

Contraloría inicia Operativo de Visita Preventiva “Mi Salud en Essalud-2017” para verificar la atención de pacientes asegurados

- *Acción se realiza en el marco del Programa “Contraloría #MejorServicio” que contribuirá a mejorar los servicios que reciben miles de asegurados*
- *Se visitarán 100 establecimientos de Essalud a nivel nacional.*



Para verificar la calidad de los servicios de consulta externa en los centros asistenciales del Seguro Social de Salud-ESSALUD, la Contraloría General realiza el operativo de visita preventiva “Mi Salud en Essalud 2017”, en el marco del Programa “Contraloría #MejorServicio” que, en este caso, está orientado a mejorar los servicios que reciben miles de asegurados a nivel nacional.

En esta oportunidad, el programa visitará, del 6 al 10 de marzo del año en curso, 100 establecimientos de ESSALUD, en todo el país.

Los centros asistenciales de Essalud que se visitarán fueron seleccionados porque concentran más del 90% del total de quejas y reclamos registrados en el año 2016, siendo las más frecuentes la demora en el otorgamiento de citas y la atención, maltrato por parte del personal de salud o administrativo y el incumplimiento en la programación de citas y cirugías.

Otros aspectos a revisar son el abastecimiento de medicamentos y/o materiales de farmacia, la atención del asegurado, estado de la infraestructura, entre otros.

Con esta acción preventiva, la Contraloría contribuirá a la mejora en la prestación del servicio de salud que se brinda a los asegurados y derechohabientes, de modo que éste se cumpla de acuerdo a la normativa vigente.

Riesgos y mejoras

Los posibles riesgos y oportunidades de mejora que se detecten en esta acción preventiva que estará a cargo del Departamento de Control Salud de la Contraloría y las Contralorías Regionales, serán comunicados a los titulares de las Redes Asistenciales del Seguro Social de Salud donde pertenecen los establecimientos visitados.

Hoy, el Gerente de Control Gobierno Nacional de la Contraloría, Marco Argandoña, inspeccionó el servicio de consulta externa del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en Lima, donde se observó el excesivo tiempo de espera de los asegurados para ser atendidos, demora en los trámites, demora en el otorgamiento de citas, incumplimiento en la programación de citas, falta de medicamentos y reactivos, un débil proceso de orientación a los pacientes, pago por el trámite de informes médicos, falta de mantenimiento de baños, lo cual origina malestar en los asegurados. La administración del hospital manifestó la disposición y compromiso para subsanar los hechos y riesgos advertidos por la Contraloría General.

EL DATO

Del total de 387 establecimientos de salud a cargo del Seguro Social a nivel nacional, 167 registraron quejas en el 2016, que sumaron en total 84 mil 897 quejas.

Lima, 06 de marzo de 2017