

3 años de GESTIÓN *Todos*
EsSalud

AÑO 3 / Nº 18 SETIEMBRE 2009 OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

PRONTO: NEGREIROS, INCOR, CHICLAYO OESTE, TUMBES Y MÁS



En Búnker de Arequipa (p. 3)
Acelerador Lineal ya salva vidas

HOSPITAL Nº 7 ALTO MAYO

7



HOSPITALES

(pp.4 y 5)



CON UBAPS Y CENTROS HOSPITALARIOS

Se sientan bases de descentralización

(p. 3)



MOTIVADOR ENCUENTRO PARA COLABORADORES DE ESSALUD

Patch Adams da ejemplo de calidad y calidez

(p. 6)



Descentralización y Aseguramiento

César Véliz M.
EDITOR GENERAL

Hace tres años asumió la presidencia ejecutiva de EsSalud, Fernando Barrios, y él ha señalado que no estamos en el mejor de los mundos, sin embargo, se ha avanzado en materia de descentralización y sentado las bases del Aseguramiento Universal que llevará atención oportuna de salud a todos los peruanos sin discriminación.

Se han entregado siete de los 17 modernos hospitales que se construyen en el país y puesto al servicio del asegurado 38 de las 100 Unidades Básicas de Atención Primaria (UBAP) con las que se rompe el esquema curativo por el preventivo de salud.

Las estrategias institucionales se resumen en tres pilares que pasaron de la práctica a la práctica:

Más inversión en equipamiento e infraestructura hospitalaria significa destinar, como resultado de ahorros y sentido creativo S/ 800 millones en equipos de alta, mediana y pequeña complejidad distribuidos en todo el país y S/1200 millones en la generación de 17 nuevos hospitales a lo largo y ancho del país.

Mayor producción para ampliar la oferta asistencial y poner, de inmediato, en marcha en Plan de Emergencia que logró incrementar las consultas externas en más de un millón de atenciones y desembalsar siete mil cirugías en apenas seis meses.

Aún no satisfecho el titular de EsSalud dijo "no anunciamos intenciones sino acciones", y el Plan de Sostenibilidad ha previsto para este año pasar de 12 millones el 2006 a 15 millones de atenciones, de 200 mil a 300 mil cirugías anuales, de 40 a 200 trasplantes de alta complejidad y de 21 mil a 70 mil las atenciones domiciliarias y contratado a más de cuatro mil servidores asistenciales entre médicos, enfermeras y otras especialidades.

Mejor atención es constante preocupación por ofrecer servicios de calidad, calidez y oportunidad y, para ello, se ha organizado una serie de eventos de motivación y preparado a siete mil colaboradores que buscan desarrollar una cultura de atención al asegurado que es la razón de ser de la institución.

Con este mismo propósito desplaza permanentemente a médicos y especialistas jóvenes a postas y centros médicos más alejados del país, a la vez se ha mejorado las prestaciones económicas o subsidios que EsSalud otorga a los asegurados en casos de enfermedad, maternidad, lactancia y sepelio para compensar la pérdida económica.

ATENCIÓN PRIMARIA BASE DE ASEGURAMIENTO UNIVERSAL Respaldo internacional



Por: Carlos Samayoa
Organización Panamericana de la Salud
Agosto 2009

La atención primaria, destinada a prevenir enfermedades, puesta en vigencia por EsSalud en los últimos años va por buen camino y es así que luego de escuchar las ponencias en el II Curso Internacional de Atención Primaria de Salud, ha recibido el respaldo de especialistas.

Los ponentes de España, Colombia, Chile, Bolivia, Brasil y Costa Rica reconocieron que el Perú ha hecho esfuerzos para pasar del sistema curativo al preventivo a través de las Unidades Básicas de Atención Primaria.

Es mejor invertir dinero en la prevención y promoción de la salud que en la curación ya que es un derecho al que tienen acceso todos, sin distinción y no se justifica que una persona sea discriminada por no tener dinero y, eso se busca con el Aseguramiento Universal.



El Curso Internacional fue transmitido en directo a las 28 redes

Modelo Peruano

Es importante que el Perú haya creado un modelo propio que sirva de columna para la descentralización. EsSalud se adelanta al construir y entregar hospitales, comprar equipos médicos y capacitar a su personal para mejorar la atención.

Más presupuesto

Con el fin de hacer factible el proceso de cambios y descentralización en atención primaria se ha incrementado el presupuesto de 11% a 19% y el próximo año llegará a 25% sin descuidar la atención curativa con la construcción de moderna infraestructura.

