



**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2014-2015**

ACTA DE LA DECIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

Martes 17 de marzo de 2015

Sumilla de acuerdos:

1. SE APROBÓ POR UNANIMIDAD, la exoneración de la aprobación del acta de la décima sesión ordinaria de fecha 10 de marzo de 2015.

En la ciudad de Lima, en el hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Congreso de la República del día martes 17 de marzo de 2015, el señor congresista Freddy Samiento Betancourt, en su calidad de vice presidente, por licencia del presidente, dio inicio a las 11:25 am. como sesión informativa, convirtiéndose en sesión ordinaria a las 11:34 am, dando inicio a la décima primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, con la asistencia de los señores congresistas titulares, Yonhy Lescano Ancieta, Emiliano Apaza Condori, Gabriela Pérez del Solar Cuculiza, Luis Fernando Galarreta Velarde, Jaime Delgado Zegarra, Agustín Molina Martínez, Ángel Neyra Olaychea, Yehude Simon Munaro, Esther Yovana Capuñay Quispe y Julio César Gagó Pérez. Se dejó constancia de las licencias presentadas por los señores congresistas Justiniano Apaza Ordoñez, Wilder Ruiz Loayza, Cecilia Tait Villacorta y Gian Carlo Vacchelli.

I. APROBACIÓN DE ACTA

El señor presidente puso a votación la exoneración en la aprobación del acta de la décima primera sesión ordinaria de fecha 17 de marzo de 2015 a fin de ejecutar los acuerdos. **SE APROBO POR UNANIMIDAD.**

II. INFORMES

1. El presidente, informó que han ingresado los Proyectos de Ley 4240/2014-CR del congresista Justiniano Apaza que propone la Ley que promueve la difusión de derechos de los consumidores inmobiliarios y el Proyecto 4243/2014-CR del congresista Rogelio Canches que propone la Ley que promueve la competitividad y fomenta el cuidado de la salud en el transporte de productos alimenticios perecibles.
2. El presidente, dio cuenta que durante la semana pasada solicitó mediante oficios al Osinergmin y a Osiptel informe sobre las acciones que está adoptando ante los reclamos de la población de Andahuaylas por el pésimo servicio de energía eléctrica y también de servicio celular. Dijo que así mismo tratándose de un tema que derivó en un conflicto social que requería la inmediata atención del Poder Ejecutivo, se cursó oficio a la Presidencia del Consejo de Ministros para que la propia ministra Ana Jara intervenga directamente en dar solución a la problemática. Señaló que el día de ayer el Ministerio de Energía y Minas ha precisado en Nota de Prensa que se compromete a la re facturación del servicio prestado, con los ajustes necesarios; la mejora del servicio que brinda el Osinergmin con una oficina propia en Andahuaylas y, el compromiso de la Presidencia del Consejo de Ministros y el MEM de no privatizar a la empresa eléctrica. Se sabe que se está a la respuesta de los ciudadanos a fin de suscribir acuerdos que colmen las expectativas de la población de Andahuaylas, conflicto que hasta el momento ha cobrado personas heridas y daños materiales.

III. PEDIDOS

El presidente informó que en el marco de las celebraciones por el DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR la Comisión se trasladó a la ciudad de Arequipa, logrando difundir los derechos de los consumidores aproximadamente (3,000) tres mil consumidores quienes se hicieron presentes y



participaron de un pasacalle muy colorido y fueron informados por las instituciones participantes de sus derechos como consumidores.

La congresista Gabriela Pérez del Solar, pidió la convocatoria para la próxima sesión de la oficina de Resolución de Conflictos de la PCM y al presidente del Consejo Directivo de Osinergmin para el tema de la problemática de Andahuaylas y explique porque han actuado posterior al conflicto y no antes.

El congresista Agustín Molina Martínez, coincidiendo con la petición de la congresista Del Solar, pidió la convocatoria para la próxima sesión del presidente del directorio de la empresa Electro Sur Este S.A. y al presidente del Consejo Directivo de Osinergmin.

El presidente pasó el pedido a la orden del día.

El congresista Yehude Simon Munaro, solicitó que se programe para próximas sesiones la asistencia del representante de la empresa LAN, para que explique las razones de los constantes retrasos y suspensión de vuelos, la falta de información al usuario de la circunstancias de los retrasos y sobre los reintegros o reembolsos que merecen los usuarios.

El congresista Emilliano Apaza, coincidiendo con la petición del congresista Simon, dijo que ya viene reiterando hace dos años atrás ese mismo pedido para que venga LAN porque en Puno existen los mismos problemas y a nivel nacional.

El congresista Jaime Delgado, coincidiendo con la petición de los congresistas Simon y Apaza Condori, pidió que se extienda la invitación para el mismo tema al presidente del Consejo Directivo del Indecopi.

El congresista Julio Gagó, coincidiendo con la petición de los congresistas dijo que Avianca también está haciendo maltratos a los usuarios, y puso en consideración que también se les invite.

El presidente pasó el pedido a la orden del día.

