

Audiencias Públicas Hablemos En Confianza

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA



OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES
GESTIÓN 2012-JULIO 2016
LIMA 2016

 **EsSalud**
Humanizando el Seguro Social



AUDIENCIAS PÚBLICAS HABLEMOS EN CONFIANZA

2012 – 2016

OFICINA DE RELACIONES
INSTITUCIONALES

Mayo 2016
LIMA

CRÉDITOS

Presidencia Ejecutiva: EsSalud: Dra. Virginia Baffigo de Pinillos.

Gerencia General EsSalud: Lic. Miguel La Rosa Paredes

Oficina de Relaciones Institucionales: Lic. Raquel Palomino Zárate

Equipo sistematizador:

Consultor externo:

Consultora Atik: Comunicación Inteligente

Comisión de sistematización:

Enzo Tomatis Riofrío

Supervisión de contenidos:

Lic. Raquel Palomino Zárate

Enzo Tomatis Riofrío

Supervisión de Metodología:

Mg. Carlos Centurión y Agüero (Consultor externo)

Diseño y Diagramación:

www.agenciapublicity.com

CONTENIDO

	Pág.
1. RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA Y REFLEXIÓN CRÍTICA	06
1.2 Introducción	06
1.3 Aspectos generales	07
1.4 Línea de tiempo general con hitos significativos	08
1.5 Descripción y reflexión crítica de la situación inicial	09
1.6 Descripción y reflexión crítica de la etapa de desarrollo	09
1.7 Descripción y reflexión crítica de la situación actual	10
2. AUDIENCIA PÚBLICA “HABLEMOS EN CONFIANZA”	11
2.1 Evaluación general de la audiencia pública “Hablemos en confianza”	11
2.2 ¿Cómo se dio a conocer la audiencia pública “Hablemos en confianza”	12
2.3 Importancia de la audiencia pública.	12
2.4 Temas trabajados y temas sugeridos.	13
2.5 Principales comentarios de los participantes	13
3. CONCLUSIONES	17
4. RECOMENDACIONES	18
5. LECCIONES APRENDIDAS	19
6. ANEXOS	20

RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA Y REFLEXIÓN CRÍTICA

1.2 Introducción

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de EsSalud tienen como finalidad recuperar la confianza de los asegurados haciendo que las autoridades brinden información de cómo se invierten los recursos de la institución, y a su vez de forma transversal contribuyen con la Política de Transparencia establecida por el Gobierno (Artículo 10 de la Directiva N°001-2010-PCM/SGP), pues es un proceso de diálogo que permite acoger las propuestas de los asegurados con el fin de mejorar el servicio.

Además, las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas “Hablemos en Confianza”, constituyen un medio idóneo para llevar información confiable y verídica sobre la institución, entendiendo el proceso como algo permanente que va más allá del cumplimiento de la norma, encaminada a lograr una gestión transparente y participativa.

Para que haya una efectiva participación de los asegurados en las audiencias “Hablemos en Confianza” se requiere generar una identificación de los objetivos entre EsSalud y los asegurados. Así, la confianza pública se encuentra estrechamente relacionada con la percepción sobre si la institución está funcionando adecuadamente o no, siendo el

comportamiento ético nuestro factor clave en la generación de confianza.

El 7 de diciembre del 2013 se realizó la 1era Audiencia Pública de Rendición de Cuentas “Hablemos en Confianza” que marcó el punto de partida de esta práctica de buen gobierno

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por EsSalud generan espacios de discusión, permitiendo en corto plazo una mayor comprensión de la misma, lo que contribuye a una mayor confianza por parte de los asegurados hacia la entidad, ya que con sus intervenciones perciben que son tomados en cuenta y por ende, sienten que forman parte de la institución.

Es en este contexto que la seguridad social en el Perú, a cargo principalmente del Ministerio de Salud (MINSA), junto con el Seguro Social de Salud (EsSalud) y Entidades Prestadoras de Salud (EPS), da un gran salto durante el primer año de gestión de Virginia Baffigo Torre de Pinillos, designada como Presidenta Ejecutiva de EsSalud en el año 2012.

Se aprecia que EsSalud muestra oportunidades de mejora, las cuales se centran en la agilidad de las citas, la amabilidad en la atención, la humanización de los servicios de salud, la modernización de la infraestructura y presencia de médicos especialistas.

1.3 Aspectos generales

La experiencia sistematizada trata de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de EsSalud: “Hablemos en Confianza”, la cual tiene como principal eje transmitir a los asegurados que EsSalud es una entidad transparente y confiable fortaleciendo la política de buen gobierno corporativo.

- Diseño y metodología

Objetivos

General

- Propiciar un espacio de diálogo y de rendición de cuentas transparente entre autoridades, asegurados y titulares derecho habientes para la mejora de los servicios que brinda EsSalud.

Específico

- Presentar un informe de rendición de cuentas de la de gestión de las autoridades de EsSalud.
- Escuchar las necesidades de los asegurados y aseguradas respecto a los servicios de EsSalud.
- Contribuir a la transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación de los asegurados y aseguradas en el manejo de los recursos institucionales.

- Públicos

Principal

- Asegurados titulares y derechohabientes entre 20 a 60 años de los NSEA, B, C, D y E.

Secundario

- Líderes de opinión.
- Medios de comunicación.
- Opinión Pública (No usuarios).

Metodología Audiencias

- Presentación de la metodología de la Audiencia.
- Presentación del informe.
- Preguntas y respuestas 1er bloque de temas.
- Preguntas y respuestas 2do bloque de temas.
- Conclusiones.
- Firma de acta de compromiso.

Metodología Sistematización

Ficha técnica Cuantitativo

- Universo: Asegurados que participaron de las audiencias públicas en los años 2013, 2014 y 2015 y registraron alguna consulta.

