

Midiendo la calidad de atención a los asegurados de Essalud

Es obligación del Estado garantizar el libre acceso a prestaciones de salud a través de entidades privadas, públicas o mixtas. Así lo establece el artículo 11 de la Constitución del Perú. Respecto a las públicas, co-existen dos sistemas de salud: uno que está a cargo del Estado bajo la dirección del Ministerio de Salud (Minsa), y otro correspondiente a las prestaciones de salud del Seguro Social del Perú (Essalud). Esta última funciona bajo un régimen de naturaleza contributivo, donde el Estado administra las aportaciones de los asegurados, es decir, los fondos provienen de los propios pacientes.

Essalud cuenta hoy con cerca de 10 millones de asegurados, quienes son atendidos en 5 redes asistenciales a nivel nacional, conformadas por 23 establecimientos de salud, entre hospitales, clínicas y policlínicos. Esta entidad tiene como objeto dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales, así como otros seguros de riesgos humanos.

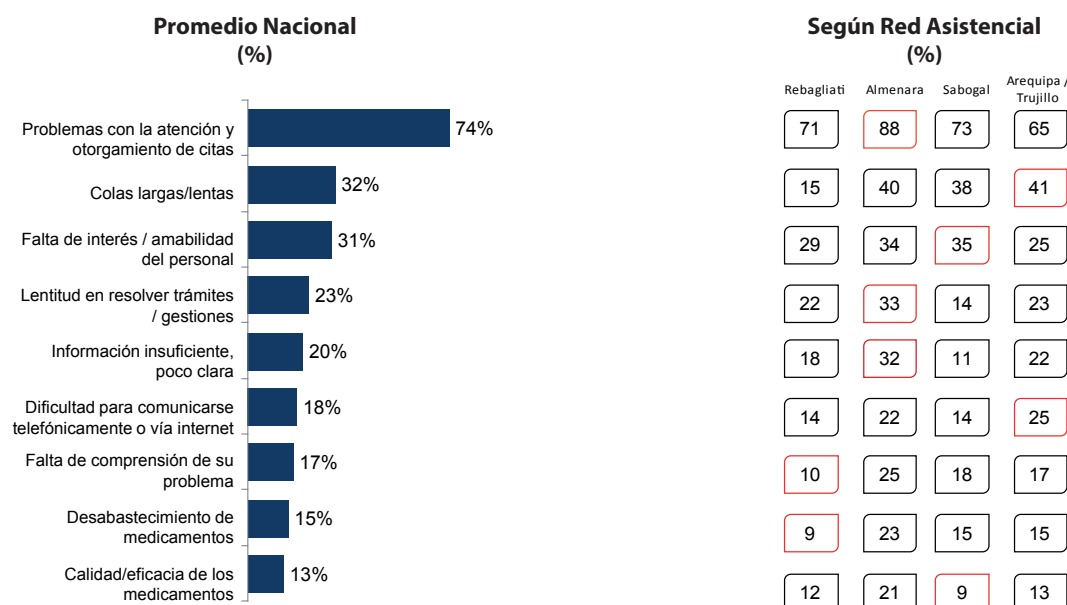
En este contexto, el funcionamiento eficaz de Essalud requiere de un conjunto de procedimientos médicos y administrativos, cuya gestión deberá estar orientada hacia el diseño y la implementación de buenas prácticas en la prestación de servicios, de manera oportuna, adecuada y con la calidad requerida, atendiendo a los derechos de los pacientes. En este sentido, el presente BoletínCAD aborda los principales aspectos relacionados con la calidad de la atención a los asegurados de Essalud respecto a los servicios que brinda esta entidad.

Principales problemas en la atención a los asegurados de Essalud

Según un estudio realizado por Ciudadanos al Día respecto a la atención a los pacientes de Essalud en materia de entrega de medicamentos en las redes asistenciales Rebagliati, Almenara, Sabogal, Arequipa y Trujillo; los problemas más álgidos están relacionados con la calidad de la atención y el otorgamiento de citas (74%), seguido de las largas colas y la lenta atención (32%) y la falta de interés y amabilidad del personal (31%).

