

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

N°	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
1	Gudelia Salinas Rodríguez	6856054	998038221	Vizcardo y Guzmán 312 - San Agustín - Comas	¿Por qué nos mandan hasta el Hospital del Callao, si en Comas esta el Hospital Marino Molina? ¿Se puede ampliar la construcción e implementar, ya que hay área para poder realizar? Tenga presente que somos ancianos y algunos nos valemos solos, y no tenemos quien nos acompañe.	Estimada Sra. Gudelia Salinas Rodríguez, el Seguro Social de Salud-Essalud esta organizado por Redes asistenciales. El Hospital Sabogal es el responsable de atender los casos de los pacientes mas complejos de su Red. El Hospital Marino Molina de Comas, esta categorizado como hospital I (baja complejidad) forma parte de esta Red por lo que sus pacientes complejos deben ser referenciados a dicho Hospital. Sin embargo, la Institucion viene incrementando progresivamente el número de profesionales de la salud con la finalidad de mejorar la oportunidad de atención.	GPH
2	Marcela Eugenia Wulforden Selvastillo	10641600	4500232	Jr. Ennipa Oppu 896 - San Juan de Miraflores Zona "C"	¿Cuándo se solucionara las citas rápidas?	Apreciada Marcela: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GPPS
3	Maria Martínez Moreno	8316609	6210942	Santa Elizabeth 26 - 133-San Juan de Lurigancho	¿Se puede agilizar las Citas? Después de un mes nos atienden, cuando ya hemos sanado con medicamento casero.	Apreciada María: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GPPS
4	Enriqueta Guillermina Arias	9126589	2767803	Pedro Villalobos 168 zona B	¿Cómo se puede hacer para mejorar la atención de citas, el tiempo es mucho?	Estimada Enriqueta: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GPPS

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

N°	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
5	Anaclea Maguiña de M.	9266426	4507513	Gonzales Prado 133 Villa Maria del Triunfo	¿Por qué tenemos que esperar mucho para tener una cita?	Apreciada Anaclea: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos. En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GPPS
6	Victoria Gonzales Miranda	10540799	958982755		El Programa de Reforma de vida se propuso en agosto y a la fecha no se inicia. ¿Se realizara en algún momento? ¿Se hará en lima y Provincias?	Apreciada Victoria: El Programa de Reforma de Vida Saludable es un programa dirigido a los trabajadores de las empresas. Para contar con este programa la Asistente social de su empresa debe acudir al Establecimiento de Salud más cercano a la ubicación de la empresa, solicitando la intervención de Reforma de Vida. Luego nos pondremos en contacto con la empresa para coordinar la firma de la Alianza e iniciar la intervención. El programa viene trabajando a nivel nacional, desde Agosto del 2013.	GPPS
7	Maria Martínez Ortintaya	8291871	3365912	Marticurias 780 - San Juan de Lurigancho	¿Por qué a los profesores no se les otorga un carnet y su atención y sus citas sean lo más rápido posible?	Estimada Sra. María Martínez Ortintaya, el DNI es el documento oficial a través del cual los asegurados sin distinción alguna se pueden atender en los diferentes servicios asistenciales y dependiendo de su lugar de adscripción; sin embargo, le informamos que la Institución viene incrementando progresivamente el número de profesionales para mejorar la oportunidad de atención.	GPH
8	José Raymundo Mansilla Salazar	9126527	6823187	Ignacio Seminario 1126-San Juan De Miraflores	¿Por qué se demora tanto cuando uno va a solicitar Gastroenterólogos?	Estimado José : La institución viene incrementando progresivamente el número de profesionales para mejorar la oportunidad de atención asistencial. En forma complementaria durante el presente año ha contratado establecimientos de salud privados con el mismo objetivo mencionado líneas arriba donde se encuentra la especialidad de Gastroenterología.	GPH
9	Leonardo Castro Meléndez	10391658	5251143	Metropolitana 740 - comas	¿La clínica Universitaria del Seguro Marino molina no tiene condiciones para atender como debe de ser, y las citas son muy largas?	Apreciado Leonardo: Reciba nuestra disculpas por los impases que pudieron haber surgido durante su atención médica en la Clínica Universitaria. Reforzaremos nuestras coordinaciones para que la atención sea cada día mejor. De otro lado, compartimos con usted que el proceso de contratación de las Clínicas, entre ellas la Universitaria, exige requisitos mínimos indispensables para suscribirlo en ESSALUD, además de estar sujetos a supervisión constante. Del último reporte tenemos que la Clínica Universitaria viene atendiendo las citas en el periodo de 3 días, que esta considerado un tiempo razonable.	GPPS