• Muestra:

2013	2014	2015
526 asegurados	129 asegurados	92 asegurados

Es importante precisar que, si bien la data nos ayuda a saber y entender un poco más acerca de las preocupaciones que tienen los asegurados, esta información no puede ser tomada como un estudio cuantitativo por sí mismo, ya que no se realizó ningún tipo de muestreo o selección específica de las personas que realizaban las preguntas durante la audiencia pública. Por esta misma razón, podemos observar algunas tendencias de evolución entre los años, sin embargo tenemos que tomar la información con precaución ya que las muestras (cantidad de personas que preguntaron) no pueden ser 100% comparables.

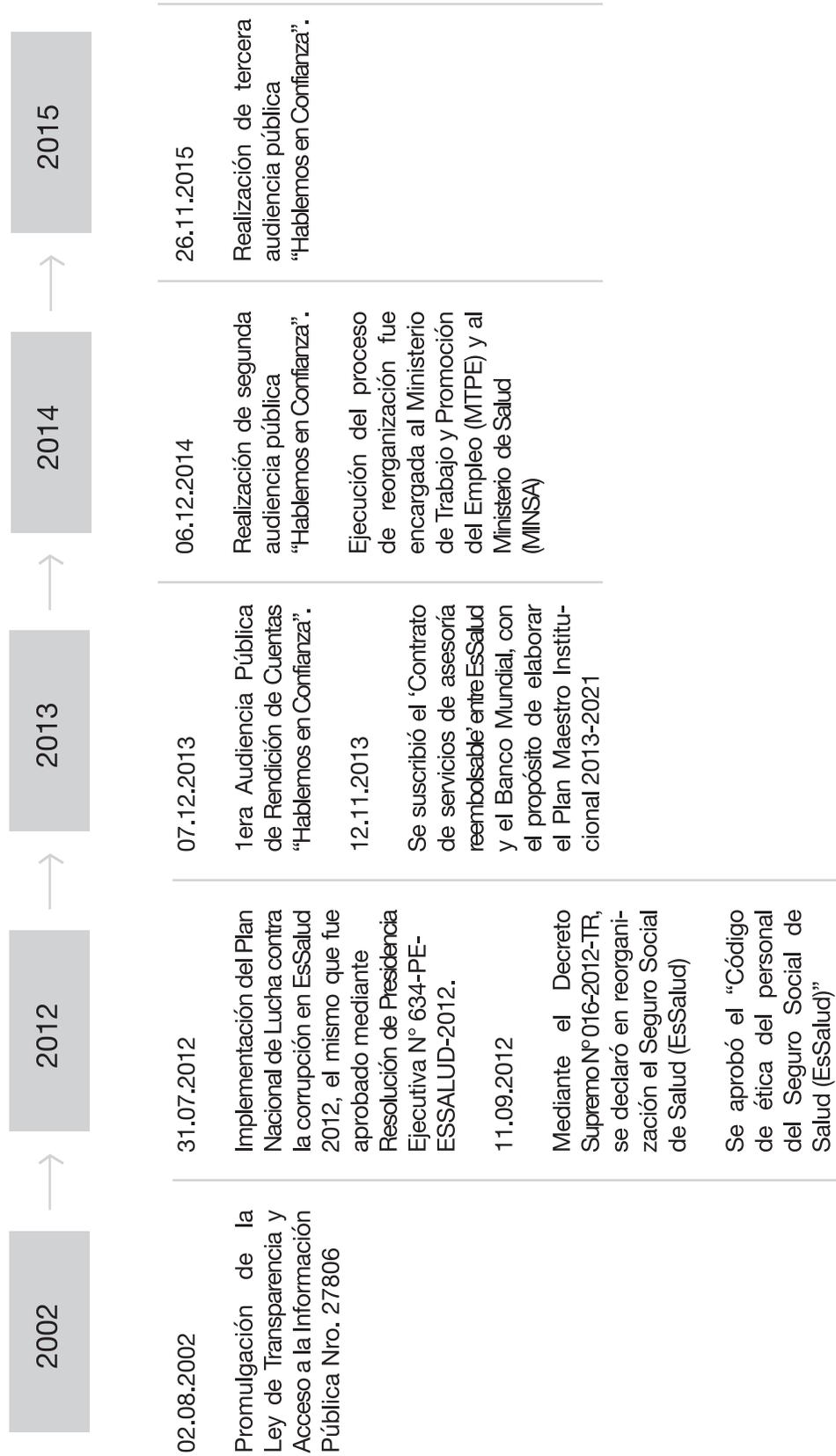
Ficha técnica Cualitativo

- Universo: Personas que participaron de la audiencia pública
- Muestra: 27 personas repartidas de la siguiente manera:

	Asegurados	Personal asistencial / administrativo	Jefaturas de ORI
Lima	5	4	3
Arequipa	-	4	1
Junín	-	4	1
Libertad	-	4	1
Total	56	16	

Fecha de campo: del 20 de febrero al 31 de marzo del 2016.

1.4 Línea de tiempo general con hitos significativos



1.5 Descripción y reflexión crítica sobre la situación inicial

Las Audiencias Públicas “Hablemos en Confianza” de EsSalud surgen como un mecanismo participativo que motiva a los asegurados a emitir su opinión ante los responsables de la toma de decisiones y a ser informados con razones fundamentadas de las decisiones tomadas. Las audiencias tienen como iniciativa devolverle el orden y confianza a la entidad en el marco normativo de la política de transparencia del Gobierno Central, convirtiéndose EsSalud en la primera entidad del sector salud en realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas para sus beneficiarios.

Según los datos recogidos a lo largo de la investigación, el escenario percibido antes de la realización de dichas audiencias, tanto para EsSalud como para otros organismos del mismo sector, era de desorden y desinterés, es por ello que la administración decide implementar prácticas que devuelvan sobre todo la confianza en la entidad. Entre estas iniciativas se encuentran las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

Antes de la implementación y durante el proceso de planificación surgían preguntas como: ¿Por qué es un caos?, ¿Por los servicios solamente?, ¿Por la administración?, ¿Por el acceso a la información?, es entonces cuando se tomó la decisión de poner orden, pues en materia de acceso a información ya no es suficiente contar con una buena página web, ahora se requiere estar cara a cara con los asegurados, que ellos escuchen la información que se tenga por compartir, pero de forma receptiva para canalizar sus preguntas y darles respuestas. De esta manera surgió el formato de las Audiencias Públicas “Hablemos en Confianza”.

