

**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	Anacleta Maguiña de M.	9266426	4507513	Gonzales Prado 133 Villa Maria del Triunfo	¿Por qué tenemos que esperar mucho para tener una cita?	Apreciada Anacleta: 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 Ramirez 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"**

Nº	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 Sandoval	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 huamanziado.	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

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
40	Hermelinda Díaz Jara	9322339	3882983	Canto Rey Mz 2H - Lt 16 Canto Grande	¿El personal está autorizado a programar terapias? Yo tengo parálisis, ya no puedo hablar y hasta ahora no me hacen caso - ni me programan terapias.	Se informó a la asegurada que el personal si está autorizado a realizar la programación de las terapias de los asegurados que lo requieren. Se gestionó cita para MEDICINA GENERAL para el 19/12/2014 a las 4:00 pm con el Dr. Raúl Rojas Estrada; en dicha atención se otorgó la interconsulta para las terapias de lenguaje. Le indicaron que debe acercarse al Hospital Grau, la primera semana de enero para programar las terapias. Al comunicarnos con la paciente, esta señaló que no acudirá por motivos de viaje.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
41	Pedro Noriega Mendoza	8726834	4515351	Calle Huandoy 569 San Miguel - Lima	En el Hospital Rebagliati cometieron negligencia en mi caso, mi prótesis se le dio a otra persona y hasta la Fecha no me entregan. El otorrino Huarcaayo y la Dra. Yolanda Falcon saben del Asunto. Por favor espero que no se siga cometiendo discriminación, y tomar en caso mi negligencia. Ya he reclamado en Defensoría del Asegurado y nada.	Con la finalidad de atender lo expuesto, la Defensoría del Asegurado, en reiteradas oportunidades intentó comunicarse con el asegurado, sin tener respuesta. Se dejó con familiar los números telefónicos de la DAE	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
42	Maria Leonor Quispe	8412974	2854144	Pamplona Alta Mz 65 Lt 28- Pamplona alta San Juan de Miraflores	Yo tengo 70 años, soy paciente del hospital Guillermo Kaelin de Villa Maria del Triunfo, yo saque cita para neurologia, pero la cita se demora mucho.	Paciente tiene cita en MEDICINA GENERAL para el 14/01/2015 a las 5:30 pm, con la Dra. Cindy Miranda Aldaba. Se le informó que en dicha atención el profesional de acuerdo al criterio, otorgará la interconsulta a Neurología.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
43	Asunción Enna Perez Zevallos	10394380	5255774	Mz Q Lt 1 Calle 19 - Urb. Carabayllo - Comas	Soy paciente cardiaca y han pasado 4 meses con resultados de unas pruebas y hasta ahora no puedo encontrar cita en el cardiólogo.	Se gestionó cita en la especialidad de CARDIOLOGÍA, para el 02/02/2015 a las 11:30 am, con el Dr. Osmani Janampa Quispe en el consultorio 203 del Hospital Marino Molina-RAS, lo que fue informado a la asegurada.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
44	Zulgencio Vargas B	25484183	5797798	Callao Urbanización Manuel L.C Zulanto L 19 Pasaje Centro de Paseo	No me atienden bien, estoy mal de la piel. No hay mis medicamentos	Al comunicarnos con el asegurado refirió haberse atendido en la especialidad de dermatología el 27 de noviembre del 2014 en el Hosp. Barton. A su vez indicó que cuenta con sus medicamentos y contaba con una cita para el 27 de enero del 2015.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
45	Antolina Oliveros Arias	8546541	3824861	Pasajes las Gladiolas 270 4to Barrio Obrero San Martin de Porres	Hace muchos años me sacaron líquido de mi rodilla derecha en el Policlínico Fiori y quedé imposibilitado para caminar. Cada vez que voy a mi consulta me ofrecen poner prótesis; sin embargo, hasta la fecha no lo cumplen. Por favor atender mi pedido porque hago mucha falta a mi familia.	En comunicación telefónica sostenida con la paciente, se le informó que ahora que se encuentra adscrita a la IPRESS MEDICAL IMAGEN debe abrir su Historia Clínica e iniciar su atención. El médico determinará el procedimiento a seguir en función al diagnóstico que tiene.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
46	Maria Vasquez P.	6908681	997820291	Jirón Union #715 Comas	En el Hospital Mariano Molina tenemos que dormir en el suelo igual que muchas gestantes, para obtener una cita.	En comunicación telefónica sostenida con la asegurada se le informó que, con la finalidad de evitar situaciones como las que describe, se han programado citas para las madres gestantes. Asimismo, informó que ella no atravesó por dicha situación.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
47	Walter Silva Benavente	7362888	998697086	Av. Cordillera Central Mz C1 Lt 2	Puedo denunciar a la fiscalía de mi jurisdicción al Policlínico Ramírez Lazo de Chorrillos por enviarme al Hospital Suarez a que me realicen una operación de hernia hipogástrica, el señor médico del mencionado hospital no me operó porque según él me dijo que no tengo la mencionada hernia.	El caso se encuentra en investigación en la Defensoría del Asegurado, a cargo del delegado Juan José Rodríguez Lazo.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
48	Felipe Mercado León	9266427	4507513	Jirón Gonzales Prada 133 - Villa Maria del Triunfo	¿Por qué no tengo atención por la enfermedad que sufro desde octubre?	En comunicación telefónica sostenida con el asegurado se conoció que requería una cita en el servicio de Dermatología. Por ello, se gestionó una cita en dicho servicios, para el día sábado 20/12/2014 a las 17:00 horas, con la Dra. Karina Caro Bisso en el consultorio 138 del Pol. G. Kaelin. Paciente acudió a su cita.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
49	Julio Rondinel Cano	25733107	990137917	Callao	¿Por qué se ha hecho de EsSalud un negocio sin control para las empresas privadas? Nos maltratan y nos niegan la atención siendo pacientes con VIH.	Estimado señor Rondinel: Con la finalidad de atender oportunamente la demanda de nuestros asegurados, EsSalud ha suscrito convenios con clínicas particulares, así como ha emprendido acciones de asociación público - privada como en el caso del Hospital Barton. Para mayor información puede acceder a la página web de EsSalud, haciendo click en el link "Asociación Público Privada". Mucho agradeceremos, tal como se les solicitó en la conversación telefónica sostenida, nos proporcione mayores datos para realizar las acciones necesarias y hechos como los descritos por usted no se vuelvan a repetir.	DEFENSORIA DEL ASEGURADO
50	Iseny Campos de Camayo	9008390	2930924	Sechura 147 - José Gálvez - Villa Maria Del Triunfo	¿Por qué no nos apoyan con los paseos a las provincias que son importantes para el adulto mayor?	Durante el primer y segundo mes del presente año se van a ejecutar 4 paseos locales por cada CAM de Lima. Por ahora no hemos presupuestado paseos a provincias, pues requieren mayores costos y mayor logística.	PRESTACIONES DE SOCIALES

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
51	Juana Elizabeth Villalva Bustamante	8715497	996114245	E. López Allular 321 - La Perla Callao.	¿Por qué a los profesores nos cambian cada 6 meses de centro asistencial? Nos deben dar prioridad, ya que somos ancianos	La contratación de profesores se realiza por concurso públicos desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas, entonces en tanto dure dicho proceso la norma nos permiten realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES
52	Candelaria Román Fernández	7963719	4616331	Juan Acevedo 966 Pueblo Libre	Desde Junio del 2014 EsSalud ya no emite los certificados de invalidez ¿Cuándo se regularizará ese documento? ¿Cuándo se tendrá comisión evaluadora?	Apreciada Candelaria, se está realizando las coordinaciones con la Red Asistencial Rebagliati, con el fin de conformar a la brevedad posible la Comisión Médica Evaluadora y Calificadora de la Ley 19990, a fin de expedir el Certificado Médico para el trámite de la pensión de invalidez.	PRESTACIONES DE ECONOMICAS
53	Mercedes Apala de Pando	8373720	2853300	Virgen del Buen Paso MzB5 Lt 7 San Juan de Miraflores	¿Puede ampliar el CAM de San Juan de Miraflores en infraestructura? Somos muchos.	Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El Nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
54	Judith del Carmen Aspajo Tajur	8965516	2932252	Av. Ferrocarril 582 - Villa Maria del Triunfo	¿Por qué no hay paseos a nivel nacional y local? ¿Por qué no se amplía los hospitales para el adulto mayor?	Estimada Sra. Judith, durante el primer y segundo mes del presente año se van a ejecutar cuatro paseos locales por cada CAM de Lima. Por ahora no hemos presupuestado paseos a provincias, pues requieren mayores costos y mayor logística.	PRESTACIONES DE SOCIALES
55	Julia Dora Angeles Bonilla	25424838	4539130	Bolívar 278 - Callao	¿Por qué los contratos a los profesores de los diferentes talleres no puede ser anual?	Estimada Sra. Angeles, la contratación de profesores se realiza por concurso públicos desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas, entonces en tanto dure dicho proceso la norma nos permiten realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES
56	Julia Espinoza Hurtado	8015811	6058619	Calle rio Huara 375 - Dpto. 201 - Pueblo Libre	¿Por qué no contratan por todo el año a los profesores y luego les renuevan de inmediato, pues son personas que tienen hijos y por parte nuestra tenemos que auto financiar ese determinado tiempo en el CAM?	Estimada Julia: Se convoca procesos de contrato anual, todos los años. Lamentablemente son los profesores quienes no aprueban los procesos, obligándonos a nuevas convocatorias por tiempos cortos. Estamos trabajando para lograr un volumen mayor de adjudicatarios en proceso para contrato anual	PRESTACIONES DE SOCIALES

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
57	Isabel Paseo Olostegui	10519932	3765686	Jr. Los Apatetos 1658 San Juan de Lurigancho	En CAM Zárate debe haber más profesores como guitarra, terapia física, cocina, manualidades y necesitamos un local más grande.	Estimad Isabel: El CAM Zarate tiene los siguientes profesores:- Acuña Guerra, Juan Pablo de Aeróbicos.- Torres Orozco, Sonia, de Danza.- Sofial Cueto de Arte en general. A partir de febrero de 2015 se contratará al profesor de Instrumentos Musicales, Gimnasia Mantenimiento para las terapias físicas, Manualidad, Teatro, Educación emocional, Ciberdialogo.	PRESTACIONES DE SOCIALES
58	Rolando Pedro Medina Calle	8339523	3878773	Av. Las Flores 180 Canto Grande San Juan de Lurigancho	¿Por qué esperan hasta el último momento para contratar a los profesores de los talleres de los CAMs? El no prevenir perjudica a los integrantes de los CAMs que no alcanza la pensión.	Estimado Rolando: La contratación de profesores se realiza por concurso públicos desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas, entonces en tanto dure dicho proceso la norma nos permiten realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES
59	Carmela Sandy Mansico	25474614	958913809	Francisco Bolognesi - Callao	Esperemos que no cambien de profesor, estamos contentos en teatro, lo único que queremos tener es médico permanente es lo principal, gracias.	Estimada Sra. Carmela, la presencia de un médico permanente en los CAM, no es posible. Estamos trabajando para articular mejor las prestaciones sociales con los servicios médicos y los adultos mayores accedan a un trato preferencial.	PRESTACIONES DE SOCIALES
60	Maria Vilela Cisneros	25411930	4201408	Av. Palacios Mz.D Lt 20 Callao	No cambien a los profesores - Que haya medico permanente	Apreciada María: La presencia de un médico permanente en los CAM, no es posible. Estamos trabajando para articular mejor las prestaciones sociales con los servicios médicos y los adultos mayores accedan a un trato preferencial.	PRESTACIONES DE SOCIALES
61	Dora Selectivo de Medina	8340397	3878773	Av. Las flores 180 - San Juan de Lurigancho	¿Cómo es el contrato de los profesores?	Estimada Dora: La contratación de profesores se realiza por concurso público desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas. Por ello, en tanto dure dicho proceso la norma nos permite realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES
62	Juan Javier Mansilla Franco	10394500	2623170	Av. José Leguía y Meléndez 1427 - 401	1) En CAM Lima y el Callao se necesita más personal técnico. 2) Se mejoraron las Atenciones para los asegurados.	Estimado Sr. Juan, la contratación de profesores se realiza por concursos públicos desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas. Debido a ello, en tanto dure dicho proceso, la norma nos permite realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
63	Nelly Di Natale	7921292	999666635	Calle Rio Moche 829 - Pueblo Libre	1) ¿Hay que pagar otra cuota aparte de la mensualidad? 2) ¿Por qué hay unos cobros desmesurados?	Estimada Sra. Nelly, ninguna cuota es obligatoria. EsSalud asume el costo del desarrollo de los Programas de la Cartera de Prestaciones Sociales. Las cuotas son voluntarias, organizadas por los usuarios y para fines propios.	PRESTACIONES DE SOCIALES
64	Isabel Sipa Murayari viuda de Cornejo	8388667	4508269	Buena Aventura 202 - San Juan de Miraflores	Queremos un local urgente.	Estimada Sra. Isabel, se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
65	Maralina Huamán Carbajal	8383203	2760105	San Juan de Miraflores	Hablemos en Confianza, nosotros de San Juan de Miraflores necesitamos un hogar porque muy pronto no tendremos un hogar donde disfrutar todos los talleres que nos brindan a todos los centros CAM.	Apreciada Maralina; Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
66	Victoria De La Cruz Quispe	8376965	2852151	San Juan de Miraflores	No tenemos casa para adultos mayor ¿Por qué no se atiende al momento? Siempre las citas son para un mes después.	Apreciada Victoria: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
67	Alejandrina Jorge	9212866	4599045	Wiracocha 446 - Zarate San Juan de Lurigancho	CAM Zárate pide un local propio y máquinas de gimnasia.	Apreciada Alejandrina: Tenemos contrato aun por un año. Nos gustaría contar con sus propuestas de un nuevo local mejor en la zona.	PRESTACIONES DE SOCIALES
68	Alejandro Gabriel Espinoza	8967948	991953888	Jirón Chilca 250 - José Gálvez	¿Por qué no hay médicos en los Centros de Adulto Mayor como antes, y desayuno como el vaso de leche?	Estimado Alejandro: La presencia de un médico permanente en los CAM, no es posible. Estamos trabajando para articular mejor las prestaciones sociales con los servicios médicos y los adultos mayores accedan a un trato preferencial.	PRESTACIONES DE SOCIALES
69	Carlos Rojas Saldaña	8307426	4599310	Los Chasquis 762 San Juan de Lurigancho	Por favor necesitamos un local propio URGENTE.	Estimado Carlos: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
70	Esperanza León Espinoza	8393121	4662534	San Juan Miraflores 932	Necesitamos un local.	Estimada Esperanza: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
71	Blanca Flores Castillo	8859486	4662534	CAM San Juan de Miraflores	Necesitamos local propio, somos tres mil asegurados, estamos en un local alquilado muy pequeño, falta medicinas en los hospitales.	Apreciada Blanca: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
72	Rodolfo Luna Machuca	6883881	971607164	CAM Comas	¿Por qué en Comas no existe un medico para nuestra atención?	Estimado Rodolfo: La presencia de un médico permanente en los CAM, no es posible. Estamos trabajando para articular mejor las prestaciones sociales con los servicios médicos y los adultos mayores accedan a un trato preferencial.	PRESTACIONES DE SOCIALES
73	Luz Trinidad Muñoz	31621516	2768315	San Juan de Miraflores	Necesitamos local propio, somos tres mil asegurados, estamos en un local alquilado muy pequeño, falta medicinas en los hospitales.	Apreciada Luz: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
74	Herlinda Mejía Vásquez Vda. de duarez	8350337	5823034	Adolfo Viero 1074-San Juan de Miraflores	Me gustaría que el seguro social facilite un espacio que tienen junto al policlínico San Juan de Miraflores en la Av. Canevaro para que los mayores tengamos un espacio y hacer más fácil nuestra asistencia al CAM.	Estimada Herlinda: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
75	Marcelina Montesinos Hijas	8568211	2760015	San Juan de Miraflores	Queremos que nos brinde un local, gracias.	Apreciada Marcelina: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
76	Luis Alberto Carrión Gutiérrez	8405339	990557565	Genaro Numa 254 San Juan de Miraflores	Señora presidenta yo pediría que privatice EsSalud. Necesitamos también nuestro local propio.	Estimado Luis Alberto: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
77	Cecilia Tejeda Fernández	6918812	4614525	Santa Martha 135 - Pueblo Libre - Urb Colmenares	¿Por qué demoran en contratar a los profesores de talleres? Deberíamos tener más paseos, las citas deben ser más rápidas de un día para otro	La contratación de profesores se realiza por concurso públicos desde el año 2012, por un periodo no menor de 01 año, dicho trámite demora por razones logísticas. Debido a ello, en tanto dure dicho proceso, la norma nos permite realizar contrataciones cortas de periodos de 3,6 meses dependiendo el caso, para que nuestros usuarios tengan la continuidad de los servicios que brinda EsSalud.	PRESTACIONES DE SOCIALES
78	Arturo Novoa Torres	7162408	961677999	Las Américas 304 Independencia	¿Por qué se ha suprimido el consultorio médico en el CAM Rímac? A pesar de ser el más numeroso, antiguo y prestigioso de Lima.	Estimado Arturo: La presencia de un médico permanente en los CAM no es posible. Estamos trabajando para articular mejor las prestaciones sociales con los servicios médicos y los adultos mayores accedan a un trato preferencial.	PRESTACIONES DE SOCIALES
79	Lily Carrión Aliaga	8369061	3667178	Calle Joaquín Tónico 1191 - Zona "A" San Juan de Miraflores	Necesitamos con urgencia nuestro local ¿Cuándo se aprobara el alquiler del local del CAM San Juan De Miraflores?	Apreciada Lily: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
80	Dario Bernardino Guillen Alvarez	8388141	4662461	Arturo Suares 553 S.J.M. MzB	Necesitamos un local más amplio porque somos más de tres mil socios. El local actual es de ciento sesenta metros.	Estimado Darío: Se viene llevando a cabo el proceso necesario para la adjudicación de un nuevo local para el CAM San Juan de Miraflores, incluyendo el incremento de la merced conductiva. El nuevo local será mejor que el actual.	PRESTACIONES DE SOCIALES
81	José Alberto Rabines Ribalda	8759999	2740843	Jr. Hermilio Valdizan 557 - Próceres - Surco.	¿Cuál es la razón para no abordar el problema administrativo actual caótico e inoperante, anacrónico e empreso, como parte importante de una solución integral? ¿Podría decir si tienen nombrada una comisión Ejecutiva que analice la problemática de EsSalud y encuentre una pronta solución? ¿Podrían decirnos si el estado y las empresas privadas deudoras harán cumplido con el pago del principal, multa, mora e intereses respectivos?	Estimado Sr. Rabines, El 31 de diciembre de 2014, se emitió la Resolución N° 656-PE-ESSALUD-2014, que aprueba la nueva Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD, cuya finalidad es coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados al 2021, como la separación del rol asegurador-financiador del rol prestador, fortaleciendo la función aseguradora, logrando la desconcentración efectiva y la atención de las demandas de los asegurados. En el marco de las políticas de modernización, se ha efectuado la revisión de los procedimientos administrativos contenidos en el TUPA de ESSALUD, aplicándose en ellos la simplificación administrativa, reduciéndose los plazos, requisitos y trámites innecesarios; adicionalmente, se incrementarán los puntos de atención a los asegurados a través de las Ventanillas Únicas de Atención para brindar un rápido y eficiente servicio.	OCPD
82	Ramon Oswaldo Salazar Vigo	6182885	991756753	Calle Federico 114-Callao	¿Por qué el Servicio es tan deficiente, acaso no se realiza supervisión de funciones?	Sr. Salazar, lamentamos haya tenido alguna experiencia desagradable en nuestros establecimientos. Respecto a su consulta manifestarle que en efecto se realiza un seguimiento programado de los procesos que se desarrollan en los establecimientos de salud para la atención de los pacientes, porque el objetivo es brindarles una atención de calidad, y más aún, estamos reforzando los equipos de supervisores en los diferentes turnos para la atención de los pacientes	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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
83	Gregoria Cornejo	680850	No escribió	Ignacio Seminario 973- San Juan De Miraflores	Requiero que mejore la atención en los hospitales y den preferencia a los adultos mayores con las citas, no sean largas.	Srta. Cornejo, al respecto comentarle que estamos en esa tarea de mejorar los procesos de atención en nuestros hospitales, es así que en EsSalud estamos desarrollando una Cruzada por la Humanización de la Atención en Salud, que implica además de fortalecer el conocimiento y habilidades técnicas de nuestro personal, sensibilizarlo para que pueda tener un acercamiento cordial y esmerado con los pacientes, más aún con los pacientes adultos mayores. Además nos estamos comprometiendo en la construcción del Hospital "Señor de la Misericordia" destinado a la atención de nuestros adultos mayores y hemos tomado la decisión de crear la Gerencia del Adulto Mayor y de la Persona con Discapacidad. Asimismo, para acortar los tiempos de atención, firmamos contratos con establecimientos de salud, que puedan agilizar la atención brindada a nuestros asegurados.	OFICINA DE CALIDAD
84	Alcira Elena Montenegro Reinoso	10392438	6573583	Av. Rep del Peru #885 Comas 11 av. Tupac Amaru	El trato al adulto mayor debe ser con cariño	Srta. Montenegro, al respecto comentarle que estamos en esa tarea de mejorar los procesos de atención en nuestros hospitales, es así que en EsSalud estamos desarrollando una Cruzada por la Humanización de la Atención en Salud, que implica además de fortalecer el conocimiento y habilidades técnicas de nuestro personal, es sensibilizarlo para que pueda tener un acercamiento cordial y esmerado con los pacientes más aún con los pacientes adultos mayores. Además nos estamos comprometiendo en la construcción del Hospital "Señor de la Misericordia" destinado a la atención de nuestros adultos mayores y hemos tomado la decisión de crear la Gerencia del Adulto Mayor y de la Persona con Discapacidad.	OFICINA DE CALIDAD
85	Lily Tello Vásquez	25508017	4291654	Jr. Colon 871 - Callao	¿Por qué el trámite administrativo de aportación consignará datos falsos?, yo aporte 23 años y medio y solo me consideraron 19 años	Estimada Sra. Lily, debemos informarle que de acuerdo al procedimiento N° 20 del Texto Único de Procedimientos Administrativos de EsSalud, aprobado mediante D.S. N° 010-2010-TR, EsSalud sólo otorga información respecto a los 36 últimos aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, los cuales son contabilizados, a fin de brindar a nuestros asegurados el derecho Especial de Cobertura por Desempleo (Latencia).	ASEGURAMIENTO

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
86	Rosa Luz Pancapusa de Llanos	25444067	4540217	Pucallpa 363 - h1 Santa Marina 2 - Etapa	¿Por qué se quiere privatizar Essalud?	<p>Estimada Sra. Rosa, es absolutamente falsa cualquier aseveración que afirme o siquiera insinúe cualquier proceso privatizador del Seguro Social del Perú. Las voces que hacen eco de estas inexactitudes, pretenden desestabilizar la tranquilidad laboral de nuestros colaboradores y afectar el normal desarrollo de la atención de los asegurados. El modelo de APP no privatiza hospitales, que siguen siendo propiedad de EsSalud, brindando servicios públicos a la ciudadanía. Actualmente EsSalud cuenta con dos complejos hospitalarios del modelo APP Kaelin y Barton, con una inversión superior a los 584 millones de soles, y que benefician a 2 millones 600 mil asegurados.</p> <p>Asimismo, el modelo de servicio a través del cual se contratan establecimientos privados para la atención de asegurados, sólo busca acelerar la atención, en la medida en que el Seguro desarrolla oferta propia. La construcción de oferta propia, es prioritaria cada una (tra</p>	Oficina Relaciones Institucionales
87	Maria Ríos Sanchez de Boza	25482575	4209262	Ernesto Delgado - Callao	¿Es verdad que se privatizará Essalud?	<p>Estimada Sra. Rosa, es absolutamente falsa cualquier aseveración que afirme o siquiera insinúe cualquier proceso privatizador del Seguro Social del Perú. Las voces que hacen eco de estas inexactitudes, pretenden desestabilizar la tranquilidad laboral de nuestros colaboradores y afectar el normal desarrollo de la atención de los asegurados. El modelo de APP no privatiza hospitales, que siguen siendo propiedad de EsSalud, brindando servicios públicos a la ciudadanía. Actualmente EsSalud cuenta con dos complejos hospitalarios del modelo APP Kaelin y Barton, con una inversión superior a los 584 millones de soles, y que benefician a 2 millones 600 mil asegurados.</p> <p>Asimismo, el modelo de servicio a través del cual se contratan establecimientos privados para la atención de asegurados, sólo busca acelerar la atención, en la medida en que el Seguro desarrolla oferta propia. La construcción de oferta propia, es prioritar cada una (t</p>	Oficina Relaciones Institucionales.