Asimismo, los pacientes encuestados identificaron como problemas menos importantes a la falta de comprensión del problema de los pacientes por parte del especialista que los atiende (17%), el desabastecimiento de medicamentos (15%) y la calidad o eficacia de éstos (13%).

Principales problemas en la atención a los asegurados de Essalud



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. Base: Total de entrevistados (614 casos). Elaboración: CAD Ciudadanos al Día.

En cuanto a los resultados por redes asistenciales, Almenara presenta el mayor porcentaje de problemas relacionados con la atención y el otorgamiento de citas, al alcanzar un 88% de rechazo de los asegurados; mientras que las redes de Arequipa y Trujillo presentan el mayor porcentaje de problemas relacionados a colas largas (41%), y Sabogal respecto a la falta de interés y amabilidad del personal (35%). En el extremo opuesto, la red asistencial Rebagliati presenta el menor porcentaje de problemas respecto a la falta de comprensión del médico al paciente (10%) y el desabastecimiento de medicamentos (9%). Por su parte, Sabogal es la red asistencial con el menor porcentaje de problemas respecto a la calidad o eficacia de los medicamentos (9%).

Satisfacción de los asegurados con los servicios de Essalud

En cuanto a los servicios que brinda Essalud, el estudio realizado por Ciudadanos al Día evaluó la satisfacción de los asegurados respecto a cuatro procesos que resultan determinantes en la calidad de la atención:

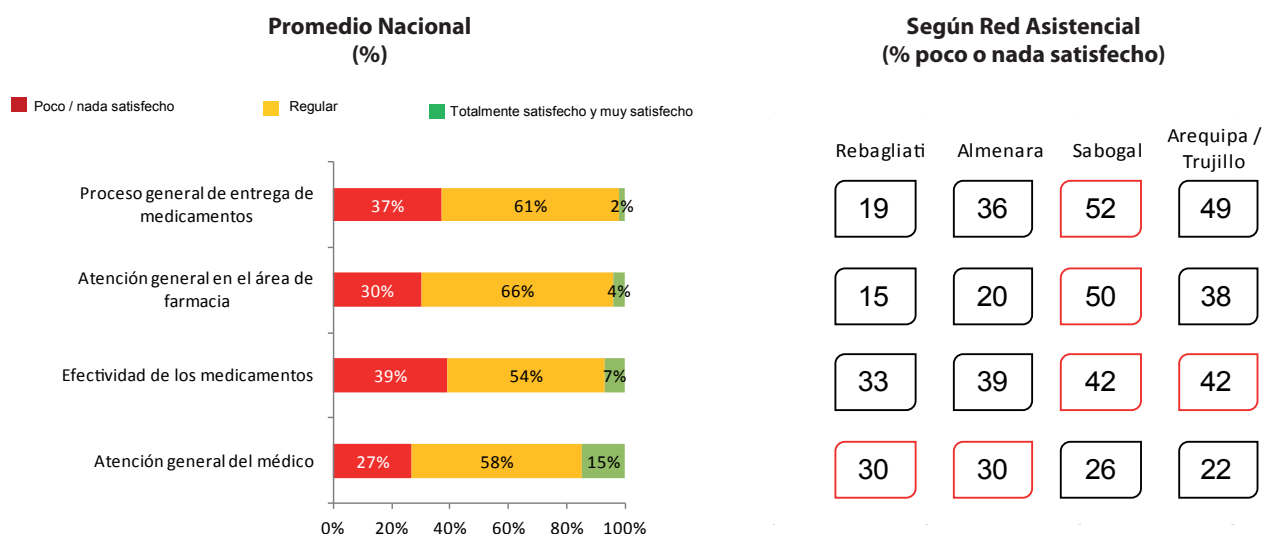
a) Entrega de medicamentos: el 37% manifestó estar poco o nada satisfecho con este proceso. Entre las principales razones figuran los tiempos de entrega, la disponibilidad, efectividad y calidad de los medicamentos. Respecto a redes asistenciales, Sabogal tiene el mayor porcentaje de insatisfacción (52%).

b) Atención en el área de Farmacia: uno de cada tres asegurados (27%) reveló estar poco o nada satisfecho al respecto, principalmente por la poca comodidad e inadecuada señalización del área de Farmacia, así como por la falta de información que brinda el personal respecto a los medicamentos entregados, y la demora en la dispensación de los mismos (5 días en promedio). La red asistencial Sabogal presenta el mayor nivel de insatisfacción (50%).