1.6 Descripción y reflexión crítica de la etapa de desarrollo

Durante el desarrollo de las Audiencias Públicas se ha tratado de responder al interrogante: ¿Cuáles son los temas que más inquietan a los asegurados de EsSalud? Durante las ediciones realizadas de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de EsSalud, se brindó información que estaba dirigida a generar en la audiencia, un sentido de confianza.



La ventaja de tener un Sistema de Transparencia y de Rendición de Cuentas que tiene un público objetivo al cual esta dirigido, obliga a la Institución a tener una comunicación de ida y vuelta; es decir que este público objetivo se retroalimenta a través de las respuestas a sus consultas. Por eso se reciben y se contestan todas las preguntas que lleguen, cabe resaltar que de acuerdo al tiempo en el que se dispone en cada audiencia se contesta al azar un número predeterminado.

Se contestan todas las preguntas hechas por los asegurados, lo cual ya constituye una fuente de información valiosísima. Al considerar y procesar las preguntas se va modulando lo que será el formato de la siguiente audiencia pública, es entonces que se va entregando cada vez más información en función al requerimiento y a las inquietudes de los asegurados.

El Seguro Social ha estado estigmatizado por mucho tiempo en función de dos elementos: Ineficiencia y corrupción, precisamente dicha percepción es con la que se pretendió trabajar, es por ello que en el proceso de las audiencias se invita a todos los actores involucrados, pues tienen una llegada directa a los afiliados. Este un proceso es clave, porque genera empatía entre todo nuestro público objetivo.



Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por EsSalud, son una herramienta importantísima porque desde el inicio han contribuido a reconstruir la imagen de transparencia de la institución. Un proceso clave

identificado es la primera Audiencia Pública realizada en el 2013, hito inicial del proceso de manera concreta

Se atendieron los planteamientos hechos por los asegurados y también se informó por parte del equipo de gestión, lo que se venía realizando en pro de mejorar los servicios brindados por EsSalud.

Para esta primera Audiencia Pública se recurrió a una fuente informativa muy importante, el libro de reclamos de la ex defensoría del pueblo. Se empezó teniendo como línea de base dicha inmensa cantidad de información agregándole inquietudes propias

1.7 Descripción y reflexión crítica sobre la situación actual

Hoy en día la transparencia cobra especial trascendencia en la medida en que se configura como un propulsor de formas de expresión y protección, especialmente en los sectores sociales marginados o carenciales.

Así, el acceso a la información es una herramienta fundamental para la construcción de ciudadanía.

Al respecto, es preciso dejar constancia que no podía ser de otro modo, debido a que la transparencia y acceso a la información pública debe interpretarse y aplicarse en beneficio de la población.

La misma transparencia en la gestión pública garantiza que la ciudadanía pueda ejercer debidamente el control (mediante la rendición de cuentas, por ejemplo) y vigilancia, así como procurar que su derecho constitucional al desarrollo sea efectivo.

Hoy por hoy, los temas más importantes son las inversiones que están a cargo de la propia institución como los nuevos hospitales y los nuevos proyectos encargados a ProInversión con asociaciones público privadas. Sobre este

tema se ha hecho mucho énfasis pues es aquí en donde se desmiente que esté frente a un proceso privatizador, es un tema que gracias a lo que se ha trabajado desde el 2013, es posible abordar en las audiencias públicas.

2. AUDIENCIA PÚBLICA “HABLEMOS EN CONFIANZA”

La herramienta de gestión como tal, las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas “Hablemos en Confianza”, está generando indicadores no solo en realización de las mismas, sino en términos de asistencia y participación activa. Esto constituye una buena práctica que se está institucionalizando.

La modernización del Estado nos habla de un Estado abierto. El gobierno abierto impulsa a tomar iniciativas de esta naturaleza. Cuando se habla de gobierno abierto se debe transparentar toda la información, utilizando todos los canales para llegar a la población. En el caso de las Audiencias Públicas “Hablemos en Confianza” se hace de manera presencial y además se han implementado mecanismos de acercamiento a nuestros afiliados modernos,

como el registro audiovisual de las sesiones y la respuesta de la totalidad de las consultas realizadas en la página web de EsSalud.

2.1 Evaluación general de la Audiencia Pública “Hablemos en confianza”

En general, se considera a la Audiencia Pública “Hablemos en confianza” como un aspecto relevante en el trabajo que realiza EsSalud.

Del mismo modo, funciona para conectar a sus trabajadores y asegurados con la institución, con el objetivo de que el sentido de pertenencia aumente.

Sin embargo, para algunos pocos, la Audiencia Pública no funciona como medio de conexión, sino más bien se convierte en un elemento de información incompleta que si bien, va mejorando cada vez, tiene aún muchos aspectos que incluir en la agenda.

*“Considero que la Audiencia Pública está bien porque sirve para que el asegurado se entere de lo que EsSalud está haciendo, en lo que ha invertido, en lo que seguimos fallando, en los que nos falta y en lo que se viene”
(Personal administrativo).*



“Me parece que con la Audiencia Pública nos escuchan, nos dan la oportunidad para conversar con los gerentes” (Asegurado).

*“Se da a conocer los logros, los avances y también las cosas que faltan, porque siempre hay cosas que faltan, sin embargo, considero que esta última no fue del todo clara, porque nos faltaron muchos temas y quedaron en blanco algunos otros”
(Personal administrativo)*

2.2 ¿Cómo se dio a conocer la Audiencia Pública “Hablemos en confianza”?

La convocatoria a la Audiencia Pública es totalmente abierta y masiva. En general, los principales medios por los cuales informaron de la Audiencia Pública son las invitaciones a las directivas, volantes/ folletos, diarios y avisos dentro de los hospitales; además de medios masivos como televisión, radio y prensa escrita.