Reforma de EsSalud, Alternativas para un modelo tradicional agotado

Por Germán Perdomo
Colombia
Setiembre 2009



En el II Foro Internacional Reforma de EsSalud, Alternativas para un Modelo Tradicional Agotado, el modelo de gestión y atención planteado por Fernando Barrios, presidente ejecutivo de EsSalud, es razonable y práctico.

Su propuesta, entre otras, para analizar las bases de la reforma en los modelos de gestión y atención son importantes porque en el primero él plantea pasar de centralistas a descentralizados, no queremos tener redes hospitalarias dependien-



tes de presupuestos históricos ciegos, queremos impulsar el cambio, pasar de lo que se asigna hoy de manera arbitraria a un presupuesto con resultados y fondos concursables. En cuanto a la atención planteó la necesidad de pasar de un modelo curativo a un modelo preventivo.

"La atención al asegurado no es un favor, es un deber"
Fernando Barrios

Cooperación francesa



Por acuerdo con la Embajada de Francia y la Escuela Nacional Superior de Seguridad Social de Francia, se ejecuta el plan anual 2008-2009 con visitas técnicas de directivos de EsSalud al país europeo y docentes franceses al Perú, cursos internacionales de Formación de Formadores en Perú y en Gestión Hospitalaria.

Eventos internacionales



- Actualización y Certificación en Media Estancia Geriátrica.
- III Curso de Cirugía Ambulatoria.
- Curso Taller de Metrología Biomédica
- III Curso de Enfermería Domiciliar Basada en Evidencias.
- Curso Taller Aseguramiento de la Calidad de la Sangre.
- VII Curso de Atención Domiciliaria.

En el exterior...

Se capacitan en el exterior médicos, enfermeras y otros profesionales de EsSalud en universidades y centros hospitalarios de excelencia y prestigio académico.

UBAP

RED DESCENTRALIZADA DE SALUD



UBAP N° 37 en Independencia



"La eficacia de un sistema de salud ya no debe medirse por curar o tratar mejor una enfermedad, hay que prevenir"

En el mundo moderno ya no es mejor aquel sistema de salud que brinda los tratamientos más complejos. El mejor sistema de salud es aquel que evita que las personas lleguen a enfermarse o permite que las enfermedades puedan controlarse a tiempo y así disminuir el daño en las personas.

Evitar un cáncer o cualquiera de tantas enfermedades preven-

nibles hará que menos gente sufra; no sólo en el caso de los pacientes sino también sus familiares y, de otro lado el país contará con más gente saludable para trabajar por su desarrollo.

Para atender mejor a los asegurados y, más cerca de donde ellos residen, EsSalud ha creado una red descentralizada en Lima y diferentes lugares del país, en muchos casos, con

municipalidades como aliados estratégicos. Los privados serán bienvenidos al igual que gobiernos regionales, Iglesia y otras instituciones.

Hasta el momento se han inaugurado 37 UBAPs. Este año se pondrán en servicio 50 de un total de cien hasta el 2011 bajo un modelo propio resultado de las necesidades de nuestra realidad.



Gran capacidad

Las UBAP resuelven el 80% de los problemas de salud. Los problemas restantes o complejos son orientados a un hospital o centro de mayor nivel del que tampoco descuida EsSalud.

Cultura de cuidado

Desde las UBAP el equipo de salud interactúa con las personas y organizaciones de cada zona, para realizar acciones de promoción (información, educación en salud) y de prevención. Esto fomenta, poco a poco, una cultura de cuidado y prevención en salud mediante charlas, talleres y visitas domiciliarias.

Servicios

Prevenición de enfermedades, promoción de salud, y atención recuperativa.



Consulta externa, control, inmunizaciones, pruebas de detección y tamizaje.



Especialidades de medicina interna, pediatría y gineco-obstetricia.



Servicios de ayuda al diagnóstico: Rayos X, ecografía y laboratorio.



Atención de odontología, obstetricia, nutrición y psicología.



Farmacia y entrega de medicamentos.



HAZAÑAS
Entre las más importantes...

✓ **Acelerador Lineal salva una vida**



En el hospital Segúin Escobedo de Arequipa con el Acelerador Lineal por primera vez extirparon un tumor cancerígeno de 2.5 kg sin afectar células sanas a un abogado (31). Desde marzo ha realizado 2 mil sesiones no operatorias.