El congresista Jaime Delgado, pidió que se programe también la invitación al Ministro de la Producción a fin de que explique cómo se viene realizando la implementación del Sistema Nacional de la Calidad.

El congresista Ángel Neyra, coincidiendo con la petición del congresista Jaime Delgado, señaló que es necesaria la presencia del Ministro de la Producción, dijo que aportaron en la aprobación de la Ley de la Calidad y aportaron nuevos conceptos y no debe darse un enfoque mercantilista y debe explicar los criterios que se están tomando para la implementación de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad.

El señor presidente pasó el pedido a la orden del día.

El congresista Yonhy Lescano, pidió se priorice el Proyecto de Ley 25/2011-CR referido a la Renta Básica señalando que sigue siendo un problema muy álgido.

El señor presidente señaló que ya el presidente de la Comisión, el congresista Justiniano Apaza Ordóñez ha dado la orden que se ponga en debate en el mes de abril.

IV. ORDEN DEL DIA

El presidente sometió a votación el pedido, "Invitar al Jefe de la Oficina de Gestión de Conflictos Sociales de la Presidencia del Consejo de Ministros; al presidente del Directorio de Osinergmin y al presidente del Directorio de la Empresa Electro Sur Este SAA, para que desde sus competencias, expongan las razones por las que permitieron que los reclamos de los usuarios de Andahuaylas deriven en un conflicto social", el mismo que fue aprobado por unanimidad, con el voto de los congresistas Jaime Delgado, Agustín Molina, Yehude Simon, Agustín Molina, Gabriela Pérez del Solar, Julio Gagó y Luis Galarreta Velarde. Se aprobó por Unanimidad.



El presidente sometió a votación el pedido para "Invitar al presidente del Directorio de Indecopi y al presidente del Directorio de la Empresa LAN PERU S.A, para que expliquen las razones de los constantes retrasos y suspensión de vuelos, la falta de información al usuario de la circunstancias de los retrasos y sobre los reintegros o reembolsos que merecen los usuarios" el mismo que fue aprobado por mayoría, con el voto de los congresistas Jaime Delgado, Agustín Molina, Yehude Simon, Julio Gagó Pérez y Luis Galarreta Velarde. Se abstuvo la congresista Gabriela Pérez del Solar.

El presidente sometió a votación el pedido "Invitar al ministro de la Producción, para que explique los avances y los criterios que viene tomando en la implementación del Sistema Nacional para la Calidad (Ley 30224)", el mismo que fue aprobado por unanimidad, con el voto de los congresistas Jaime Delgado, Agustín Molina, Yehude Simon, Gabriela Pérez del Solar, Julio Gagó y Luis Galarreta Velarde.

El presidente, señaló que se ha invitado al Dr. Pedro Fidel Grillo Rojas, Jefe del Sistema Integral de Salud (SIS); al señor Félix Humberto Palomo Luyo, Director Regional de Salud de Lima y el señor Eduardo Montalbán Sandoval, director Regional de Salud de Piura, para que exponga sobre los procedimientos de reclamo de los pacientes del Sistema Integral de Salud y los elementos de fiscalización que se utilizan en el servicio que se brindan a la población asegurada al Sistema Integral de Salud - SIS.

El presidente dio cuenta de la presencia del señor Julio Acosta Polo, Jefe adjunto del SIS en representación del doctor Pedro Fidel Grillo Rojas y el señor Luis Alberto Vásquez en representación del director Regional de Lima Provincias y Eduardo Montalbán Sandoval, director Regional de Salud de Piura, por lo que suspendió brevemente la sesión para recibir a los invitados.

El presidente, reanudada la sesión y luego de dar la bienvenida a los invitados, les cedió la palabra para su exposición.

Señor Julio Acosta Polo, Jefe adjunto del SIS, inició su exposición luego de saludar y agradecer la invitación, señalando en una primera etapa los cuadros de la progresión del financiamiento del SIS, TRANSFERENCIAS SIS por nivel de atención - Período 2008 - 2014.

Prosiguió su exposición explicando la finalidad, objetivo, principios, y las etapas de los reclamos ante el SIS. Por otro lado explicó el reglamento para la atención de reclamos de los usuarios SIS. Resolución 039-2014/SIS. Dijo que para la presentación de reclamos en salud se hace uso de la Ficha de Reclamo en Salud, sobre la base del formato aprobado por R.S 160-2011-SUNASA/CD.

Señaló que el plazo para la interposición de reclamos por parte de los usuarios es de 30 días hábiles de ocurridos los hechos que motivan el reclamo. Finalmente explicó del buzón de Reclamos y Sugerencias y Libro de Reclamaciones

Señor Luis Alberto Vásquez, Representante del director Regional de Salud de Piura, inició su exposición, señalando que el día 21 de febrero de 2015 apareció en el diario correo una nota periodística donde el congresista de la republica Freddy Sarmiento Betancourt y el consejero regional Hermes Alzamora moran confirman la denuncia de algunos usuarios del SIS sobre cobros indebidos efectuados en San Sebastián perteneciente a la ACLAS Santa Rosa de Piura.