c) Efectividad de los medicamentos: el 39% de los encuestados refirió estar poco o nada satisfecho al respecto. La principal razón para cuestionar la efectividad de los medicamentos está ligada a la entrega de medicamentos genéricos (41%) seguida de la no efectividad de los medicamentos y que éstos no brindan resultados favorables; y por último el hecho de que los medicamentos entregados tienen una efectividad lenta y que producen efectos adversos. Al respecto, la red asistencial Sabogal y las de Arequipa y Trujillo presentan los mayores porcentajes de insatisfacción (42% cada una).

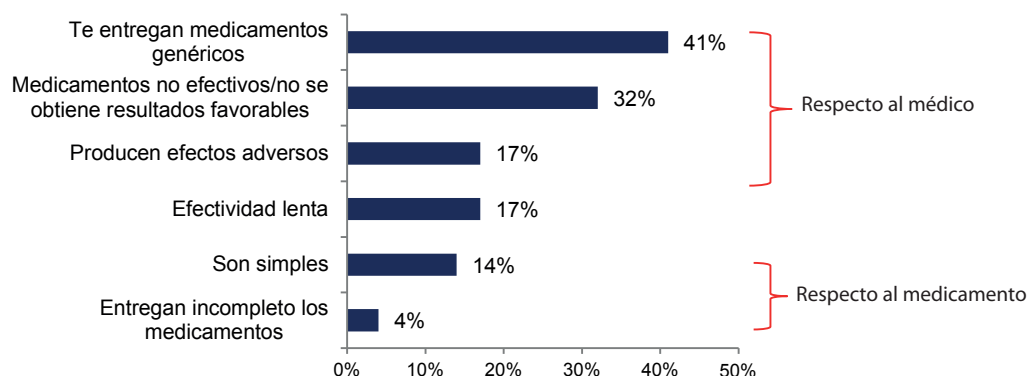
d) Atención general del médico: uno de cada tres asegurados (27%) declaró sentirse poco o nada satisfecho con la atención de su médico en los hospitales de Essalud. Esta situación se explica por factores relacionados tanto al médico (su actitud, el tiempo de atención, la falta de explicación de la receta) como a los medicamentos (entrega, efectividad). En cuanto a redes asistenciales, Rebagliati y Almenara presentan los mayores niveles de insatisfacción (50% cada una).

Satisfacción de los asegurados con los servicios de Essalud



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Insatisfacción respecto a la efectividad de los medicamentos Promedio Nacional (% poco o nada satisfecho)

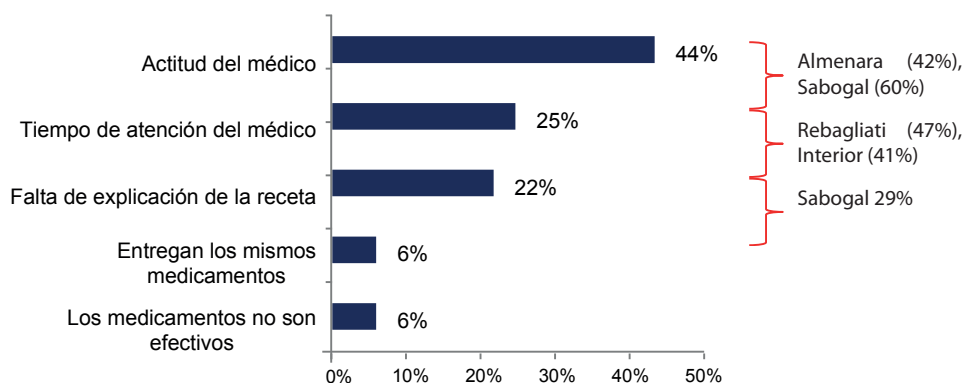


Medicamentos genéricos: son las copias que se producen después de vencido el plazo de la patente del medicamento innovador (aquel que es fabricado por la empresa que descubrió y patentó el principio activo).

Efectividad de un medicamento: es la respuesta de un paciente ante la ingesta de un medicamento.

