

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

| N° | NOMBRE                  | DNI      | CORREO ELECTRONICO | PREGUNTA/ AGRADECIMIENTO   | RESPUESTAS   | GERENCIA  |
|----|-------------------------|----------|--------------------|--|--|-----------|
| 1  | Manuel Inga Prado       | 07555740 | No escribió        | Me gustaría que el Centro del Adulto Mayor Nicolás de Piérola, tuviera un asistente de medicina semanal, en caso de emergencia. Así como una enfermera | <p><b>Estimado Sr. Manuel Inga Prado:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD |
| 2  | Carmen Rosa Torres Ríos | 07020161 | No escribió        | En los centros de Adulto Mayor debe haber atención médica periódica y controles médicos.   | <p><b>Estimada Sra. Carmen Rosa Torres:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Las atenciones y controles médicos se desarrollan actualmente en los Establecimientos de Salud de la Institución</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD |
| 3  | Jorge Diaz Alania       | 09165169 | No escribió        | Quisiera conocer los detalles y avances de la construcción del Hospital de EsSalud, en el distrito de San Borja  | <p><b>Estimado Sr. Jorge Díaz:</b></p> <p>Con fecha 27 de abril del 2015, se suscribió el convenio entre la Municipalidad de San Borja y EsSalud, cuyo objeto es ampliar y mejorar la calidad de los servicios de salud que se proporcionan a los asegurados y derechohabientes de EsSalud, proyectándose la creación e implementación de un establecimiento de salud de primer nivel, en un terreno cedido por la Municipalidad de 2,590 m2.</p> <p>Dicho establecimiento de salud brindará atención integral 12 horas diarias a través del desarrollo de actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y daños, recuperativa y de rehabilitación,</p> <p>Su equivalencia anterior con respecto a la categoría actual es Centro de Atención Primaria (CAP III) y/o Policlínico.</p> <p>El Policlínico de Complejidad Creciente comprende las siguientes Unidades Productoras de Servicios de Salud:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulta externa</li> <li>2. Laboratorio clínico</li> <li>3. Diagnóstico por imágenes (rayos x, mamografía, ecografía)</li> <li>4. Medicina Física y de Rehabilitación</li> </ol> | GCPi      |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|   |                         |          |             |   |   |           |
|---|-------------------------|----------|-------------|---|---|-----------|
|   |                         |          |             |   | <p>5. Farmacia</p> <p>6. Medicina Complementaria</p> <p>Cumple con las siguientes actividades de:</p> <p>a) Consulta Externa con especialidades médico-quirúrgicas</p> <p>b) Atención inicial de Urgencias y Emergencias</p> <p>c) Desinfección, esterilización y vigilancia epidemiológica</p> <p>d) Salud Ocupacional, Familiar y Comunitaria</p> <p>e) Atenciones de parto inminente, alimentación saludable, promoción de la salud y prevención</p> <p>f) Intervenciones de Tópico de Cirugía en consultorio externo</p> <p>g) Radiología Dental.</p> <p>Actualmente se están efectuando las acciones presupuestales necesarias para iniciar los estudios de pre inversión.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Sra. Andrea Dioses Caporal:</b></p> <p>La atención brindada dentro de los Centros del Adulto Mayor – CAM es de lunes a viernes, desde las 8:00am a las 5:00pm, y no es necesario sacar citas para ser partícipes de los diferentes talleres que se desarrollan en los mismos.</p> <p>Asimismo, atendiendo su observación, realizaremos la revisión de las posibilidades que tenemos para mejorar el local de Barreto.</p> <p>Con respecto a la UBAP Zarate estamos trabajando desde la Gerencia de Operaciones para que nuestros pacientes continuadores salgan con su cita programada desde el consultorio de atención.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimado Sr. Alfonso Santos Castillo:</b></p> <p>Los profesionales a cargo de los Centros del Adulto Mayor – CAM están constantemente capacitados en la atención a los adultos mayores, pero si en todo caso hubo alguna atención en particular que no haya sido adecuada le invitamos a hacernos partícipes de ello.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> |           |
| 4 | Andrea Dioses Caporal   | 07302399 | No escribió | <p>Nos gustaría tener un local más grande de Barreto,</p> <p>También pido que cuando uno va a sacar cita desde las 5 am, una cola inmensa llegando a la ventanilla, y ya no hay cita. Yo tengo 84 años, es posible que me digan “regresa mañana”. El policlínico en referencia es el de Zárate, Lurigancho.</p> |   | GCPAMyPCD |
| 5 | Alfonso Santos Castillo | 07692991 | No escribió | <p>¿Por qué el profesional a cargo de los centros de los CAM no se encuentra lo suficientemente capacitados para el trato con los adultos mayores?</p> <p>¿Por qué se margina a los adultos mayores por cuotas económicas,</p>  |   | GCO       |
|   |                         |          |             |   |   | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                            |          |  |  |  |                             |
|----|----------------------------|----------|--|--|--|-----------------------------|
| 6  | Alejandro Gabriel Espinoza | 08967948 | No escribió  | <p>creando divisionismo y hasta la separación?</p> <p>¿Por qué la promotora social piensa crear fondos con pago del alimento que hacen los adultos mayores?</p> <p>Los CAM necesitamos nuevos reglamentos. Además cuando el paciente tiene análisis, se le atender dentro de las 24 horas, no al mes como sucede ahora. Cuando se tiene consulta de órganos vitales tiene que ser urgente.</p> | <p><b>Estimado Sr. Alejandro Gabriel Espinoza:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Los exámenes de ayuda diagnóstica y las urgencias son atendidos en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Respecto a la consulta sobre las citas, nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos, por eso, todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Entre otras acciones EsSalud se encuentra en una campaña para disminuir la deserción de citas, ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación; así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> | <p>GCPAMyPCD</p> <p>GCO</p> |
| 7  | Ysabel Sifuentes Rivera    | 08115568 | No escribió  | No escribió  | --   | --                          |
| 8  | Pablo García               | 10373736 | No escribió  | Nos gustaría tener más charlas médicas   | Se llamó al asegurado para que especifique mejor su pregunta y el número telefónico no corresponde a la persona ni tampoco el DNI.   | --                          |
| 9  | Delia Madueño              | 07566247 | No escribió  | No escribió  | --   | --                          |
| 10 | Susana Moreno Obregón      | 07397306 | <a href="mailto:s.mo17@live.com">s.mo17@live.com</a> | <p>¿Por qué no mejoran la atención de citas, la programación de operaciones, las transferencias y contra referencias, visitas y supervisión de las CAM?</p> <p>¿Por qué no nos proporcionan otras actividades o talleres como marinera, pilates, tejidos, etc.?</p>  | <p><b>Estimada Sra. Susana:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello entre otras acciones nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de citas, ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, ello nos permitirá mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna</p> <p>En los Centros del Adulto Mayor se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes y a través de sus diferentes talleres se ofrece desarrollo de habilidades como marinera, tejidos, entre otros.</p>   | <p>GCPAMyPCD</p>            |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                                  |          |                        |   |  |              |
|----|----------------------------------|----------|------------------------|---|--|--------------|
|    |                                  |          |                        | ¿Por qué no nos ofrecen asistencia en casos de emergencia de forma inmediata?   | <p>Por otro lado EsSalud cuenta con unidades de respuesta para la asistencia inmediata de emergencias a través del STAE para ello solo debe marcar directamente desde cualquier teléfono el Número <b>117</b>.</p> <p>Asimismo, le informamos que las cirugías y emergencias son atendidas en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Sra. Cartolina Arenas:</b></p>   | GCO          |