Dijo que tras la confirmación verbal de las denuncias hechas, el día 23 de febrero de 2015 se procede a solicitar una investigación y el informe correspondiente al coordinador del equipo de seguros de salud de DIGESA Piura. Dicho informe es remitido el 27 de marzo de 2015.

Señaló que el 24 de febrero se interviene el EE.SS. I-2 San Sebastián. Se verifica la historia clínica 4020511201 correspondiente a la paciente Celina Becerra de Hernández de 68 años de edad domiciliada en la Mz. a9 lote 29 del AA.HH. Luis paredes Maceda del distrito 26 de Octubre con DNI 27972564 donde consta la atención de los días 19 y 20 de febrero de 2015 con un comprobante de pago N° 078947 por un monto de S/. 8.00 nuevos soles del día 20 (pues el 19 fue atendida de manera gratuita por el SIS) efectuado por la técnica administrativa del servicio de admisión Sra. Roxana Andrade Collantes con los dx. Tumoración anexial derecha a d/c. NM ovario derecho y hernia umbilical.



Señaló que confirmado el cobro indebido se ha procedido a devolver el dinero a la paciente como corresponde y a tipificar la falta para la apertura de un proceso administrativo en la DIRESA. La jefa del EE.SS. le ha remitido a la servidora involucrada en los hechos una llamada de atención por escrito conforme corresponde al DL. 276.

Dijo que se desarrolló en el auditorio de la DIRESA una capacitación por parte del equipo de seguros de salud a las CLAS de nuestra jurisdicción denominada operativización de indicadores cápita 2015 que debió ser socializada por los responsables del SIS de cada ACLAS y los EE.SS. que las conforman sus respectivos trabajadores.

Expuso sobre los acuerdos de gestión, prioridades de política intergubernamental de salud del gobierno nacional y los gobiernos regionales 2015 -2016 consensuadas entre el MINSA y la ANGR. Ampliar la cobertura poblacional de protección en salud. Universalizar la protección en salud fortaleciendo los procesos de cobertura de poblaciones vulnerables no asociadas a evaluación socio económico.

También ampliar y mejorar los servicios de salud. Fortalecer el primer nivel y segundo nivel de atención de salud invirtiendo en establecimientos estratégicos priorizados con los gobiernos regionales al 2016 y fortalecer el equipamiento de los establecimientos de salud de los 25 gobiernos regionales.

Explicó la necesidad de priorizar el fortalecimiento de emergencias, uci, sala de operaciones de los hospitales regionales. Dotar de recursos humanos para la atención primaria concordante con la implementación del plan de inversión.

Explicó que en 1997, las autoridades de salud pusieron en marcha un programa de subsidio a la demanda, denominado Seguro Escolar Gratuito (SEG), que debía cubrir a los escolares matriculados en escuelas públicas a escala nacional. Durante 1998 se creó otro programa de subsidio, denominado Seguro Materno Infantil, el que cubría a gestantes y niños menores de 5 años. Como estrategia piloto, se implementó en sólo 5 regiones del país, ampliándose luego a 8 durante el año 2000.

Dijo que ambos programas se fusionaron el año 2001 en el seguro integral de salud, previa conformación de una instancia transitoria denominada Unidad de Seguro Público. Finalmente mostró un cuadro de afiliados SIS 2012 a nov. 2014. lo que corresponde al 59.9% de nuestra población

Señor Félix Humberto Palomo Luyo, Director Regional de Salud de Lima, inició su exposición señalando sobre los procedimientos de reclamo de los pacientes del SIS y los elementos de fiscalización que se utilizan en el servicio que se brindan a la población asegurada, dijo que el Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

Señaló las bases legales y explicando las etapas del procedimiento de reclamo, dijo que se presentan ante un formato de quejas y sugerencias diseñado y aprobado por cada hospital en el área de informes y es orientado por una colaboradora de calidad. Plazo: 30 días hábiles de ocurrido el hecho. La forma de admisión del reclamo puede ser vía: Escrita (por trámite documentario) Verbal Telefónica Vía web.

Dijo que se determina la evaluación del caso a través de los comités de quejas y sugerencias oficiales en base a lo normado por SUSALUD. Si el funcionario que recepciona el reclamo es competente para solucionarlo, se realizará, de ser posible de forma inmediata (tipo 0) (Si fue verbal o telefónico). Si corresponde a ser atendido a otra IAFAS o IPRESS, será trasladado en plazo no mayor de 2 días hábiles. (Comunicar al usuario la instancia a la que ha sido derivada)

Explicó las etapas de diligencias necesarias para la dilucidación de los hechos que generaron insatisfacción del usuario. Si el asegurado no está de acuerdo con el resultado, podrá solicitar la intervención de la instancia superior. Con un plazo de 05 días hábiles para emitir su pronunciamiento.