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Insatisfacción respecto a la atención del médico Promedio Nacional (% poco o nada satisfecho)

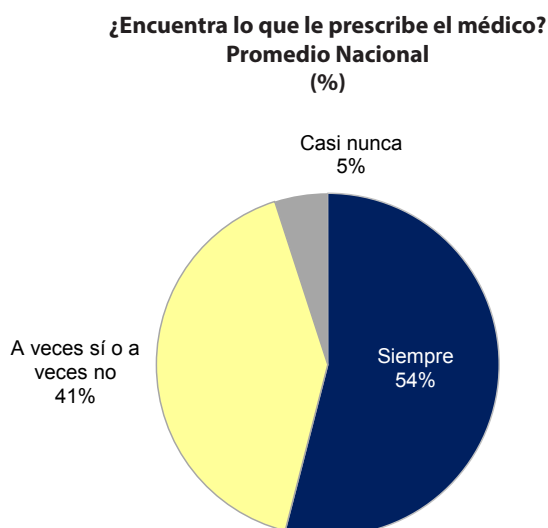


Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Aspectos relacionados con la entrega de medicamentos

La dispensación de medicamentos es determinante en la calidad de la atención a los asegurados de Essalud, ya que constituye el último eslabón de los procesos asociados al Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales.

Al respecto, el 54% de los encuestados manifestó que siempre encuentra en la Farmacia del Hospital el medicamento que su médico le prescribe, mientras que el 41% lo encuentra a veces, y el 5% casi nunca. Es decir, uno de cada dos pacientes (46%) no tiene la seguridad de encontrar el medicamento recetado. Ello es particularmente grave si consideramos que Essalud maneja un Petitorio de Medicamentos, con la finalidad de disponer del stock necesario de éstos que atiendan las necesidades de los pacientes.



Petitorio Farmacológico de Essalud (Petitorio de Medicamentos): documento normativo que regula la prescripción, dispensación, adquisición y utilización de medicamentos en esta entidad. Está compuesto por 922 medicamentos esenciales, es decir, necesarios para la prevención, tratamiento y control de las enfermedades prevalentes en el país.

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Respecto a las acciones tomadas por los pacientes que no encuentran los medicamentos que requieren, algunos se ven obligados a comprarlos en otra farmacia; mientras que otros retornan a Essalud en otra fecha distinta y adicional, con las molestias e inconvenientes que esto implica.

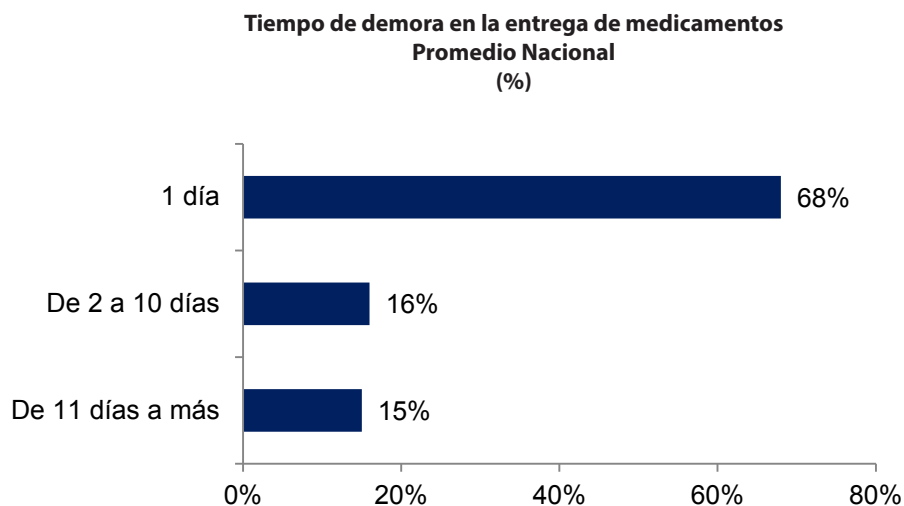
En cuanto a los resultados según redes asistenciales, Almenara registra la mayor cantidad de pacientes que declaran que casi nunca encuentran en la farmacia del establecimiento, el medicamento prescrito (8%).