La información expuesta en la Audiencia Pública es publicada en la página web de la institución y medios locales, por lo que es de dominio público. La totalidad de las preguntas de los asegurados es respondida en la página web de la institución.

*“Hicieron unas invitaciones, sacaron unos vales y por periódico se citó a la población”
(Personal administrativo).*

“Creo que con folletos o algo así, yo asistía siempre ahí a jugar pelota a Miller siempre y ahí vi que iba a haber este evento” (Asegurado).

2.3 Importancia de la Audiencia Pública

Por muchos años el seguro social fue estigmatizado en función a dos elementos: corrupción e ineficiencia. Entonces, la importancia de estas audiencias públicas radica en poder combatir estos elementos a través de la transparencia y la generación de confianza en los asegurados.

“Hablemos en confianza” se convierte en una fuente de información y de conversación directa, cara a cara, con los asegurados. En las audiencias se informa a trabajadores y asegurados acerca de la gestión económica y las nuevas inversiones (creación de locales, adquisiciones tecnológicas o de medicina, etc) que ayudarán a mejorar el servicio en EsSalud.

Son los asegurados los que canalizan a través de sus inquietudes el rumbo de las Audiencias Públicas, ellos conocen en profundidad cada tema, y enriquecen el formato con cada participación.

A manera de síntesis, por un lado, esta herramienta es útil porque ayuda a ser transparentes al rendir cuentas de inversión, financiero y a romper el mito de la institución con denuncias de corrupción que ha existido desde hace muchos años atrás. Además, la herramienta es útil porque permite establecer unos indicadores de mejora a partir de las necesidades o inquietudes que van manifestando los propios asegurados.

En un mediano o largo plazo, la repetición de esta buena práctica ayuda a prevenir crisis o conflictos, ya que los asegurados tienen la información y reglas claras.

*“Lo importante es que el asegurado se entere de lo que se está haciendo, en lo que ha invertido, en lo que seguimos fallando, en lo que nos falta y en lo que se viene”
(Personal administrativo).*

“Lo importante es eso, dar conocimientos motivados, participar activamente, dar ideas para implementar mejoras y coordinar con las autoridades” (Personal administrativo).

“Para que los asegurados sepan lo que hace el seguro porque son ellos los que aportan. Yo como asegurado me voy a enterar lo que se está haciendo con la plata que van aportando” (Asegurado).

2.4 Temas trabajados y temas sugeridos

Los temas expuestos en la Audiencia Pública son relevantes, tanto para los trabajadores como para los asegurados, principalmente porque brindan información de los trabajos que la institución está realizando.

A pesar de ello, existe la percepción de que solo se tocaron temas positivos más no los aspectos en los que están fallando.

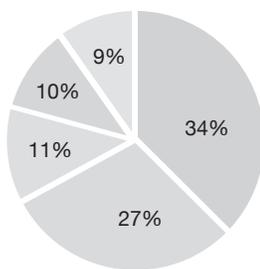
En ese sentido, es que muchas de las preguntas hechas por los asegurados se enfocan en temas como la interacción con los pares, contratación de personal, atenciones especializadas (atención al paciente), atención asistencial y re-estructuración interna.

“Sí, los temas tratados fueron los correctos. Se trataron diversos temas como los trabajos realizados para poder incrementar la contratación de personal asistencial, se habló de las mejoras que se están haciendo dentro del hospital” (Jefe Ori).

“Hablaron de la cuestión de los alcances, de ciertas innovaciones, de ciertas proyecciones, inversiones que se estaban haciendo en equipos médicos, en una de las especialidades, o sea cuestiones genéricas” (Asegurado).

“Yo pienso que faltó profundizar el tema de la interacción y de centros asistenciales” (Personal administrativo).

2.5 Principales comentarios de los asistentes -Información de entrevistas y sistematización de preguntas.



9% - FALTA DE MEDICINAS
 10% - SE NECESITA NUEVOS LOCALES
 11% - FALTA DISPOSICION DE MÉDICOS
 27% - ATENCIÓN DEL HOSPITAL O POLICLÍNICO
 34% - GESTIÓN DE CITAS REFERENCIAS, CONSULTAS Y TRANSFERENCIAS

La gestión de las citas y la atención son los principales comentarios y aspectos a mejorar.

En cuanto a la gestión, se pide principalmente que las citas, referencias o cualquier otro trámite no se extienda por mucho tiempo.

Es decir, que no se tenga que esperar meses para obtenerlos o que haya más citas, pues muchas veces no se encuentran las especialidades para atenderse. Además, que se den mejores mecanismos para realizar estos trámites como una mejor atención telefónica y mejores horarios de atención.

La demora en la atención incurre también en el área de emergencias, pues se manifiesta que la atención puede ser después de 4 horas, lo cual genera gran incomodidad sobre todo en el asegurado. Por otro lado, se percibe que existe una diferencia en la atención a los trabajadores y a los asegurados, pues se cree que los primeros tienen mayores privilegios por pertenecer a EsSalud, lo cual hace que la atención hacia ellos sea más rápida y más amable; dejando de lado al asegurado.

«Hay centros que están demasiado congestionados y con una atención en emergencia uno puede demorar hasta 3 horas» (Funcionario de EsSalud).

«Muy poco rápida. Hay demora en la consecución de las citas y lograr fechas para las operaciones» (Jefe de Ori).

«No es rápida la atención, hay gente que verdaderamente padece horrores y hasta fallece antes de llegar a recibir esa llamada de atención» (Asegurado).

Por el lado de la atención, se solicita un mejor trato por el personal de EsSalud, tanto asistencial como administrativo, pues muchos asegurados perciben desinterés por parte del personal de atención, exigen que haya una capacitación o que se tomen medidas para mejorar la actitud de servicio. Debido a estos aspectos se estaría

generando insatisfacción en los asegurados, lo que podría implicar que tengan una actitud negativa hacia la institución. Sin embargo, para algunos de los trabajadores de EsSalud, la atención que brindan es buena, pues consideran que, al tener buen personal médico, estos brindan buena atención médica.