Serán notificados al usuario, enviando a su domicilio la copia del Informe de Resultado de Reclamo, o a su dirección electrónica. El usuario también podrá visualizar el Informe, mediante el uso del Número Correlativo de Reclamo. La notificación debe realizarse en plazo no mayor de 05 días a partir de la expedición del acto que se notifique. El usuario podrá solicitar la revisión de su reclamo ante la instancia superior correspondiente:

Finalmente destacó como logros: disminución de la insatisfacción de los usuarios externos e internos; Mejora en los procesos de atención, reduciendo tiempos de espera; El mecanismo de escucha al usuario contribuyó el año 2014 en el resultado de cero muertes maternas directas en la región Lima.

El presidente, invitó a los congresistas a participar del debate.

El congresista Yehude Simon, agradeció las exposiciones de los ponentes. Dijo que los presentes no son responsables de lo que está pasando, sin embargo, si se requieren respuestas no sólo en Lima sino en todo el país, reclamo.

Resaltó que el desarrollo no solo se mide en función de la economía, sino en función del desarrollo de educación y salud. Recordó que en las visitas de los congresistas a los hospitales han observado que todo el sistema de salud tiene problemas, sin embargo, se requiere respuestas claras a los cuestionamientos realizadas a esas instituciones, siendo la más principal el común denominador: la pésima atención de salud, al punto perder la sensibilidad de ver a las personas como objetos, y la segunda coincidencia es que no hay medicamentos y la falta de personal médico, enfermeras en los hospitales, y una falta horroroso de equipamiento de salud.

Recordó que el SIS nació como una preocupación para los más pobres, sin embargo no resolvió los problemas. Preguntando ¿Cuánto le debe el SIS a los hospitales? ¿Por qué se retrasa el SIS en pagar a los hospitales? ¿Cómo es posible que en Puno mensualmente se reciba 50 a 60 quejas por mala atención? Leyó algunos informes que tuvo en sus manos sobre el registro de reclamos; Dionisio Mamani; dice que la mayoría son por cobros indebidos y por maltratos, hasta por discriminación, calificando de terrible esa situación, y la gente hace valer su queja en la Defensoría del Pueblo; En Ica Juan Iriharto Martínez, señaló que las quejas en contra del SIS, van en aumento, todo ello en proceso, por mal cobertura del SIS, siendo las quejas más frecuentes las falta de medicinas, mala atención, por el hecho de ser seguro gratuito han advertido casos de discriminación a los asegurados. Y otro detalle que informa es que el personal ha venido rotando, y los nuevos poco entienden del proceso, tienen que volverlos a capacitar para que tramiten las quejas, para no confundir la normatividad. La solución se dará creando un centro de soluciones de atenciones para el SIS, según el informe de señor Iriarte, pregunto ¿no sé si se ha implementado ese centro? De Arequipa Pedro, también referido que se implementara un centro de soluciones para los pacientes del Seguro Integral de Salud. Recogiendo también de Piura Sechura, etc. Concluye preguntando ¿cuál es la solución? ¿Es problema de personal? ¿Hay que inyectar más dinero? - Quiero respuestas de ese tipo.

El congresista Ángel Neyra, dijo que la exposición del representante de Piura es preocupante, porque habría la brecha de salud aún más distante en Piura, ¿cómo es posible que un 40% de piuranos, sean diferentes o son de otra categoría? Por otro lado cuestionó al representante de Piura sobre que se haya perdido el monitoreo, y la falta de medicamentos, entendiendo que existirá una ineficiencia por el centralismo. Dijo que acá han encontrado quejas atendidas por las colaboradoras y el cuaderno de reclamaciones, es decir están hablando de calidad de servicio, acá tendría que ver entonces el ministro de Producción.

Reiteró que por eso es necesario que venga el ministro de Producción para que explique el sistema nacional de la calidad, se preguntó ¿O solamente se está reuniendo con la SNI? ¿O cree que la sociedad nacional toda está referido a la industria? ¿O piensan que ISO 9001 se refiere a la producción nada más y no a la gestión? Señalando que todo ello, es muy importante para que mejore las condiciones de atención de la salud. Resaltó también que los congresistas sí saben lo que es calidad, y es por eso que están preocupados de ese tema. Para que reglamente el sistema y tome un camino correcto, si faltan medicamentos falta gestión. Llamó la atención al representante del Piura.



Dijo que el fin del sistema de calidad, en si no es la calidad de proceso o del producto, hoy se tiene como el sistema de la mejora continua, de eso se trata el sistema de la calidad, y si faltan medicamentos hay una falta de calidad – de los enfoques de la calidad - y si se ha detectado no hay una mejora pues, porque los que toman esa institución de calidad, son jueces y partes, o sea son auditores, supervisores de parte, cuando los sistemas internacionales del que tenemos que acogernos es a un tercero neutral para que realicen las auditorías.

Formula su primera pregunta ¿Tienen auditoría interna y externa? Si lo tienen que nos hagan llegar esas auditorías. Por acá nos explican el procedimiento de los reclamos y no nos dicen como han mejorado la atención de los reclamos. En la auditoría nos dirán, eso es sistema de calidad, sentenció o la gestión de la calidad.