| 11 | Carolina Arenas de Madrid        | 07393736 | No escribió            | Soy una paciente diabética y tomo la gabapantina, ¿Por qué ha cambiado por otras pastillas? Sufro de gastritis y me caen mal, comprarlas me salen muy caro y mi pensión es muy poca | <p>Le informo que venimos monitoreando día a día el abastecimiento de medicinas de los centros asistenciales a nivel nacional, garantizando la disponibilidad de los medicamentos cuando el paciente lo necesite por lo que le informamos que la GABAPENTINA continúa en nuestro petitorio. En su caso particular debe consultar con su médico tratante la razón del cambio de medicina el tema de reacciones adversas del medicamento.</p> <p>Gracias por su participación.</p> <p><b>Apreciada Sra. Graciela:</b></p>                              | GCAA         |
| 12 | Graciela Rivera Sánchez          | 06175190 | No escribió            | Yo me atiendo en el UBAP de Plaza. Quisiera decirle que no hay especialidades y las terapias son muy deficientes, así como las citas son muy largas                                 | <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos por lo que nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde Essalud nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de citas, ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p><b>Apreciada Sra. Nora:</b></p>   | GCO          |
| 13 | Mora Flores Maldonado de Chimaja | 07313445 | No escribió            | ¿Por qué para las personas adultas mayores para sacar citas para consultas demoran hasta dos meses para obtenerlas?   | <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Saludos cordiales.</p> | GCO          |
| 14 | Julia Ramos Linares              | 06036798 | Jramon_226@hotmail.com | ¿Por qué si dice qué medicamento compran, por qué se demoran tanto en entregarlo?   | <p><b>Estimada Sra. Julia Ramos Linares:</b></p> <p>Venimos monitoreando día a día el abastecimiento de medicinas en los centros asistenciales a nivel nacional, tomando las medidas correctivas del caso, para que situaciones como las que señala usted no ocurran,</p>  | IETSI<br>GCO |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                             |          |             |   |   |           |
|----|-----------------------------|----------|-------------|---|---|-----------|
| 15 | Liliana Talledo<br>Céspedes | 07282687 | No escribió | <p>Sobre las citas ¿por qué nos hacen esperar tanto?</p> <p>¿Por qué ya no mandan médicos a las CAM, para el chequeo del adulto mayor?</p>                          | <p>garantizando la disponibilidad de los medicamentos cuando el paciente lo necesite.</p> <p>Asimismo, nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención, por ello nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de citas ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, lo que nos permitirá mejorar nuestra oferta asistencial y llegar a una atención oportuna.</p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se desarrolla prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes. Las atenciones y controles o chequeos médicos se otorgan en los Establecimientos de Salud de la Institución</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Sra. Liliana Talledo:</b></p> <p>EsSalud realiza denodados esfuerzos para brindar una adecuada atención a los asegurados en el marco de una atención humanizada de los servicios de salud.</p> | GCPAMyPCD |
|    |                             |          |             | <p>¿Por qué somos tan mal atendidos en los centro de salud?</p> <p>¿Por qué no nos aumentan los sueldos hace tantos años?</p>                                       | <p>De existir casos específicos de mala atención, EsSalud pone a disposición de los asegurados las Oficinas de Atención al Asegurado ubicadas en sus establecimientos donde podrá interponer sus reclamos y se le brindará el acompañamiento necesario para su atención.</p> <p>Por otro lado, cada establecimiento de Salud cuenta con un Libro de Reclamaciones para la interposición de los reclamos de los asegurados.</p> <p>Saludos cordiales,</p> <p><b>Estimada Señora Eugenia Garay Valencia:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p>  |           |
| 16 | Eugenia Garay<br>Valencia   | 07694765 | No escribió | <p>Queremos un local propio, no tenemos.</p> <p>Queremos más médicos especialistas cardiólogo traumatólogo. Se requiere una mayor atención para el adulto mayor</p> | <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia</p> <p>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Asimismo, nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a</p>  | GCPAMyPCD |
|    |                             |          |             |   |   | GCO       |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                                 |          |             |   |   |     |
|----|---------------------------------|----------|-------------|---|---|-----|
| 17 | Pilar Ibarra<br>Gonzáles        | 06998282 | No escribió | <p>¿Por qué demora tanto la atención médica en el Rebagliati, no atienden las referencias, dicen que van a llamar por teléfono y pasan 3 a 4 meses y nada? Así se acaba el año y el mal avanza.</p>   | <p>mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Apreciada Sra. Pilar:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos, con ese fin estamos trabajando las normas de Referencias a fin de reducir las citas a las que los pacientes no acuden y estas poder brindarlas a quienes realmente las requieran.</p> <p>Esperamos contar pronto con una conciencia mayor de lo que significa perder una cita para mejorar todos como comunidad.</p> <p>Agradecemos su participación.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCO |
| 18 | Ezequiel Dulanto<br>Gomero      | 06927684 | No escribió | <p>Dra. Virginia Baffigo, ¿Cuándo se aplicará la reingeniería al Hospital Marino Molina Scippa, nombrando a los especialistas que faltan en urología, neurología, geriatría, cardiología, placas rx, ecografía, ecodopler, tomografía, y apertura inmediata de admisión y buen trato a los pacientes, ya que dicho hospital está en una zona con mucha demanda, vulnerable y atienden a distritos: Comas, Carabayllo y Ancón.</p> | <p><b>Apreciado señor Ezequiel:</b></p> <p>Los directores de los Hospitales cumplen un rol de gestión y supervisión del adecuado funcionamiento de los servicios y del personal; en ese sentido, si usted ha notado un vacío en este rol, realizaremos las acciones correspondientes para reforzar esta tarea.</p> <p>Agradecemos su rol vigilante y alentamos para que persista en esta actitud.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCO |
| 19 | Maria Luisa<br>Rivera del Valle | 06236464 | No escribió | <p>¿Por qué las citas de terapias no son continuas, teniendo nosotros adultos mayores preferenciales en atención? Según mi doctor, no me da otras citas y terapias porque tiene que atender a otras personas, y yo me sigo deteriorando con mis dolores. Sería necesario aumentar más terapeutas.</p>   | <p><b>Estimada Sra. Maria Luisa Rivera</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde Essalud nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de cita y en consecuencia mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Gracias por su participación efectiva, ello nos impulsa a mejorar cada día más.</p>   | GCO |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                                       |               |             |  |   |           |
|----|---------------------------------------|---------------|-------------|--|---|-----------|
| 20 | Carlos Felipe<br>Marcelo<br>Velásquez | 08985230      | No escribió | ¿Por qué faltan más citas en el Hospital Nueva Esperanza?  | <p><b>Apreciado señor Marcelo:</b></p> <p>La APP Kaelin fue construida para ofrecerle un servicio moderno y eficiente en tal sentido si usted ha notado un vacío en este rol, realizaremos las acciones correspondientes para supervisar dicho hospital para asegurar un mejor servicio.</p> <p>Saludos cordiales</p>   | GCO       |
| 21 | Otilia Rodriguez<br>Amasifuen         | 07386229      | No escribió | ¿Por qué tenemos que esperar 2 o 3 meses por una cita en el Seguro?<br>¿Por qué cuando se llama por teléfono nunca se puede encontrar desocupado el teléfono, siempre dicen que no hay cita? | <p><b>Apreciada Sra. Otilia:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello hemos ampliado 30 cabinas más de atención para poder recibir todas sus llamadas, sin embargo existe aún dificultades. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Gracias por su participación.</p> | GCO       |
