

008
PROCEDIMIENTO N° .DN.2015

APOYO EN GESTION DE CITAS MEDICAS ANTE ESSALUD PARA LOS TRABAJADORES

1. **OBJETIVO**

Establecer los mecanismos para el apoyo en la gestión de citas médicas ante ESSALUD para los trabajadores con enfermedades crónicas graves.

2. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para trabajadores a jornada completa, que laboran en sedes en las que se cuenta con Asistente Social.

3. **DEFINICIONES**

ASEGURADO: Es toda persona que se encuentra afiliada, de forma obligatoria o voluntaria, a alguno de los seguros que administra EsSalud para acceder a las prestaciones que éstos ofrecen.

ENFERMEDAD CRÓNICA GRAVE: Son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta. Ej. enfermedades cardíacas, los infartos, el cáncer, las enfermedades respiratorias, diabetes, etc., que involucra riesgo de perder la vida.

SITUACIÓN EXCEPCIONAL: Circunstancia fuera de lo común (Trabajadores que no puedan desplazarse por sí solos o que no cuenten con familiares que los asistan, etc.)

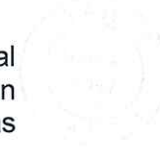
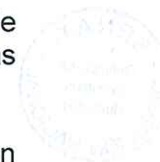
CONSULTA MÉDICA: Es la actividad dirigida a la detección, evaluación y manejo de riesgos y daños, dentro del enfoque integral de la atención que busca mejorar la salud individual, brindada ambulatoriamente por el profesional médico.

ACREDITACIÓN: Es el procedimiento de verificación de los requisitos y criterios que debe cumplir el afiliado para tener derecho a las prestaciones que brinda el seguro al que se encuentra afiliado.

En caso, el asegurado no esté acreditado en Essalud deberá asistir al área de Acreditación del Centro Asistencial que le corresponde portando las 3 últimas boletas de pago, DNI y contrato de trabajo.

REFERENCIA DE PACIENTE: Es un procedimiento asistencial mediante el cual un establecimiento médico traslada la responsabilidad del manejo médico y/o ayuda al diagnóstico de un paciente a otro establecimiento de mayor capacidad resolutive.

CONTRAREFERENCIA MÉDICA: Es el procedimiento asistencial mediante el cual se retorna la responsabilidad del manejo médico y/o ayuda al diagnóstico de un paciente al centro asistencial de origen, siempre y cuando éste cuente con las condiciones necesarias para la atención.



CENTRO ASISTENCIAL: Es el establecimiento de salud que brinda atención a cargo de profesionales de distintas especialidades que se asocian y organizan para cumplir funciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.

HISTORIA CLÍNICA: Documento médico legal, obligatorio y confidencial, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención del paciente.

APERTURAR HISTORIA: Procedimiento y requisito indispensable para que el asegurado gestione su primera cita médica.

Este procedimiento es presencial, no se puede realizar por teléfono o correo electrónico y lo debe realizar el asegurado personalmente en su centro asistencial.

4. REQUISITOS PARA GESTIÓN DE CITA MÉDICA

Es condición para acceder a la cita médica que el trabajador cumpla con algunos requisitos indispensables:

- 4.1 Brindar al Área de Bienestar Social sus datos personales (nombres y apellidos completos, N° de DNI y fecha de nacimiento). Llenar formato de solicitud de citas médicas – Anexo 1.
- 4.2 Estar debidamente acreditado en el Sistema de Essalud. (contar con 3 aportaciones consecutivas o 4 aportaciones alternas dentro de los 6 meses anteriores a la contingencia).
- 4.3 Contar con historia clínica en el Centro Asistencial asignado por Essalud antes de gestionar la primera cita médica. De no contar con historia clínica, el trabajador deberá asistir al área de admisión del centro asistencial que le corresponde, para abrir su historia, llevando su DNI original y las 3 últimas boletas de pago.

5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Para gestionar la cita médica ante EsSalud, se deberá proceder de la forma siguiente:

- 5.1 El trabajador deberá solicitar al área de Bienestar Social la cita médica de forma presencial o vía telefónica.
- 5.2 Las Asistentas Sociales apoyarán en las gestiones para agilizar la obtención las citas medicas bajo dos modalidades: via internet y/o via telefónica, y comunicarán del resultado de las gestiones al trabajador.
- 5.3 En caso de citas para especialidades, el trabajador primero debe acudir por medicina general (dispuesto por EsSalud); con la interconsulta otorgada por el médico tratante, se podrá gestionar la cita en la especialidad solicitada. (no aplica citas por referencias).
- 5.4 En caso que el trabajador no pueda acudir a su cita, ésta no podrá ser reprogramada inmediatamente, y tomará al menos 72 horas para que el sistema de Essalud permita una nueva atención.



6. CONSIDERACIONES

- 6.1 EsSalud otorga citas a partir de la fecha del día siguiente de la llamada, según la disponibilidad del sistema.
- 6.2 No se puede solicitar por teléfono o internet citas para procedimientos (Ej. RX, ecografías, resonancias, etc.) o exámenes de laboratorio. El asegurado deberá apersonarse al centro asistencial llevando la orden de los exámenes solicitados por el médico tratante para la emisión de la cita.
- 6.3 El SENATI no se responsabiliza de la disponibilidad de cupos, fechas y horarios de las citas, ya que éstos están sujetos a la programación que Essalud designe.

7. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

- 7.1 El trabajador deberá acudir a su cita médica.
- 7.2 El trabajador deberá comunicar a su Jefe Inmediato la programación de su cita, con la debida anticipación.
- 7.3 El trabajador gestionará la papeleta de salida con la firma del Jefe Inmediato y deberá presentarla al Área de Recursos Humanos anexando la copia de la cita, el día que la ejecute.