¿Encuentra lo que le prescribe el médico? (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Siempre	48%	46%	28%	41%
A veces sí o a veces no	49%	46%	65%	56%
Casi nunca	2%	8%	6%	3%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Tiempo de demora en la entrega de medicamentos

Un punto muy importante a considerar respecto a la dispensación de medicamentos es el tiempo que le toma a Essalud entregarlos a sus asegurados. Así, el 68% declaró que recibe sus medicamentos en un día, el 16% en un rango de 2 a 10 días, y el 15% el 11 días o más. En promedio, el tiempo de entrega es de 5 días.



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Respecto a los resultados según redes asistenciales, los tiempos varían según donde se hayan atendido los asegurados, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

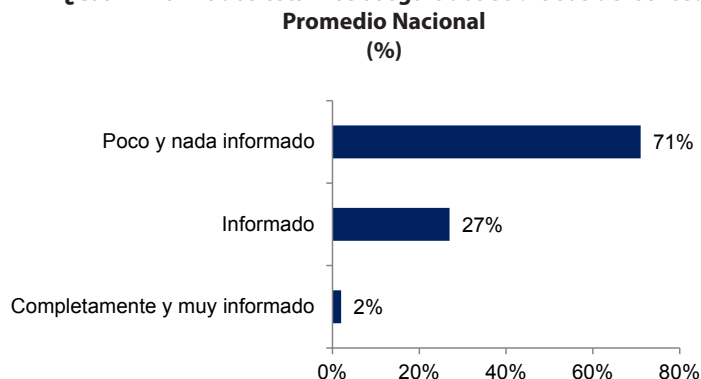
Tiempo de demora en la entrega de medicamentos (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
1 día	76%	59%	55%	83%
De 2 a 10 días	14%	20%	17%	13%
De 11 días a más	9%	21%	26%	4%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

¿Cuán informados están los asegurados de Essalud sobre sus derechos?

Para un ejercicio pleno de sus derechos en su relación con Essalud, resulta fundamental que los asegurados los conozcan y estén empoderados al respecto. En este sentido, las cifras mostradas por el estudio realizado por Ciudadanos al Día resultan preocupantes: solo uno de cada tres encuestados (29%) considera que está informado o muy informado sobre sus derechos como asegurado. Esta situación que se agrava en las redes asistenciales del interior del país, donde solo el 24% tienen conocimiento del tema.

¿Cuán informados están los asegurados sobre sus derechos?



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

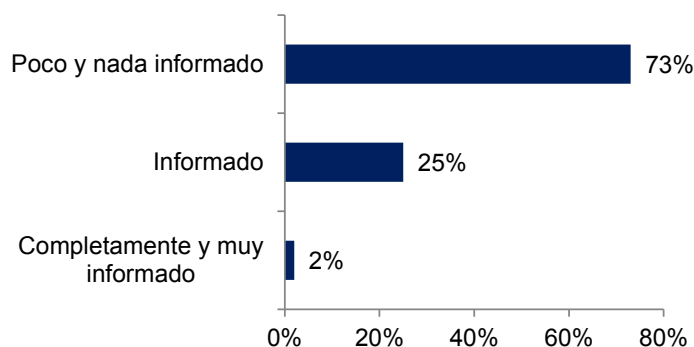
¿Cuán informados están los asegurados de Essalud sobre sus derechos? (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Poco y nada informados	65%	70%	73%	77%
Informado	32%	28%	25%	21%
Completamente y muy informado	2%	8%	6%	3%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

¿Saben los asegurados de Essalud cómo presentar un reclamo o queja?

Respecto a los mecanismos y canales para presentar reclamos, quejas o denuncias ante la vulneración de sus derechos en su relación con Essalud, solo el 27% de los asegurados manifiesta estar informados o muy informados al respecto. En las redes asistenciales del interior del país, la cifra alcanza solo el 19%.

¿Saben los asegurados de Essalud cómo presentar una queja o reclamo?
Promedio Nacional (%)



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

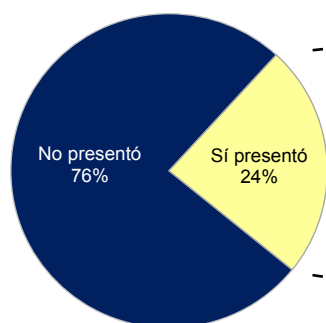
¿Saben los asegurados de Essalud cómo presentar una queja o reclamo? (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Poco y nada informados	73%	75%	66%	81%
Informado	24%	24%	32%	17%
Completamente y muy informado	4%	2%	2%	2%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamo?