| 22 | Porfiria Ortega                       | 07695859      | No escribió | ¿Por qué no hay atención y más dedicación al adulto mayor?   | <p><b>Estimada Señora Porfiria Ortega:</b></p> <p>Precisamente para dar más atención a los adultos mayores se han implementado Centros del Adulto Mayor – CAM en casi todas las localidades, donde se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes, que a través de sus diversos programas logra el bienestar anhelado.</p> <p>Agradeciendo su participación esperamos haber absuelto sus dudas. Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD |
| 23 | Eugenia Flora<br>Cornejo Armas        | 08971901<br>1 | No escribió | El hospital Kaelin es muy buena la atención, es excelente. El único defecto es que las citas son largas. El personal es muy atento, estoy agradecida por eso.                                | <p><b>Apreciada Sra. Eugenia</b></p> <p>La APP Kaelin fue construida para ofrecerle un servicio moderno y eficiente en tal sentido si usted ha notado un vacío en este rol, realizaremos las acciones correspondientes para supervisar dicho hospital para asegurar un mejor servicio.</p> <p>Muchas gracias por sus palabras, significan mucho para nosotros.</p>  | GCO       |
| 24 | *no legible                           | 09531915      | No escribió | Mala atención para los asegurados.<br>Difícil conseguir Citas.   | <p><b>Estimado Sr/Sra.</b></p> <p>Para la atención de los casos específicos por mala atención en nuestros establecimientos, ponemos a su disposición las Oficinas de Atención al Asegurado donde podrá interponer sus reclamos y se le brindará el acompañamiento necesario para su atención.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas</p>   | GCAA      |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                         |               |             |   |  |             |
|----|-------------------------|---------------|-------------|---|--|-------------|
| 25 | Luis Culqui Rojas       | 07476123<br>6 | No escribió | <p>A las personas de la tercera edad deben dejarlos donde se atendían antes y no en las clínicas privadas.</p> <p>En el presupuesto de la institución se gastan en relojes digitales para marcar la asistencia, pero que no lo hacen médicos porque llegan tarde, faltan, firman por otro y tratan mal al paciente.</p> | <p><b>Estimado Sr. Luis:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Asimismo le informamos que existen sistemas de control de asistencia del personal, adicionalmente si usted tiene un reclamo puede acudir a las Oficinas de Atención al Asegurado que lo atenderemos diligentemente y se adoptaran las acciones correctivas necesarias para mejorar la atención de los asegurados</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCAA<br>GCO |
| 26 | Maximiliano Aguirre     | 09523137      | No escribió | <p>Sr. De EsSalud queremos tener un local propio. CAM Lurín.</p> <p>Dra. Virginia Baffigo:</p>  | <p><b>Estimado Sr. Maximiliano Aguirre:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD   |
| 28 | René Escalante Vizcarra | 07588022      | No escribió | <p>Desearía su intervención para que me operen de cataratas. Estaban para la operación hace dos años, pero por la huelga médica me suspendieron, y ya había pasado la fecha. ¿Podría ayudarme para conseguir una nueva cita?</p>  | <p><b>Estimada Rene:</b></p> <p>Le pedimos mil disculpas por la omisión, con el fin de iniciar el nuevo proceso hacia su operación el servicio de EsSalud en Línea gestionará la cita en oftalmología en su Establecimiento de salud adscrito y se lo comunicara a la brevedad posible.</p> <p>Gracias por su participación</p>  | GCO         |
| 29 | Luzila Ponzani          | 06060280      | No escribió | <p>Mejorar la atención médica, ser amables saber atender a los adultos mayores, porque atienden muy espaciado en los CAM.</p>   | <p><b>Estimada Luzila:</b></p> <p>En EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Agradecemos su participación.</p>   | GCO         |



**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                       |          |                        |  |   |  |
|----|-----------------------|----------|------------------------|--|---|--|
| 30 | Jorge Fuentes Cuadros | 07711832 | Jorfuentes@hotmail.com | <p>La atención debería ser preventiva, especialmente para los adultos mayores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Por qué no funciona el CICLOTRON?</li> <li>2. ¿Cómo se atiende a la fecha el pliego de reclamos?</li> <li>3. ¿Hay presupuesto o déficit en el balance 2014?</li> <li>4. ¿Qué del PACC 2016?</li> <li>5. ¿Kaelin y Barton están mal en atención?</li> <li>6. ¿Qué del Convenio SALOG, mejorará?</li> <li>7. ¿CTS al 100%, da 276?</li> </ol> | <p>Estimado Sr. Fuentes, los directores de los Hospitales cumplen un rol de gestión y supervisión del adecuado funcionamiento de los servicios y del personal; en ese sentido, si usted ha notado un vacío en este rol, tanto en el Centro de Producción de Radiofármacos o las APP Barton o Kaelin, realizaremos las acciones correspondientes para reforzar esta tarea. Agradecemos su rol vigilante y alentamos para que persista en esta actitud.</p> <p>Con respecto al pliego de reclamos, este es ingresado por cada sindicato y en base a dicho pliego se inician las negociaciones que arribaran finalmente a un Convenio Colectivo. Hay Convenios que establecen beneficios permanentes por lo que no importan si el convenio caduca y aún no se suscribe el nuevo convenio, y una vez que exista el nuevo convenio este tiene efectos retroactivos a la fecha que dejó de regir el anterior por vencimiento, Desde que se ingresa el pliego de reclamos hasta la existencia de un convenio pueden pasar dos meses o hasta un año, dependiendo de los interlocutores y la voluntad de negociar.</p> <p>El Resultado Económico de EsSalud para el ejercicio 2014 fue S/. 208 millones, en línea con el nivel aprobado por FONAFE dentro de las políticas fiscales del Gobierno establecidas en el Marco Macroeconómica Multianual vigente.</p> <p>Sobre el PACC 2016, una vez aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA, tenemos 15 días hábiles para aprobar el Plan. Se espera que el PIA se a finales de mes.</p> <p>Asimismo, no existe un convenio con SALOG, sino un contrato bajo modalidad de Asociación Público Privada para la gestión de 63 farmacias de EsSalud. Desde hace 4 años SALOG gestiona un almacén central para el control de materiales estratégicos del Seguro Social para Lima Metropolitana. Asimismo, el contrato establece que SALOG debe gestionar eficientemente las farmacias del Seguro; Sin embargo se está implementando un sistema de operación logística que actualmente está en operación en 23 centros asistenciales y que se estima se pondrá plenamente operativo en el 2016.</p> <p>Finalmente, con respecto a las Compensaciones por Tiempo de Servicios para el Régimen Laboral 276, le podemos informar que sí reciben dicha</p> | <p>Red Sabogal</p> <p>GCAA</p> <p>GCF</p> <p>GCF</p> <p>GCPGCI</p> <p>GCGP</p> |
|----|-----------------------|----------|------------------------|--|---|--|

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                             |               |               |  |   |                                  |
|----|-----------------------------|---------------|---------------|--|---|----------------------------------|
|    |                             |               |               |  | <p>compensación, en las demás instituciones públicas reciben S/. 0.056 mensual que es el básico. En el caso de ESSALUD existen numerosos Convenios Colectivos que hacen que ese monto del básico se incremente y lo constituye todo aquello que perciben en forma permanente y constante.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br/>Saludos cordiales</p>  |                                  |
| 31 | Margarita Talavera Gonzáles | 07689049      | No especifica | <p>Queremos un local propio, no tenemos uno. Un nuevo local más amplio</p> <p>Queremos más médicos especialistas: cardiólogos, traumatólogo, otorrino, etc.</p> <p>Mejor atención para el adulto mayor.</p>                    | <p><b>Estimada Señora Margarita Talavera:</b><br/>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia<br/>En Essalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los servicios de Salud a fin de lograr la mejor atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.<br/>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br/>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD<br><br>GCO             |