✓ **Primer trasplante de pulmón**

Se ha realizado el primer trasplante de pulmón a Hilda Lazo, la doble hazaña de dos trasplantes de hígado en 48 horas en el Almenara y en otra jornada padre salva a hija de dos años donándole un segmento de su hígado.



✓ **50 mil recuperan visión**



Más de 50 mil asegurados recuperaron la visión al ser operados de cataratas, mal que puede prevenirse si se detecta a tiempo para lo cual se ha invertido cerca de S/ 60 millones en la implementación de hospitales del país con equipos y lentes intraoculares.

✓ **Nacen quintillos**

En enero nacieron en el Rebagliati quintillizos, un caso por cada 64 millones, gracias a la capacidad de los médicos llegaron al mundo con un minuto de diferencia. Fue un desafío para los neonatólogos que utilizaron equipos de última generación.



DE 17 EN CONSTRUCCIÓN EN EL PAÍS Siete hospitales e

EsSalud invertirá en la Amazonía cerca de S/ 100 millones en la construcción de modernos hospitales, anunció el presidente ejecutivo de EsSalud, Fernando Barrios al inaugurar el nuevo Hospital Alto Mayo en Moyobamba, el séptimo entregado de un total de 17 en construcción, ceremonia que presidió el Dr. Alan García, Presidente de la República.

El moderno nosocomio Alto Mayo beneficiará a más de 27 mil asegurados que ha demandado la inversión de S/ 31 millones. El titular explicó que muy pronto Tarapoto también contará con un nuevo hospital, con una inversión de S/ 50 millones.

En tanto, en 30 días se entregará un nuevo Pabellón de Hospitalización en Rioja y en 60 días se inaugurará una nueva Unidad Básica de Atención Primaria en Nueva Cajamarca, lo que implica mejor atención en la región San Martín.

Servicios:

Cuenta con servicio de hospitalización para 20 camas, consulta externa con 9 consultorios, Emergencia, Centro Quirúrgico con 2 salas de operaciones, Central de Esterilización, Centro Obstétrico Neonatológico con una sala de parto, área de Medicina Física y Rehabilitación, servicio de Patología Clínica y Anatomía Patológica, Unidad de Ayuda al Diagnóstico por Imágenes, servicio de Nutrición y Dietética y Farmacia.



Pasadizo de ingreso

#7 Hospital ALTO MAYO
Mamógrafo, videogastroscopio, cirugía laparoscópica, ecógrafo, detector de latidos fetales, ecocardiógrafo, resucitador manual neonatal y otros.



#5 Hospital LA OROYA
Ambientes climatizados. 50 mil beneficiados. 120 camas y 74 consultorios. Tomógrafo, ecógrafo.



#4 MARINO MOLINA (Ampliación)
- 120 camas y equipos biomédicos
- UCIN neonatal
- Más consultorios de pediatría.
- Banco de sangre.



#3 UCI - UCIN Trujillo
- Personal especializado.
- Ventiladores mecánicos.
- Monitores con catéteres.
- Atención las 24 horas del día.

Ya vienen...



Callao **HOSPITAL NEGREIROS**



Lima **INCOR**



HOSPITAL CHICLAYO OESTE



HOSPITAL DE ICA



HOSPITAL DE PIURA

entregados



#6

Hospital HUAMANGA

- Más de 165 mil beneficiados.
- 80 camas en hospitalización.
- Mamógrafos, cirugía laparoscópica.
- Salas digitales y ascensores.



Presidente Alan García con Fernando Barrios



"EsSalud se prepara no sólo para los asegurados que se incrementan con la formalización de empresas sino, acumula recursos humanos, infraestructura y tecnología para la descentralización y Aseguramiento Universal..."

... anteriormente la institución contaba con sólo 11 mamógrafos bastante obsoletos que anualmente realizaban 40 mil exámenes. Hoy se cuenta con 24 mamógrafos de última generación y se han hecho 180 mil detecciones tempranas del cáncer"

Presidente Alan García



#2

Hospital SABOGAL (Ampliación)

- 100 camas en hospitalización.
- Sistema digital de oxígeno y succión.
- Habitaciones equipadas.
- Optimiza el servicio de emergencia.



#1

San Isidro Labrador

- Más de 180 camas.
- Modernos equipos.
- Medicina física y rehabilitación.
- Nutrición y dietoterapia.



Mayeli Granados

Mis padres y abuelos son los más satisfechos por la entrega de modernos hospitales en diferentes lugares del país.



Érika Camarena

Todo lo que se hace por la salud del pueblo es bueno, más si la atención se descentraliza, luego de años, a provincias.