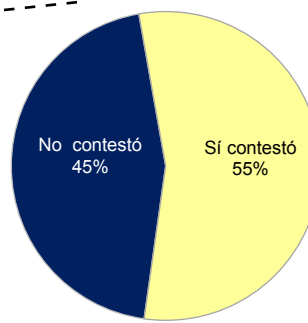
Solo uno de cada cuatro encuestados (24%) manifestó haber presentado alguna vez una queja o reclamo ante una red asistencial de Essalud. De ellos, el 45% declaró que su queja o reclamo nunca fue atendida.

¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamo?
Promedio Nacional
(%)



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

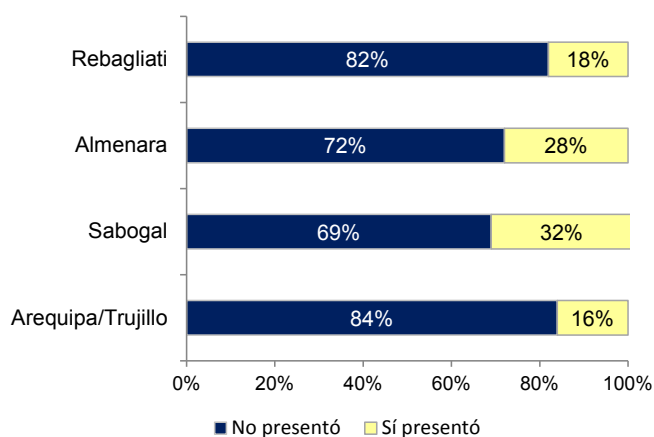
¿La entidad contestó su queja o reclamo?
Promedio Nacional
(%)



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados que declaró haber presentado una queja (145 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

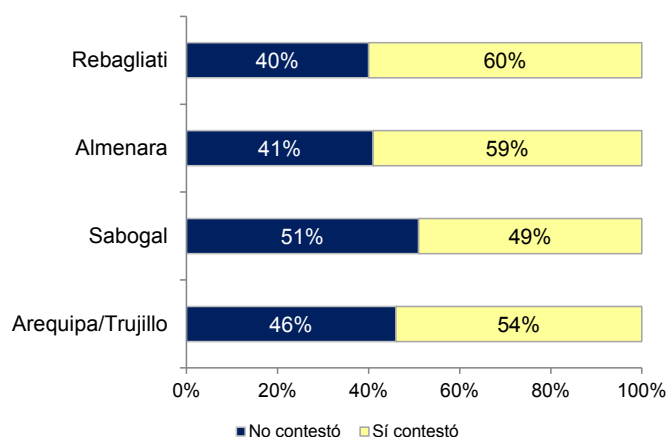
Los asegurados que se atienden en la red asistencial Sabogal, son los que menos quejas o reclamos presentan ante una vulneración de sus derechos (69%). De los pacientes que sí presentaron una queja (32%), el 51% declaró que ésta no fue contestada.

¿Alguna vez ha presentado una queja o reclamo?
(% según red asistencial)



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

¿La entidad contestó su queja o reclamo?
(% según red asistencial)