| 32 | Maria Flores Suyón          | 07279881      | No escribe    | <p>¿Por qué los trabajadores de EsSalud maltratan a las personas adultos mayores en el trato?</p> <p>¿Por qué a veces hay favoritismo en casos de atención?</p> <p>¿Por qué hay médicos que llegan tarde a su consultorio?</p> | <p><b>Estimada Señora María Flores Suyón:</b><br/>Las Oficinas de Atención de Asegurados ubicadas en los establecimientos de EsSalud son las encargadas de recibir y gestionar los reclamos interpuestos por los asegurados frente a situaciones específicas. Ponemos a disposición estas Oficinas especialmente para el proceso de atención de las personas adultas mayores.<br/>En el marco de la humanización, venimos trabajando en la implementación de un proceso de atención al asegurado que mejore las condiciones en las que se prestan los servicios.<br/>Los profesionales a cargo de los Centros del Adulto Mayor – CAM están constantemente capacitados en la atención a los adultos mayores, pero si en todo caso hubo alguna atención en particular que no haya sido adecuada le invitamos a hacernos partícipes de ello.<br/>Agradecemos su participación.</p> | GCPAMyPCD<br><br>GCAA<br><br>GCO |
| 33 | Cristina Melitón            | 06100901<br>3 | No escribe    | Facilitar citas médicas y no alargar las fechas o prolongarlas tanto, y  | <p><b>Apreciada Cristina:</b><br/>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y</p>  | GCO                              |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                              |          |            |  |   |                      |
|----|------------------------------|----------|------------|--|---|----------------------|
|    |                              |          |            | ser amables especialmente las enfermeras que atienden.   | esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.<br>Esperamos haber absuelto sus dudas  |                      |
| 34 | Celestino Potea Morales      | 08961075 | No escribe | Me pregunto por qué el medico nos atienden tan mal, por qué no hay medicinas.<br><br>*Ilegible   | <b>Estimado Sr. Celestino</b><br><br>Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.<br>Gracias por su participación. | GCAA                 |
| 35 | Noemí Málaga                 | 07305552 | No escribe | ¿Por qué las consultas son tan largas?<br><br>¿Por qué se pierden las historias? Soy paciente de oncología y no me atienden hace 9 meses porque no encuentran mi historia médica.  | <b>Estimada Sra. Noemí Málaga</b><br><br>Le pedimos mil disculpas por no haber podido llegar a usted eficientemente, le agradeceremos acercarse a las Oficinas de Atención de Asegurados de su Establecimiento de Salud que son las encargadas de recibir y gestionar los reclamos interpuestos por los asegurados frente a situaciones específicas<br>Gracias por su participación   | GCO                  |
| 36 | Amelia Cecilia Ramos Ledesma | 16479326 | No escribe | ¿Por qué nos quitaron los servicios de asistencia médica en nuestro CAM? Antes teníamos tres veces por semana un médico y una enfermera que podía inyectarnos cuando era necesario | <b>Estimada Sra. Amelia Ramos Ledesma:</b><br><br>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.<br><br>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.<br><br>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br>Saludos cordiales  | GCPAMyPCD            |
| 37 | Rosa Elvira Salcedo Guevara  | 06579058 | No escribe | El CAM Lurín queremos tener un local propio.<br><br>Tengo un problema con la vista, estoy solicitando, ya muchos meses ya, y no hay cupos mientras que la vista se va apagando.    | <b>Estimada Rosa:</b><br><br>Le pedimos mil disculpas por no haber podido llegar a usted eficientemente; el servicio de EsSalud en Línea, gestionará la cita en oftalmología y se lo comunicará inmediatamente.<br><br>Además, actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.<br><br>Esperamos haber absuelto sus dudas.                        | GCPAMyPCD<br><br>GCO |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                       |          |                           |  |   |           |
|----|-----------------------|----------|---------------------------|--|---|-----------|
| 38 | Inés Laos Uribe       | 06242329 | No escribe                | <p>Queremos que en las CAM haya revisión mensual</p> <p>¿Por qué las citas, sobre todo en adultos mayores son distanciadas, teniendo en cuenta que el adulto mayor se enferma con más frecuencia? (Dan cita cada dos meses y así no)</p>               | <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Apreciada Inés:</b><br/>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de cita ya muchas de estas se pierden por falta de comunicación, así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Gracias por su participación.</p>  | GCO       |
| 39 | Victoria Puente       | 07897283 | No escribe                | <p>El sistema de citas por teléfono, no recibe atención, cuando llamo me atiende una grabación, y así no es la atención que yo necesito</p>  | <p><b>Apreciada Victoria:</b><br/>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello hemos ampliado 30 cabinas más de atención para poder recibir todas sus llamadas, sin embargo existe aún dificultades. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Saludos cordiales</p>   | GCO       |
| 40 | Margarita Vélez Ramos | 06720640 | Rosa.velez@essalud.gob.pe | <p>¿Se podría dejar de construir nuevos centros asistenciales y mejorar la atención del paciente?</p> <p>¿Se pueden dar charlas al personal que trabaja directamente con los pacientes, módulos, digitadoras, TEC de consulta externa, enfermería?</p> | <p><b>Apreciada Margarita:</b><br/>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Como parte del nuevo modelo de atención al asegurado está previsto la realización de charlas dirigidas al personal de EsSalud integrantes de los módulos de atención, técnicos de enfermería, personal administrativo, así como al personal del servicio de vigilancia para mejorar la atención en el trato a los asegurados.</p> <p>Gracias por su participación</p> | GCAA      |
| 41 | Luis *ilegible* Rivas | 07690069 | No escribe                | <p>Queremos un local CAM para nuestro pueblo y más citas para el cono sur.</p>   | <p><b>Estimado Señor Luis Rivas:</b><br/>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamus paciencia.</p>   | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                            |          |  |  |   |           |
|----|----------------------------|----------|--|--|---|-----------|
| 42 | Teodolinda Blas Gestro     | 07692543 | No escribe   | <p>Los trabajadores van por cita, pierde su día y tampoco encuentran</p> <p>¿Por qué no tenemos local propio-CAM? Porque el local que tenemos es insuficiente para tantos asegurados</p> | <p>Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y para ello estamos en una campaña para disminuir la deserción de citas y mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna</p> <p>Agradecemos su participación.</p> <p><b>Estimada Sra. Teodolinda:</b> Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Gracias por su participación.</p>   | GCO       |
| 43 | Luz Salas Urquizo          | 07799058 | No escribe   | <p>Mejorar la atención médica en el Hospital y se amables con los mayores de edad. Por todo lo demás está bien y los felicito.</p> <p>Adquieran audífonos por favor.</p>                 | <p><b>Estimada Sra. Luz:</b></p> <p>Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p>  | GCPAMyPCD |
| 44 | Pelayo Villanueva Gonzáles | 28308183 | No escribe   | <p>¿Por qué las citas las dan luego de uno o dos meses?</p>  | <p><b>Estimada Sra. Luz:</b></p> <p>Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p><b>Apreciado señor Pelayo:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos, por ello, en EsSalud nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de cita ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCAA      |
| 45 | Diana Ávila Paulette       | 07814051 | <a href="mailto:dmavilap@gmail.com">dmavilap@gmail.com</a> | <p>¿Cuál es el porcentaje de mujeres operadas de cáncer de mama que se hace cirugía de reconstrucción?</p> <p>¿Hay edades o rangos?</p> <p>El servicio de oncología es muy bueno</p>     | <p><b>Apreciado señor Pelayo:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos, por ello, en EsSalud nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de cita ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p>Apreciada Diana:</p> <p>Agradecemos sus apreciaciones. Apostamos por una gestión eficiente y seguiremos trabajando en esa línea. Sobre el porcentaje de mujeres que luego de ser operadas de cáncer de mama solo el entre el 1- 2% se realizan una cirugía reconstructiva y el rango de edades fluctúan mayormente entre los 30 y 45 años.</p>  | CEABE     |
| 46 | Nelly Fernández Calderón   | 07539451 | No escribe   | <p>Tenemos un local muy chico, ojalá EsSalud nos brinda uno más grandecito.</p>  | <p><b>Estimada Señora Nelly Fernández Calderón:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p>  | GCO       |