Por otro lado preguntó ¿Qué clínicas privadas han sido contratadas para atender a los beneficiarios del SIS en el año 2014? ¿Qué mecanismo se han tomado en cuenta para la elección de las clínicas? ¿Cuántas personas se han desafiliado del SIS, por haber dejado las condiciones de pobreza? Resultados. Y no hay resultados favorables, el sistema es un fracaso definitivamente.

Reiteró su pedido para la presencia del ministro de Producción, para que explique el sistema nacional de la calidad, que ese sistema no tenga una concepción mercantilista, el sistema de calidad se trata de calidad de vida de la gente. Para resolver los problemas, y la gestión de la calidad y no terminar conviviendo con los problemas año tras año, finalizó.

El congresista Jaime Delgado, solicitó una aclaración al representante del SIS nacional, sobre la cantidad específica de los reclamos atendidos según dijo el expositor hay 200 quejas y 2 en el libro de reclamaciones en todo el año 2014. Y según el representante de la región Lima habrían registrado 2507 reclamos solo en Lima, ¿Cuántas quejas hay en Piura?

Dijo que este sistema de registro de quejas, tratándose de servicios de salud, hay necesidad de tratarlo con mucho cuidado, porque un paciente está quejando al médico que le está tratando o que eventualmente lo va tratar. El paciente podría tener consecuencias de su reclamo, por lo que sostuvo que se tendría que implementar alguna estrategia de control.

Por otro lado dijo, que no se puede medir la calidad de atención de salud, por la cantidad de reclamos presentados, dijo que eso no se mide así. El nivel de insatisfacción se tiene que medir con otro tipo de herramientas, es mas dijo que una simple observación nos puede dar el nivel de insatisfacción, pido a los congresistas que visiten los hospitales en la ciudad de Lima, desde las cinco de la mañana las personas realizan larguísimas colas para la atención de salud, para que finalmente sus citas sean postergadas por meses o puede complicar más su salud en el tiempo de espera, generándose maltratos a los usuarios, calificándolas de FATAL las atenciones. Encima están enfermos es un maltrato inhumano, que no debemos permitir, reclamó. Al respecto preguntó ¿Cómo mejorará esa situación? Esperan ese tipo de respuestas en el Congreso.

También dijo, que estaba hablando de los pacientes que ya tienen una dolencia. Pero han olvidado lo prioritario, lo más importante en un sistema de salud, porque - este ministerio, es un ministerio de la salud no es un ministerio de la enfermedad – recordó, que el 99% de los recursos se están destinando a la enfermedad, Pregunto ¿Cuánto están destinando a la salud? Es decir a evitar que la gente se enferme, ¿cuánto están destinando a la atención primaria? ¿Cuánto están destinando a la promoción de la salud, que es la columna vertebral de la salud? ¿Están yendo a visitar a personas sanas? ¿Tienen un programa para personas sanas? Para evitar que se enfermen las personas y las familias, sus condiciones de ejemplo: agua, condiciones de salubridad, sobrepeso, obesidad.

El presidente concedió la Interrupción del congresista Emiliano Apaza. Dijo que las atenciones de salud en su región de Puno son pésimas, en especial de las citas médicas, calificando de catastróficas, poniendo un ejemplo de un niño que estaba cursando el cuarto grado le detectaron leucemia, el SIS nunca le quiso atender pese a reiteradas solicitudes, simplemente porque sus padres eran prestatarios de una entidad bancaria, y con esta situación de su hijo se encontraban quebrados económicamente, el SIS definitivamente no ha aceptado ni siquiera una atención primaria. Reclamo que casos como este debe ser previsto por el SIS, que no son muchos pero son casos muy especiales. Como sugerencia al representante del SIS

El congresista Jaime Delgado, dijo que en realidad el tema de salud es un tema complejo, y lo han tenido en abandono, el comprende a muchísimos médicos muy comprometidos con las personas,



pero lamentablemente el sistema los absorbe, y terminan brindando el servicio de salud en condiciones catastróficas, no solo en el SIS, veamos ESSALUD invito a visitar el servicio de emergencia del hospital Rebagliatti, sus pasillos están lleno de enfermos, especialmente gente de la tercera edad, en situación de gravedad, es una vergüenza que los congresistas recibamos llamadas de los pacientes para que los consigamos una cama.

Recordó que el SIS estaba programado para el acceso de la salud, a las personas independientemente a sus condiciones económicas, no solo al acceso sino al acceso con calidad. Pregunto ¿Qué planes, que objetivos hay en el corto plazo para resolver esos problemas?

El congresista Yonhy Lescano, dijo que tiene a la mano la Resolución Jefatural 039-2014-SIS, que contiene el reglamento para la atención de los reclamos de los usuarios del SIS, la misma que no está colgada en la página Web del SIS, solicitó una revisión al respecto al jefe del SIS, dijo que es necesario que los usuarios tengan acceso a este reglamento y formulen sus reclamos en materia de la salud. Dijo también que el SIS tiene 15 millones de afiliados, casi la mitad de la población peruana, eso demuestra que el nivel de pobreza anda mal. Lo cual también indica el personal de salud están haciendo un esfuerzo para la atención de salud a tal cantidad de afiliados.