“Muchas veces el médico me ha dicho “para que ha venido”, esas cosas no las puede decir el doctor, él está para revisarte y ayudarte, no para dar un trato poco amable” (Asegurado).

“La poca amabilidad del personal de asistencial tiene que ver con que se ha desinteresado el rol del médico en varias instituciones del país” (Jefe de Ori - provincia).

“Se han presentado varias quejas en cuanto a la atención del personal, pero no es así, lo que sucede es que como el área de emergencia está abarrotada ya no hay especialistas y eso afecta al asegurado y confunde las situaciones” (Jefe de Ori - provincia).

Además de estas dos debilidades, se observa una carencia en infraestructura y en la contratación de médicos especialistas.

En cuanto al primer punto, se percibe como un aspecto negativo relevante, principalmente por la falta de amplitud en los centros médicos, tanto de Lima como de provincia, considerando el crecimiento exponencial de los asegurados, los cuales, en muchos casos, no cuentan con un espacio adecuado dentro de las instalaciones médicas.

Por otro lado, algunos trabajadores consideran que al mejorar la infraestructura podría mejorar el clima laboral de la institución, pues se podrían sentir más cómodos trabajando.

“Un aspecto a mejorar es la infraestructura, porque la cantidad de asegurados ha aumentado y al mismo ritmo no ha crecido la infraestructura” (jefe de Ori – provincia).

“Para dar un mejor servicio se requiere una mejor infraestructura y una administración adecuada” (Jefe de Ori – provincia).

“Hay hospitales que no crecen, o sea no mejoran la infraestructura, hay muchos pacientes, pero no crece nada” (Asegurado).

Por otro lado, si bien se percibe que EsSalud cuenta con gran calidad de médicos, estos no son suficientes para atender todas las necesidades de los asegurados. En ese sentido, esta institución estaría careciendo de médicos especialistas tanto a nivel provincia como de Lima.

El hecho de no contar con médicos especialistas conlleva a que los asegurados demoren en conseguir citas, pues los pocos médicos especialistas tienen que tratar a una gran cantidad de pacientes.

“El hecho de que nos faltan médicos especialistas es una verdad que todos saben, EsSalud debe trabajar en ello, contratando médicos especialistas con el fin de cubrir todas las necesidades de los asegurados” (Personal administrativo).

“No tenemos un oncólogo pediátrico, necesariamente hay que transferir al paciente pediátrico a Lima” (Jefe de Ori – provincia).

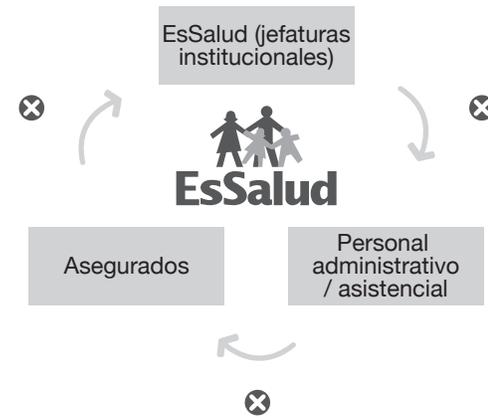
“Bueno contar con el número necesario de médicos especialistas que puedan atender toda la demanda, porque la demanda cada vez es más creciente y los recursos no crecen en ninguna proporción, entonces es uno de los problemas” (Jefe de Ori – Lima).

Valoración de EsSalud

• Percepción del rol de Salud

Se observa a EsSalud como el principal proveedor o gestor de salud de los asegurados con escasos recursos económicos. Brinda todas las atenciones correspondientes, con el fin de cubrir las necesidades médicas.

“La función es darte todas las atenciones, que el asegurado se sienta contento” (Asegurado)
 “El rol es un rol de gestor de servicios de salud, de prestador de servicios de salud, de asistencias económicas y sociales” (Personal administrativo).



• ¿Cómo es trabajar en EsSalud?

Se percibe que a manera de discurso el trabajador se siente satisfecho y cómodo en la institución. Sin embargo, manifiestan que hay aspectos negativos que generan insatisfacción laboral, lo cual se traduce en un mal clima. Esto genera que el trabajador carezca de sentido de identificación con la institución.

“Es un trabajo donde hay muchas groserías, realmente” (Personal administrativo).

“Trabajar en EsSalud es lindo porque uno trabaja para una gran institución, una institución sólida” (Personal administrativo).

“Es estresante. Es como un producto navideño, te gusta, pero te llega a molestar” (Personal administrativo).

• Triada de Satisfacción (EsSalud más trabajadores, más asegurados)

En general, se percibe que las jefaturas no cumplen un rol de liderazgo y tampoco de mejorar la institución, lo cual genera entre los trabajadores anti cuerpos hacia las autoridades, lo que implica que estén insatisfechos dentro de EsSalud y por tanto, no se identifiquen con las necesidades de los pacientes. Esto sumado a la falta de recursos es percibido por los asegurados como una mala atención y que no existe una preocupación hacia ellos, lo que generaría que se forme una actitud negativa hacia la institución.

«Yo voy ahí porque no tengo otra opción, sé que tratan mal las personas, a mí me ha pasado. Hay muchas cosas que deberían cambiar» (Asegurado).

«Yo te puedo decir que muchos trabajadores están descontentos, es siempre estar estresado dentro del trabajo, las autoridades parece que no hacen nada para mejorar, están dormidos» (Personal administrativo).

Aspectos positivos:

Cobertura completa

En general, se reconoce que EsSalud brinda una cobertura completa a sus asegurados, con el fin de cubrir todas las necesidades médicas que presenten. Este aspecto es bien valorado por todo el público pues se convertiría en una forma de fidelizar a sus clientes.

“Uno como le digo es que la cobertura es más amplia, una de las más amplias que hay acá en el País” (Personal administrativo).

