



## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECIBIÓ MÁS DE 200 QUEJAS CONTRA ESSALUD DURANTE EL 2012**

### **Nota de Prensa N°016/OCII/DP/2013**

Durante el 2012, la Defensoría del Pueblo recibió un total de 249 quejas en contra de ESSALUD, de las cuales la mayoría están referidas a la demora en la entrega de citas a los asegurados, el retraso en la programación de cirugías o exámenes clínicos; así como la dilación en la aceptación y atención de pacientes referidos de otras sedes de la misma institución.

La Jefa de la Oficina Defensorial de Lima, Eliana Revollar, consideró que el malestar e inconveniente en la atención oportuna de los pacientes, se debe –fundamentalmente- a una inadecuada organización administrativa. Detalló que también se registraron quejas por desabastecimiento o escasez de medicamentos; así como situaciones de maltrato físico y/o psicológico durante la prestación del servicio de salud.

Indicó, además, que las quejas revelan la falta de seguridad para los pacientes y personal médico, debido a que no existen suficientes áreas que permitan garantizar el aislamiento de aquellos que por su condición requieren un mayor cuidado, por lo que exponen la salud de los demás.

Asimismo, añadió que en el plano administrativo, se detectaron retrasos en el pago de los subsidios (por sepelio o lactancia) y por reembolsos, así como irregularidades en la atención de denuncias. La funcionaria señaló que, en el plano laboral, las irregularidades en las contrataciones y nombramientos del personal del sector salud, fueron el principal problema.

Al respecto, recordó que en la reunión de trabajo sostenida entre la nueva Presidenta de ESSALUD, doctora Virginia Baffigo y el Defensor del Pueblo, doctor Eduardo Vega, el pasado 28 de diciembre, se dio a conocer importantes avances para responder a la demanda de intervenciones quirúrgicas pendientes entre los años 2010 y 2012, al poner en marcha el “*Plan Confianza: Más operaciones y menos esperas*”, que pretende desembalsar este álgido problema que impacta en la salud de los asegurados y resolver el problema del desabastecimiento de medicamentos y prótesis de manera integral.

En otro momento, Revollar Añaños sostuvo que la intervención defensorial coadyuvó a que los profesionales de ESSALUD superasen una restricción discriminatoria que les impedía participar en los contratos para cubrir nuevas plazas, debido a su vínculo laboral vigente con ESSALUD, ya sea como nombrados o contratados.

Precisó que la recomendación fue acogida por ESSALUD al variarse el criterio de permitir la inscripción de quienes laboran en ESSALUD y otras instituciones públicas en las convocatorias, conforme lo dispone la Resolución de Gerencia Central N° 050-GCGP-ESSALUD-2013, del 14 de enero del año en curso.

Finalmente, la funcionaria pidió a todos los ciudadanos acercarse a la Defensoría del Pueblo, a fin de resolver sus inquietudes o presentar sus quejas referidas a este tema o algún otro que fuese de competencia de la institución.

**Lima, 24 de enero del 2013.**

**Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional**  
**Defensoría del Pueblo**  
**Teléfono: 311-0300 anexos 1400 – 1402 – 1403 – 1406 – 1407**  
**[www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)**