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

N°	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
10	María Alicia Montero Gamarra	25646193	5449497	Pasaje Moquegua 346 - Comas lima	¿Por qué no hay geriatras, medicinas, camillas, equipos técnicos en el hospital de comas?	Estimada Maria Alicia: Nuestra Red Asistencial Sabogal, sí cuenta con médicos Geriatras. Todos los casos derivados por el Hospital de Comas son atendidos en esta red. Asimismo, nuestros médicos internista también se encuentran en la capacidad para brindar atención a la población.	GPH/ORM
11	Angélica Gaby Briseño	6643299	4721771	Jirón Risos 724 - Lince	Demasiada demora de referencias ¿A quién acudir para ser atendida y oída? ¿Cómo hacer para hablar con la presidenta ejecutiva?	Estimada Angelica: El Sistema de Referencias y Contrarreferencias ha sido creada para el traslado ordenado de los pacientes de un hospital a otro; de un hospital de menor capacidad para resolver diagnósticos complejos a otros que sí pueden atenderlo. Este año hemos reducido el tiempo de espera promedio de 25 días a 17 días. Con el incremento de nuevos profesionales de la salud para el 2015 continuaremos en la reducción del tiempo de espera para mejorar la oportunidad de atención asistencial.	GPH
12	Mariluz Roxana Pacco Alata	47952613	993961048	Joaquín Bernal 908 - Lince	Me atiendo en mi policlínico Pablo Bermúdez, pero cuando pido cita o no hay o siendo un problema ginecológico u otra especialidad obligadamente debo pasar por medico general y 15 días o cuando haya cita voy.... Para evitar errores, requiero un auditor medico que conozca a que cita enviarme.	Apreciada Roxana: De acuerdo a los protocolos médicos, un paciente nuevo necesariamente debe consultar con el médico general para que éste pueda disponer los exámenes de acuerdo a la sintomatología del paciente y luego con los resultados referir a un méicos especialistas. Los médicos auditores no intervienen en este proceso. Tomaremos en cuenta su apreciación para reforzar con nuestros médicos la importancia de entregar información suficiente a ustedes sobre el proceso médico.	GPH
13	Alfonso Cupe Flores	7966569	5442363	Jirón Lima 631 - Porras Barnechea - Carabayllo	Con que Criterio se da los descansos médicos, yo fui a Marino Molina por quemadura de corriente de segundo grado y me dieron un día de descanso medico.	Estimado Alfonso : La decisión que adopta cada médico depende de condiciones objetivas como: grado de quemadura, la extensión de la misma , las condiciones en la cual se encuentra y el tipo de trabajo a desempeñar. A partir de estos datos el médico decide los días de descanso médico. Sin embargo, la decisión puede ser apelada a partir de otros datos médicos que no hayan sido tomados en cuenta en su momento.	GPH
14	Euler Adalberto Lozano Palacios	16738154	976954599	Abancay cdra. 2 - Edificio Santos Atahualpa	El evento fue programado para las 9.20 e inicio a las 10.00 am - 40 minutos de retraso. - Por la Protesta no se escucho claramente. - Tengo 3 años trabajando en lima y no puedo atenderme por la bendita referencia. Propongo que la referencia sea automática, presentando un certificado de trabajo emitido por el empleador.	Estimado Euler : La Institucion cuenta con el Sistema de Referencias y Contrarreferencias para atender los casos de mayor complejidad que no puedan ser atendidos en su lugar de origen. Este año hemos reducido el tiempo de espera promedio de 25 días a 17 días. Con el incremento de nuevos profesionales de la salud para el 2015 continuaremos en la reducción del tiempo de espera para mejorar la oportunidad de atención asistencial.	GPH
15	Vicenta Ramírez Herrera	7745812	5251040		¿Por qué no hay citas para el día siguiente, hay que suprimir citas programadas?	Apreciada Vicenta: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GOS