Romanda Meza

Es el mejor regalo en 35 años. Nos sentimos satisfechos por la entrega de hospitales en La Oroya, Huamanga y en Lima.



Néstor Vallejo

A mis 83 años veo optimista que EsSalud cubre un gran vacío con la atención en Lima y provincias.



ESSALUD EN LÍNEA

Ha atendido hasta junio pasado 10'528,392 llamadas proyectando superar 18 millones hasta fin de año.



MÓDULOS DE ATENCIÓN



Se han instalado 181 en Lima y 275 en provincias.



SIN COSTO Desde cualquier teléfono, incluso celular sin saldo

URGENCIAS Y EMERGENCIAS

MEDIANTE PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN

Lo que hacemos por mejorar el servicio

El Plan Nacional de Capacitación en Atención y Servicio al asegurado se pone en marcha hace tres años con el propósito de darle el mejor servicio, lo que plantea un cambio de actitud y un nuevo modelo de colaborador-asegurado donde el equipo humano de EsSalud se compromete con mejorar la calidad de vida.

Los colaboradores preferentemente de los servicios

laboratorio, rayos X, farmacia, emergencia, consulta externa y admisión por su ubicación, son factor clave para implantar una cultura de mejora del trato al asegurado.

En la primera etapa se capacitaron a cinco mil colaboradores. En la segunda se priorizó la capacitación de 427 jefes de departamento, servicio y gerentes. Asimismo se capacitó a 1353 colaboradores de Lima y provincias.

¡SI SE PUEDE!



A inicios de 2007 trabajadores de las redes de Lima al lado de funcionarios encabezados por el presidente ejecutivo, Fernando Barrios, participaron en este evento con el fin de potenciar la actitud positiva y exitosa y así generar el cambio en el trato con el asegurado.

laboratorio, res de Lima y provincias.



Oficinas de Atención al Asegurado

La actual gestión ha creado las Oficinas de Atención al Asegurado (OAS) a fin de agilizar la atención de quejas y reclamos de asegurados y no asegurados que reciben prestaciones de salud.

Previamente se puso en marcha el proyecto institucional "Mejora del trato al Asegurado" que comprendió realizar actividades

que respondían a las demandas de los asegurados obtenidas mediante encuestas de satisfacción, focus group, técnicas de cliente anónimo y reclamos recibidos de manera directa, por los diferentes canales de acceso de la Defensoría del Asegurado, a fin de mejorar los estándares de satisfacción de los asegurados con relación al trato.

Así motivamos el cambio

Continuando con el proceso de mejorar la atención y motivar el buen trato, se presentó la teatralización de lo que es la buena atención donde se hace notar que la institución está involucrada en una atención de calidad y calidez:

1 Nuestro compromiso

En EsSalud todos somos un equipo humano comprometido con la mejora de la calidad de vida del asegurado.

2 Atributos

Disposición para ayudar: Estar atentos a las necesidades del asegurado, mostrar solidaridad y compromiso.

Profesionalismo: Buscar comprenderlos en sus necesidades y problemas, orientarlos y darles información clara.

Calidad: Ser siempre amables, cordiales, mostrando actitud de servicio.

3 ¿Qué hemos hecho?

- Se emprendió el Programa Nacional de Capacitación en Servicio y Atención al Asegurado para más de siete mil colaboradores.
- Se estableció la política de calidad en servicio
- Se elaboró protocolos y guías de atención para aquellos servicios que son más requeridos por el asegurado.



7 Razones para una atención de calidad

SEGÚN FAMOSO MÉDICO PATCH ADAMS:

La disposición para atender con buen humor y comprensión a las personas es una práctica que el médico norteamericano Hunter "Patch" Adams enseña hace años sustentado en el cuidado y preocupación por los otros sin esperar nada a cambio.

En EsSalud hizo una didáctica demostración que dejó siete valiosos mensajes:

- 1 Amar a la gente.
- 2 Preocuparse por el futuro de la humanidad.
- 3 Hacer el bien nos hace sentir mejores personas.

4 La Creatividad, para buscar métodos alternativos de curación.

5 Sentirse un héroe, en el sentido más desinteresado.

6 Entusiasmo para soñar lo imposible y defender las causas indefendibles.

7 El Karma, si se hace el bien, se recibirá lo mismo.



NUESTROS ALIADOS

Inclusión social del adulto mayor y personas con discapacidad



Practican danzas, deportes, escultura, pintura y otras expresiones artísticas.