“Uno de los principales es la cobertura, que de una u otra manera los asegurados tienen cobertura en salud” (Personal administrativo).

Buenos médicos especialistas

Si bien EsSalud necesita aumentar los médicos especialistas, estos son considerados los mejores profesionales. Este aspecto es altamente valorado, por el asegurado y la opinión pública del sector.

“A pesar de que son pocos médicos, son muy buenos, especializados”
(Personal administrativo).

“Lo positivo de EsSalud es que hay muy buenos médicos” (Asegurado).

Tecnología de punta

En general, se percibe que EsSalud es una de las pocas instituciones que cuenta con equipos tecnológicos de calidad. Lo cual genera que los asegurados sientan tranquilidad al estar atendidos en esta institución.

“EsSalud tiene la mejor tecnología, el mejor equipamiento, estos puntos son bastantes fuertes para la institución”
(Personal administrativo- provincia).

“Una de las cosas positivas que tenemos es la alta calidad de los equipos tecnológicos con los que contamos nosotros”
(Jefe de Ori – provincia).

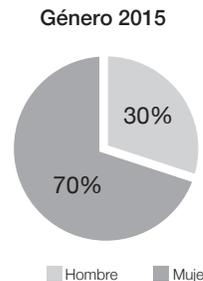
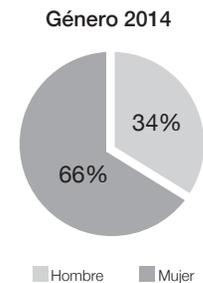
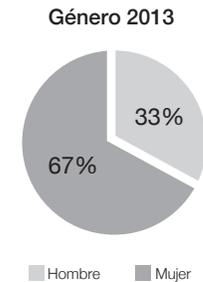
¿Hubo algún cambio a lo largo de estos años en estos comentarios?



En general, las principales preocupaciones no han variado. Sin embargo, notamos algunas diferencias. En el año 2013 y 2015 estas preocupaciones giran más en torno a la gestión de las citas, mientras que en el 2014 el tema de infraestructura (más o mejores locales) cobró mayor relevancia.

Por otro lado, en cuanto a la diferencia de Hombres y mujeres...

Observamos que a lo largo de todos los años de audiencias, el porcentaje de mujeres siempre ha sido mayor (30% aprox. por año) al de hombres (70% aprox. por año)



Base 2013: 526 personas, 2014: 129 personas, 2015: 92 personas

Y que la principal diferencia es que...

Son las mujeres quienes tienen mayor preocupación por el tema de gestión de citas. Esto se debe a que son ellas quienes suelen acompañar a las familias a los chequeos.

Valoración general de EsSalud

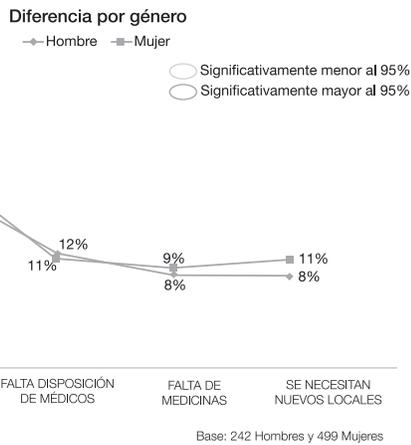


Esta valoración se debe a que muestra deficiencias principalmente en el clima laboral, atención del personal asistencial y/o administrativo, infraestructura y presencia de médicos especialistas. Dentro de todos estos aspectos los ejes de mayor relevancia serían: clima laboral y atención del personal.

El primer aspecto, clima laboral, se considera el de mayor relevancia, ya que se percibe actualmente que EsSalud no estaría contando con un ambiente de trabajo adecuado, que genere bienestar y vínculos entre en los trabajadores; Asimismo, no se estaría tomando en cuenta al colaborador que no se estaría fomentando los ascensos ni considerando remuneraciones.

El segundo aspecto, atención del personal, se desprende del primero, pues en un clima denso, la falta de motivación del colaborador sería transmitido a los asegurados, lo cual generaría incomodidades en estos últimos, pues la mala atención que reciben tanto del personal administrativo como asistencial contribuye a generar la insatisfacción. En ese sentido, la buena atención del personal se convierte en una pieza básica y fundamental para poder llegar al éxito de la institución.

¿Qué espera encontrar el asegurado el trabajador en EsSalud? El asegurado espera hallar en la institución de EsSalud aspectos o características relevantes los cuales se centran en: buena cobertura, calidad de médicos, tecnología avanzada, buen clima, médicos especialistas, buena atención, infraestructura y agilidad en la gestión de las citas. La mejora de estos aspectos específicos requeridos por el público podría implicar un aumento en la valoración positiva hacia la institución y al mismo tiempo se lograría una mayor identificación y por lo tanto mejorar la experiencia de atención.



3. CONCLUSIONES

Reputación no es solo la imagen, es justamente la confianza que tiene el asegurado para poder seguir haciendo uso de los servicios de la entidad con tranquilidad. Es gracias a la implementación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas “Hablemos en Confianza” que EsSalud va recuperando su reputación, no solamente en aspectos médicos sino a nivel administrativo, financiero y gerencial.

En ese sentido, se cree que la continuidad de las mismas y su buena ejecución será fundamental para considerarlas innovadoras dentro del ámbito de las instituciones públicas, dentro del sector salud. Del mismo modo, al no encontrarse precedentes sobre la realización de audiencias públicas, es un factor adicional para considerar que la Audiencia Pública “Hablemos en Confianza” es una tarea innovadora, sobre todo para los asegurados, quienes estarían comenzando a creer más en EsSalud con las mejoras que muestran. La innovación también se extiende al hecho de considerar relevante la participación de los asegurados, puesto que sería una forma de incluirlos dentro de las mejoras que están implementando.

Si bien es cierto, que se perciben mejoras en EsSalud, esta institución estaría recibiendo una valoración de moderada a baja.