8. DE LAS FACILIDADES

- 8.1 El Jefe Inmediato brindará las facilidades al trabajador, para que acuda a su cita médica, en caso fuera programada dentro de su jornada laboral.
- 8.2 Tratándose de trabajadores con enfermedades crónicas graves, el procedimiento N° 007.DN.2015 se aplicará de forma discrecional, en consideración al estado de salud del trabajador.

9. VIGENCIA

El presente procedimiento, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su expedición.

Lima, 31 Julio de 2015



ANEXO 1:
COMO SOLICITAR UNA CITA MEDICA EN ESSALUD

1. El trabajador podrá solicitar o consultar citas de atención médica a través:

- **Vía Telefónica:** llamando a Essalud en Línea al 411-8000 opción 1.

Opción 2: Información de citas por referencia.

Opción 3: Información administrativa y de seguros

Opción 4: Consejería en salud.

Opción 5: Quejas y reclamos.

En Lima el **horario de atención** de Essalud en Línea es de lunes a domingo, las 24 horas del día. En provincias el horario es de 6 a.m. a 10 p.m.

- **Vía Internet:** Ingresando a la página WEB: www.essalud.gob.pe, posteriormente dar clic a la opción **Solicite aquí su cita médica** y podrá visualizar el formulario de citas como el de la siguiente imagen:

FORMULARIO SOLICITUD DE CITAS

Para solicitar una cita llene el formulario que sigue a continuación. Los campos marcados con * son necesarios para procesar correctamente la solicitud.

Datos del Paciente:		
* Nombres:	<input type="text"/>	* Apellido Paterno: <input type="text"/>
		* Apellido Materno: <input type="text"/>
* Menor de Edad:	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Doc. Identidad: <input type="text"/> DNI <input type="text"/>
		Nro. <input type="text"/>
		Fecha de Nac: <input type="text"/> Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>
* Telf. Casa:	<input type="text"/>	* Telf. Opcional: <input type="text"/>
		* Correo Electrónico: <input type="text"/>

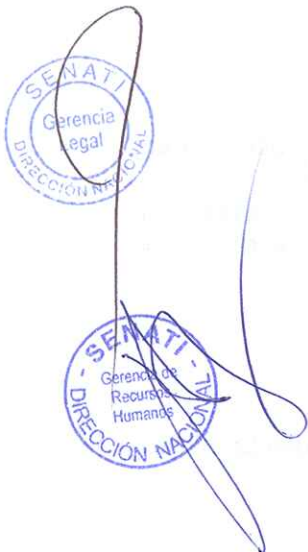
Importante: Sírvase verificar la dirección de correo electrónico ingresado, para un correcto envío de su cita.

Datos de la Cita:	
* Departamento:	<input type="text"/> Seleccione <input type="text"/>
* Ctr. Asistencial:	<input type="text"/> Seleccione <input type="text"/>
* Especialidad:	<input type="text"/>
* Descripción del malestar físico:	<input type="text"/>
Fecha deseada (opción en función a cupos de médicos disponibles)	
* Día:	<input type="text"/> Cualquier día <input type="text"/>
* Turno:	<input type="text"/> Cualquier Turno <input type="text"/>

Enviar

Limpiar

Salir



Luego de llenar adecuadamente el formulario de solicitud de citas, presionar el botón enviar. Esta solicitud será procesada y dentro de un **plazo de 72 horas como mínimo** se informará por teléfono o email sobre la asignación de la cita correspondiente.

Para consultar la vigencia, acreditación y el centro asistencial al cual corresponde, el trabajador podrá ingresar a la web de Essalud: www.essalud.gob.pe, luego dar clic en: **donde me atiendo**, allí tendrá la opción de buscar su información por medio de sus nombres y apellidos o por su documento de identidad.



Consulta de Acreditación

Señor asegurado⁽¹⁾, usted y sus derechohabientes⁽²⁾ podrán ingresar sus datos e informarse si se encuentran acreditados (con vigencia de atención actualizada a la fecha de solicitud) para acceder a los servicios⁽³⁾ que brinda EsSalud.

Para que se encuentre acreditado en nuestros sistemas, su empleador debe declarar correctamente sus datos personales (apellidos y nombres, tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento), los mismos que deben coincidir con su documento de identidad (Seg. Regular) así como haber efectuado el pago de aportes de acuerdo a las condiciones establecidas en cada tipo de seguro (Seg. Agrario Independiente y Seguro Potestativo).

Asimismo, podrá consultar el centro asistencial asignado para su atención considerando la ubicación de su domicilio. En caso que desee actualizar su domicilio podrá acercarse a la oficina de EsSalud más cercana, portando su documento de identidad personal⁽⁴⁾.

(*) Recuerde que el DNI es el único documento que acredita la identidad de las personas y es requerido para todos los actos civiles, administrativos, comerciales, judiciales y todos los casos que, por mandato legal, deba ser presentado

Para hacer la consulta, ingrese sus apellidos y/o nombres o el tipo y número de documento de identidad. Luego presione el botón **Consultar**.

N° de consultas realizadas:

124142543

Buscar por

Datos Personales

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Primer Nombre:

Segundo Nombre:

Consultar

Borrar

Ingrese el código de la imagen:

46805

Para uso exclusivo de la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú

Usuario:

Password:

Ingresar

Limpiar

EsSalud se reserva el derecho de iniciar las acciones legales a que diera lugar el uso indebido de la información contenida en este portal.