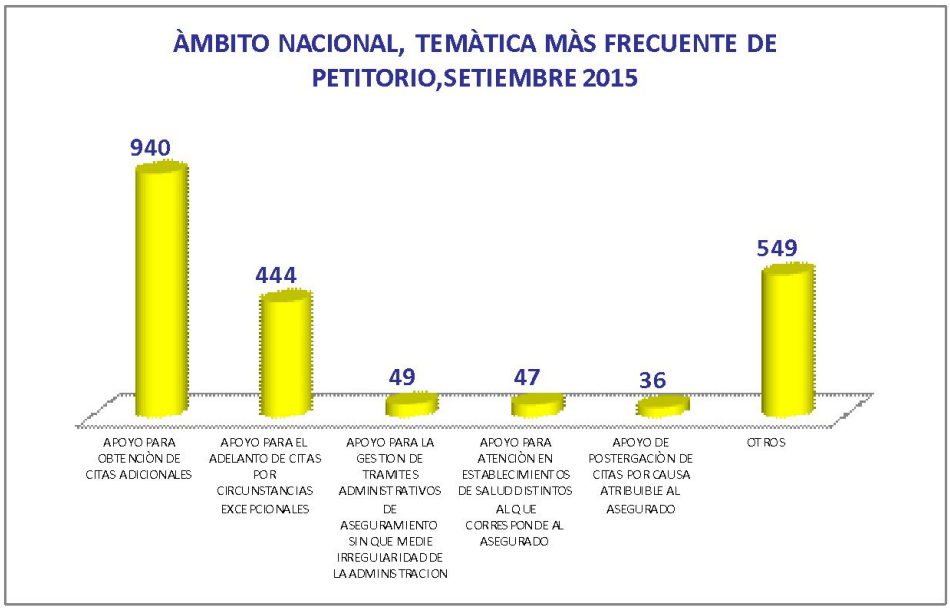
2.- Petitorio: Se solicita intervención respecto a la atención de un pedido humanitario o la solución de una situación planteada, que no constituye una vulneración de derechos.

El 71,14% de los 2, 065 Petitorios registrados en el periodo Setiembre 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

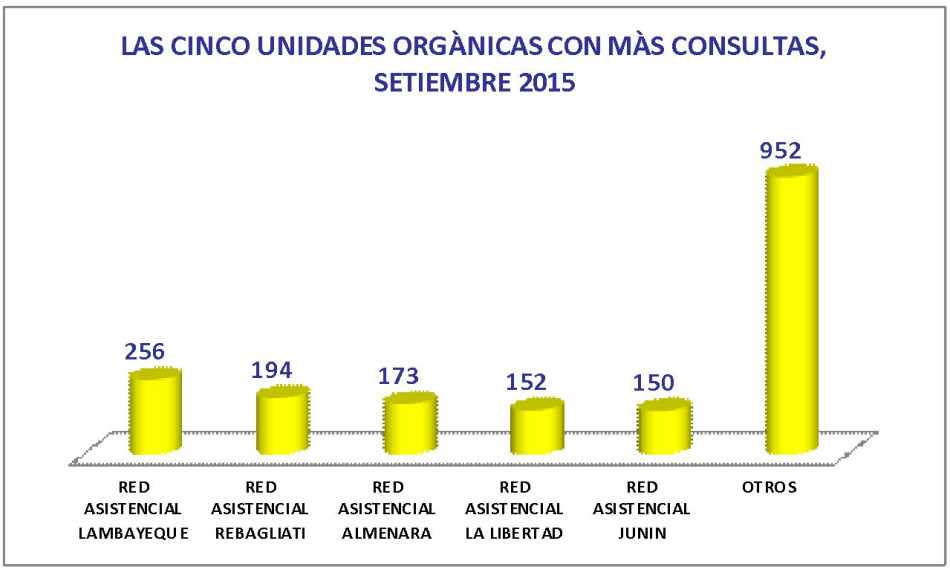
El 45,52% de los 2,065 Petitorios registrados en el periodo Setiembre 2105, en el ámbito nacional, corresponde a la Temática "Apoyo para obtención de citas adicionales", seguido por "Apoyo para el adelanto de citas por circunstancias excepcionales" con el 21,50%.



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.

