

# Lo que debes saber...

Preguntas y respuestas sobre tus atenciones en el nuevo  
Policlínico y Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente

Cruce Av. 26 de noviembre y Av. Defensores de Lima, Villa María del Triunfo

EsSalud mejora su infraestructura y amplía la oferta de servicios de salud para brindar una atención oportuna y de calidad a sus asegurados. Por ello, se ha incentivado la participación del sector privado y gracias a la modalidad de la Asociación Público-Privada (APP), contamos con el nuevo Complejo Hospitalario.

## ¿Qué es una APP?

Una Asociación Público Privada (APP) es una colaboración entre el sector público y empresas privadas en las que éstas aportan experiencia, conocimientos, equipos y tecnología que permiten crear, desarrollar, mejorar, operar y mantener la infraestructura y dar servicios.

## ¿La APP supone privatización de la salud?

No. Es un tipo de concesión por un tiempo determinado y cuyo objetivo es brindar prestaciones de salud con calidad y en forma oportuna, por parte de un operador privado, a nuestros asegurados.

El complejo hospitalario pertenece a EsSalud, solo la administración es privada y temporal.

## ¿Cómo van a mejorar la atención?

El nuevo Hospital Especializado y su respectivo Policlínico han sido construidos para ampliar la oferta de servicios de salud y así brindar una atención integral al asegurado, con menor tiempo de espera y mayor calidad en la atención.

## ¿A qué población asegurada se va a atender?

Se atenderá a los asegurados titulares y derechohabientes del *Seguro Regular*, *Seguro de Salud Agrario Independiente* y *Trabajadores de la Actividad Acuícola*, adscritos al **Policlínico Villa María** (todo el distrito), **CAP San Juan de Miraflores**, **Hospital Uldarico Rocca** y **CAP Lurín** (población parcial).

Los asegurados adscritos al Policlínico Villa María y sean: *asegurados afiliados a EPS*, *asegurados del Seguro de Salud Agrario Dependiente*, *asegurados de los Seguros Potestativos*, *EsSalud Independiente* y *Defensores de la Patria*, se atenderán a partir del **30 de abril en el CAP San Juan de Miraflores**, ubicado en la esquina de la Av. Vargas Machuca con Av. César Canevaro – Zona E, SJM.

## ¿Mi traslado incluye también a mis derechohabientes?

Sí, siempre que los derechohabientes registren en su documento de identidad (DNI) la misma dirección domiciliaria del asegurado titular y la hayan declarado ante EsSalud.

## ¿Cómo puedo saber si he sido trasladado al nuevo Complejo Hospitalario?

- Llamando a EsSalud en Línea al 411-8000 opción 3.
- Llamando a la Central Telefónica del Complejo Hospitalario al 205-1200.
- Acercándose a cualquier Agencia de Seguros ubicadas en diferentes distritos de Lima Metropolitana y Callao (ver página web).
- Consultando en el Módulo de Seguros ubicado en los centros asistenciales de EsSalud.
- A partir del 30 de abril, consultando en la página web [www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe) (sección ¿Dónde me atiendo?).

## ¿A partir de que fecha me atenderé?

A partir del 30 de abril de 2014, previa acreditación, recibirán atenciones asistenciales en este moderno complejo hospitalario.

## ¿Cómo pido cita previa?

A partir del 30 de abril, previa acreditación, podrá solicitar sus citas médicas, a través de la central telefónica del Complejo Hospitalario: 205-1200 o en el mismo Policlínico.

## ¿Qué servicios me brindarán en el Policlínico?

El Policlínico Guillermo Kaelin de la Fuente es el establecimiento de salud de primer contacto de la población adscrita. Brindará los servicios de atención integral en salud a la persona, la familia y la comunidad mediante actividades de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación para la gestante, niño, adolescente, joven, adulto y adulto mayor.

## ¿Cuál es el horario de atención en el Policlínico?

De lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. - 1:00 p.m.

## ¿Cómo será el proceso de atención en estos establecimientos de salud?

1. El asegurado adscrito acude al Policlínico.
2. El paciente es examinado y diagnosticado.
3. Si es necesario se le asigna un tratamiento y se le hace seguimiento.
4. En caso de necesitar atención de mayor complejidad es referido al hospital para ser atendido por el médico especialista. Esta nueva cita la podrás obtener en el propio Policlínico.

**En todo este proceso la historia clínica digital es única.**

## ¿Qué requisitos debo presentar en mi primera atención en el Policlínico?

La primera vez que acuda al Policlínico deberá hacerlo con su documento nacional de identidad (DNI) vigente.

## ¿Qué servicios ofrecerá el Hospital Especializado Guillermo Kaelin?

El hospital especializado ofrecerá una amplia gama de servicios integrales de salud de alta calidad para 250,000 asegurados, con una infraestructura moderna, última tecnología en equipos biomédicos y sistemas digitalizados para atenderte en forma oportuna.

El hospital especializado contará con más de 20 especialidades médicas, más de 200 camas, 7 salas de operaciones, 3 salas de parto, equipamiento de última generación, unidad de hemodiálisis, más de 80 consultorios externos, laboratorio, rayos X, farmacia y emergencia.

## ¿Cuál es el horario de atención en el Hospital?

**Consulta Externa:** De lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. - 1:00 p.m.

**Emergencias:** 24 horas del día.

## ¿Debo hacer algún pago?

No, como asegurado no tendrá que hacer pago alguno. Todos los servicios son gratuitos.

## ¿Me entregarán medicinas sin ningún inconveniente?

Si, le entregarán los medicamentos prescritos en la consulta médica, sin ningún inconveniente.

## ¿Me atenderán si no tengo cita previa?

No, la atención se produce siempre mediante una cita médica. La obtendrá en un máximo 5 días.

## ¿Que pasará con las referencias que me han otorgado en el establecimiento de salud?

Las referencias podrán utilizarse durante su periodo de vigencia. La renovación se realizará en el nuevo establecimiento de salud.

## ¿Qué sucederá con mi historia clínica, me abrirán una nueva?

Se le abrirá una nueva historia clínica que detallará un resumen de sus atenciones anteriores.

## Si necesito mi historia clínica antigua ¿dónde deberé solicitarla?

El servicio de orientación al asegurado le dará la información pertinente, para que pueda orientarse adecuadamente sobre dónde y cómo obtener copia de su historia clínica antigua.

## ¿Qué sucederá con mis citas médicas, procedimientos, cirugías, programadas en el centro donde me venía atendiendo?

Todo lo programado será atendido en los nuevos establecimientos de salud. Los interesados serán debidamente informados con la suficiente antelación.

## ¿Cómo solicito el servicio de PADOMI en el nuevo hospital?

Los pacientes o sus familiares debidamente acreditados pueden dirigirse al Policlínico y tomar contacto con el médico de cabecera que les corresponde, quien hará la evaluación integral del caso y registrará la solicitud de inclusión al Programa de Atención en Casa.

## ¿Dónde puedo presentar alguna queja o reclamo?

Podrá realizar sus quejas y/o reclamos a través de:

- EsSalud en Línea – 4118000 opción 5
- En la Oficina de Defensoría del Asegurado del establecimiento de salud.
- Dejar asentada su queja en el libro de reclamaciones.



**Centrales  
de informes:**

**EsSalud en Línea**  
**411-8000**  
opción 5

**Complejo Hospitalario**  
**205-1200**