

GERENCIA CENTRAL DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Setiembre 2016

La Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA¹ presenta el reporte de la gestión de las solicitudes de intervención² tramitadas el mes de setiembre 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 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.

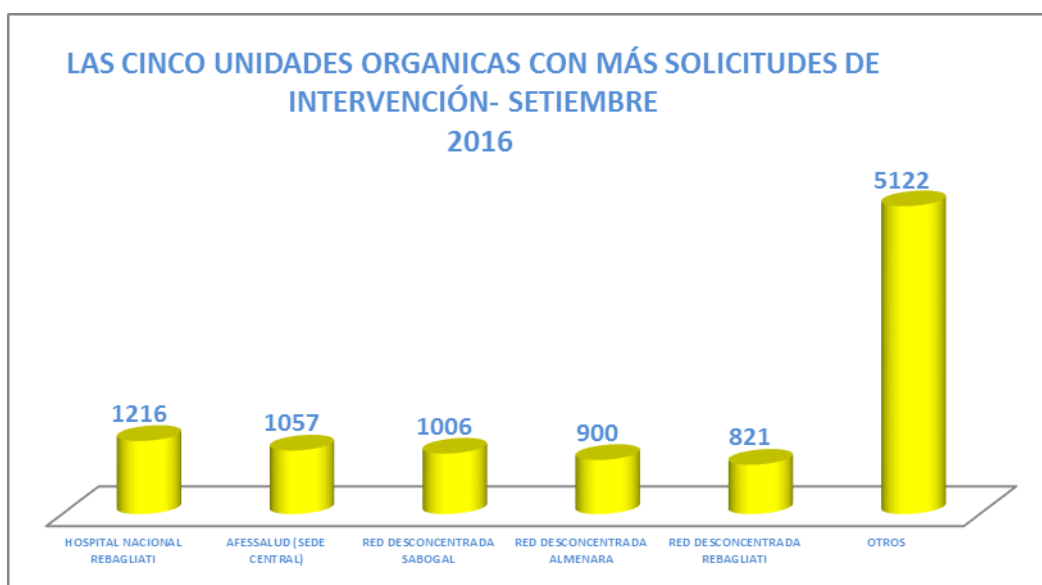
Ámbito nacional: Solicitudes de Intervención según Redes Asistenciales y Gerencias Centrales, setiembre 2016

RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%	RED ASISTENCIAL /INSTITUTO ESPECIALIZADO/GERENCIA DE RED	Nº	%
Total general	10122	832.40			
HOSPITAL NACIONAL REBAGLIATI	1216	12.01	RED ASISTENCIAL UCAYALI	88	0.87
AFESSALUD (SEDE CENTRAL)	1057	10.44	RED ASISTENCIAL MOQUEGUA	79	0.78
RED DESCONCENTRADA SABOGAL	1006	9.94	RED ASISTENCIAL AYACUCHO	78	0.77
RED DESCONCENTRADA ALMENARA	900	8.89	RED ASISTENCIAL TACNA	62	0.61
RED DESCONCENTRADA REBAGLIATI	821	8.11	RED ASISTENCIAL HUARAZ	54	0.53
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE	768	7.59	RED ASISTENCIAL TUMBES	50	0.49
HOSPITAL NACIONAL SABOGAL	735	7.26	RED ASISTENCIAL CAJAMARCA	33	0.33
RED ASISTENCIAL AREQUIPA	686	6.78	RED ASISTENCIAL PUNO	32	0.32
HOSPITAL NACIONAL ALMENARA	536	5.30	RED ASISTENCIAL LORETO	31	0.31
RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD	421	4.16	RED ASISTENCIAL ANCASH	29	0.29
RED ASISTENCIAL CUSCO	319	3.15	RED ASISTENCIAL MADRE DE DIOS	21	0.21
RED ASISTENCIAL JUNIN	294	2.90	RED ASISTENCIAL HUANCVELICA	17	0.17
RED ASISTENCIAL ICA	224	2.21	RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA	16	0.16
RED ASISTENCIAL APURIMAC	150	1.48	RED ASISTENCIAL PASCO	8	0.08
RED ASISTENCIAL PIURA	143	1.41	RED ASISTENCIAL TARAPOTO	7	0.07
RED ASISTENCIAL HUANUCO	118	1.17	RED ASISTENCIAL AMAZONAS	6	0.06
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR	115	1.14	RED ASISTENCIAL JULIACA	2	0.02

Fuente: Base de datos RIAA

Solicitud de Intervención (SI)

En el periodo setiembre 2016 se registraron 10,122 Solicitudes de Intervención (SI) en el ámbito nacional. El 73.40% se concentró en 5 Órganos Prestadores Desconcentrados.

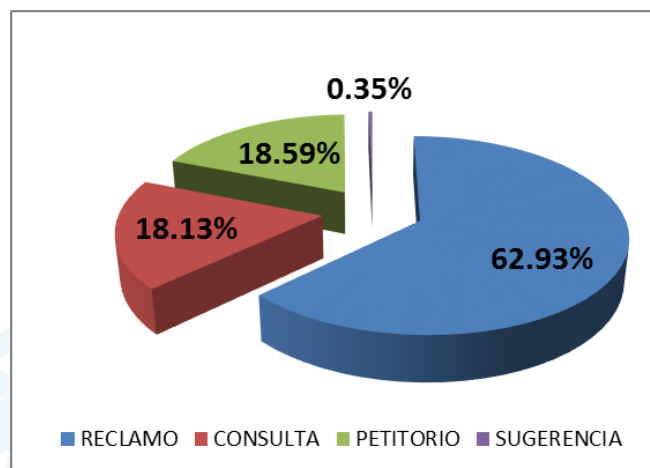


Fuente: Base de datos RIAA

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

ESTADO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN SETIEMBRE 2016.

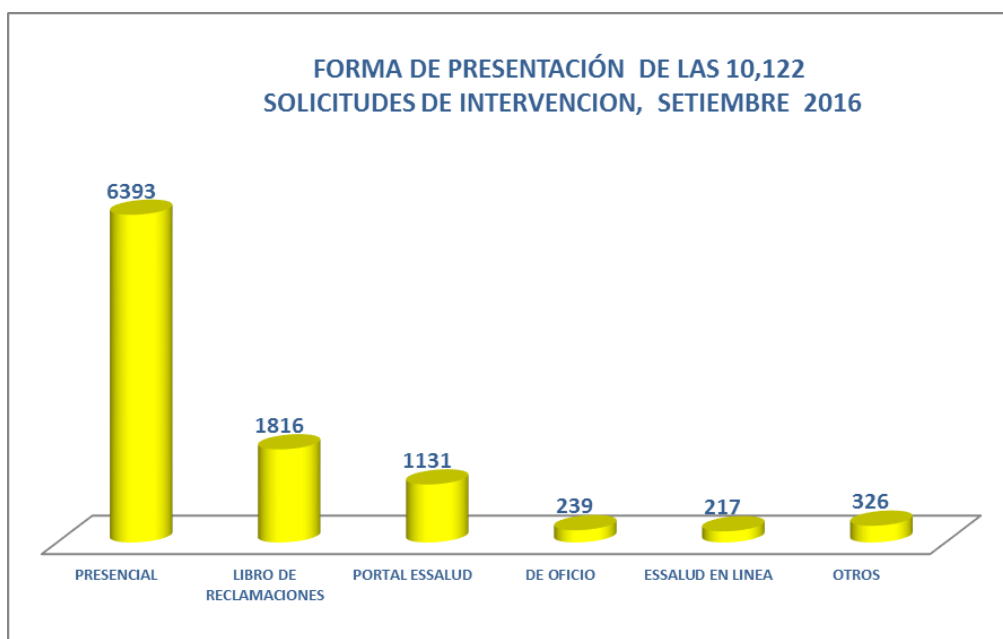
MES	TRÁMITE CONCLUIDO	TOTAL
Setiembre	1,786	10,122



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

Forma de Presentación de la Solicitud de Intervención (SI)

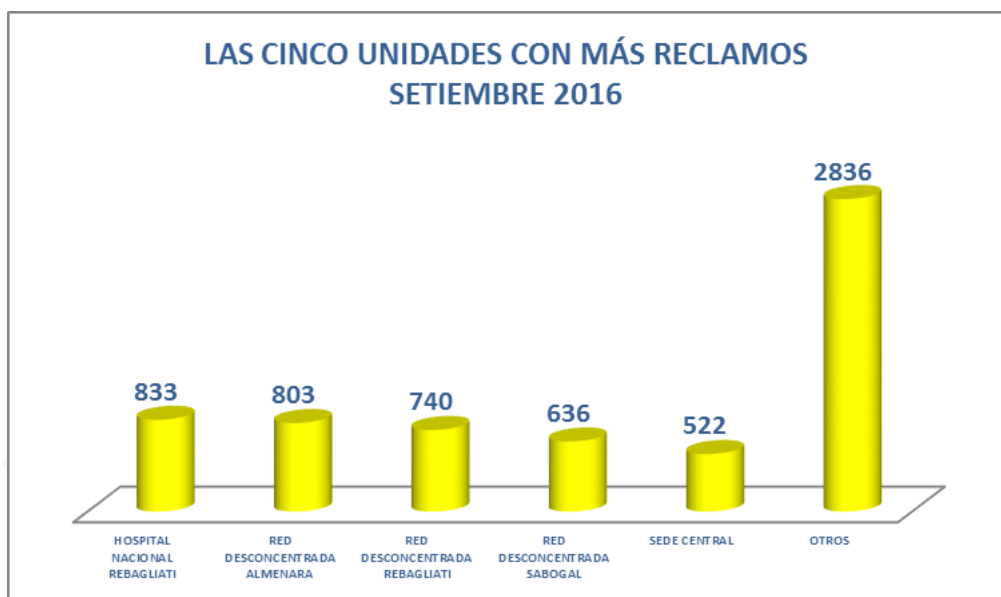
Las 10,122 Solicitudes de Intervención del periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, se presentaron de forma Presencial (63.16%) y a través del Libro de Reclamaciones (17.94%).



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.

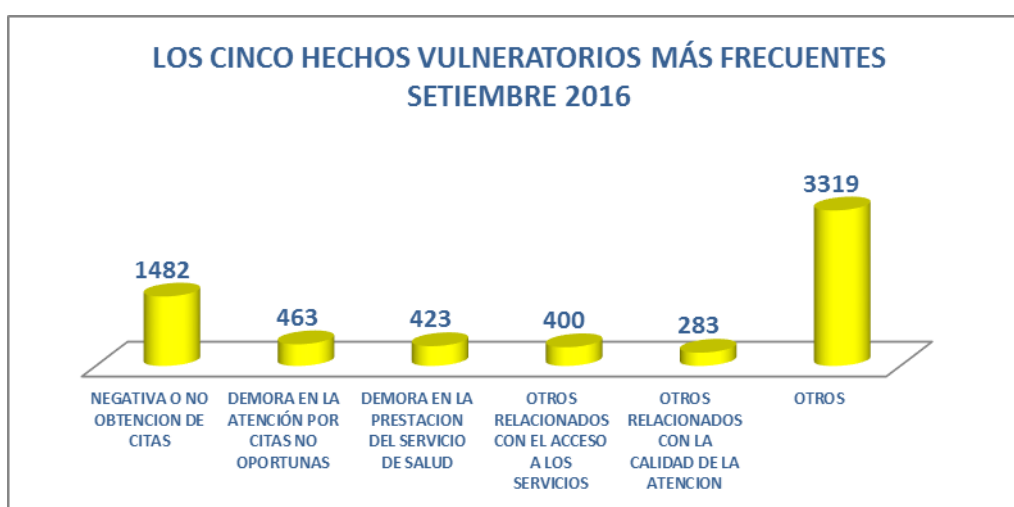
De 10,122 Solicitudes de Intervención (SI), 6,370 corresponden a **Reclamos**, lo que representa el 62.93% del total. A continuación se presentan las 5 Unidades Orgánicas con mayor cantidad de reclamos.



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

Reclamo según Hecho Vulneratorio

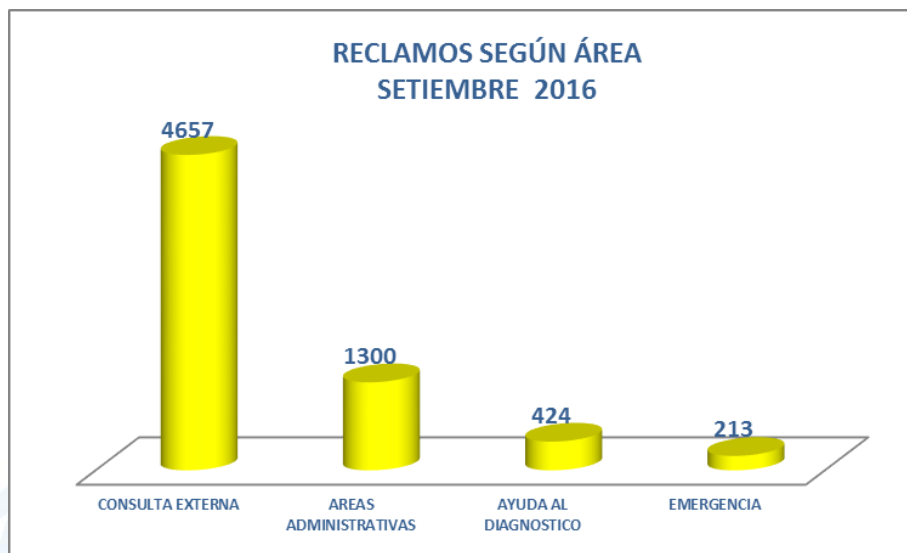
De los 6,370 reclamos registrados en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, el 23.27% correspondieron al hecho vulneratorio Negativa o no obtención de citas, con 1,482 reclamos.



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

Reclamo según Área y Servicio

En el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, el 73.11% de los 6,370 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, SETIEMBRE 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
MEDICINA GENERAL	844	20.05%
OFTALMOLOGIA	325	7.72%
PEDIATRIA	269	6.39%
MEDICINA INTERNA	235	5.58%
CARDIOLOGIA	227	5.39%
OTROS	2309	54.86%
Total general	4209	100.00%

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

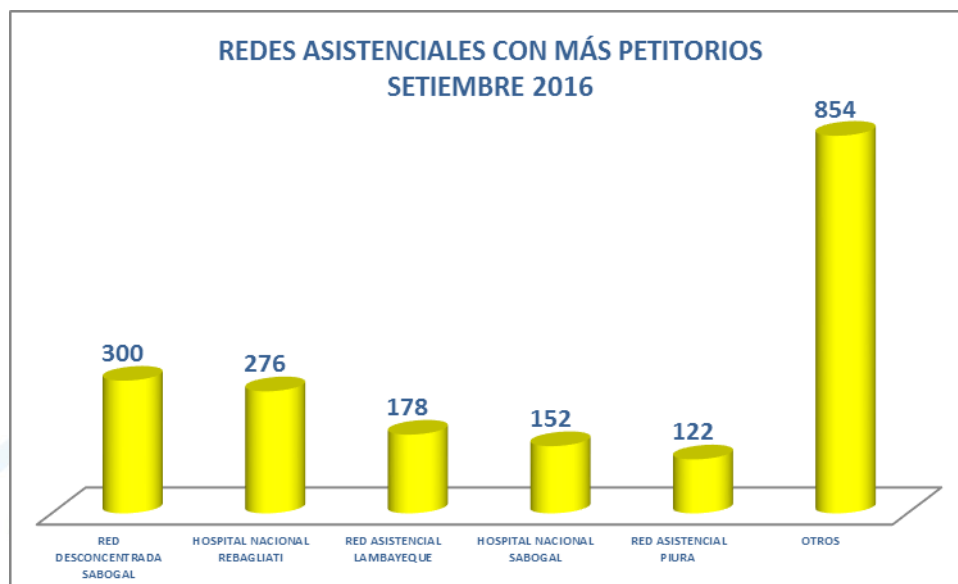
En el ámbito nacional, los servicios del Área de Ayuda al Diagnóstico con más reclamos fueron:

RECLAMOS DEL ÁREA DE AYUDA AL DIAGNOSTICO, SETIEMBRE 2016		
SERVICIO	RECLAMOS	
	Nº	%
IMAGENOLOGIA	196	46.23%
BIOQUIMICA	87	20.52%
TOMOGRAFIA	47	11.08%
RESONANCIA MAGNETICA	40	9.43%
SONOGRAFIA	26	6.13%
OTROS	28	6.60%
TOTAL	424	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.