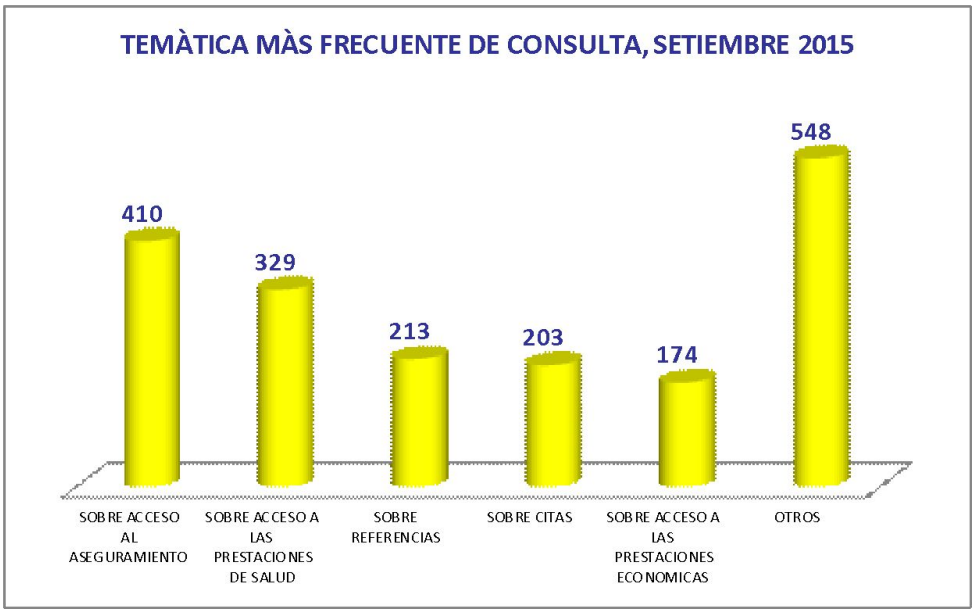
El 49,28% de las 1,877 Consultas registradas en el periodo Setiembre 2015, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Redes Asistenciales.



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

Temáticas más frecuentes

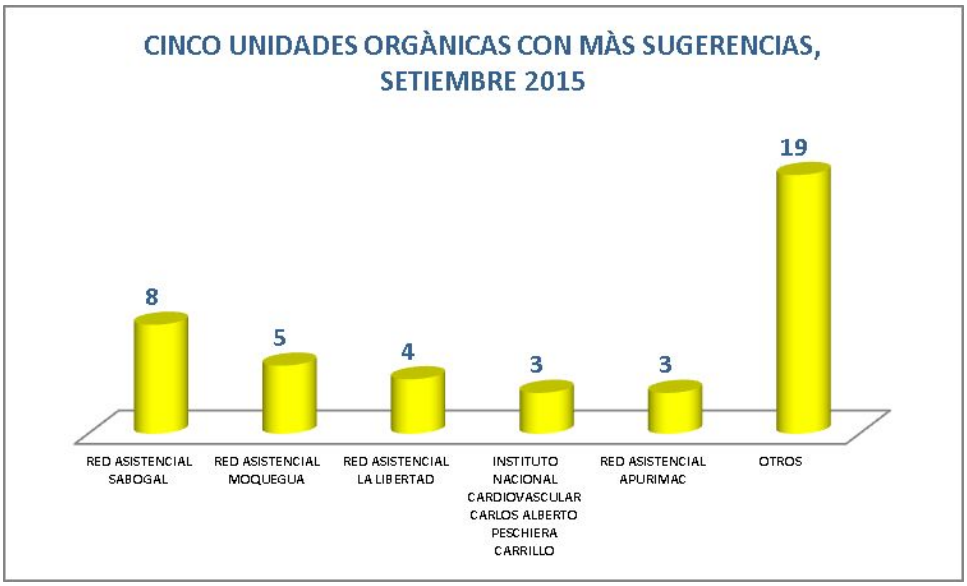
Respecto a las 1,877 Consultas registradas en el periodo Setiembre 2015, en el ámbito nacional, el 21,84% es “Sobre acceso al aseguramiento” y el 17,53% “Sobre acceso a las prestaciones de salud”, totalizando entre ambas el 39,37% de las temáticas más frecuentes de Consulta.



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 54,76% de las 42 Sugerencias registradas en el periodo Setiembre 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 42 Sugerencias registradas en el periodo Setiembre 2015, en el ámbito nacional, el 33,33% corresponde a la Temática: "Calidad – relacionadas al trato a los asegurados" y el 16.67% a "Accesibilidad - relacionadas al acceso a las prestaciones de salud".

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

Lima, Setiembre de 2015

Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA