



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Comunicaciones

**ACCIONES DE COMUNICACIÓN EN LA OFICINA DE
SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS (OSPE)
DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO PARA
EL REGISTRO DEL TRABAJADOR Y BENEFICIARIOS**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional
de Licenciado en Comunicaciones**

YAJAIRA LUCERO CRUZ RAMOS

**Asesor:
Fabiola Gisella García Lam**

**Lima – Perú
2018**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1.PLANTAMIENTO DEL CASO	7
1.1 La Empresa y Área funcional:	10
1.2 Participación:	10
Organigrama	12
2.REFERENTES TEORICOS	15
3.DESARROLLO DEL CASO	20
•Objetivo General:	22
•Objetivo Específico 1:	23
3.1 Metodología Desarrollada:	25
3.2 Actividades Desarrolladas:	26
3.2.1 Estrategia de comunicación a corto plazo:	26
3.2.2 Estrategia de comunicación a largo plazo:	28
3.3 Mecanismos de Medición	29
3.4 Dificultades:	30
4.CONCLUSIONES	32
5. RECOMENDACIONES	34
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
7. ANEXOS	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama	12
Figura N° 2: Flujograma	24

INTRODUCCIÓN

El sistema de salud en nuestro país se encuentra en crisis desde hace tiempo atrás por el difícil acceso al seguro social siendo los procesos administrativos uno de los principales factores que dificultan el acceso a dicho beneficio para la población peruana. Lamentablemente, para acceder a los servicios que EsSalud ofrece, existen diversos trámites administrativos que los trabajadores deben realizar para acceder a dicho beneficio el cual se le es otorgado por ley a los familiares del solicitante y ellos puedan hacer uso de los beneficios, los cuales son la atención médica con cobertura al 100% y las prestaciones de salud, entre otras.

Muchos de ellos son procesos engorrosos, los cuales el solicitante ignora por falta de una información clara por parte de la institución lo que conlleva a que al momento de gestionar estos trámites, estas no puedan ser procesadas por falta de requisitos. Por lo mencionado anteriormente, estos son algunos puntos que muestran que el sistema de salud en Perú es deficiente y, de no tomar medidas al respecto muchos pacientes necesitados de atenciones urgentes seguirán sin poder acceder al sistema de salud el cual es un derecho para todos los peruanos.

El presente trabajo comprende el estudio de la trasmisión del mensaje como herramienta principal para resolver un problema de comunicación interna y externa, qué viene ocurriendo en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) de San Juan de Lurigancho, la cual forma parte de la entidad pública EsSalud. La problemática ocurrió en enero del presente año, cuando la institución implementó una normativa (revisar Anexo A) la cual, indica que desde dicha fecha, enero del 2018 el proceso de inscripción del trabajador y sus beneficiarios se debe realizar únicamente por el sistema T-Registro, el cual es administrado por la Sunat y, además, este debía ser realizado únicamente por el empleador.

Esta normativa emitida por EsSalud fue comunicada únicamente por los correos institucionales a todos los colaboradores; sin embargo, no fue comunicada por ningún medio de comunicación al público externo. Es ahí donde surge el problema central, teniendo en cuenta que años atrás las empresas no realizaban este proceso, sino que solo se encargaban de llenar un formulario denominado N° 1010, de forma manual y dejar el expediente en las oficinas de EsSalud para que este sea procesado por el personal administrativo.

La importancia de este trabajo es muy relevante, ya que la inscripción es el primer proceso que se debe realizar para que el colaborador y sus beneficiarios puedan hacer uso del seguro y los beneficios, que este les otorga. Si este proceso no es correctamente realizado por el empleador puede traer muchas complicaciones administrativas, para el asegurado teniendo un impacto en los aspectos de seguridad y salud, siendo estos los aspectos sociales más importantes para las personas.

Por lo expuesto, la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana, identificó un problema de comunicación y llevó a cabo la realización de un plan piloto con acciones comunicacionales sin ningún presupuesto monetario, el cual se divide en dos partes; en primer lugar tenemos las acciones comunicacionales para el público interno que son los colaboradores de la OSPE y el personal asistencial de los hospitales que se encuentran en San Juan de Lurigancho y como segundo lugar, tenemos a las acciones comunicacionales para el público externo que son las empresas y trabajadores.

Por ello, se efectuó el diagnóstico correspondiente del público interno e externo y, como consecuencia de ello se llevó a cabo la realización de acciones de comunicación, para poder capacitar e informar de una manera rápida, clara y sencilla, además se realizaron las siguientes actividades: capacitaciones para las empresas y capacitaciones para los colaboradores de la institución, elaboración de material informativo y asesorías personalizadas de 30' minutos para las empresas, entre otras.

Los alcances del presente caso se enmarcan en el objetivo principal, el cual es analizar si las estrategias de comunicación que se están llevando a cabo en la OSPE de San Juan de Lurigancho para poder informar sobre el proceso correcto de inscripción en el sistema T-Registro es eficiente para nuestro público interno y externo. Para poder evaluar si las acciones de comunicación que se están proponiendo son eficaces se realizará una encuesta de satisfacción mensualmente al público interno como externo.

De esta manera si se logra difundir la información de la manera correcta ,se logrará que este proceso sea visto como uno de los procedimientos más fáciles, sencillos y rápidos de realizar, ya que, si es bien ejecutado el empleador lo podrá procesar de manera electrónica, desde la comodidad de su oficina y a cualquier hora, además de otorgar mayor comodidad a su trabajador.

Por otro lado, EsSalud también será beneficiado ya que las OSPES podrán encargarse de realizar otros trámites administrativos que sean más complejos y demanden más tiempo.

1. PLANTAMIENTO DEL CASO

La comunicación es uno de los temas más importantes en la actualidad, puesto que mediante ella se difunde la información se relacionan los jefes y colaboradores, sin embargo no en todas las áreas se tiene el conocimiento, que la comunicación es uno de los factores más relevantes que involucra a todo el personal de la institución, factores como la falta de información, y el poco diálogo influye en la labor de los colaboradores de la institución. En el ámbito local de la OSPE de San Juan de Lurigancho, el sistema de registro de inscripción de titulares y beneficiarios en EsSalud ha sufrido un cambio drástico desde enero del presente año, generando un problema para los usuarios del seguro, siendo los procesos administrativos uno de los principales factores que dificultan el acceso a dicho beneficio para la población peruana asegurada; el proceso de inscripción es lo primero que se debe realizar para poder estar registrado en el sistema de EsSalud.

Lamentablemente, para acceder a los servicios que EsSalud ofrece, existe diversos trámites administrativos que los colaboradores de las empresas deben realizar para acceder a dicho beneficio, muchos de ellos son procesos engorrosos los cuales el solicitante ignora por falta de una comunicación clara por parte de la institución. EsSalud no cuenta con un plan de comunicación claro y preciso ante los cambios inesperados o nuevas normativas, si bien la oficina encargada de emitir la información al usuario es la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI), actualmente ellos están más enfocados en solucionar los problemas asistenciales, ya que estos problemas son denunciados a través de los medios de comunicación afectando directamente a la imagen institucional. Por lo cual no han podido realizar alguna acción comunicacional para poder informar al usuario del nuevo cambio en el procedimiento de registro.

Este proceso es el primero que se debe realizar para que el trabajador pueda hacer uso del servicio y beneficios que otorga EsSalud, por lo cual es muy importante que sea realizado de la manera correcta; este proceso tiene años ya realizándose de una manera tradicional y manual, y ha sufrido un gran cambio desde enero del presente año, las empresas y colaboradores se encuentran desorientados, y esto conlleva a que, al momento de gestionar trámites, estos no puedan ser procesados por falta de requisitos, generando consecuencias negativas en el entorno familiar,

laboral, social y económico, inhabilitándolo del uso del seguro tanto para él como para sus beneficiarios.

La normativa emitida por EsSalud en convenio con la SUNAT, que entró en vigencia en enero de 2018 (revisar Anexo A) , promueve como herramienta única para el registro de los asegurados el sistema T-Registro, administrado por SUNAT , a este sistema solo puede ingresar el empleador con su clave sol. Esta normativa indica que ahora los empleadores de cada empresa serán los únicos que tendrán la obligación de realizar la inscripción del trabajador y beneficiarios para que puedan utilizar el servicio y los beneficios de prestaciones económicas que brinda EsSalud con la finalidad que estas inscripciones garanticen la integridad, exactitud y confiabilidad de la información a transferirse por parte de la SUNAT, además a la hora de inscribir a la cónyuge y concubina deberán cumplir con los requisitos que pide EsSalud los cuales pueden ser visualizados en la página principal de la institución e inscribirlos correctamente con información actualizada.

Por lo que es necesario que a través de SUNAT los empleadores realicen las acciones que garanticen una correcta declaración por parte de las entidades empleadoras en el T-Registro, por lo que esta situación viene causando inconvenientes. Por ejemplo, los empleadores actualmente no saben cómo realizar dichas inscripciones de la manera correcta. Provocando inscripciones erróneas e indebidas, para ello la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho ha identificado un problema de comunicación externa e interna y se ha visto en la necesidad de realizar un plan piloto de comunicación y que en el distrito de San Juan de Lurigancho se cuenta con 3 hospitales y tienen una demanda muy alta por la población de asegurados, que hasta junio del 2017, según la estadística institucional de EsSalud suman 353,728.

Además, la nueva normativa no ha sido comunicada por algún medio de comunicación masivo utilizando solo un texto con palabras técnicas en una hoja A4 (revisar Anexo C), la cual solo ha sido colocada por orden de la gerencia central de seguros y prestaciones económicas en la vitrina o puerta de cada agencia creando muchas interrogantes para los trabajadores y las empresas, tampoco se utilizaron otros medios de comunicación como las redes sociales, entrevistas , notas de prensa , spot radiales, entre otros y siendo el único medio de comunicación e información para el público externo una hoja de papel A4 con palabras técnicas y de esta manera se puede concluir que la comunicación emitida en este caso en particular por EsSalud es una comunicación deficiente.

El plan piloto que se viene realizando en la agencia de San Juan de Lurigancho a cargo de la colaboradora y autora de este informe, cuenta con diferentes acciones de comunicación enfocadas en las características principales de nuestras 2 clases de público, para el público externo que son los usuarios y las empresas se utiliza un lenguaje más coloquial y sencillo a la hora de realizar las exposiciones, y como público interno se encuentra el personal operativo de la agencia y el personal asistencial para el cual se utiliza un lenguaje más técnico.

Este plan piloto tiene como principal objetivo informar de una manera clara y precisa el nuevo proceso de inscripción a EsSalud, siendo este proceso el principal que se debe realizar para poder acceder a la atención médica que brinda la institución y a los beneficios de prestación económica que son el subsidio por lactancia y sepelio al asegurado regular, y además los reembolsos por incapacidad temporal y maternidad al empleador, una de las acciones que se viene implementando con más demanda son las capacitaciones a los empleadores o personal encargado de hacer dicho registro para que ellos puedan conocer y familiarizarse con la nueva forma de inscripción.

Finalmente, con esta nueva modalidad de inscripción se busca descongestionar las oficinas o OSPES de Lima, para que las agencias puedan encargarse de solucionar problemas más graves y con mayor demanda de tiempo, además que los nuevos titulares ya no se dediquen a dicho trámite y las empresas puedan inscribirlos en el T-registro desde la comodidad de sus oficinas y de manera electrónica más rápida, así después de los 3 meses de aportaciones consecutivas los titulares y beneficiarios puedan acceder a la atención médica y beneficios que les otorga EsSalud.

1.1 La Empresa y Área funcional:

En la página institucional de EsSalud se describe que es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social, tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

De acuerdo, al mismo portal, la visión de la empresa es: “Ser líder en Seguridad Social de Salud en América Latina, superando las expectativas de los asegurados y de los empleadores en la protección de su salud y siendo reconocida por su buen trato, con una gestión moderna y a la vanguardia de la innovación” y respecto a su misión dice: “Somos una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integridad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

En este caso particular, el área que se está analizando denominada “Área Funcional” se encuentra adscrita a la Gerencial Central de Seguros y Prestaciones Económicas, sólo en la región Lima encontramos 9 Oficinas de seguros y prestaciones económicas (OSPE). La OSPE de San Juan de Lurigancho es el caso por describir y la oficina se encarga de brindar atención al público en tramitación de subsidios como lactancia, maternidad, sepelio e incapacidad temporal, así como trámites de seguros, cuenta con un área especializada en control de filtraciones que permite evitar y detectar afiliaciones indebidas.

1.2 Participación:

La oficina en la cual me encuentro laborando es la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho ubicada en el Jr.Cajamarquilla 1550, cuenta con 15 colaboradores, 1 jefe de oficina y 1 coordinador general. Está dividida en 2 áreas llamadas el front y el back, los colaboradores del front son 6 personas dedicadas a recepcionar la documentación de los trabajadores y sus quejas, los colaboradores del back se encargan de realizar la verificación de

la documentación por parte del empleador y de los trámites de prestaciones económicas además de apoyar con las gestiones que requiera el jefe de la oficina. La autora del trabajo pertenece al back , realizó mi labor internamente si bien en la OSPE no hay una área de comunicación pero por ser la única profesional en comunicación de la oficina me encargo de realizar las funciones propias de comunicación para poder solucionar los problemas de comunicacionales que surgen en la oficina ya sea por parte del público externo e interno.

Finalmente, coordino y ejecuto los eventos que se van a realizar, también me encargo de la difusión del material informativo a los colaboradores de la oficina de San Juan de Lurigancho y al personal asistencial, además verifico diariamente por medio de nuestras tablets ubicadas en cada ventanilla, el nivel de satisfacción brindada por los colaboradores de EsSalud al público externo, de esta manera se mide estadísticamente en que estamos fallando como OSPE ya que el principal objetivo de esta oficina es brindar una atención de calidad y solucionar los problemas a los asegurados por último, también comunico a las empresas los eventos que se van a realizar mensualmente. Por ejemplo, desde el mes de febrero del presente año se vienen realizando las capacitaciones a las empresas que se encuentran inscritas en nuestra cartera de corporativos y a los colaboradores que se encuentran en los hospitales cercanos a San Juan de Lurigancho.

Organigrama

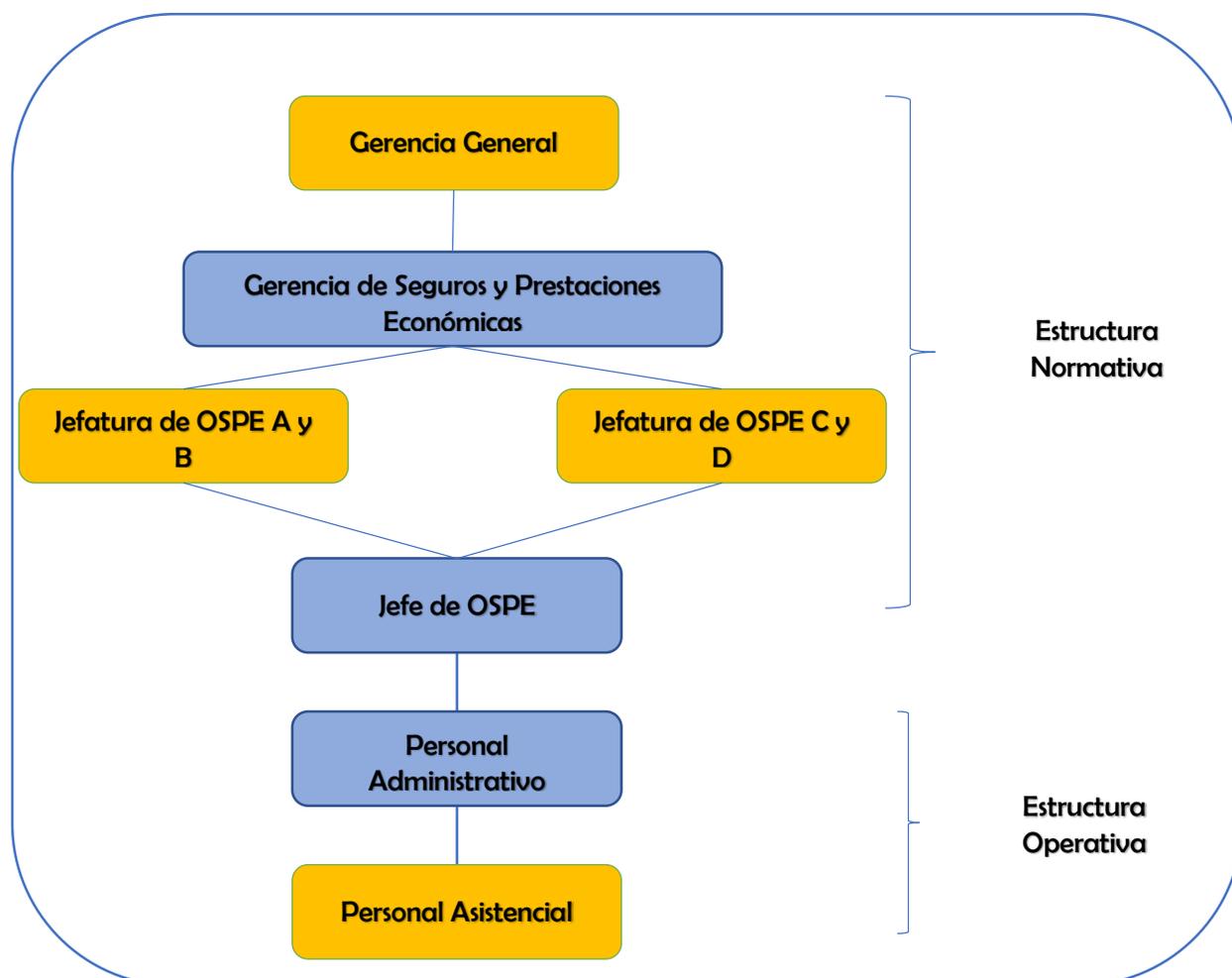


Figura N° 1: Organigrama
Fuente: Elaboración propia.

1.3 Justificación:

Se justifica el estudio del caso, porque el primer proceso que debe realizar un colaborador nuevo es estar inscrito por su empleador en el sistema de EsSalud, si este proceso no está bien realizado el trabajador no podrá hacer uso de los servicios y beneficios que otorga EsSalud, por lo tanto este proceso debe ser entendido de una manera clara, sencilla y precisa por el colaborador y la empresa, los colaboradores de EsSalud deben decodificar el mensaje emitido por la parte normativa para poder transmitirlo en un lenguaje que sea fácilmente entendible a toda la población asegurada. Además, por su relevancia social es mayor si consideramos que los aspectos de seguridad y salud en el trabajo son los más importantes para las personas, no solo afectan a los trabajadores sino también a los beneficiarios que asisten a las instalaciones de EsSalud.

Según el manual institucional de EsSalud, el impacto de la salud de los colaboradores sobre su vida, la de sus beneficiarios constituye éticamente el valor principal y la justificación social más trascendente para el desarrollo de la salud ocupacional, adquiriendo así el carácter de Derecho Humano. Por este motivo, el asegurado tiene el derecho de saber los beneficios que tiene al acceder a un sistema de salud, los cuales son gestionados por el empleador de acuerdo a la información que la oficina de seguro y prestaciones económicas (OSPE) le indique de forma clara y precisa. Por ello, es importante orientar de forma clara a los empleadores y la OSPE de San Juan de Lurigancho toma la responsabilidad de crear acciones comunicacionales dirigidas a sus colaboradores internos y externos que son las empresas, realizando eventos de capacitaciones y otorgando material audiovisual e informativo a las empresas y a los trabajadores que se acercan a la oficina.

Considerando estos aspectos, la importancia de la presente investigación busca mostrar que la información que emite la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho a los empleadores es eficaz y clara para el procesamiento de la información de sus trabajadores. Las acciones de comunicación realizadas por la OSPE San Juan de Lurigancho en este tema son importantes ya que, las empresas anteriormente no realizaban este proceso y lo realizaban de la forma tradicional, el cual se encargaba el personal de EsSalud realizando la inscripción, además al momento de realizar una inscripción tienen que cumplir con los requisitos

que pide EsSalud, para que sea correcta y si no lo es los perjudicados serían los trabajadores y beneficiarios.

2. REFERENTES TEORICOS

En referencia al punto central de esta investigación, es importante destacar algunos referentes teóricos que son relevantes para el caso que se está desarrollando, en este sentido, en un artículo referente a la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, se describe que en cuanto al desarrollo organizacional, han surgido varias y novedosas maneras de tener acceso a la información, así como de comunicarse, y la producción del conocimiento como tal, en este sentido es concerniente a las instituciones, realizar estrategias comunicacionales internas (Armijos, Costa, y Paladines, 2017).

Por consiguiente, gracias a las nuevas fuentes de comunicación que están vinculadas con la tecnología se puede dar información de una manera rápida y precisa, es por ello que la oficina de seguro y prestaciones económicas de san juan de Lurigancho, está realizando acciones de comunicación para poder informar al público externo, a través de los correos electrónicos corporativos siendo el único medio que por el momento puede ser utilizado para brindar información; se envía la información actualizada de los nuevos procedimientos y cambios que ocurren en la institución.

Además, de los eventos que se están realizando para las empresas, a los colaboradores de las empresas que se acercan a la OSPE se emite un video con información general sobre temas asistenciales y al público interno que son los colaboradores de la oficina y centro asistencial se le informa mediante el correo institucional sobre las nuevas normativas. En este mismo orden de ideas, destaca Bustamante (2013):

Así, los públicos internos (empleados) del sector salud se deberían constituir en uno de los públicos principales para las organizaciones de salud, pues son ellos quienes necesariamente tienen un contacto directo con los usuarios externos, contacto en que transmiten sus motivaciones, convicciones y sus expectativas en cuanto a la realidad organizacional; buscando un cambio de discurso sobre la salud por parte de quienes trabajan en los escenarios del Sistema Nacional de Salud y haciéndolo extensivo a la ciudadanía. (p.81)

Esta definición es muy relevante para este proyecto , ya que en el sector salud existen muchos factores los cuales perjudican la imagen institucional y entidad de la institución, la principal fuente de información hacia el usuario es el público interno que son los colaboradores, por lo tanto si ellos no están capacitados e informados al 100% con las resoluciones que emite la institución (la cual es muy cambiante), y tampoco conocen los procedimientos básicos que se deben realizar dentro de los centros asistenciales o administrativos , no podrán guiar e informar de una manera correcta al asegurado.

Por lo cual generará reclamos por parte de los asegurados y con el tiempo una imagen institucional negativa hacia los nuevos usuarios que soliciten este servicio, los nuevos asegurados no se sentirán confiados por los servicios que brindan en EsSalud. Por lo tanto se está realizando el plan piloto para que todos los colaboradores administrativos como asistenciales manejen la misma información y pueda decodificar la información y transmitirla al asegurado de forma correcta, siendo esto un motivo para que la comunicación hacia los clientes, no puede ser un factor secundario en las instituciones, todo lo contrario debe ocupar el primer lugar desde el punto de vista estratégico de la planificación (Pelitti ,2016).

En este sentido, la comunicación en una institución pública como es EsSalud, es un factor muy importante, siendo lo más relevante la información que se brinda al público interno y externo, esta debe ser la misma pero emitida de diferente manera ya que ambos públicos manejan diferentes lenguajes y la institución tiene la responsabilidad de decodificar el mensaje que le brinda la institución para poder transmitir la información de la manera más clara y entendible buscando el lenguaje y el medio de comunicación más adecuado. Las acciones comunicacionales que se están realizando para los asegurados o empresas los cuales forman parte del público externo, son las capacitaciones y el material informativo que se brinda en las oficinas de seguro y prestaciones económicas de San Juan de Lurigancho, además en estas capacitaciones se busca identificar las necesidades del publico externo para poder ser resueltas en otra charla o capacitación que se brinde al asegurado o empleador, por su parte Berceruelo (2011) destaca que:

En la actividad de una empresa, la Comunicación Interna responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde ese punto de vista, se trata de una herramienta que permite

transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una entidad de la empresa en un clima de confianza y motivación. (pág. 31)

Por lo mencionado, en la oficina de seguro y prestaciones económicas de san juan de Lurigancho se está creando acciones de comunicación para el público interno y externo, dentro del público interno tenemos a los colaboradores de la agencia los cuales están siendo capacitados constantemente, para que ellos puedan conocer el procedimiento de la nueva normativa que EsSalud emitió en enero de este año, además de ser evaluados al finalizar la charla o capacitación para poder analizar su nivel de comprensión .Las acciones que se están realizando en el plan piloto, son herramientas que permiten transmitir la misma información a todos los colaboradores de la oficina de una manera clara y sencilla, además de crear un clima de confianza entre ellos y para poder resolver sus dudas acerca de la nueva normativa con este plan piloto busca crear una entidad en la oficina de San Juan de Lurigancho la cuál esperamos que en un futuro pueda ser transmitida a todas las Oficinas de Seguro y Prestaciones Económicas que se encuentra en Lima.

De esta forma la comunicación interna, entre sus beneficios se encuentra la interacción entre los departamentos, dando mayores posibilidades al logro de objetivos organizacionales, a su vez mejora de las relaciones a nivel subjetivo, disminuyendo el grado de conflictos, y tensión, de la misma forma ayuda a cubrir la necesidad de información, que se produce en los empleados, motivando a la participación dentro de la institución (Berceruelo, 2011).

Por lo mencionado, los colaboradores que forman parte de la Oficina de Seguro y Prestaciones de San Juan de Lurigancho y los tres hospitales que forman parte de este distrito que son: UBAP Zarate, Aurelio Diaz Ufano y la Clínica San Miguel de Arcangel, son capacitados e informados por el mismo medio, ya sea por el correo institucional o por las charlas o capacitaciones que se realizan en la OSPE y también son realizadas en el auditorio del hospital Aurelio Díaz Ufano. Por medio de estas charlas se logra una interacción, participación y unificación de criterios e información entre los colaboradores de todos los centros asistenciales y de la oficina, también se logra el objetivo planteado el cual es informar al trabajador y empleadores sobre el correcto registro del asegurado en el sistema T-Registro, según lo expuesto Díaz y Castaño (2015) describen que:

Las grandes corporaciones tienen numerosos grupos de interés, muchos más, de hecho, de los que se reconocían hace solo un par de décadas. Pero hoy en día, esta lista incluye, también, grupos autonombrados que abogan por determinadas causas (advocacy groups) atentos a traspiés corporativos, socios empresariales y contratistas; los medios de comunicación general, que en la actualidad recogen un torrente incesante de noticias; y, por supuesto, el poder colectivo de individuos que se comunican a través de las redes sociales, pudiendo hacer que una pequeña crítica a una empresa se vuelva viral y corra como la pólvora. Si bien la empresa es la dueña de la promesa de su marca, ahora sabemos que son los grupos de interés internos y externos quienes poseen el activo más valioso de una empresa: su reputación. (p.97)

Por lo relevante de este concepto se puede comparar con el presente trabajo, ya que EsSalud es una institución en la cual su principal grupo de interés son los colaboradores de las empresas, las empresas y en tercer lugar son las clínicas con las cuales tiene convenio, ya que los hospitales de la institución tienen mucha demanda por los asegurados, por este motivo EsSalud tiene convenios con diferentes clínicas en donde los usuarios y sus beneficiarios pueden atenderse de forma inmediata. Siendo EsSalud una entidad pública, los medios de comunicación están atentos a cualquier queja o denuncia de parte de la población asegurada y además que en la actualidad la población realiza las denuncias de forma inmediata y masiva en sus redes sociales, estas son visualizadas inmediatamente por la población peruana y muchas de las denuncias se difunden rápidamente por las redes sociales.

Por este motivo es importante cuidar la reputación de la institución, gracias al plan piloto que se está realizando por parte de la OSPE San Juan de Lurigancho, por medio de las capacitaciones y material informativo se busca minimizar los reclamos en el proceso administrativo, el cual debe realizar el asegurado como primer paso para poder hacer uso de su seguro y beneficios de EsSalud, de esta forma Almenara, Delgado, Roca (2005) describe que “El marketing interno fomenta el desarrollo de una organización personalizada cuyo sentido más profundo es la integración del personal afectado en los procesos de información y de decisión de la empresa”. (p.30)

En este sentido, en la OSPE de San Juan de Lurigancho gracias al plan piloto que se viene realizando, se está consiguiendo la integración de los colaboradores por medio de las

capacitaciones y charlas programadas, ya que anteriormente el personal solo se comunicaban o informaban de los nuevos cambios de la institución por el correo institucional. Como oficina se tiene el principal objetivo informar y solucionar los problemas de los asegurados, por lo tanto si los colaboradores se sienten integrados, al momento de realizar las capacitaciones todos entenderán el mensaje de la misma manera además podrán realizar preguntas con confianza y entre ellos también podrán transmitir sus dudas y resolverlas con la finalidad de transmitir el mensaje con la misma información al asegurado, según Mosquera (2003) “El uso de la información como instrumento del cambio debe ser una esfera de trabajo importante. La transmisión de información mediante la comunicación social creará el conocimiento que servirá de base para lograr los cambios de actitudes y prácticas” (p.3).

Por lo mencionado anteriormente, la información que se emite al asegurado por parte de los colaboradores de EsSalud debe ser la correcta, por lo tanto cuando la parte normativa emite la nueva norma o resolución de algún cambio en algún proceso administrativo primero el personal back, lo debe decodificar para poder informar a los colaboradores del front, los cuales tienen contacto directo con los usuarios, ya que si esta información no es la correcta creará confusión en el asegurado, además que en el aspecto de la salud no se pueden cometer errores de comunicación ya que hay vidas de por medio.

3. DESARROLLO DEL CASO

La institución EsSalud tiene diferentes gerencias y áreas, una de ellas es el área de seguro y prestaciones económicas la cual creo las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) , la cual tiene como objetivo principal brindar una atención de calidad y resolver los problemas de los asegurados y beneficiarios con respecto a su seguro. Estas oficinas no cuenta con un área de comunicaciones, de tal manera que cuando la parte normativa de la institución emite alguna norma los colaboradores de las oficinas no saben como comunicarlas y solo se rigen a lo escrito en la resolución emitida por alguna gerencia. Por lo tanto, de las 15 OSPES creadas cada una cuenta con un jefe de agencia, por lo cual cada agencia es manejada de distinta manera emitiendo información al asegurado como lo indica el jefe de agencia, siendo este el motivo por que el asegurado no tiene una información clara acerca de los procesos administrativos que debe seguir para poder hacer uso de su seguro.

El presente año EsSalud emitio una nueva normativa la cual afecta el proceso de inscripcion del asegurado y sus beneficiarios, este proceso desde sus inicios era realizado de una manera muy sencilla, la metodología se aplicaba de la siguiente manera: La asistenta social o el personal asignado por la empresa se encargaba de proporcionar la información del trabajador a EsSalud mediante el llenado de un formulario (N°1010) de forma manual, cada empresa tenía que inscribirse en la cartera de corporativos de EsSalud por medio de una carta de presentación en la cual se especificaba el rubro al cual pertenecían y el número de trabajadores, se les asignaba un día y hora específicos para poder recepcionar los expedientes, este era entregado al personal administrativo de EsSalud para poder ser procesado de una manera rápida y garantizando una inscripción correcta del trabajador y beneficiarios. Finalmente, la asistenta social o persona encargada se acerca a la oficina de seguros de EsSalud para recoger los cargos de los procesos realizados.

Para la inscripción de los beneficiarios como el caso de la cónyuge ,se pide el acta de matrimonio actualizada no mayor a 3 meses de vigencia, para la concubina se pide el reconocimiento de unión de hecho notarial y para la inscripción de la madre gestante se pide la realización de un reconocimiento de paternidad, esta inscripción es la única que es realizada por

EsSalud ya que se le otorga una carta de madre gestante la cual tiene que ser actualizada todos los primeros días de cada mes en alguna oficina de seguro y prestaciones económicas o módulo de acreditación del algún centro asistencial , el seguro de madre gestante es solo por los meses de gestación y después se procede a dar la baja del seguro.

Además, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, no se cuenta con material informativo actualizado en su panel acerca de los tipos de inscripciones, los requisitos que son necesarios para realizar la inscripción de los beneficiarios y los beneficios de prestaciones económicas que los usuarios tiene, entre otras informaciones relevantes para el asegurado y tampoco están ubicados estratégicamente .Tampoco cuentan con un buzón de sugerencias que es una herramienta importante para conocer las inquietudes, quejas y sugerencias de los asegurados y material informativo impreso para el público en general.

El proceso de inscripción sufrió un cambio radical para el 2018, dejando atrás el proceso tradicional el cual era conocido por el usuario y empleador, este cambio surge de la mano de la SUNAT deslindando la responsabilidad a EsSalud y otorgando la responsabilidad de la inscripción al empleador, siendo ellos los únicos encargados de hacer dicho trámite y EsSalud solo se encargará de hacer la supervisión y verificación de la información procesada por parte del empleador. En caso de los asegurados regulares quienes son los colaboradores de alguna empresa el empleador es el único encargado de realizar dicha inscripción en el T-registro , para los pensionistas la entidad encargada de hacer el registro es la ONP además ellos también deben realizar la inscripción de los hijos , cónyuge o concubina ,y para los pensionista de la AFP quienes actualmente están bajo la Ley 3040, la entidad encargada de hacer el registro de los pensionista es la AFP y el registro de cónyuge e hijos lo realiza EsSalud solo con el llenado del formulario (N°1010) , acta de matrimonio actualizada y DNI .

Ante esta nueva normativa la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) quien es el área encargada de informar a las demás áreas de EsSalud, sobre los cambios y nuevas normativas que son emitidas por las jefaturas, no difundió esta información en el tiempo adecuado y los colaboradores que se encargaron de realizar la difusión de esta información fueron los jefes de las OSPES quienes informaron por medio de los correos institucionales a los colaboradores. Además, no realizó ningún material informativo, lo que produjo que los usuarios y empleadores se

acercaban a las oficinas para ser informados. El único material que fue utilizado como fuente de información fueron las cartas que se enviaron al correo institucional la cual estaba redactada con palabras técnicas y solo podía ser entendida por los colaboradores de la institución.

Además, la Oficina de Relaciones Instituciones la cual es el área encargada de difundir los mensajes comunicacionales en material impreso y por las redes sociales, tiene como prioridad solucionar los problemas asistenciales, dejando de lado los problemas que surgen en la parte administrativa sin darse cuenta que el primer paso que tiene que realizar un colaborador para poder obtener el seguro médico es la inscripción correcta de él y sus beneficiarios.

El principal problema surge cuando no hay ningún plan de comunicación, que puede ser utilizado ante esta situación, además las empresas y los trabajadores no están informados sobre los cambios emitidos por la entidad, siendo la única fuente de comunicación una hoja escrita con palabras técnicas emitida por EsSalud, el cual solo puede ser visualizado en las OSPES de forma presencial y no se utilizaron los canales comunicacionales tradicionales para poder ser comunicado de forma masiva de este nuevo cambio.

Por ello, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho identificó este problema comunicacional y decidió realizar un plan piloto de comunicación para poder informar en corto plazo de una manera clara y resolver las dudas de los empleadores y usuarios, ya que desde que surgió este cambio aumentaron los reclamos en la oficina y centros asistencial y además la institución no tomó ninguna medida para resolver este problema minimizando las quejas emitidas por los asegurados.

Por lo planteado del caso surge la interrogante: ¿De qué manera está trabajando la OSPE San Juan de Lurigancho para informar del uso de T-registro a los empleadores y trabajador para que hagan uso de los beneficiarios de EsSalud? En ese sentido el trabajo tiene los siguientes objetivos:

- **Objetivo General:**

Analizar si las acciones de comunicación que está realizando la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas San Juan de Lurigancho para dar a conocer la forma de inscribir a los nuevos trabajadores y beneficiarios de EsSalud son realmente eficientes.

- **Objetivo Específico 1:**

Determinar una nueva herramienta de comunicación para poder informar a los trabajadores y empresas sobre el nuevo proceso de inscripción en EsSalud.

FLUJOGRAMA: Resolución 01 - 2018



Figura N° 2: *Flujograma*

Fuente: Elaboración propia.

Normativa: En la parte normativa se encuentran las gerencias, las cuales se encargan de aprobar los nuevos cambios en los diferentes procesos de EsSalud. Anunciando estos cambios bajo resoluciones y leyes, mediante un comunicado general el cual es enviado a todos los colaboradores de la institución.

Operativa: La parte operativa se encuentra las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas las cuales se encargan de informar a los usuarios de EsSalud y hacer efectivo dichos cambios emitidos por la parte normativa.

3.1 Metodología Desarrollada:

La metodología que se va utilizar para el plan piloto de comunicación es cualitativa, descriptiva y explicativa, estos proporcionan una visión general de las circunstancias del problema que está surgiendo con el fin de analizar la situación actual, observando con objetividad y claridad el mundo social que ofrece información sobre sus propias opiniones y experiencias. Por medio de las entrevistas e interacción personal con el público interno y externo obtendremos información relevante para poder resolver sus dudas mediante el plan piloto de acciones comunicacionales planteado, interpretando las necesidades del empleador y trabajadores.

Las personas entrevistadas aportaran su visión directa de la realidad, se generan propuestas concretas de trabajo para poder resolver los problemas comunicacionales, que están surgiendo desde que fue emitida la resolución N 01, se realizó una entrevista a profundidad a la asistente social de la empresa Filasur (revisar Anexo G), para poder obtener información relevante y poder determinar los canales comunicacionales que se van a utilizar , además de conocer el lenguaje más adecuado para poder comunicar de una forma sencilla y clara al trabajador y empleador.