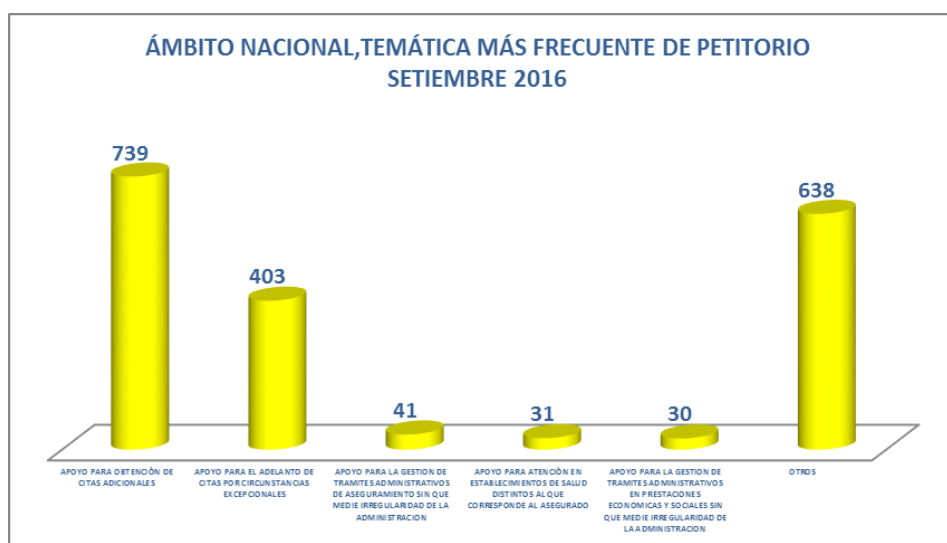
El 18.59% de los 1,882 Petitorios registrados en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Órganos Prestadores Desconcentrados.



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

Temáticas más frecuentes

El 39.27% de los 1,882 Petitorios registrados en el periodo setiembre 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 21.41%.



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.

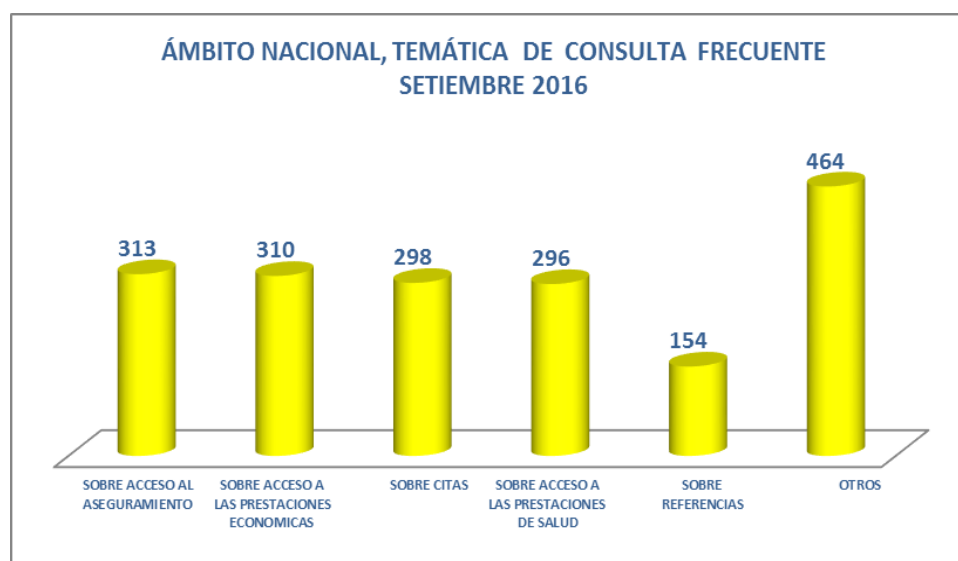
El 18.13% de las 1,835 Consultas registradas en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional



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

Temáticas más frecuentes

Respecto a las 1,835 Consultas registradas en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, el 17.06% es "Sobre Acceso al Aseguramiento" y el 16.89%, "Sobre Acceso a las Prestaciones Económicas", totalizando entre ambas el 33.95% 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 0.35% de las 35 Sugerencias registradas en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, se concentró en 5 Órganos Prestadores Desconcentrados.



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

Temáticas más frecuentes

De las 35 Sugerencias registradas en el periodo setiembre 2016, en el ámbito nacional, el 31.43% corresponde a la Temática “Calidad – Relacionadas al Trato a los Asegurados” y el 20.00% 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, setiembre del 2016
Gerencia Central de Atención al Asegurado – GCAA