88	José Alberto Rabines Ribalda	8759999	2740843	Jr. Hermilio Valdizan 557 - Próceres -Surco.	¿Podrían decirnos si el estado y las empresas privadas deudoras harán cumplido con el pago del principal, multa, mora e intereses respectivos?	<p>Estimado Sr. José Alberto, de acuerdo con lo informado por SUNAT, el aumento de la recaudación por contribuciones a ESSALUD refleja el pago efectuado por las entidades empleadoras, tanto públicas como privadas. Debe señalarse también que sí existe incumplimiento en el pago de aportes de periodos anteriores, lo que ha originado que se establezcan acciones para su regularización, tales como coordinaciones con SUNAT para el sinceramiento de la información y algunas iniciativas legislativas para el recupero de la deuda; sin embargo, es importante señalar que un porcentaje de la deuda es irrecuperable ya que muchas de esas empresas deudoras han quebrado.</p>	ASEGURAMIENTO

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
89	Jacqueline Tito Saldaña	8386815	4508599	Av. Canevaro 235-San Juan de Miraflores	El 31/07/2013 la ventanilla 5 no me acreditó y cumpla todo los requisitos	Estimada Sra. Jacqueline, en caso no cuente con vigencia de acreditación, usted podrá mostrar su última o penúltima boleta de pago en el módulo de acreditación del establecimiento de salud donde se atiende, a fin de acreditar su derecho de cobertura en EsSalud. La falta de vigencia de acreditación puede haberse generado debido a cualquiera de las siguientes situaciones: - La entidad empleadora no realizó la declaración del trabajador o lo realiza fuera de las fechas programadas por la SUNAT. - La entidad empleadora declara al trabajador con algún dato de identificación incorrecto. - Problemas en los procesos internos de EsSalud de carga y procesamiento de la información	ASEGURAMIENTO
90	Maria Elena Cabnacancha	8952228	997591771	Jr. Pedro Valle 1191 - Villa Maria del Triunfo	¿Por qué no me quisieron atender en el Hospital Guillermo Kaelin de Villa Maria del Triunfo? Me mandaron a San Juan de Miraflores y yo vivo en Villa Maria del Triunfo.	Estimada Sra. María Elena, gracias por tu consulta. Al respecto debemos manifestarte que la dirección de su domicilio registrado en ESSALUD es: San Agustín 521 Interior 4 Surquillo, el cual no se encuentra en el ámbito de influencia del Complejo Hospitalario Kaelin. En tal sentido, en el caso que su domicilio real sea en el Distrito de Villa María, le recomendamos acercarse a la Agencia de Seguros de ESSALUD más cercana a fin de actualizar su domicilio, lo que posibilitará que en un proceso posterior (abril 2015) pueda ser asignada al Complejo Kaelin.	ASEGURAMIENTO
91	Dionisio Davila Villanueva	8041295	940444550	Jirón Antonio Garlan 608 - San Martín de Porras	Yo soy asegurado hace 14 años y el seguro no cubre prótesis dental ¿Por qué? Le envié una Hoja del "SIS", del Estado, que no pagan seguro, sin embargo tienen prótesis gratis o es que hay que afiliarse al SIS.	Estimado Sr. Dionisio, agradecemos su consulta. Al respecto, el ordenamiento legal aplicable a ESSALUD establece algunas restricciones para el otorgamiento de determinadas prestaciones. Así, el Anexo N° 3 del Reglamento de la Ley 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, en su acápite referido a "Exclusiones y Limitaciones", establece como exclusión los tratamientos de odontología de estética y racionaliza el suministro de prótesis.	ASEGURAMIENTO

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
92	Clara Fernández Terrazo	8506359	4593720	Manganara Acapana 1093	El seguro debe tener cómo constatar que un asegurado no debe ser atendido en hospitales o policlínicos. El asegurado debe ser libre de escoger el Hospital dónde desee hacerse atender.	Estimada Sra. Clara: Agradecemos su consulta. Al respecto, con el fin de lograr mayor eficiencia en el uso de sus recursos, ESSALUD ordena su oferta y demanda. Así, la oferta se ha establecido por niveles de complejidad y el acceso de un asegurado a un establecimiento de mayor complejidad (hospitales) se realiza solo por referencia. Del mismo modo, la población asegurada se encuentra asignada a un determinado establecimiento de salud del primer nivel en función a la dirección de su domicilio.	ASEGURAMIENTO
93	Flora Llana Rivas	8596481	5694140	Cooperativa mala espina Brizon 625	Yo trabajé 5 años pagando mi seguro, ¿Cómo puedo hacer para cobrar mi seguro?	Apreciada Flora: No se ha podido verificar su acreditación. Tal vez se esté refiriendo al seguro independiente al que estuvo afiliada durante 5 años. De ser así, debemos señalar que no existe un procedimiento para solicitar la devolución de los aportes o del pago de alguna indemnización; pues este aporte fue abonado durante cierto periodo como contraprestación al plan de salud que contrató, aun cuando nunca haya hecho uso de las atenciones médicas. De tratarse de un seguro regular, éste tampoco es reembolsable.	ASEGURAMIENTO
94	Simón Robles	No escribió	No escribió	No escribió	¿Cómo se puede hacer para efectivizar el tiempo de las consultas?	Estimado Simón: Con la finalidad que su atención médica sea más ágil, EsSalud viene renovando la contratación de clínicas particulares en el primer nivel de atención a fin de ampliar la cobertura y mejorar el acceso de los usuarios. Asimismo, se está mejorando la programación asistencial, ampliando un tercer turno y utilizando horas extraordinaria (RPCT) a nivel de los establecimientos propios. También, en algunos casos se está contratando personal asistencial por suplencias y reemplazos. Finalmente, venimos mejorando los procesos asistenciales que incluye capacidad resolutive de los establecimientos de salud del primer nivel de atención.	ASEGURAMIENTO