|    |                            |          |  |  |   | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                              |          |            |  |   |   |
|----|------------------------------|----------|------------|--|---|---|
| 47 | Leonor Gómez de Epichán      | 07689772 | No escribe | <p>Necesitamos un local propio para el CAM – Lurín</p> <p>Mejor atención, con especialistas.</p>   | <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Señora Leonor Gómez de Epichán:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Apreciado Sr. José Escobedo:</b></p> <p>La asignación de los asegurados a los centros asistenciales, está en función a la dirección que figura en su Documento Nacional de Identidad - DNI, así como, a criterios de cercanía y accesibilidad para el asegurado.</p> <p>Asimismo, con el propósito mejorar la oportunidad en la atención de los asegurados, la Institución ha ampliado su oferta de atención asistencial. Y en el caso del distrito de Villa El Salvador, se ha identificado sectores en donde los asegurados son asignados al Hospital Uldarico Rocca y otros sectores en donde los asegurados son asignados a Villa Salud.</p> <p>Sin perjuicio de ello, la atención por emergencia puede darse en cualquier centro de atención.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Apreciado Sr. Navarro:</b></p> <p>Considerando que los hospitales de ESSALUD generalmente están saturados por la excesiva demanda el proyecto de las APPs ha sido concebido para la demanda de una población fija, en caso esta demanda creciera, es el operador privado quien debe dar respuesta a esas necesidades de manera inmediata, a través de la contratación de más servicios, sin tener como excusa la falta de recursos o asignación de presupuesto, como sucede con nuestros servicios.</p> <p>En el caso de los certificados depende de cada caso en concreto pues tiene que ver con el tipo de enfermedad o incapacidad que se tiene que validar por</p> | <p>GCPAMyPCD</p> <p>GCSyPE</p> <p>GCPGCI</p> <p>CEVIT</p> |
| 48 | José Rigoberto Escobedo Alva | 10590976 | No escribe | <p>¿Por qué se lleva a cabo el descentralizado de los asegurados al Hospital Villa Salud, donde no hay emergencia ni hospitalización, y la atención es solo lunes a sábado?</p>    |   |   |
| 49 | Carlos Navarro Huapaya       | 25480596 | No escribe | <p>¿Cuál es la diferencia de tener APP's con tener servicios propios en los nuevos hospitales?</p> <p>¿La validación de certificados médicos particulares dura más de 60 días?</p> |   |   |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                            |          |  |  |   |                   |
|----|----------------------------|----------|--|--|---|-------------------|
| 50 | Estrella Campo Marcelina   | 09115286 | No escribe   | Agradecimiento por atenderme bien en el Hospital Kaelin. Gracias.<br><br>Señores de EsSalud, queremos que haya buena atención, más control a los médicos.  | parte del Médico Auditor, por lo que en algunos casos bien podría demorar 60 días.<br><br>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br>Saludos cordiales.   |                   |
| 51 | Rosa Elvira Guevara        | 06579058 | No escribe   | Queremos que se escuche nuestras quejas y dolencias, cuando pedimos citas por teléfono se demoran en contestar, y las citas son muy largas, mientras el mal avanza.<br><br>Gracias por escucharnos   | <b>Estimada Sra. Estrella:</b><br>Agradecemos sus palabras que significan mucho para nosotros.<br><br><b>Estimada Sra. Rosa:</b><br>La GCAA realizará las gestiones con las Direcciones de los establecimientos, así como con el personal de EsSalud en línea para mejorar la atención a los asegurados.<br><br>Ponemos a su disposición las Oficinas de Atención al Asegurado<br>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br>Saludos cordiales.   | GCAA              |
| 52 | Federico Villarreal Gamboa | 06839542 | <a href="mailto:Federico.villarreal@essalud.gob.pe">Federico.villarreal@essalud.gob.pe</a> | Si existe compra de servicios en prestaciones asistenciales (IPRESS), casi por 10 años, y la inflación anual es del 0.3%, ¿cómo implica controlar la sostenibilidad financiera en EsSalud?           | Estimado Sr. Villareal:<br><br>En la etapa de elaboración del presupuesto institucional se consideran los supuestos contenidos en el Marco Macroeconómico Multianual vigente, dentro de los cuales se incluye la inflación. Cabe destacar que, el presupuesto presenta un equilibrio entre la previsible evolución de la totalidad de ingresos y egresos, de acuerdo al principio de equilibrio presupuestal.<br><br>Esperamos haber absuelto sus dudas.<br>Saludos cordiales.  | GCF               |
| 53 | Cila Páramo Guerra         | 28237520 | <a href="mailto:Cilamix45@hotmail.com">Cilamix45@hotmail.com</a>                           | Si dejo de laborar y no quiero perder mi seguro, ¿hay alguna opción para pagar y seguir con mi seguro?<br><br>¿Por qué demora mucho en dar citas médicas y la atención por emergencia demoran mucho? | <b>Apreciada Cila:</b><br>Nuestro sistema si permite continuar con las prestaciones, las cuales podrían ser cubiertas si califica para un trámite de Latencia o Derecho de Cobertura por Desempleo, de igual forma podría adquirir una continuidad de las atenciones afiliándose al Seguro para Trabajadores Independientes, vale aclarar que en este momento la inscripción está suspendida para la mejora del producto. Respecto a la consulta sobre las citas, nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos, por eso, todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. | GCSyPE<br><br>GCO |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA "**

|    |                                   |          |  |  |  |                                  |
|----|-----------------------------------|----------|--|--|--|----------------------------------|
| 54 | Lucio Cosme Mandujano             | 08966004 | No escribe   | <p>Se necesita un médico por lo menos una vez a la semana en el Centro del Adulto Mayor José Gálvez de VMT</p> <p>¿Cómo se piensa reducir el periodo de espera de aproximadamente tres meses en hospitales nacionales?</p>   | <p>EsSalud se encuentra en una campaña para disminuir la deserción de cita ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, así como mejorar nuestra oferta asistencial hasta llegar a una atención oportuna.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimado Señor Lucio Cosme Mandujano:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCPAMyPCD                        |
| 55 | Rosario Ledesma Sosa              | 20647249 | <a href="mailto:Rosario.ledesma@hotmail.com">Rosario.ledesma@hotmail.com</a> | <p>Siendo trabajadora, cuando pido una cita para continuar mi tratamiento de sinusitis crónico, me citan para una determinada fecha, para luego pasar a consulta luego de tres meses. Hasta esa fecha el mal se agrava, por lo tanto gasto más en mi recuperación, pues tengo que atenderme de forma particular.</p> | <p><b>Estimada Sra. Rosario</b></p> <p>Nuestros objetivos están enfocados a que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos por lo tanto nos estamos esforzando a mejorar la atención. Dentro de este contexto nos encontramos en una campaña para disminuir la deserción de citas ya que muchas de estas se pierden por falta de comunicación, lo que nos permitirá mejorar nuestra oferta asistencial y llegar a una atención oportuna.</p> <p>Esperamos contar pronto con una conciencia mayor de lo que significa perder una cita para mejorar todos como comunidad.</p> <p>Gracias por su participación.</p>                                 | Calidad / Operaciones<br><br>GCO |
| 56 | Lidia Consuelo Nuñez Vda. de Rios | 07539624 | No escribe   | <p>¿Por qué un análisis de colesterol o triglicéridos tardan 15 a 20 días?</p> <p>¿Por qué la CAM de Nicolás de Piérola que está en La Victoria, no tienen local propio, estamos en un local demasiado chico.</p>  | <p><b>Apreciada Lidia Nuñez:</b></p> <p>La oferta de estos exámenes ha sido rebasada por la demanda de muchos asegurados, por tal motivo es que se está ampliando la atención con IPRESS de primer nivel de los distintos puntos de Lima.</p>  | GCO                              |
| 57 | Maria Luisa Navarro Reátegui      | 07394956 | No escribe   | <p>¿Por qué no tenemos todos los talleres?</p>   | <p><b>Estimada Señora María Luisa Navarro Reátegui:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para el alquiler y/o adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>En cuanto a los diversos programas ofrecidos por los CAM, debido a diversas condiciones que están relacionadas con infraestructura y equipamiento es que no en todos los CAM se desarrollan los mismos talleres.</p>   | GCPAMyPCD                        |