También mostró una ficha de salud, que tampoco está colgada en la página Web del SIS, la ficha presentada por el jefe del SIS en su exposición no está colgada, solicitó que se cuelgue las fichas actualizadas para que mejore el sistema de reclamos como prioridad.

Por otro lado mostro su rechazo a los financiamientos por la modalidad de Asociación Público Privadas, dijo que en ese tipo de inversiones, toda la inversión lo realiza el Estado y los privados se llevan todas las ganancias. También dijo que ayer ha escuchado que en el sector educación hay más de 1800 millones para los proyectos de Asociación Público Privadas (APP), y hay 640 millones para hacer obras por impuestos. En estos modelos toda la inversión lo realiza el Estado y las ganancias se lo llevan los privados.

Dijo que incluso en el sector educación, se ha propuesto la gestión de los institutos superiores por la modalidad de Asociación Público Privadas, el cual supone que la educación se está privatizando.

Dijo que se debe meter más plata al sector salud, para tener más médicos, medicinas, mejor atención. Puso como ejemplo que vio a una niña de 10 años en la puerta de una canal, toda doblada y flaca, dijo que le ha preguntado a su madre ¿Por qué no estás en el SIS? Ahí le pueden hospitalizar a su niña que está en estado vegetal. Dijo que situaciones como esas se tienen que resolver facilitando los reclamos – la gente no reclama por que los reclamos no funcionan.

Pidió que los formularios de reclamo se cuelguen en la página Web del SIS, y se implemente una persona que asesore a presentar los reclamos, si es posible que sepa las lenguas originarias de la población más vulnerable.

Cuestiona los procesos de investigación que ha descrito el expositor, dijo que 30 días para resolver un reclamo de salud es demasiado tiempo, un enfermo en treinta días se puede morir. Solicitó al Jefe del SIS ajustar los procedimientos a un proceso sumario.

Finalmente cuestionó las tarifas, para el sistema semisubsidiado es para los independientes que se afilian y pagan, dijo estos asegurados pagan el 10 % de la tarifa, dijo también que tienen las tarifas de tomografías y otros al que se suma el cargo operativo, considero que este concepto encarece las tarifas, además de otros costos que asume el afiliado en el sistema semisubsidiado, preguntó si está bien que se pague esta tarifa, comparo estas tarifas con los bancos.

El presidente, dijo que ha entendido que el problema de las atenciones es del sistema de salud, el SIS solo se encarga de financiar, preguntó ¿Cómo monitorean a los establecimientos de salud a donde financian los fondos del SIS? ¿Cómo hacen el sistema sea de buena calidad? Dijo como se puede dar presupuesto a las instituciones que no tratan bien a pacientes, que no tienen medicamentos o que no tengan infraestructura, debe exigir un mínimo de requerimiento. Y este problema hay que resolver, sino el sistema por lo menos en Piura ya no va para más.



Sobre la denuncia de los cobros indebidos que se han detectado en Piura, dijo que no se trata de un cobro normal, los cobros no iban a parar al SIS, sino a otros fondos, exigiendo que esas cosas deben mejorarse. Si es necesario aprobar un proyecto de ley hay que impulsarlo, señaló.

Dijo que no ha escuchado del director de Salud de Piura, sobre la atención primaria, la atención bucal, Papanicolau de las mujeres y la salud reproductiva, ¿Cómo se han venido trabajando en esos temas? Dijo que para ello el SIS ha transferido dinero.

Dijo también que es necesario realizar el seguimiento a las regiones, y revertir los índices, solo así se puede mejorar la atención de la salud, dijo que se requiere mucha incidencia sobre este caso.

El señor Julio Rosas Polo, jefe Adjunto del SIS, dijo que en la misma lógica del congresista Jaime Delgado, se está haciendo las mejoras y que el diagnóstico que han dado los congresistas del SIS es más que conocido. Dado el conflicto generado por un informe de la Contraloría donde se decía que el SIS estaría entregando más dinero de lo que debía a las establecimientos de salud por las prestaciones de salud hasta por 25 millones de soles, mientras que las regiones decían lo contrario y reclamaban una deuda.

Dijo, para resolver esta contradicción, en la ley del presupuesto del año 2012 se ha creado una comisión investigadora, en donde la comisión llegó a la conclusión de que efectivamente a la mitad de las regiones se les debía y a la mitad de las regiones se les había pagado de más.

Las acciones que se tomaron a raíz del informe de la comisión fue liquidar el SIS hasta el año 2012, sincerar las deudas y los pagos realizados de más. Optándose el cambio de modalidad para las transferencias a partir de ese año. Aclaró que, a partir del año 2013 el SIS, paga por adelantado, hasta este mes de marzo el SIS ya ha transferido un tercio de los 1700 millones de soles a las regiones, para que adquieran los medicamentos, es por eso que ningún establecimiento puede quejarse por falta de dinero – no pueden decir que le debemos – pues se transfiere los fondos por adelantado dispuesto por la ley del presupuesto del año fiscal.

También dijo que ahora, el problema de falta de medicamentos aún persiste, porque las direcciones de salud en muchos casos optan por adquirir medicamentos en el nivel central, y por mal requerimiento de las direcciones regionales o a la demora de las adquisiciones. Sin embargo esto ya no es responsabilidad del SIS.

Continuo diciendo que para resolver este problema, el SIS viene planteando en sus últimas normas, la compra de medicamentos por el SIS, también viene implementando el programa FARMASIS, con ello el paciente sino encuentra medicamentos recetados en la farmacia del hospital, podrá adquirir el medicamento en una farmacia particular, cubriendo el SIS el costo de ese medicamento.

El congresista Yehude Simon, Preguntó, ¿Pero cuándo funcionara el FARMASIS? Dijo que eso es un problema del paciente.

El Señor Julio Rosas Polo, jefe Adjunto del SIS, dijo que están en pleno proceso de implementación, de Software e implementando los contratos con las farmacias privadas, los procesos de convocatoria se pueden observar en la página institucional del SIS, respondió.

Dijo que las otras consideraciones se va realizando, pero para ello necesita un cambio de normas, porque todavía la actual no permite, que en lugar de dar dinero, el SIS se encargue de comprar los medicamentos a través de DARES y la programación lo hagan también ellos como SIS.

Al respecto de la promoción de la salud, dijo que solamente dará dos estadísticas: en el año 2012 el presupuesto del SIS redondeaba los 500 millones de soles, y para este año tienen programado para el primer nivel 750 millones de soles, y vienen implementando el programa Salud escolar, que son netamente promoción y prevención, y a todas las gestantes, siendo ahora mucho más importante la prevención que las curaciones. Para ello han inventado el CAPITA.

También dijo que tienen otras normas que mejoran las atenciones, como atender las atenciones de grupo, para financiar las actividades de promoción y prevención, como las charlas de la alimentación, vacunas, fumigaciones entre otras, que antes las normas no los permitía financiar. Explicó que otro de los giros que ha tenido el SIS, en las últimas normas, es dejar de encargarse en los sectores más pobres, para la cobertura de los sectores más vulnerables, como el aseguramiento



a todos los niños de 0 a 5 años, independientemente de su condición social, y el seguro escolar que cubre a los niños de 6 a 11 años, para todos los niños de las escuelas públicas que están en el programa Qali Warma, están cubiertas por el SIS. El año pasado atendieron a 140 mil niños del ESSALUD en atenciones primarias, ello les ha permitido realizar negociaciones con ESSALUD para el intercambio prestacional, como es caso de implante de médula espinal para un niño del SIS, respondió.

Dijo que con este giro de la norma, ahora tienen 15 millones de afiliados al SIS, las calificaciones para el aseguramiento para los otros sectores como la edad reproductiva aún se realizan por intermedio del SISFOH, y las estadísticas del INE, el cual no les permite ampliar la cobertura a los sectores vulnerables. Por lado dijo que para eso se ha creado el FISAL el cual es una unidad ejecutora que se encarga de financiar las enfermedades de alto costo como el cáncer y hemodiálisis.

Dijo que con respecto a las recomendaciones del congresista Yonhy Lescano, estarán publicando las fichas. Sin embargo señaló que están publicadas las tablas de código de reclamos de SUSALUD, donde estima los tiempos, dependiendo del tipo de reclamos presentados. Solo la segunda instancia del procedimiento es general para todo tipo de reclamos.

También aclaró que ellos no pueden evaluar los programas, por la cantidad de nivel de insatisfacciones en la atención, sabiendo que la oferta de la salud en el Perú especialmente de la atención pública, al no poder cubrir a mayor cantidad de personas. Y en ese sentido hay un dispositivo cuestionable que permite al SIS la posibilidad de contratar a las clínicas privadas, ¿Cómo funciona esta contratación? Se puede contratar a una clínica privada solamente las atenciones de emergencias o cuando no haya atención en ese momento en un hospital público. Para ello han implementado todo un sistema de tarifarios regulados por SUSALUD.

El congresista Yehude Simon, dijo que hay niños que nacen sordos, y hay toda una técnica que se llama implante coclear, si esos niños no son atendidos en sus dos primeros años de vida, se quedarán sordos por el resto de su vida, el seguro social solo puede atender entre ocho a diez casos al año, teniendo en lista de espera unos 350 niños. ¿Cómo resolvemos ese problema, que es un problema social? ¿Es emergencia o no es emergencia? Preguntó.

El señor Julio Rosas Polo, Jefe Adjunto del SIS, dijo, que según las normas del SIS, las únicas pacientes que envían al extranjero es porque no hay oferta disponible en el país. Como es el caso de trasplante de médula espinal, en ese caso si se requiere una atención fuera del país.