4. RECOMENDACIONES

De manera general, se hace necesario que EsSalud continúe implementando prácticas y políticas con un enfoque de servicio, que permitan generar vínculos más estrechos con los asegurados.

De manera puntual, se sugiere implementar un canal virtual que permita abrir una vía de comunicación fácil, directa, cómoda y eficaz para el asegurado y el trabajador hacia EsSalud, con el fin de conocer con certeza cuáles son sus necesidades, ya sea a nivel de atención o incluso en asesoría en medicinas. Esta nueva área lograría que el público se sienta valorado por EsSalud y mejoraría la satisfacción del servicio en general.

Además, se recomienda crear un área de post – atención, es decir un seguimiento constante a los pacientes, indagando si están cumpliendo con el plan médico otorgado, así como también examinar la satisfacción después de la atención en EsSalud. La finalidad de esta implementación es conseguir mayor participación del público con la institución.

A nivel de comunicación se sugiere desarrollar una estrategia comunicacional que tenga como finalidad el acercamiento de los asegurados con los colaboradores, con el fin de que conozcan cuáles son los beneficios de trabajar en EsSalud como de atenderse en el Seguro Social. Para ello se deberían utilizar medios especializados y de mayor uso por el público. En ellos se deberá comunicar la institución, los servicios con los que cuentan, así como también sus principales beneficios, los cuales se convertirían en el eje de valor de EsSalud.

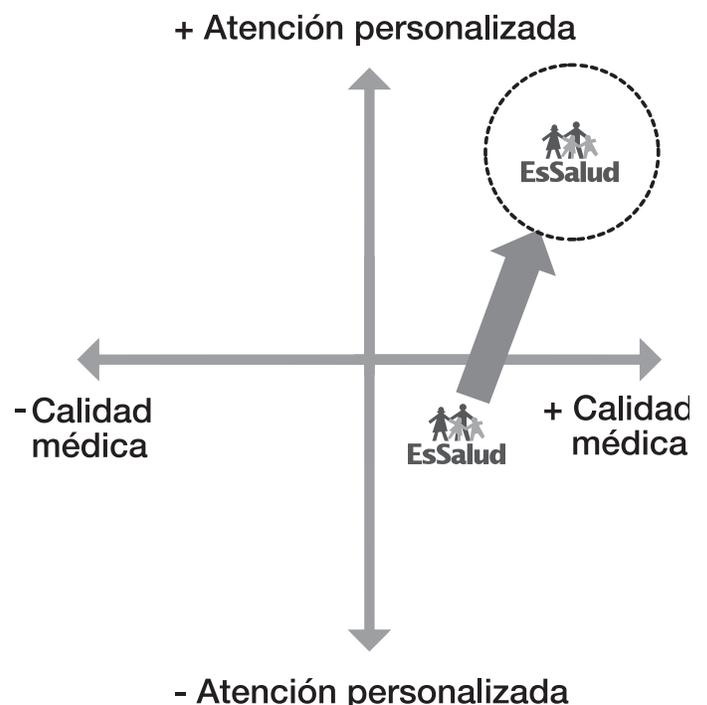
Dentro de la estrategia de comunicación se podrían implementar capacitaciones al personal administrativo, con la finalidad de que se conviertan en asesores de salud, los cuales tengan como principal responsabilidad indagar las necesidades médicas, realizar un seguimiento al asegurado e informar

sobre las nuevas mejoras o implementaciones que EsSalud viene ejecutando. En suma, convertirlos en el nexo entre el asegurado y la institución.

Actualmente EsSalud cuenta con buena calidad médica, sin embargo, la atención personalizada es una oportunidad de mejora. Cuando EsSalud cumpla con este aspecto podrá convertirse en líder del sector salud. En este sentido, EsSalud deberá posicionarse como una institución que brinda servicios de calidad que además ofrece atención personalizada, fortalecida gracias a su política de humanización.

Respecto al desarrollo de las audiencias públicas se recomienda:

- Realizar talleres participativos y mesas de trabajo con el fin de profundizar más en temas de interés para los asegurados.
- Implementar foros de discusión a partir de los principales temas en las consultas.
- Implementar medios de interacción en línea como chats y blogs.
- Escenario esperado



5. LECCIONES APRENDIDAS

Sobre gestión del entorno

Se cuenta con las siguientes lecciones aprendidas para este punto:

- Convocatoria abierta para que todos los actores relacionados con EsSalud puedan participar y conocer la información que se brinda durante la audiencia y que pueden participar.
- Difusión de lo presentado en las audiencias a través del boletín “Confianza”.
- Realizar resúmenes en las redes sociales.
- Pedir cobertura de la prensa local para la audiencia.
- Responder las preguntas in situ o vía web

Sobre gestión de los procesos

Es importante responder todas las preguntas realizadas por los participantes durante las Audiencias Públicas “Hablemos en confianza”. EsSalud ha logrado encontrar un mecanismo en el que se responden unas 10 preguntas al azar en el mismo momento de las audiencias y las demás son respondidas y colgadas en la página web de la institución.

Es importante asegurarse que absolutamente todas las preguntas sean respondidas a cabalidad, ya que de lo contrario los asegurados podrían quedarse con la idea de que realmente no han sido escuchados y, por tanto, su insatisfacción aumentaría.

• Sobre sostenibilidad

Es fundamental lograr la institucionalización de estos emprendimientos de transparencia en la gestión pública y para ello es determinante disponer en plena vigencia de directivas técnicas



Anexos

Aspectos de la sistematización

Índice de guía de indagación

1. Perfiles

- a. Tipos de perfiles encontrados.
- i. Jefes de la institución.
- ii. Asegurados.
- iii. Personal administrativo / asistencial.

2. Valoración de EsSalud

- a. Triada de Satisfacción (EsSalud más trabajadores más asegurados).
- b. Evaluación general de EsSalud.

Aspectos negativos:

- Agilidad en las citas.
- Amabilidad en la atención.
- Infraestructura.
- Carencia de médicos especialistas.