El Seguro Social se ha propuesto y, lo está haciendo, hasta el 2011 lograr la inclusión social del adulto mayor y personas con discapacidad al fortalecer su rol como ciudadanos y actores en el desarrollo familiar y del país mediante una vida activa y sana a través de 116 Centros del Adulto Mayor (CAM) en el país y

en los Centros de Rehabilitación Profesional.

Significa que se valgan por sí mismos y se sobrepongan a desafíos de la modernidad e ingresar al mundo laboral y de la tecnología.

Se estimulan la autoestima, desarrollo de actividades físicas e intelectuales y participación en juegos florales.

En los últimos meses los CAM de Huancayo, Junín, La Oroya, Jauja y los círculos del adulto mayor de Chupaca, Chilca, San Agustín de Cajas y otros del valle del Mantaro desarrollan, por primera vez, numerosas actividades durante todo el año.

Voluntariado, un ejemplar aporte



Con sentido de amor por el prójimo el Programa de Voluntariado EsSalud, dirigido por Patricia Barrios Verand, despliega valiosas actividades a través de KURAME conformado por jóvenes solidarios que prestan **atención personalizada** con calidad y calidez en centros hospitalarios del país y **funciones** mediante COMPARTIR con personas entre 30 y 67 años motivadas por la vocación de servicio.

Entre las funciones de COMPARTIR está informar los servicios que ofrece EsSalud, ubicación de consultorios, referencias, EsSalud en Línea, Padomi y detalles de prestaciones económicas y sociales además de apoyo emocional y orientación.

Los jóvenes de KURAME cumplen sigulares actividades en Lima y provincias mediante el Comando Seguro, Emergencias y Desastres, Profe Hospitalario, Comparte tu Pasión, Biblioteca Móvil, Mano Amiga, Eventos Especiales y Kuraclowns, todas ellas de apoyo a niños y jóvenes hospitalizados.



CAM de San Isidro es ovacionado en Juegos Florales.

Hospital Perú atendió 1'600 mil consultas

El itinerante Hospital Perú en los tres últimos años ha realizado un millón 600 mil atenciones en zonas de desastres, como el ocurrido en Pisco el 15 de agosto de 2007 y presta servicio oportuno y de calidad en casos de friaje, huaycos, lluvias e inundaciones, cubre un gran sector del litoral en el verano y disminuye la brecha oferta-demanda en zonas alejadas.

En situaciones de emergencia realizan intervenciones quirúrgicas medianas y menores ya que cuenta con equipamiento de cardiología, oftalmología, gastroenterología, dermatología, neurología, ginecología, traumatología, pediatría, geriatría, cirugía y otorrinolaringología.



En muchos casos descongestionan hospitales y lo que es más, atienden y entregan medicinas a no asegurados en convenio con municipalidades.

PADOMI

El Programa de Atención Do-

miciliaria (Padomi) ofrece sus servicios a un promedio de 25 mil pacientes, entre adultos mayores de 80 años y personas con discapacidad en Lima. En algunos casos convierte un ambiente del hogar del paciente en pequeño hospital.



Más de 50 mil personas se movilizaron en todo el país en caminata por la salud.

12 MIL

Equipos médicos para el asegurado

*** De alta y mediana complejidad**



Cámara Gamma

Para diagnóstico rápido y preciso de enfermedades complejas.



Resonador Magnético

Visualiza en detalle los órganos sin realizar cortes y se utiliza en el diagnóstico avanzado de imágenes del sistema nervioso.



Tomógrafo Simulador

Se complementa con el Acelerador Lineal, cuenta con mesa plana, láseres internos y externos que permiten ubicar y delimitar el tumor.

Acelerador Lineal

Los rayos X de alta energía destruyen las células cancerosas sin afectar los tejidos normales. Ya funciona en Arequipa y pronto en las macroregiones del norte centro, sur y oriente.

260 riñones artificiales



Después de 10 años, EsSalud ha comprado 260 nuevas máquinas de hemodiálisis para el tratamiento de pacientes con insuficiencia renal crónica terminal, en todo el país, lo que ha demandado una inversión superior a S/ 12 millones.

Mucho cuidado con: Presión arterial alta, diabetes, sobrepeso y el tabaco.

200 ambulancias recorren el país

Equipamiento:

- Monitor desfibrilador.
- Pulsioxímetro y ventilador.
- Equipo de resucitación.
- Tubos de traqueotomía.
- Máscaras laríngeas y otros.

Para recién nacidos:

- Balón de oxígeno.
- Incubadora de transporte.
- Pulsioxímetro neonatal y otros.