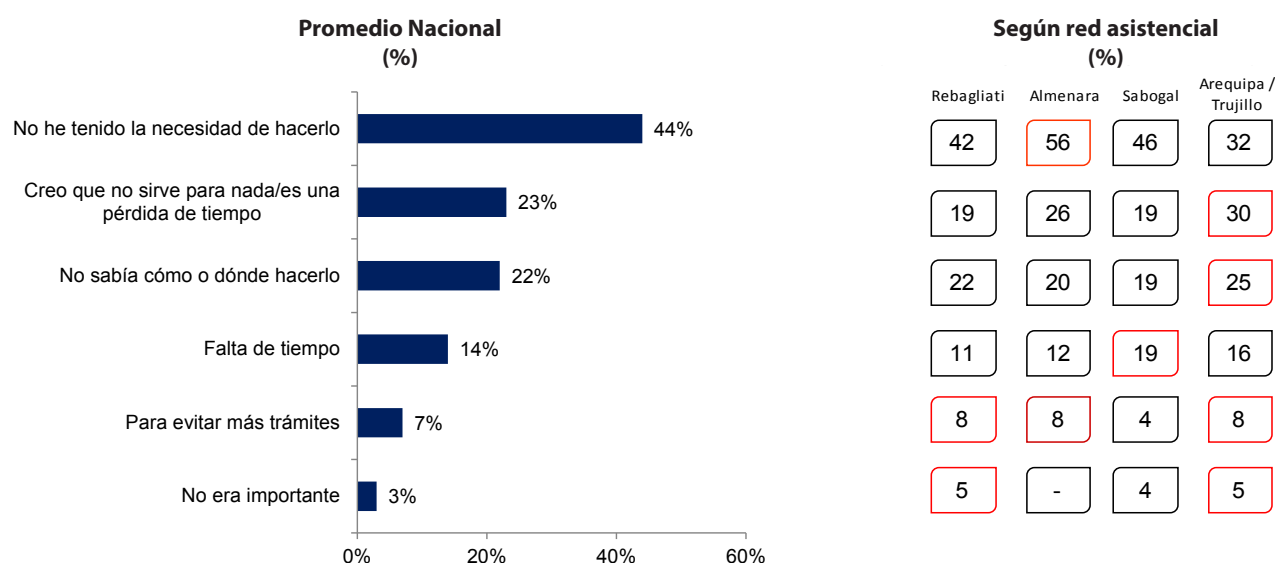
Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados que declaró haber presentado una queja (147 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

¿Por qué no presentó una queja o reclamo?

Del total de asegurados que no presentó una queja o reclamo (76%), casi la mitad de éstos manifestó que no tuvo la necesidad de hacerlo (44%), mientras que el 23% considera que dicho procedimiento “no sirve para nada” o “es una pérdida de tiempo”, y el 22% no sabía cómo o dónde hacerlo.

Respecto a los resultados según red asistencial, Almenara presenta el mayor porcentaje de pacientes que declaró que no tuvo la necesidad de hacerlo (56%), mientras que las redes de Arequipa y Trujillo (30%) registran el mayor porcentaje de pacientes que considera que dicho procedimiento “no sirve para nada” o “es una pérdida de tiempo”. Es en estas redes también donde se registra el mayor nivel de desinformación sobre cómo presentar una queja o reclamo (25%).

¿Por qué no presentó una queja o reclamo?



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados que declaró no haber presentado una queja (469 casos).
Elaboración: CAD Ciudadanos al Día.

Conocimiento sobre la Defensoría del Asegurado de Essalud

En el 2001 se creó la Defensoría del Asegurado de Essalud, con la finalidad de proteger los derechos de los asegurados y sus derechohabientes, así como supervisar el cumplimiento de los deberes de los mismos. Dada la relevancia de su rol, resulta fundamental que la totalidad o al menos la mayor parte de los asegurados sepan de ella y de su trabajo.

Al respecto, solo el 36% (4 de cada 10 encuestados) conoce de la existencia de la Defensoría del Asegurado de Essalud; y de ellos, solo el 27% calificó como buena o muy buena la labor que realiza esta instancia. Estos resultados se deben principalmente a la falta de atención a los reclamos o quejas, así como al personal de atención al público, que según manifestaron los asegurados, está poco capacitado para brindar un servicio y asesoría adecuada.

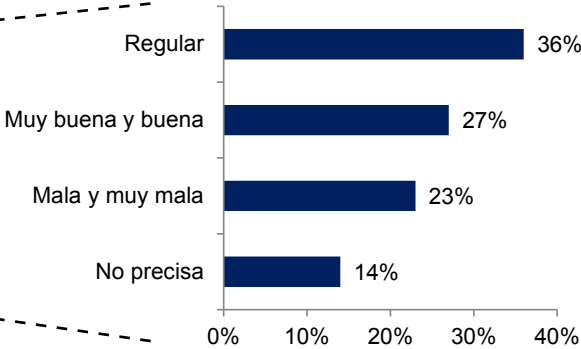
A nivel de redes asistenciales, al interior del país se registra el menor nivel de conocimiento sobre la Defensoría del Asegurado (27%). Respecto a la labor de esta instancia, el mayor porcentaje de desaprobación se presenta en la red asistencial Sabogal, donde el 30% de los asegurados la califica de mala y muy mala.