Aspectos positivos:

- Cobertura completa.
- Buenos médicos especialistas.
- Tecnología avanzada.

- c. Percepción del rol de EsSalud.
- d. Cómo es trabajar en EsSalud.

3. Evaluación general de la audiencia pública “Hablemos en confianza”.

- a. Cómo conocieron la audiencia pública “hablemos en confianza”.
 - i. Medios por los cuales se enteraron de esta actividad.
- b. Asistencia a la Audiencia Pública “Hablemos en confianza”.
- c. Importancia de la audiencia pública.
 - i. Cuál es el fin de la audiencia pública.
- d. Temas tratados y temas faltantes.
- e. Conocimientos de otras audiencias.

Cuadro: Principales comentarios

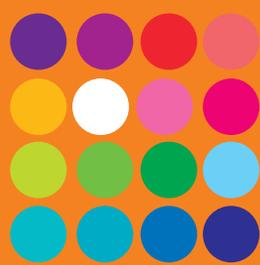
CUADRO GENERAL

	TOTAL	2013 Aa	2014 Bb	2015 Cc
Asegurados	747	526	129	92
GESTIÓN DE CITAS, REFERENCIAS, CONSULTAS Y TRANSFERENCIAS	34%	39%B	17%	33% B
AGILIZACIÓN DE LAS CITAS	23%	24%B	14%	32%B
NO HAY CITAS	4%	6%BC	1%	0%
NO SE PUEDEN SACAR CITAS POR TELÉFONO	3%	4%B	0%	0%
DEMORA EN REFERENCIAS	2%	2%	2%	1%
EL HORARIO DE CITAS Y CONSULTAS ES MUY TEMPRANO	2%	2%b	0%	0%
TRANSFERENCIAS PROLONGADAS	1%	2%b	0%	0%
ATENCIÓN DEL HOSPITAL O POLICLÍNICO	27%	29%b	21%	28%
FALTA DE MEDICINAS, EQUIPOS Y PERSONAL	23%	25%B	9%	29%B
FALTA DISPOSICIÓN DE MÉDICOS	11%	11%B	5%	23% AB
FALTA DE MEDICINAS	9%	11%B	2%	7%
FALTA DE EQUIPOS	3%	3%	2%	1%
DEBEN DAR MEJORES MEDICINAS	2%	3%Bc	0%	0%
INFRAESTRUCTURA	14%	10%	29% AC	17%A
SE NECESITA NUEVOS LOCALES	10%	7%	22% Ac	12%a
MALA INFRAESTRUCTURA	2%	2%	1%	3%
AMPLIACIÓN DE LOCALES	2%	1%	6%Ac	2%
OTROS SOBRE INFRAESTRUCTURA	0%	0%	0%	0%
OTROS EN GENERAL	3%	3%	1%	4%b
NINGUNO	5%	6%	0%	3%B

Resumen de fuentes secundarias

Es en ese contexto que la Oficina de Relaciones Institucionales ha elaborado una directiva para el desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en las redes desconcentradas del Seguro Social de Salud – EsSalud, que tiene como finalidad la continuidad y sostenibilidad de dichas audiencias para las siguientes gestiones por venir.

PROVINCIA	NOMBRE	CARGO
LA LIBERTAD	VICTOR RAMÍREZ	JEFE DE FINANZAS
LA LIBERTAD	CARLOS ROBERTO PAOLI RAZURI	JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL
AREQUIPA	JUAN MANUEL BELLIDO	JEFE DE ADMINISTRACIÓN
JUNIN	PATRICIA ROMERO VILCAPOMA	JEF. UNID.DE LEGAJOS DE BIENESTAR DE PERSONAL
LA LIBERTAD	JACQUELINE OLIVARI HEREDIA	JEF. RELAC. INSSTITUCIONALES
JUNIN	LUIS QUISPE	JEF. DE SOPORTE INFORMATICO
LA LIBERTAD	MILAGROS NUÑEZ	JEFA. DE CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN
JUNIN	JESSICA LAURA	JEFA DE ORI
LIMA	ROSSANA ULLOA	ASEGURADO
LA LIBERTAD	JUANY PINEDO	JEFA DE ORI
AREQUIPA	BLANCA MALCA	JEFE ORI
AREQUIPA	MARÍA ALEJANDRA VALDIVIA	COMUNICADORA SOCIAL
LIMA	ORLANDO ROJAS	ASEGURADO
JUNIN	OSCAR DELGADO QUISPE	JEF. ADMINISTRATIVO
JUNIN	DR. MARTÍN ALVARO ORDOÑEZ	GERENTE DE LA RED ASISTENCIAL
LIMA	PATRICIA CORONEL DE LA TORRE	ORI REBAGLIATI
LIMA	MARCO SIERRA LOZADA	ASEGURADO
LIMA	ENRIQUE FERNÁNDEZ CELIS	ASEGURADO
LIMA	HORTENCIA OROPEZA FLORES	ASEGURADO
LIMA	OLGA RETUERTO CHAVARRÍA	ORI SABOGAL
LIMA	HENRY RAFAEL	ASEGURADO
LIMA	MYRIAM LARA	ASESORA DE ORI CENTRAL
AREQUIPA	DENNYS PINTO HINOJOSA	DIRECTOR DE CENTRO MÉDICO PRIMARIO
LIMA	MARITZA COLMENARES	ORGANIZADORA DE LA AUDIENCIA 2013
AREQUIPA	ROLANDO TINAJERO	ENCARGADO DE LOS ALMACENES
LIMA	VIRGINIA BAFFIGO TORRE DE PINILLOS	DIRECTORA DE ESSALUD
LIMA	RAQUEL PALOMINO ZÁRATE	JEFA GENERAL DE LAS ORIS



EXPERIENCIAS
EXITOSAS Y/O
INNOVADORAS
DURANTE LA GESTIÓN
INSTITUCIONAL DE
ESSALUD 2012 – 2016



80 años
Unidos para ti
1936 - 2016



EsSalud
Humanizando el Seguro Social