**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                               |          |  |   |   |                  |
|----|-------------------------------|----------|--|---|---|------------------|
| 58 | Teresa Vélez                  | 07555518 | No escribe   | <p>¿Por qué no regresa la psicóloga Ana María Broncano, que es muy buena?</p> <p>¿Por qué no tenemos una enfermera permanente en el CAM?</p> <p>Necesitamos terapia física con el personal idóneo.</p> <p>En las CAM necesitamos visitas médicas, charlas, vacuna y medición de la presión, así no tener que acercarnos a los policlínicos.</p> | <p>Agradecemos su participación</p> <p><b>Estimada Señora Teresa Vélez:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCPAMyPCD        |
| 59 | Blanca Flor Urteaga Matallana | 07331074 | No escribe   | <p>Es que si pudieran ayudarnos en mejorar al club Nicolás de Pierola, que pertenecer al distrito de La Victoria.</p> <p>Y por último, disculpe usted, atención mejor en el Seguro para todos. Muchas gracias</p>   | <p><b>Estimada Señora Blanca Flor Urteaga Matallana:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para el alquiler y/o adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>   | GCPAMyPCD        |
| 59 | Lilia Inga Cajahuaringa       | 07550361 | No escribe   | <p>Mi preguntas es que todos los talleres del CAM Nicolás de Pierola, sean pagados por EsSalud</p> <p>En las clínicas donde nos atendemos, debería haber médicos especiales para el adulto mayor.</p>   | <p><b>Estimada Sra. Lilia Inga Cajahuaringa:</b></p> <p>Los diversos talleres que se realizan en los Centros del Adulto Mayor – CAM se brindan gratuitamente y forman parte de las prestaciones sociales ofrecidas por la Institución.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD<br>GCO |
| 60 | Octavio S. Carrillo Ruiz      | 07488713 | <a href="mailto:teacheroctavio@gmail.com">teacheroctavio@gmail.com</a> | <p>Considero deficiencia en el trabajo administrativo de EsSalud, demora en las transferencias de un hospital a otro, por falta de la especialidad requerida. ¿Se ha tomado en</p>  | <p><b>Apreciado Sr. Octavio Carrillo</b></p> <p>Nuestros esfuerzos están orientados a que ustedes sean adecuadamente atendidos, con ese fin estamos trabajando las normas de Referencias a fin de reducir las citas a las que los pacientes no acuden y estas poder brindarlas a quienes realmente las requieran.</p>   | GCO              |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                       |           |  |   |   |           |
|----|-----------------------|-----------|--|---|---|-----------|
| 61 | Teresa Yacila Navarro | 09160748  | <a href="mailto:teresayacila@gmail.com">teresayacila@gmail.com</a> | <p>cuenta, como agilizar esta atención para el adulto mayor? Gracias</p> <p>Estimados amigos, tengo una preocupación sobre cómo vienen atendiendo las atenciones para tratamiento médico especializado de cáncer, quienes debe esperar para recibir una intervención quirúrgica, quimioterapia y radio terapia. ¿No me parece justo ese trato? El Plan Confianza debería coberturarlo. ¿ustedes no lo pueden hacer, frente a los bajos recursos que muchos de ellos viven?</p> <p>Necesitamos terapias con especialistas.</p> | <p>Esperamos contar pronto con una conciencia mayor de lo que significa perder una cita para mejorar todos como comunidad.</p> <p><b>Estimada Sra. Teresa:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Entre otras acciones por ejemplo estamos trabajando las normas a fin de reducir las citas a las que los pacientes no acuden y estas poder brindarlas a quienes realmente las requieran. Esperamos que todos tomen conciencia de lo que significa perder una cita, que puede ser de vital importancia para otro paciente.</p> <p>Gracias por su participación.</p> | GCO       |
| 62 | Matilde Porturas      | 075482037 | No escribe   | <p>¿Por qué en el seguro se demoran más en atender a los CAM?</p> <p>Necesitamos talleres gratuitos y continuos (tejidos, ejercicios, manualidades) además de la atención de un nutricionista</p>   | <p><b>Estimada Señora Matilde Porturas:</b></p> <p>Los diversos talleres que se realizan en los Centros del Adulto Mayor – CAM se brindan gratuitamente y forman parte de las prestaciones sociales ofrecidas por la Institución.</p> <p>La atención por médicos especialistas y otros profesionales de la salud, como son los nutricionistas, son ofrecidas dentro de los establecimientos de salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>   | GCPAMyPCD |
| 63 | Carmen Cárdenas Gómez | 07368097  | No escribe   | <p>Para que siempre se acuerde del adulto mayor, que siempre estamos con ella</p> <p>Dra., me atiendo en el Piazza, pero no tengo respuesta de preguntas que les hago. Estoy con una pierna que me duele y no me atienden. Yo soy operada del corazón y quiero pasar a atención especializada y no encuentro respuesta. Gracias</p>   | <p>Gracias Sra. Carmen Por su participación tan importante para nosotros.</p>   | --        |
| 64 | Delfina Camino        | 07329792  | No escribe   |   | <p><b>Estimada Sra. Delfina:</b></p> <p>Le pedimos mil disculpas por no haber podido llegar a usted eficientemente; el servicio de EsSalud en Línea, gestionará la cita en su EESS adscrito y se lo comunicara con el fin de ser derivada a un EESS de mayor nivel de atención.</p> <p>Gracias por su participación.</p>  | GCO       |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                            |          |            |  |  |                             |
|----|----------------------------|----------|------------|--|--|-----------------------------|
| 65 | Luz Figueroa de Chumpitaz  | 07691034 | No escribe | <p>Sres. de EsSalud, ¿por qué en nuestro hospital de Lurín no tenemos traumatólogos, cardiólogos?</p> <p>¿Por qué las atenciones son tan distanciadas, pues nos la dan de un mes a otro?</p> <p>Por favor mejorar la atención de los de administración</p> | <p><b>Estimada Sra. Luz Figueroa:</b><br/>EsSalud viene implementando acciones para mejorar el acceso a las citas de los asegurados mejorando los procesos relacionados con las mismas.</p> <p>Asimismo, frente a situaciones como las planteadas ponemos a su disposición las Oficinas de Atención al Asegurado ubicadas en nuestros establecimientos con la finalidad de gestionar un acceso y atención oportunos.</p> <p>Gracias por su participación</p>   | GCO<br>GCAA                 |
| 66 | Hilda Figueroa Quin        | 07696073 | No escribe | <p>En el hospital de Lurín tenemos problemas muy grandes. Nunca encontramos cita para la atención médica general, a pesar de estar en la cola desde las cinco de la mañana. Tenemos que acudir por intermedio del adulto mayor para conseguir la citas</p> | <p><b>Sra. Hilda Figueroa:</b><br/>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Con ese fin estamos trabajando las normas a fin de reducir las citas a las que los pacientes no acuden y estas poder brindarlas a quienes realmente las requieran. Esperamos que todos tomen conciencia de lo que significa perder una cita, que puede ser de vital importancia para otro paciente.</p>  | GCO                         |
| 67 | Consuelo Bodero Palacios   | 07331146 | No escribe | No escribe   | --   | --                          |
| 68 | Alvino Felipe Castro Arias | 08985744 | No escribe | <p>Atención preferencial que sea con más rapidez y esmero, y que tenga un lugar propio</p>   | <p><b>Señor Alvino:</b> La Gerencia Central de Atención al Asegurado realizará las coordinaciones para el cumplimiento de las normas de atención preferente en los establecimientos de salud.</p>  | GCAA                        |
| 69 | Rosa Camacho Pachas        | 08350297 | No escribe | <p>¿Por qué el cambio de policlínico a otro sin consentimiento del paciente?</p> <p>¿Por qué no mejorar el trato del médico al paciente?</p>   | <p><b>Estimada Sra. Rosa Camacho Pachas:</b><br/>La asignación de los asegurados a los centros asistenciales, está en función a la dirección que figura en su Documento Nacional de Identidad - DNI, así como, a criterios de cercanía y accesibilidad para el asegurado.</p> <p>En los programas ofrecidos en los Centros del Adulto Mayor -CAM, se brindan talleres de nutrición, entre otros, los cuales forman parte de un conjunto de prestaciones sociales ofrecidas por la Institución.</p> <p>La GCAA viene trabajando en la implementación de un proceso de atención al asegurado que mejore las condiciones en las que se prestan los servicios en el marco de la humanización de los servicios.</p> | GCSyPE<br>GCAA<br>GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                               |          |  |  |   |                                |