Conocimiento sobre la Defensoría del Asegurado
Promedio Nacional



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Evaluación de la Defensoría del Asegurado
Promedio Nacional



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados que declaró haber escuchado hablar sobre la Defensoría del Asegurado de Essalud (223 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Conocimiento sobre la Defensoría del Asegurado (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Sí	31%	43%	43%	27%
No	69%	57%	57%	63%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

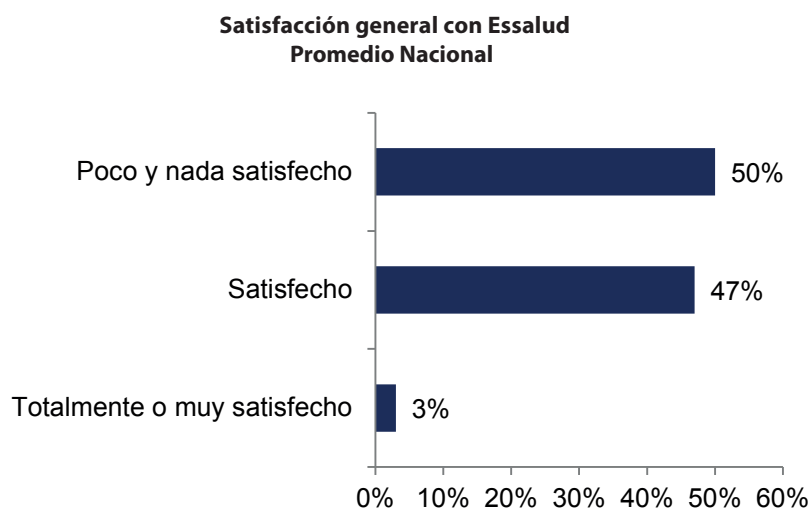
Evaluación de la Defensoría del Asegurado (% según red asistencial)				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Regular	35%	25%	42%	51%
Muy buena y buena	24%	38%	19%	29%
Mala y muy mala	20%	26%	30%	5%
No precisa	22%	11%	9%	15%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Satisfacción general con Essalud

¿Qué tan satisfechos están los asegurados de Essalud respecto a los servicios que brinda esta entidad? ¿Qué redes asistenciales se encuentran mejor posicionadas al respecto? El estudio realizado por CAD Ciudadanos al Día revela que uno de cada dos pacientes (50%) se encuentra poco y nada satisfecho con el servicio de Essalud, mientras que el 47% se encuentra satisfecho y solo el 3% muy satisfecho.

Respecto a las redes asistenciales, Sabogal presenta el mayor número de asegurados que se encuentran poco y nada satisfechos con los servicios recibidos. Situación similar se registra en Almenara (55%), y en Arequipa y Trujillo (54%).



Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Satisfacción general con Essalud % según red asistencial				
	Rebagliati	Almenara	Sabogal	Arequipa/Trujillo
Poco y nada satisfecho	37%	55%	56%	54%
Satisfecho	60%	42%	42%	41%
Totalmente o muy satisfecho	3%	2%	2%	5%

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes de Essalud en las redes asistenciales de Lima, Callao, Arequipa y Trujillo. **Base:** Total de entrevistados (614 casos). **Elaboración:** CAD Ciudadanos al Día.

Ficha Técnica Encuesta de satisfacción con la atención en medicamentos de Essalud: Encuesta realizada por encargo de Ciudadanos al Día a 614 asegurados momentos después de ser atendidos en las redes asistenciales de Essalud (Rebagliati, Almenara, Sabogal, Arequipa y Trujillo) que recibieron prescripción de medicamentos, entre el 9 y el 20 de noviembre de 2012. El método de muestreo empleado ha sido cuantitativo. Según el tamaño de la muestra, los resultados tienen un margen de error de +/- 4.0 %. Los resultados podrían presentar variaciones fuera del periodo en el que se realizó el estudio. Investigación llevado a cabo por GfK - Conecta, por encargo de CAD Ciudadanos al Día.