95	Pedro Tamayo Donayre	9008389	2930924	Jr. Sechura 147 José Gálvez - Villa Maria Del Triunfo	¿Cuándo recibiremos una pensión por lo menos acorde con la dignidad del mínimo vital?	Estimado Sr. Tamayo, tanto para las pensiones del Decreto Ley N° 20530 y 19990, los montos son determinados por el Poder Ejecutivo mediante Decreto Supremo, contando con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 28449 y en el Decreto Ley N° 19990, respectivamente, estableciendo para ambos casos, el monto de S/. 415,00 para la Pensión Mínima.	GESTION DE LAS PERSONAS

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
96	Irma Ramírez Torres Viuda de Calderón	25526456	3736137	Pasaje la Tirana 154 - Urb. Tarapacá Callao.	Prometieron que los jubilados recibirán una pensión igual al mínimo vital. Yo soy viuda y recibo una pensión más baja que el mínimo. ¿Por qué?	Estimada Sra. Ramirez, el Poder Ejecutivo fijó el monto de S/. 415,00 para la Pensión Mínima tanto en el Sistema Nacional de Pensiones del Decreto Ley N° 19990, así como en el Decreto Ley N° 20530, según lo establecido en la Ley N° 27617 y en la Ley N° 28449, respectivamente.	GESTION DE LAS PERSONAS
97	Alejandro Paz Montalván	6713039	3306878	General Cordova N° 1565 - Lince	Dra. Virginia Baffigo, ¿cuándo nos va a nivelar nuestras pensiones? Recuerde que somos ancianos y queremos vivir una vida digna.	Estimado Sr. Paz, Según el artículo 4° de la Ley N° 28449 "Ley que establece las nuevas reglas del Régimen de Pensiones del Decreto Ley N° 20530", se encuentra prohibida la nivelación de pensiones con las remuneraciones y con cualquier ingreso previsto para los empleados o funcionarios públicos en actividad.	GESTION DE LAS PERSONAS
98	Rosa Milena Alvarado de Gutiérrez	10434461	14318771	Jirón Ilo 340 - 601 Cercado de lima	¿Por qué no se abona en mis haberes los devengados del decreto de Urgencia 037-94 - código 1090755 - Descripción del Cargo: Técnico de Enfermería 5?	Estimada Sra. Alvarado, el mencionado Decreto de Urgencia no era de aplicación a los trabajadores del IPSS (hoy EsSalud) debido a que nuestra Institución se encontraba regulada por el CONADE; y, en virtud a lo establecido en el artículo 7° inciso e) del Decreto de Urgencia N° 037-94, en el cual se estableció que no estaban comprendidos en el presente Decreto de Urgencia el personal que percibía escalas remunerativas diferenciadas o emitidas por el CONADE o CONAFI.	GESTION DE LAS PERSONAS
99	Gladys López Badillo	No escribió	No escribió	No escribió	¿Cuál es su sueldo de la presidenta ejecutiva?	Estimada Sra. Lopez. El artículo 2° del Decreto de Urgencia N° 038 2006 establece que "Ningún ncionario o servidor público que presta servicios al Estado bajo cualquier forma o modalidad contractual y régimen laboral, con excepción del Presidente de la República, percibirá ingresos mensuales mayores a seis (6) Unidades de Ingreso del Sector Público (S/. 2,600 en 2014) - (S/. 2,600 x 6 = S/. 15,600)	GESTION DE LAS PERSONAS
100	Aurora Limares Atorbe	25524228	4292160	Unidad Santa Marina Norte 304 CAM Callao	¿Por qué EsSalud juntó las pensiones de viudez con la del propio asegurado? ¿Por qué recibo una pensión de S/. 415.00 nuevos soles si el mínimo vital es de S/.750.00 ?	Estimada Sra. Limares, EsSalud no junta las pensiones, lo que hace es descontar el 4% de cada ingreso para prestaciones de salud, de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 6° de la Ley N° 26790 "Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud". De otro lado, el Poder Ejecutivo fijó el monto de 415,00 nuevos soles para la pensión mínima tanto en el Sistema Nacional de Pensiones del Decreto Ley N° 19990, así como en el Decreto Ley N° 20530, según lo establecido en la Ley N° 27617 y en la Ley N° 28449, respectivamente.	GESTION DE LAS PERSONAS

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
101	Antonio de la Cruz Sierra	8967946	993191902	Jr. Supa 182 José Gálvez	- Se ha hablado mucho de los castigos al personal, pero no se habla de los beneficios que se les dará a los trabajadores.	<p>Estimado Sr. De la Cruz, los beneficios que actualmente se recibe los trabajadores son los siguientes: SEGUROS: - Beneficio normados por ley (seguro social para atenciones de salud) - Seguro de Vida Ley (Sólo para el personal del DL 728) - Seguro de Accidentes Personales - Viajes en Comisión de Servicio del Personal (Para los trabajadores del DL 276, 728 y 1057) - Seguro de Accidentes Personales para trabajadores nombrados y contratados (DL 276, 728) - Seguro independiente EsSalud (seguro médico para practicantes e internos) - Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR Salud y Pensiones (Para los trabajadores del DL 276, 728 y 1057) BENEFICIOS ECONÓMICOS: - Pago por concepto de uniformes por el monto de S/. 1800 (trabajadores del DL 276 y 728 menos personal de suplencia) - Pago por concepto de escolaridad - 01 sueldo (trabajadores del DL 276 y 728) - Pago adicional por concepto de vacaciones - 01 sueldo (trabajadores del DL 276 y 728) - Pago de gratificaciones de julio y diciembre - 01 sueldo por cada una (trabajadores del DL 276 y 728) - Pago por duelo (muerte del titular 5 sueldos, muerte de familiar directo - padres, cónyuge e hijos -4 sueldos, sólo para el caso de los trabajadores del DL 276) - Apoyo al Trabajador Enfermo (entrega de canastas de víveres a los trabajadores del DL 276 y 728, que evidencien diagnósticos terminales y según normas internas) AGUINALDO: - Aguinaldo por canasta navideña por el monto de S/.200 (para los trabajadores del DL 276 y 728) - Aguinaldo por compra de juguetes S/.50 (para los hijos menores de 12 años de los trabajadores del DL 276, 728) BENEFICIOS SOCIALES: Permisos Especiales: - Permiso por onomástico (01 día libre para los trabajadores del DL 276) - Permiso por onomástico (01 día libre por compensar para los trabajadores del DL 728) - Permiso por Paternidad (04 días hábiles) para todos de acuerdo a ley . - Licencia por Maternidad (90 días) para todos de acuerdo a ley . - Licencia por Duelo - muerte de familiar directo - padres, cónyuge e hijos (08 días en caso la muerte se haya producido en la Provincia de residencia, y 10 días si la muerte se produjera fuera de la provincia de residencia - trabajadores DL 276, 728 y CAS) Programas de Reconocimiento: -A los trabajadores</p>	GESTION DE LAS PERSONAS
