



**Tras supervisión realizada en módulo de citas**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO RECOMENDO MEJORAR SISTEMA DE ENTREGA DE**  
**CITAS EN EL HOSPITAL OCTAVIO MONGROUT MUÑOZ - ESSALUD**  
**Nota de Prensa N° 066/OCII/DP/2013**

- ***Hospital solo cuenta con tres ventanillas de atención de citas por la mañana y una por la tarde.***

Al término de una supervisión realizada en el módulo de citas del Hospital I *Octavio Mongrout Muñoz* - EsSalud, ubicado en el distrito de San Miguel, la Defensoría del Pueblo recomendó al Gerente de la Red Sabogal Sologuren - EsSalud, Carlos Salcedo Espinoza, mejorar el sistema de entrega de citas y garantizar la atención oportuna de los asegurados.

Delcy Heredia Silva, Jefa de la Oficina Defensorial del Callao, explicó que –durante la visita a este nosocomio– se verificó que el número de asegurados requirentes de una atención por consulta ambulatoria es mayor al número de citas disponibles para cada servicio. Asimismo, indicó que muchos de los pacientes pertenecían a los grupos de atención prioritaria de adultos mayores y mujeres embarazadas, quienes manifestaron que –además de esperar por la expedición de las citas requeridas– las programaciones se fijaban en fechas con espera de uno hasta dos meses.

Al momento de la supervisión, se identificó también la falta de recursos humanos en la unidad de admisión de citas (terminalistas). “De cinco ventanillas para atención, solo están operativas tres en el turno de mañana y una en la tarde, lo cual resulta insuficiente; más aún, cuando existen grupos vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad y madres gestantes”, precisó la funcionaria.

Asimismo, la Jefa de la Oficina Defensorial del Callao manifestó haberse evidenciado que no se brinda una adecuada orientación respecto del procedimiento de obtención de citas, teniéndose –inclusive– que el personal de vigilancia o el supervisor de módulos tratan de orientar a los asegurados respecto del procedimiento a seguir. Así también, se verificó que solo se cuenta con dos cabinas telefónicas de “*EsSalud en Línea*”, que resultan insuficientes para la alta demanda de usuarios de este servicio.

“Se ha recomendado, además del necesario aumento de personal en la Unidad de Admisión de Citas, adoptar las medidas necesarias para el incremento de profesionales médicos especialistas en los Servicios de Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Traumatología, Oftalmología, Gastroenterología, entre otros, a fin de atender la demanda de atención médica requerida por los asegurados en el Hospital Mongrout”, manifestó Heredia Silva.

Del mismo modo, la funcionaria solicitó el incremento de cabinas telefónicas gratuitas de “*EsSalud en Línea*”, así como asignar personal con conocimiento del procedimiento para la tramitación de citas, el cual debe encontrarse debidamente identificado a fin de que el asegurado sepa a quién recurrir cuando requiera la orientación respectiva. Recomendó,

también, elaborar un flujograma del proceso de atención de Citas, Referencias y Contra referencias, el mismo que debe estar publicado en lugares visibles.

Cabe indicar que la Defensoría del Pueblo ha tomado contacto directo con el Director del Hospital I Octavio Mongrout Muñoz - EsSalud, Adler Gil Quezada, quien ha mostrado su compromiso con miras a un óptimo abordaje de esta problemática. En esa línea, ha expresado encontrarse en un proceso de reestructuración de su sistema de atención a los asegurados, para cuyos fines contribuye favorablemente el contenido de las recomendaciones defensoriales cursadas a raíz de la supervisión realizada.

**Lima, 26 marzo del 2013.**