Por ello, desde el punto de vista social considerando que los aspectos de seguridad y salud son muy relevantes para las personas, siendo EsSalud una institución pública que vela por la seguridad del asegurado se está realizando las acciones comunicacionales. Se espera que este plan de comunicación pueda ser realizado en las diferentes oficinas de seguros y prestaciones económicas (OSPE) de Lima. Además, se plantea una estrategia de comunicación a corto plazo y largo plazo, y como herramientas para lograr el objetivo de esta estrategia se están realizando las acciones comunicacionales ya mencionadas.

3.2 Actividades Desarrolladas:

3.2.1 Estrategia de comunicación a corto plazo:

Informar y capacitar de una manera clara y sencilla, a los asegurados nuevos y antiguos, además de los empleadores y por ultimo a los colaboradores de la OSPE de San Juan de Lurigancho del registro del trabajador y beneficiarios en el sistema T-registro.

- **Objetivo:**

Asegurar que los asegurados, empleadores y colaboradores de la OSPE de San Juan de Lurigancho conozcan la forma correcta del proceso de inscripción del titular y los beneficiarios en el sistema T-Registro.

- **Medición:**

Exámenes de conocimiento.

Público Externo:

Acción 1: Organización de Charlas o Capacitación para las empresas.

Objetivo: Capacitar e informar a las empresas y personal designado sobre el procesos de inscripción del trabajador y beneficiario en el sistema T-Registro.

Desarrollo: Las capacitaciones se llevan a cabo en el auditorio del MAC que es el centro de atención en el que el estado a través de un conjunto de entidades ofrece servicios públicos en una misma plataforma y se encuentra ubicado en el Agustino en el horario de 10am a 1pm, a cargo de 2 expositores y las invitaciones a la charla se realizan por correo a las empresas registradas en la cartera de clientes de la OSPE San Juan de Lurigancho y la confirmación se realiza al correo institucional, la charla se divide en 2 partes la parte teórica y la parte práctica , por último se realizan las preguntas y el material emitido en la capacitación es enviado por correo a las empresas asistentes al evento.

Acción 2: Elaboración de material informativo impreso para las empresas y empleados(revisar Anexo D).

Objetivo: Informar de una forma clara y precisa sobre los pasos y requisitos necesarios para realizar la inscripción en el T-Registro.

Desarrollo: Se realiza material impreso en hoja bond a blanco y negro, en este material se explica el proceso de inscripción en una forma clara y precisa, también se realiza material informativo acerca de los procedimientos que se realizan en la OSPE.

Acción 3: Asesorías personalizadas de 30' minutos a las empresas.

Objetivo: Resolver dudas específicas de los empleadores.

Desarrollo: En las asesorías personalizadas son con previa cita, se busca orientar y resolver dudas específicas, además de orientar sobre casos particulares que suceden en la empresa.

Público Interno:

Acción 1: Organización de Charlas o Capacitación para el personal de la oficina y personal asistencial de los hospitales (revisar Anexo H).

Objetivo: Capacitar e informar al personal administrativo y asistencial sobre los procesos de inscripción del trabajador y beneficiario en el sistema T-Registro.

Desarrollo: Las capacitaciones se realizan en los auditorios o salas de reunión de los Hospitales de 11 am a 1pm, el expositor informa acerca del nuevo cambio en el proceso administrativo de inscripción.

Acción 2: Realización de pruebas o exámenes pilotos al personal de la oficina y personal asistencial de los hospitales.

Objetivo: Averiguar si el personal de la oficina y de los hospitales están realmente capacitados para poder brindar información al público sobre el nuevo proceso de inscripción.

Desarrollo: Las pruebas se realizan al finalizar la capacitación y además después de 15 días para verificar que la información brindada en la charla fue realmente comprendida o si aún hay dudas por parte del personal.

3.2.2 Estrategia de comunicación a largo plazo:

Crear un manual de información y comunicación organizacional actualizado para la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho.

- **Objetivo:**

Utilizar este manual como herramienta de información para mejorar la labor realizada por los colaboradores de la OSPE San Juan de Lurigancho con el fin de brindar un servicio de calidad a los asegurados y se espera conseguir que la información a los asegurados sea homogéneo y que sea realizado de la misma manera en cualquiera de los establecimientos de EsSalud.

- **Medición:**

Encuesta de satisfacción al público asegurado.

Acción 1: Elaboración de material informativo para el público.

Desarrollo: Actualizar el material informativo que esta en el mural de la oficina, con información actualizada y con un lenguaje coloquial y reubicar la ubicación del mural informativo en un lugar que sea más visible para el público.

Acción 2: Capacitaciones constantes para los empleadores y colaboradores.

Desarrollo: Realización de capacitaciones cada 3 meses para los empleadores y capacitaciones o charla informativas para los colaboradores de EsSalud mensualmente.

Acción 3: Implementación del Buzón Quejas y Sugerencias

Desarrollo: La apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias es un proceso en el cual se de continuidad a las respuestas de los usuarios, generando mejoras en nuestros servicios y a la vez puedan emitir sus quejas, sugerencias o reclamos sobre la problemática comunicacional existente.

Acción 4: Elaboración de pruebas de conocimiento

Desarrollo: Realización de pruebas mensuales a los colaboradores para poder saber si realmente están informados sobre los tipos de seguro existentes, los beneficios que tienen los asegurado, los procesos administrativos, entre otros. De esta manera podremos conocer cuáles son

los puntos que faltan reforzar en los colaboradores de la institución y si la información que están brindando al público es la correcta.