102	Cirilo Urbano Raíz	8827587	4712716	General Cordova 1565 Lince	¿Dra. Baffigo, cuándo nivela las pensiones de sus asegurados? ¿Le parece poco 14 años de espera?	<p>Según el artículo 4° de la Ley N° 28449 "Ley que establece las nuevas reglas del Régimen de Pensiones del Decreto Ley N° 20530", se encuentra prohibida la nivelación de pensiones con las remuneraciones y con cualquier ingreso previsto para los empleados o funcionarios públicos en actividad.</p>	GESTION DE LAS PERSONAS

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
103	José Milica	José Milica	7408172	4726833	No escribió	Estimado Sr. Milica, tanto para las pensiones del Decreto Ley N° 20530 y 19990, los montos son determinados por el Poder Ejecutivo mediante Decreto Supremo, contando con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, de conformidad con los establecido en la Ley N° 28449 y en el Decreto Ley N° 19990, respectivamente. Finalmente, si bien existen puntos que mejorar, la actual gestión viene realizando esfuerzos para revertir dicha situación y colocar a nuestra Institución a la altura de las necesidades de los asegurados.	GESTION DE LAS PERSONAS
104	Joséfina Huamán Abarca	9090610	3891926	Proyectos Especiales - Mz 65 Lt 65	¿Por qué las citas se tienen que sacar de 4 a 5 de la mañana? Soy anciana de 84 años y no tengo la suficiente fuerza de ir a sacar mi cita. Les cuento: mi esposo murió de diabetes, justamente porque sacamos cita y nos atienden a dos meses. TENGA PRESENTE QUE SOY UNA MUJER MUY ANCIANA QUE ME VALGO DE MI MISMA.	Apreciada Josefina, reciba nuestras profundas disculpas por todos los inconvenientes por los que haya atravesado durante sus atenciones médicas en el Seguro. Respecto a las citas para la atención médica, éstas pueden ser solicitadas a través de nuestra línea telefónica 411-8000. Asimismo, de tratarse de consultas médicas por primera vez puede apersonarse a su Centro de Atención Primaria.	PRESTACIONES DE SALUD
105	Victoria Cotera Avelino	4005596	3879997	Mz. C Lt16 Las Terrazas de Canto Grande	¿Cuándo se ampliará la Infraestructura y personal en el Hospital Díaz Ufano de Canto Grande?	Apreciada Victoria: En el listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
106	Oscar Walter Grados Vásquez	8293548	988239264	Jirón Los Ébanos 722 - Las Flores San Juan de Lurigancho	¿Se va a construir un hospital de envergadura en Canto Grande?	Estimado Oscar: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
107	Josefina Villanueva	8355269	3666305	CAM San Juan	¿Por qué no implementa en el Hospital de San Juan de Miraflores una sala de Emergencia y de Discapacitados?	Estimada Sra. Josefina, en el Plan de Inversiones 2015, se tiene programada la ampliación a Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Pre inversión.	INFRAESTRUCTURA
108	Enriqueta Miranda Cruz	9705170	981940104	Av. Hijos del Nuevo Horizonte San Juan de Miraflores	¿Por qué no construye un centro en San Juan de Miraflores?	Estimada Enriqueta: En el Plan de Inversiones 2015, se tiene programada la ampliación a Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Preinversión.	INFRAESTRUCTURA
109	Luisa Salas	8369118	5604057	Jesús Morales 1024 - San Juan de Miraflores	¿Por qué no se construye un centro de salud en San Juan de Miraflores? - somos ancianos y necesitamos	Estimada Sra. Enriqueta, el proyecto se encuentra en el presupuesto de inversiones 2015, para su elaboración a nivel de Perfil y Factibilidad, como "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Salud de la Red Asistencial Rebagliati-EsSalud en el Distrito de San Juan de Miraflores".	INFRAESTRUCTURA
110	Ubalдина Ramírez Egocheaga	8541561	5363436	Jirón los Ángeles 390-Urb. Las Vegas Comas	Soy paciente hipertensa, ¿Por qué no construye un hospital mucho más grande que Marino Molina en el cono norte por la superpoblación de esa zona?	Estimada Ubadina: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el Cono Norte de la ciudad de Lima. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
111	Ana Rojas Ojeda	7667723	3610851	Prolongación Francisco Bolognesi Mz A Lt 4	¿Cuándo el servicio de EsSalud en Chosica tendrá su propio Hospital?, este hospital no cuenta con especialidades endocrino, ni con una infraestructura adecuada	Estimada Ana: Dentro de las necesidades de inversión se tiene priorizada la construcción de un Hospital en el distrito de Lurigancho – Chosica. El inicio del ciclo del proyecto de construcción se encuentra supeditado al saneamiento físico legal del terreno ofrecido en donación por la Municipalidad Distrital.	INFRAESTRUCTURA
112	Maura Arias Porras	21270011	3921868	Mariscal Caceres -San Juan de Lurigancho	Me alegra mucho por este progreso, lo que pido para San Juan de Lurigancho es ampliar el hospital, ya que la población está creciendo.	Apreciada Maura: En el listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
113	Felicita Chamarra			Julio Aguirre 2060-Pamplona Baja	Presidenta Ejecutiva, nosotros necesitamos un Hospital de Emergencias que no tenemos.	Apreciada Felicita: En el Plan de Inversiones de ESSALUD se tiene programado la ampliación a Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores, que contará con servicios de emergencia. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Preinversión.	INFRAESTRUCTURA
114	Irene Villanueva Requejo	6888850	6058549	Jirón Las Américas 197 - Urb. Retablo - Comas	¿Por qué no se inaugura en comas una sede de emergencia?	Estimada Irene: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizado la construcción de un Hospital Especializado en el Cono Norte de la ciudad de Lima. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