|----|-------------------------------|----------|--|--|---|--------------------------------|
| 70 | Luis Baca P.                  | 08979740 | <a href="mailto:Luis.25.ag@hotmail.com">Luis.25.ag@hotmail.com</a> | <p>¿Por qué no hay un mejor cuidado con los adultos mayores, sobre todo en su alimentación, en las CAM?</p> <p>¿Cuántos jubilados somos en el Perú, realmente?</p> <p>¿Por qué hay en las CAM invitados y alumnos libres, ex policías, que nunca a portaron a EsSalud?</p> <p>*ilegible*</p> | <p>Asimismo, ponemos a su disposición las Oficinas de Atención al Asegurado para la prestación de sus reclamos por la prestación del servicio.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimado Señor Luis Baca P.:</b></p> <p>La cifras de los jubilados en el Perú es un tema muy amplio que tendría que consultarlo con la Oficina de Normalización Previsional-ONP y las AFP entidades que administran las jubilaciones, además hay jubilados en cada sector público de la Ley 20530</p> <p>En los Centros del Adulto Mayor-CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores asegurados, no se considera a otra población.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> | <p>GCSyPE</p> <p>GCPAMyPCD</p> |
| 71 | Alicia de Jesús Carmona Llaja | 08947312 | No escribe   | <p>Queremos un local propio, en el CAM de Lurín.</p> <p>También pido que haya más atención, especialmente con los mayores, y que contesten el teléfono cuando se llama para sacar una cita.</p> <p>Dra. Virginia Baffigo:</p>  | <p><b>Estimada Señora Alicia Jesús Carmona Llaja:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>   | <p>GCPAMyPCD</p> <p>GCO</p>    |
| 72 | Zoila Cervantes               | 08992155 | No escribe   | <p>Mi pregunta es para comunicarle sobre la falta de profesora de marinera, tenemos la mayoría pero nos falta. Sra. Doctora, agradezco de todo corazón por su amabilidad. Gracias.</p>   | <p><b>Estimada Señora Zoila Cervantes:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando las gestiones para la contratación de talleristas para los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos vuestra paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | <p>GCPAMyPCD</p>               |
| 73 | Jorge Filomeno Landivar       | 09855192 | No escribe   | <p>¿Por qué se tercerizan los servicios, como los tomógrafos y resonancias magnéticas?</p>   | <p><b>Apreciado Sr. Jorge Filomeno:</b></p> <p>En la actual gestión venimos adquiriendo modernos equipos para efectuar diversos exámenes especiales que requieren nuestros asegurados, sin embargo aún no es suficiente, por lo que en aras de buscar la atención oportuna de nuestros usuarios se terceriza algunos servicios temporalmente mientras se siguen efectuando las gestiones para la adquisición de equipos que puedan cubrir esta demanda.</p>   | <p>GCO</p>                     |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |  |          |            |   |  |           |
|----|--|----------|------------|---|--|-----------|
| 74 | Laura Ramos                            | 07605257 | No escribe | <p>Lo que deseo es que me atiendan, es que voy y me dicen que hay que operarla pero como me ven bien no me atienden. *ilegible* El dolor de mi cabeza es muy dolorosa</p>   | <p>Además, los directores de los Hospitales cumplen un rol de gestión y supervisión del adecuado funcionamiento de los servicios y del personal; en ese sentido, si usted ha notado un vacío en este rol, realizaremos las acciones correspondientes para reforzar esta tarea. Agradecemos su rol vigilante y alentamos para que persista en esta actitud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p>  | GCO       |
| 75 | Margarita Rivas de Mendoza             | 07692086 | No escribe | <p>¿Por qué el Hospital de Lurín no tiene especialistas como otorrino, ecógrafos, análisis, por qué tenemos que esperar tanto por una cita?</p> <p>Tengo una orden para ecografía de partes blandas, desde febrero y hasta hoy no consigo emergencias. No existe y tenemos que ir al Uldarico Rocca, y si no tienes plata para el taxi, te mueres</p> | <p>Apreciada Sra. Laura le agradecería que se pueda acercar a la Oficina de Atención al Asegurado de su centro asistencial a fin de atender su requerimiento y poder informarla sobre el Super Plan Confianza.</p> <p>Gracias por su participación.</p>  | GCO       |
| 76 | Nemesio Paulino Morales Chumpitaz      | 07695363 | No escribe | <p>El local (CAM) que tenemos es alquilado, hay que mejorar las atenciones. No hay medicinas y el laboratorio es insuficiente.</p> <p>Se deben mejorar los espacios de recreación, más talleres, y dar charlas.</p>   | <p><b>Estimada Sra. Margarita:</b> los directores de los Hospitales cumplen un rol de gestión y supervisión del adecuado funcionamiento de los servicios y del personal; en ese sentido, si usted ha notado un vacío en este rol, realizaremos las acciones correspondientes para reforzar esta tarea.</p> <p>De existir casos específicos de mala atención, EsSalud pone a disposición de los asegurados las Oficinas de Atención al Asegurado ubicadas en sus establecimientos donde podrá interponer sus reclamos y se le brindará el acompañamiento necesario para su atención.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCPAMyPCD |
| 77 | Angélica Herrera Silva Vela de Pajuelo | 07309135 | No escribe | <p>¿Por qué las viudas no tenemos aumento de sueldo?</p> <p>¿Por qué ya no nos cubre el 50% de Turismo Nacional como años anteriores?</p>   | <p><b>Estimado Sr. Nemesio Morales Chumpitaz:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición y/o alquiler de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos vuestra paciencia.</p> <p>Los medicamentos y exámenes de ayuda diagnóstica se desarrollan en los Establecimientos de Salud de la Institución.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCO       |
|    |  |          |            |   | <p><b>Estimada Sra. Angélica Herrera de Pajuelo:</b></p> <p>En los programas ofrecidos en los Centros del Adulto Mayor – CAM, se brindan viajes de turismo social y forman parte de un conjunto de prestaciones sociales ofrecidas por la Institución, las cuales según la normatividad vigente son co-financiadas.</p>  | GCSyPE    |
|    |  |          |            |   |  | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                                   |          |  |   |   |           |
|----|-----------------------------------|----------|--|---|---|-----------|
| 78 | Lucía Cristina Choques de Sánchez | 07694534 | No escribe   | <p>¿Por qué en Lurín habiendo tantos terrenos, no tenemos un buen hospital para ser bien atendidos. Nosotros como asegurados terceros, queremos más atención. Nos tienen peloteando a otros centros, además a nuestra edad, necesitamos consideraciones.</p> <p>Las citas son demasiado largas.</p> | <p>En cuanto a su pregunta sobre el aumento de sueldo EsSalud no administra el fondo de pensiones.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Sra. Lucia Choques:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición y/o alquiler de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>En el caso de las citas estamos implementado diversas acciones que permitirán a corto plazo darle un mejor servicio.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> | GCO       |
| 79 | Eliás Óscar Silva Chumpitaz       | 07689396 |  | <p>¿Por qué en Lurín no tenemos local propio – No tenemos especialidades, no hay atención preferencial para el adulto mayor, no hay medicinas, etc.</p>   | <p><b>Estimado Sr. Eliás Silva Chumpitaz:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición y/o alquiler de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD |
| 80 | María M. Aguilar Pando            | 07368201 | <a href="mailto:Maríaaguilar.pando@gmail.com">Maríaaguilar.pando@gmail.com</a> | <p>¿Por qué en los hospitales de EsSalud la atención preferencial al adulto mayor no se practica?</p> <p>¿Por qué para cualquier dolor dan Ibuprofeno en general?</p> <p>¿Por qué las citas son muy alejadas, duran a veces 1 o 2 meses?</p>  | <p><b>Estimada Sra. María Aguilar:</b></p> <p>La Gerencia central de Atención al Asegurado realizará las coordinaciones para el cumplimiento de las normas de atención preferente en los establecimientos de salud en las áreas donde está deba desarrollarse. Sin embargo es necesario señalar que determinados servicios de atención médica se rigen por la complejidad de la situación de salud para la atención de los asegurados.</p>  | GCAA      |