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

Nº	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
16	Epifania Romero Trujillo	9244450	2861805	Huáscar - Canto Grande - San Juan de Lurigancho	Las citan que sean rápidas, que no programen al mes todavía.	Apreciada Epifania: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GOS
17	Constantino	8828686	2512082	Las Gaviotas 888 - Chorrillos	Atienden al mes todavía las consultas, no es justo.	Apreciada Marcela: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GOS
18	Olinda Pinedo Díaz	8309535	3877976	Jr. Los Ópalos 2279 San Juan de Lurigancho	¿Por qué cuando un asegurado llama por teléfono nunca hay citas? - una paciente llevo con los ojos infectados y el doctor Luis Grusalegui le dijo que no tiene nada y que se pusiera solo hielo, ¿por qué el maltrato al asegurado?	Apreciada Marcela: Para lograr que ustedes tengan citas más rápidas, venimos renovando la contratación con las clínicas particulares, donde usted puede acudir para consultar y/o seguir tratamiento de un diagnóstico leve o moderado (Pues las enfermedades de fondo son atendidas en nuestros Hospitales). Asimismo, dentro de nuestros hospitales, estamos mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinarias que nos permita tener más tiempo para atenderlos . En algunos casos se están contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, compartimos con usted que estamos en proceso de contratación de nuevas clínicas particulares a nivel de provincias.	GOS
19	Arturo David Llanto Meza	4015640	999319901	STAE	Soy trabajador de STAE, ¿Que nos diría sobre renovación de nuevas ambulancias?	Apreciado Arturo Davd: Actualmente el requerimiento se encuentra en la Sugerencia de Servicios Generales y Transportes para la elaboración del informe técnico de las 25 ambulancias. Cumplido este requisito se podrá pasar a las siguientes etapas.	GOF
20	Alvino Aranda Casaña	10367209	4591579		¿Es correcto que los médicos envían a sus pacientes a sus clínicas, aduciendo que no hay equipamiento en el centro médico? Por favor tomar medidas en el asunto	Sr. Aranda, respecto a su pregunta, podemos informarle que Essalud tiene contrato con Clínicas para asegurar la continuidad de la atención de los asegurados y que la referencia de los mismos a cualquier otro establecimiento es a través de un sistema institucional preestablecido, lo que no debería permitir acciones para obtener beneficios particulares por parte de los médicos. Así mismo, informar que EsSalud cuenta con un equipo técnico que realiza las verificaciones periódicas de los establecimientos de salud a fin de garantizar el equipamiento necesario y provisión de medicamentos e insumos para una adecuada atención de los pacientes. Agradecemos su recomendación y estaremos tomando las medidas correspondientes.	OFICINA DE CALIDAD

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

N°	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
21	Lucio Cosme Mandujano	8966004	2930645	Av. Zarumill 1439 - José Gálvez Atoconga - Villa María del Triunfo	¿Queremos humanización del personal del Hospital de Villa María del Triunfo?	Sr. Cosme, es muy importante para nosotros su pedido, ya que nos da la posibilidad de comentarle que EsSalud viene impulsando una Cruzada por la Humanización de Atención, que promueve una atención con los atributos de calidad que se requiere para lograr la satisfacción de sus usuarios de los establecimientos de salud de EsSalud en todo el país, respetando sus derechos. Estaremos poniendo especial interés en verificar el despliegue de la mencionada Cruzada en el Hospital Villa María del Triunfo.	OFICINA DE CALIDAD
22	Olga Angélica Vilchez Hure	7232654	981841439		1) ¿Cuáles son los PRE - REQUISITOS y una vez cumplidos estos, pasar a los requisitos para solicitar una audiencia con la doctora Virginia? 2) ¿Se atendió a todos los pacientes de traumatología en el plan confianza? 3) Por favor solicito con la presidenta ejecutiva una audiencia a la brevedad posible para exponer mi caso con pruebas.	Srta Vilchez, respecto a sus preguntas manifestarle que la Gestión de la Dra. Virginia Baffigo se caracteriza por ser de puertas abiertas, por lo que: Toda persona natural puede, con el debido sustento (motivo), solicitar una entrevista con la Presidenta Ejecutiva de EsSalud. Usted puede enviar una Carta a la Presidenta Ejecutiva de EsSalud, solicitando la mencionada entrevista, indicando el motivo y colocando datos para poder contactarla.	OFICINA DE CALIDAD
23	Ilich Azarza L.	7200600	999061989	MINSA	Realizar esta audiencia refleja que ha trabajado con mucha honestidad - Cuando hay protestas es porque realmente se ha realizado cambios, se ha roto esquemas. Esta audiencia será considerado por el minsa como ejemplo a seguir.	Estimado señor Asarza: Agradecemos sus apreciaciones. Apostamos por una gestión transparente y seguiremos trabajando en esa línea. Esta actividad ha sido incorporada al "Plan Institucional de Lucha contra la corrupción 2011-2014", mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767, en mérito al cual seguiremos rindiendo cuentas a nuestros asegurados.	OFICINA DE CALIDAD
24	Mayimilia Navarro	8962694			¿Se puede mejorar aun más la atención de	Apreciada Mayimilia: Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
25	Magdalena Guerrero Sand	6850704	5363403	Jirón Riva Agüero 120	¿Por qué no se mejora la atención? Sufró	Apreciada Magdalena: Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
26	Justo Calixto Bailón	9292107	3745279	Jr. Los pelitres 1770 Urb. San Hilario - San Juan de Lurigancho	Felicitaciones por erradicar la corrupción Acelerar convenios para operaciones postergadas.	Apreciado Justo: Muchas gracias por sus palabras de aliento y reconocimiento. La satisfacción de nuestros asegurados son nuestro principal aliento para seguir trabajando por un mejor Seguro Social, un seguro humanizado.	OFICINA DE CALIDAD

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

N°	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
27	Verónica Meza Camargo	8332663	4595601	San Luis 584 - Zarate	¿Por qué existe marginación al adulto mayor, no contamos con buena atención?	Apreciada Verónica: Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
28	Felicita Apaza Machaca		5403020	Jr. Gregorio Morán 593 - Comas	¿Por qué la atención es mala y no higienizada?	Apreciada Felicita: Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
29	Ángel Cuellar Bonilla	6215563	5440227	Jirón Chincha 156 - San Felipe - Comas	¿Por qué los directores de los hospitales se esconden en su oficina y no dan cara para alguna pregunta? - deben estar vigilando los consultorios y en general "que pasa.	Apreciado señor Cuellar: 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.	OFICINA DE CALIDAD
30	Lucila Alarcón Laura	6885184	5367786	José Briseño 154 - Santa Luzmila Comas	¿Por qué la atención en los centro de salud son tan deficientes por parte de los médicos y personal administrativo?	Apreciada Lucila: 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.	OFICINA DE CALIDAD
31	Fidel Baltasar Sanchez	6846069	5250161	Av. Estados Unidos 139 - Comas	¿Por qué la atención en los centro de salud son tan deficientes por parte de los médicos y personal administrativo?	Apreciada Fidel: 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.	OFICINA DE CALIDAD
32	Teodora Laura Bocanegra	8026431	4830894	Calle Herrera 140 - Rimac	¿Puede supervisar el trato a los pacientes en el Policlínico Pizarro - Rimac?	Apreciada Teodora: Atendiendo su observación, reforzaremos las campañas y directivas de buen trato al paciente en el Policlínico Pizarro.	OFICINA DE CALIDAD

**RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS EFECTUADAS DURANTE LA 2DA. AUDIENCIA PUBLICA  
DE RENDICION DE CUENTAS EN SALUD- ESSALUD "HABLEMOS EN CONFIANZA"**

Nº	NOMBRE	DNI	TELEFONO	DIRECCION	PREGUNTA/ COMENTARIO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
33	Maria Garcia m.	25668745	989692664		Las principales quejas de los asegurados es: 1) Mal trato por parte del personal asistencial, 2) Falta de Camas 3) Citas muy engorrosas y con mucho tiempo ¿Qué ha hecho la actual gestión para mejorar estos problemas?	Apreciada María: Iniciamos la gestión precisamente afrontando estos problemas. Por ello, hemos emprendido acciones concretas para superarlas. Así, para disminuir el inadecuado trato a nuestros asegurados iniciamos una campaña interna de Humanización de los servicios de Salud, tarea que no ha concluido. Respecto a la escases de camas hospitalarias, a la fecha contamos con 8,218 camas hospitalarias, 371 más que el 2013. Y para disminuir el tiempo de espera en nuestros hospitales contamos con 10 contratos vigentes con clínicas particulares que durante este año atendió a 285 mil asegurados. Sin embargo, somos conscientes que aún hay trabajo por hacer para seguir mejorando y así lo haremos.	OFICINA DE CALIDAD
34	Ana Angélica Díaz Mercado	9038087	5927019	Guillermo la Fuente 1044	¿Por qué las implementaciones en Essalud no se notan, no hay buena atención y el personal es muy deficiente?	Apreciada Ana Angélica: Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
35	Caridad Trinidad	8367665	2768315	Av. Belisario Suarez #830 San Juan de Miraflores	Que tengan nuevos Tratos a los pacientes los médicos porque uno sale más enfermo de lo que vamos, que sean más humanos con los mayores y más respeto.	Apreciada Caridad : Nuestra meta es que ustedes, nuestros asegurados, sean adecuadamente atendidos. Todos nuestro 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.	OFICINA DE CALIDAD
36	Juana Esther Jimenez Castro	8365113	3436138	J. M. Seguin 597 - Zona E San Juan de Miraflores	Yo la Felicito a la Señora presidenta de Essalud que está haciendo mucho por nosotros los jubilados en salud, en pensión, en operaciones, etc.	Apreciada Juana Esther: Agradecemos su reconocimiento y nos complace de sobremanera que nuestro esfuerzo no solo sea reconocido sino que usted haya sido destinatario directo de los beneficios que venimos implementando. Seguiremos trabajando para mejorar nuestro Seguro Social.	OFICINA DE CALIDAD
37	Coral Saidel Cabrera	8580411	5673176	Jirón los Jarminos 292 San Martin de Porras	No pedir más, porque estoy contenta de pertenecer a un centro adulto mayor donde me da calidad de vida feliz, agradezco el centro médico de Rímac.	Apreciada Coral: Su satisfacción es nuestra razón de existir. Seguiremos trabajando para mantener a nuestros asegurados satisfechos y aquellos que aún no lo están, hacia ellos destinaremos nuestros mejores esfuerzos.	OFICINA DE CALIDAD
38	Bertha Huapaya Romero	9008935	2932616	Jirón la cambecion 356 ose Gálvez.	Agradezco que estén dando mejor atención médica a nuestra persona que ya estamos en la etapa final.	Apreciada Bertha: Es importante saber que usted esta siendo adecuadamente atendida en nuestros hospitales. Nuestra misión es brindarles lo mejor en su experiencia por nuestras administrativas y hospitalarias.	OFICINA DE CALIDAD
39	Jorge Loureiro	6592102	3622995	Av. Los Queñuales 675 - Santa Anita	Felicitar a Essalud por los cambios positivos en el Hospital Bernalés.	Apreciado Jorge: Tomamos con agrado sus palabras, sobretudo con mucha responsabilidad. Seguiremos trabajando para que más asegurados puedan sentir satisfacción del servicio.	OFICINA DE CALIDAD