115	Félix Blas Mora	4018963	981807090	Red Asistencial Pasco	Presidenta Ejecutiva, primero mis felicitaciones por el trabajo de usted y de su equipo de Gestión. Pasco cuenta con un Hospital Contaminado, hacinado. Necesita urgente la construcción de su Hospital, por favor doctora, ayúdenos con este sueño de la población de Pasco.	Apreciado Félix: En el Plan de Inversiones de ESSALUD se tiene programada la construcción de un nuevo Hospital en Pasco. A la fecha se viene desarrollando el Estudio de Factibilidad correspondiente.	INFRAESTRUCTURA
116	Feli Meneses Saavedra	6872810	5368175	Calle el triunfo 125- Comas	El EsSalud Mariano Molina de Comas se sugiere ampliar la infraestructura, ya que hay terreno.	Estimada Feli: En el listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el Cono Norte de la ciudad de Lima. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
117	Apolonio Guisieta Melgarejo	9100820	3752965	Tahuantinsuyo 220- Zarate	Necesitamos un local propio en el distrito de Zárate.	Apreciado Apolonio: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
118	Andrea Rosa Arias Bustinza	8363168	6538482	Pedro Villalobos 168 - zona B	¿Cuándo se va construir el hospital de San Juan de Miraflores?	Apreciada Andrea: En el Plan de Inversiones 2015 se tiene programada la ampliación al Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Preinversión.	INFRAESTRUCTURA
119	Irma Teodocia Chávez Sanchez de Felipe	9200528	3380171	San Juan de Lurigancho	El hospital de Diaz Ufano es muy pequeño, necesitamos un hospital como Almenara, y las citas son pésimas.	Estimada Irma: En el listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
120	Luisa Chiara Flores	8408224	3438055	Alejandro Tirado 291 San Juan de Miraflores	Queremos un local en nuestro Centro de San Juan de Miraflores.	Apreciada Luisa: En el Plan de Inversiones 2015, se tiene programada la ampliación a Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Pre inversión.	INFRAESTRUCTURA
121	Hayde Valdivia Jaime de Vega	9200195	4593583	Dr. Tacaymano 1758 S.J.L	Dra. ¿Cuándo se creará un hospital para San Juan de Lurigancho? El que tenemos es insuficiente para la gran población del distrito	Apreciada Hayde: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
122	Miguel Caceres Guizado	8377906	955970856	Psje. Juan Peña 165 Zona "E" S.J.M	¿Cuándo se construirá un hospital en el distrito de San Juan de Miraflores? Tenemos terreno de propiedad de EsSalud en el que se encuentra el CAP III aproximadamente 25,000 mts ² población asegurada es de 150.000 aprox.	Estimado Miguel: En el Plan de Inversiones 2015, se tiene programado la ampliación a Hospital del actual CAP III San Juan de Miraflores. A la fecha se vienen desarrollando los Estudios de Preinversión.	INFRAESTRUCTURA
123	Francisco Abelardo Fonseca Guillen	6200979	991500736	Unidad Vecinal #3 Chalet 36-E-2 Lima1	El Policlínico Castilla-Plaza Unión es deficiente por varias razones. Las principales son: infraestructura, se debe remodelar o construir uno nuevo.	Apreciado Francisco: Estamos abocados a la identificación y gestión de un predio con las dimensiones y características adecuadas que pueda brindarles mejores condiciones.	INFRAESTRUCTURA
124	Lucila Bautista Padilla	6818914	5430050	Av. Merino Reina 519 Carabayllo	Soy de Carabayllo -Comas. Hagan una clínica lo necesitamos.	Estimada Lucila: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el Cono Norte de la ciudad de Lima. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas	INFRAESTRUCTURA
125	Estela Julia Zavaleta Gutierrez de Rivera	8340592	3424346	Las Orquideas 265 Los Yasmines S.J.L	¿Cuándo se construirá un hospital en Canto Grande?	Apreciada Estela: Dentro del listado de necesidades de inversión al 2018, se tiene priorizada la construcción de un Hospital Especializado en el distrito de San Juan de Lurigancho. El proyecto se programará una vez se disponga de un predio con las dimensiones y características adecuadas.	INFRAESTRUCTURA
126	Amador Gustavo Leasa Llanos	7297441	4726736	Jr. Los diamantes 329 Balancillo La Victoria	He sido asegurado desde el año 1941, he sido operado de la columna. Actualmente estoy atendiéndome en el Hospital Alfredo Plaza, bien atendido. ¡Que Dios los bendiga!	Apreciado Amador Gustavo: Nos alegra que haya tenido un proceso médico satisfactorio. Nuestra razón de existencia es precisamente brindarles calidad, seguridad y oportunidad en la atención médica. Seguiremos trabajando para lograr que todos nuestros asegurados se sientan satisfechos con nuestros servicios.	INFRAESTRUCTURA
127	Sebastián Celi A.	7172060	5267084	Independencia Jr. Rio Japi 205	Soy Asegurado, con todo respeto voy a explicar: no entiendo porque nos tratan mal, por eso prefiero atenderme en una clínica, debido a que si saco cita en el seguro, mi cita sale en tres meses, cuando ya me he sanado.	Apreciado Sebastián: 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.	INFRAESTRUCTURA
128	Leonardo Walter Muñoz Delgado	25690842		Otuzco 126- La Perla Callao	Yo estoy conforme con la atención, por los que los días que he ido me han atendido correctamente. Por eso yo no tengo ninguna queja con Essalud.	Apreciado Leonardo Walter: Es grato saber que viene siendo adecuadamente atendido. Seguiremos trabajando para mejorar día a día y lograr que todos los asegurados puedan estar satisfechos con la atención.	INFRAESTRUCTURA

**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/ AGRADECIMIENTO	RESPUESTAS	GERENCIA RESPONSABLE
129	Leoncio Arone Jorge	9213254	991436958	Asc. Las Casuarinas Mz. P lote 4 san juan de Lurigancho	El personal administrativo nos margina en los casos de urgencia.	Apreciado Leoncio: Reciba nuestras disculpas por lo sucedido. Estos hechos no se repetirán, pues somos una institución que está al servicio de los asegurados y el trato adecuado es una de las prioridades de la gestión. Se implementarán acciones para hacer saber su descontento y mejorar la atención. Agradecemos su comentario.	INFRAESTRUCTURA