| 81 | Judith del Carmen Aspajo Tafur    | 08965516 | No escribe   | <p>Dra. Virginia Baffigo, con el debido respeto que se merece, le hago la siguiente pregunta:</p> <p>¿Por qué no nos envían al profesor Peña para poder aprender y difundir nuestra canción criolla?</p>  | <p><b>Estimada Señora Judith:</b></p> <p>En los programas de los Centros del Adulto Mayor se brindan diversos talleres que son realizados por talleristas o profesores, los cuales tienen las mismas competencias para la enseñanza a adultos mayores.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                        |          |  |  |   |           |
|----|------------------------|----------|--|--|---|-----------|
| 82 | Rolando Ponce          | 0756163  | <a href="mailto:deuponce@yahoo.es">deuponce@yahoo.es</a>                   | <p>¿Cuántas licitaciones se ejecutaron y cuántas no se ejecutaron?</p> <p>Sobre procesos de menor cuantías, cuántas están en proceso.</p> <p>¿Por qué hay desabastecimiento en de medicinas en Lima?</p>   | <p><b>Estimado Sr. Ponce:</b></p> <p>En la actualidad tenemos un promedio de abastecimiento nacional del 98%, esto significa que tenemos abastecimiento de la gran mayoría de medicamentos que necesitan nuestros asegurados.</p> <p>Esto significa que hay un 2% de medicamentos que presentan quiebre de stock, lo que representan un promedio de 11 medicamentos que estarían en condición de agotados.</p> <p>Estos quiebres de stock se deben en su mayoría a falta del medicamento en el mercado farmacéutico nacional y en demoras que se dan en los procesos de compra por motivos ajenos a la entidad.</p> | GCL       |
| 83 | Lic. Mery Altamirano   | 07745126 | <a href="mailto:maltamirano@minagri.gob.pe">maltamirano@minagri.gob.pe</a> | <p>¿Por qué la demora en el pago de los subsidios por enfermedad y maternidad? Tengo los expedientes presentados desde el mes de agosto y a la fecha no tengo respuesta alguna</p> <p>Me he visto obligada a presentar una carta, igualmente no me dan respuesta. Agradeceré se atienda este problema.</p> | <p>El área de Prestaciones Económicas se puso en contacto con la asegurada para atender su reclamo.</p>   | CEABE     |
| 84 | Miguel Arellano Flores | 07394175 | No escribe   | <p>Pido que manden doctores especialistas en geriatría al Centro del Adulto Mayor, Nicolás de Piérola.</p>   | <p><b>Estimado Señor Miguel Arellano Flores:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM se viene desarrollando prestaciones sociales dirigidas a adultos mayores autovalentes.</p> <p>Las prestaciones de salud en las que se requieren de profesional médico especializado y/o enfermera se desarrollan en los Establecimientos de Salud.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCSyPE    |
| 85 | Luis Susano Aguirre    | 07605258 | No escribe   | <p>¿Todos los talleres deben ser financiados por EsSalud? Por ejemplo, marinera, inglés, tejido.</p>   | <p><b>Estimado Señor Luis Susano Aguirre:</b></p> <p>En los Centros del Adulto Mayor – CAM, se brindan talleres que forman parte de los diversos programas de la Cartera de Servicios Gerontológico Sociales los cuales son gratuitos para todos los adultos mayores asegurados.</p>  | GCPAMyPCD |

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                                     |          |            |  |  |   |
|----|-------------------------------------|----------|------------|--|--|---|
| 86 | Matilde Soledad Chumpitaz de Caycho | 07691411 | No escribe | <p>Y por favor arreglen los techos que se están cayendo.</p> <p>CAM Nicolás de Piérola</p> <p>Se necesita un local y especialidades y más citas, porque Lurín ha crecido</p>   | <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Sra. Matilde:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición y/o alquiler de locales pero los procesos logísticos toman su tiempo.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p> <p><b>Estimada Sra. Floriana:</b></p> <p>Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a mejorar la atención y esperamos avanzar en este camino. Por ello, desde EsSalud nos encontramos en una campaña por la Humanización de los Servicios de Salud que va desde brindarles todos los medicamentos que necesitan, hasta una buena atención de parte de nuestro personal. Reforzaremos esta tarea para que usted y todos nuestros asegurados reciban la atención que se merecen.</p> <p>Saludos cordiales.</p> <p><b>Estimado Sr. Rafael Umbert</b></p> <p>Se ha revisado el caso de su esposa, y se ha actualizado la información de su centro asistencial, el cual corresponde al Hospital Guillermo Kaelin igual que a usted.</p> <p>Esperando la total satisfacción a su reclamo, agradecemos su participación.</p> <p><b>Sra. Adriana:</b></p> <p>De acuerdo al Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, norma que rige todas las compras que realiza la entidad, no se hará referencia a marcas o nombres comerciales, patentes, diseños o tipos particulares, fabricantes determinados, ni descripción que oriente la adquisición o contratación de marcas, fabricante o tipo de producto específico.</p> <p>Así mismo, señalar que al momento de realizar un proceso de compra, pueden libremente competir el medicamento genérico y el de marca.</p> | <p>GCO</p> <p>GCO</p> <p>GCSyPE</p> <p>GCO</p> <p>CEABE</p> |
| 87 | Floriana Dalila Ávila Huapaya       | 07696923 | No escribe | <p>¿Por qué no hay tomografía, por qué no hay especialistas, por qué no hay citas hasta el siguiente mes?</p>  |  |   |
| 88 | Rafael Fernando Umbert Díaz         | 08992154 | No escribe | <p>Hace un año que solicito el traslado de mi esposa del policlínico Los Halcones, hacia el Hospital Guillermo Kaelin, que está en Villa María del Triunfo, y no hay ninguna respuesta. Es porque está cerca de donde vivimos. Mi esposa se llama Zoila María Cervantes Sevilla, su DNI es 089922155</p> |  |   |
| 89 | Adriana Sánchez                     | 07597632 | No escribe | <p>Las citas deben ser de dos días, no darlas después de 15, por eso es que estamos mal.</p> <p>Los remedios no deben ser genéricos, deben ser de marca.</p>   |  |   |



**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA III AUDIENCIA PÚBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

|    |                              |          |  |   |  |                      |
|----|------------------------------|----------|--|---|--|----------------------|
| 90 | Alicia Arévalo Vela          | 07285471 | <a href="mailto:aliciaarevalovela@hotmail.com">aliciaarevalovela@hotmail.com</a> | <p>Yo soy una asegurada independiente y quisiera preguntar por qué yo no tengo (los mismos) derecho, como tienen los asegurados independientes, si pago una mensualidad.</p> <p>¿Por qué mi seguro no cubre algunas consultas, inclusive siempre me bloquean y para desbloquear mi seguro tengo que esperar hasta un mes para poder pedir una nueva cita?</p> <p>Eso quisiera saber, porque yo siempre trabajé independiente.</p> <p>CAM Lurín. Sres. De EsSalud, queremos nuestro local propio</p> | <p>De igual forma la entidad somete a controles de calidad los medicamentos que adquiere, ya sean genéricos o de marca, de tal manera, que garantiza que el medicamento que reciben nuestros asegurados cumpla con los estándares de calidad según la normatividad vigente.</p> <p><b>Estimada Sra. Alicia</b>, no sin antes agradecer por tu consulta, procedemos a absolverla:</p> <p>El seguro de salud EsSalud Independiente, otorga las prestaciones comprendidas en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud – PEAS (1,169 diagnósticos establecidos por el MINSa) y 235 diagnósticos que EsSalud ha adicionado para brindar una mayor protección a sus afiliados.</p> <p>Los diagnósticos cubiertos se encuentran detallados en la "Lista de Condiciones Asegurables" en el Portal Web de ESSALUD (<a href="http://www.essalud.gob.pe">www.essalud.gob.pe</a>). Todos los afiliados al seguro ESSALUD Independiente tienen la misma cobertura de salud, los bloqueos se producen cuando se trata de atenciones que no se encuentran comprendidas en la Lista de Condiciones Asegurables o aun estando, se encuentran sujetas a periodos de carencia (3 meses) o de espera (10 o 24 meses según sea el diagnóstico).</p> | GCSyPE               |
| 91 | Betty Marcela Hidalgo Rosalu | 21279077 | No escribe   | <p>Además esperamos meses y meses por una atención de nuestro hospital, para poder atendernos de cualquier enfermedad y yo quiero que cambie eso, para el bien de todos los enfermos de EsSalud.</p>  | <p><b>Estimada Señora Betty Hidalgo:</b></p> <p>Actualmente se vienen realizando gestiones para la adquisición y/o alquiler de locales para el funcionamiento de los Centros del Adulto Mayor – CAM, pero los procesos logísticos toman su tiempo, rogamos paciencia.</p> <p>Esperamos haber absuelto sus dudas.</p> <p>Saludos cordiales</p>  | GCPAMyPCD<br><br>GCO |