El congresista Yehude Simon, dijo que si hay tratamiento para este mal en nuestro país, claro que las clínicas pueden acelerar las atenciones. ¿Puede el SIS cubrir esos costos de atención? Preguntó.

El señor Julio Rosa Polo, Jefe Adjunto del SIS, dijo que si, el SIS si puede financiar si la oferta no está disponible en los hospitales. En caso concreto si sería posible cubrir los costos de atención en las clínicas privadas. Con respecto ¿Si les preocupa los dineros transferidos? dijo que las transferencias están en marco de los presupuestos por resultados en marco de la ley presupuesto de cada año. El tema que es el SIS no tiene una potestad sancionadora, sino ya todos los directores regionales estarían presos. El SIS solo puede generar informes a la contraloría, respondió

El señor Eduardo Montalván, recordó que está en el puesto desde el 5 de enero de 2015, sin embargo debe asumir todos los pasivos de su institución. Dijo que el concepto de descentralizaciones ha sido distorsionado, por un lado se descentraliza pero se pierde la capacidad de controlar. Dijo en la región de Piura a los inicios no había dirección regional y solo seis unidades ejecutoras. Sin embargo no los controlan, entonces cada una funciona por su lado, es lo primero que deben evitar, para ello están formado un comité de vigilancia ampliado, donde se reúne el equipo de gestión más los jefes de las unidades ejecutoras, en sus reuniones mensuales se discute, evalúa y se implanta acciones.

Dijo, cuando el ingresó a la dirección regional con nueve unidades ejecutoras, solo contaban con dos personas encargadas de evaluar la gestión de calidad, el cual considero insuficiente. Con respecto a los índices de control de cáncer, prevención odontológica u otros, dijo que se ha tenido



enormes deficiencias, al punto de que el año pasado se ha llegado a tener solo 4% de crecimiento y desarrollo.

Dijo que por un lado el gobierno ha destinado un presupuesto para la construcción de hospitales por un monto de tres mil siete millones, y el presupuesto también está garantizado para el pago de personal, equipamiento y mantenimiento. ¿Quiénes serán los especialistas de aquí a cuatro a diez años? Los que ahora son médicos generales, los que están trabajando en los establecimientos de primer nivel al interior del país, y el nivel uno quedara sin médicos. Ante este reclamo le han dicho que el tema de médicos es asunto de los Gobiernos Regionales. El MINSA solo verá recursos humanos del futuro dijo que los especialistas están acá a diez años no habrá médicos. Ahora se nos viene SUSALUD para las sanciones, sin tener una buena calidad de especialistas en el futuro.

El señor Luis Alberto Vásquez, dijo que las direcciones regionales no tienen presupuesto para la gestión de calidad, nos piden que atendamos pero no tenemos dinero, reclamo. Dijo que hasta la atención del a defensoría del usuario lo asume un trabajador de las direcciones regionales, cuando debería asumirlos el SIS, eso es la realidad, dijo.

El congresista Jaime Delgado. En respuesta dijo, no es necesario implementar todo una unidad y más presupuesto para la gestión de la calidad. Que no entienda control de calidad como si fuera un producto al final del proceso de la producción, eso es una concepción muy antigua. Aclaró que cuando se habla de calidad se habla de todo el proceso, desde la gente los directores hasta los usuarios, todos tienen que estar imbuidos en el tema de la calidad, no necesariamente se requiere la creación de una unidad. Aclaró.

El señor Luis Alberto Vásquez dijo que está de acuerdo con la propuesta del congresista Jaime Delgado, sin embargo, dijo que SIS les exige resultados específicos el cual si se requiere de un equipo de trabajo.

Por otro lado, quiere presentar su queja contra el SIS, que hasta la fecha no les ha transferido dinero para las atenciones de SIS en los meses de enero, febrero y marzo.

El señor Julio Rosa Polo, Jefe Adjunto del SIS, dijo que si han trasferido hasta el mes de marzo 700 millones. Generándose una contradicción.

El congresista Yehude Simon, dijo, que se pongan de acuerdo señor, presidente.

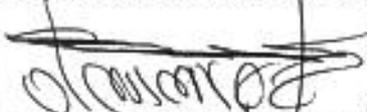
El presidente, dijo que justamente para aclarar estos temas han invitado a las dos partes, al Jefe del SIS y los directores regionales. Llamo que hay que articular acciones en bien de los pacientes.

El presidente, agradeció a los invitados y los invitó a retirarse previa cordial despedida.

El presidente sometió a votación la exoneración de la aprobación del acta correspondiente para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, la cual fue aprobada por unanimidad.

El presidente, señaló que no habiendo otro tema que tratar levantó la sesión siendo la 14:00 horas.

Forma parte de la presente acta la transcripción magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Área de Transcripciones del Congreso de la República.


FREDDY SARMIENTO BETANCOURT
Vice Presidente




AGUSTÍN MOLINA MARTÍNEZ
Secretario