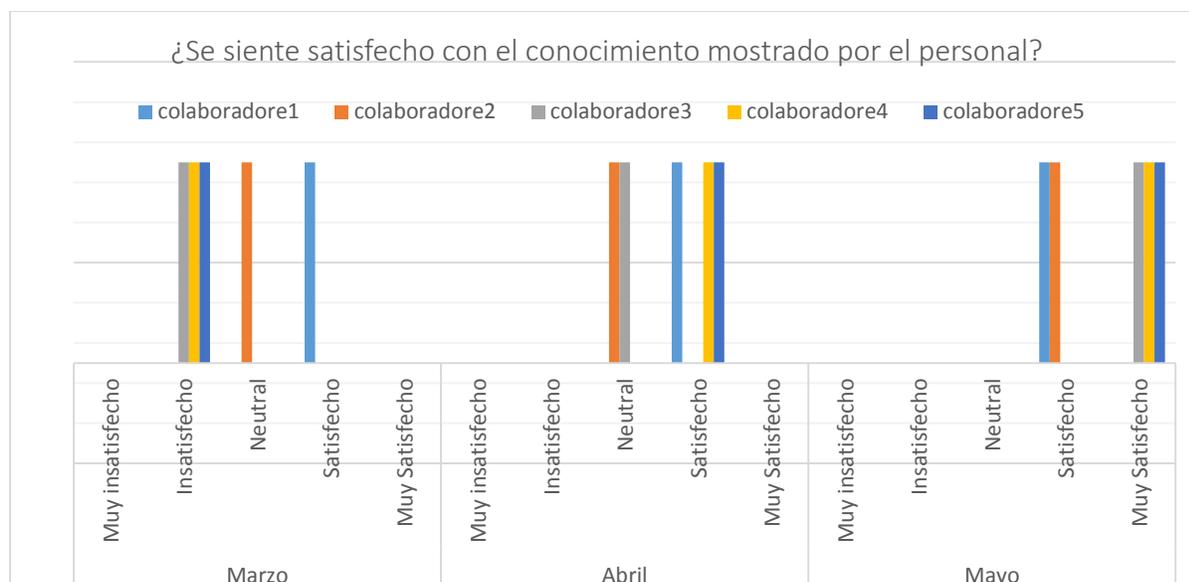
3.3 Mecanismos de Medición

Para poder evaluar si las acciones de comunicación planteadas, las cuales se están realizando desde el mes de febrero del presente año son realmente eficaces , se realizaran encuestas de satisfacción al público interno y externo. Además al finalizar todas las capacitaciones propuestas dentro de los 6 meses , se realizara una prueba final a todos los colaboradores de la OSPE de San Juan de Lurigancho que consta de 20 preguntas (revisar Anexo I) .

Otro mecanismo de medición serán las tablets instaladas por EsSalud, en cada ventanilla del personal Front de la OSPE , esta información se podrá monitorear semanalmente y sacar una estadística mensual para poder evaluar la satisfacción del público , este sistema llamado B-Matic(revisar Anexo J) evalua la atención e información brinda por los colaboradores de la institución en base a 5 preguntas:

- 1.Se siente satisfecho con la atención brindada?
- 2.Se siente satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?
- 3.Se siente satisfecho con el trato recibido por el personal?
- 4.Se siente satisfecho con el conocimiento mostrado por el personal?
- 5.Recomendaria a EsSalud con sus amigos?

Por lo tanto , de esta encuesta me enfocare en evaluar la pregunta número 4 la cuál servira para medir si la información brindada en las capacitaciones están siendo aplicadas por los colaboradores, ya que el principal objetivo del plan piloto es informar y capacitar al personal de la OSPE y ellos puedan decodificar y transmitir el mensaje a los usuarios de una forma clara y sencilla. Por lo tanto, emitiendo un informe estadístico o reporte mensual que emite el B-Matic se realizó una comparación de los primeros 3 meses : Marzo , Abril y Mayo.



3.4 Dificultades:

A lo largo de este plan piloto existieron muchas dificultades, la limitación más resaltante fue que al momento de ser emitida la resolución N 01, no existió ningún plan de comunicación por parte de la ORI (Oficina de Relaciones Institucionales), si no que los jefes de las OSPES tuvieron que tomar medidas inmediatas para poder informar al público y a los colaboradores de la institución acerca de este cambio. Siendo la autora de este proyecto la única comunicadora de la OSPE de San Juan de Lurigancho inmediatamente se tuvo que realizar un plan piloto a corto plazo para poder informar al público acerca de este nuevo cambio ya que los reclamos por parte de los usuarios y empleadores aumentaron.

Otra de las limitaciones que se presentó al momento de ejecutar el plan piloto fue el presupuesto, ya que la institución y las principales gerencias no mostraban ningún interés en esta problemática, otorgando toda la responsabilidad a los empleadores no existió ningún presupuesto por parte de la institución, pero el material que pudo ser utilizado fueron los productos ya existentes en la oficina como son las impresoras, las hojas bond y las instalaciones donde fueron realizadas las charlas y capacitaciones. Además las charlas se realizaron haciendo uso de los recursos disponibles en la OSPE ya que no se contaba con presupuesto específico para ellos.

Otra limitación que se tuvo que resolver fue que las computadoras de las oficina no contaban con los programas de edición y además algunas páginas de internet estaban bloqueadas, a pesar de ese gran inconveniente se solucionó ese problema optando por una medida más rápida,

la colaboradora y autora de este proyecto tuvo que llevar su computadora para poder realizar los diseños y además se habló con el área informática para poder utilizar el internet libremente, se tuvo que hacer un rápido análisis del público a quienes se emitía la información del material impreso para que este pueda ser entendido de una forma clara y sencilla por los colaboradores y empleadores.

Finalmente , la última limitación que se presentó la cual fue muy importante fue el tiempo, la resolución o normativa fue emitida el 01 de Enero del presente año 2018, por lo cual se tuvo que actuar inmediatamente una vez terminado el plan piloto de comunicación, fue llevado en marcha desde la 3 semana del mes de Enero el 2018, primero se procedió a realizar el material impreso informativo para poder ser entregado al público que se acercaba a la oficina y centros asistenciales de San Juan de Lurigancho ,gran parte del material no puedo ser impreso a color ya que no había presupuesto , pero el material informativo que fue colocado en el mural de la oficina y centros asistenciales fue impreso a color y tamaño A3. Además la única comunicación que se pudo tener con los empleadores fue por los correos institucionales los cuales no estaban actualizados, y se tuvo que optar por llamar a las empresas para poder invitarlas a las capacitaciones que se estaban realizando.

4. CONCLUSIONES

- El proyecto que se realizó ha contribuido de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que considerar para llevar a cabo los procesos de comunicación. El plan piloto realizado en la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho es viable, ya que el cambio que realizó EsSalud en el proceso de inscripción tiene como finalidad que este procedimiento pueda ser realizado de una manera más rápida, sencilla y en la comodidad de una oficina. Siendo el gran problema la forma de comunicar el mensaje a las empresas y a los colaboradores, para lo cual se realizó un plan piloto acompañado de acciones comunicacionales para poder emitir y decodificar el mensaje hacia el público externo e interno.
- Dentro de los puntos que consideramos tienen más importancia dentro de un proyecto de esta naturaleza, son el de identificar cual era el problema principal para que las empresas no puedan realizar el proceso de inscripción en el sistema T-Registro de forma correcta y que la información emitida por EsSalud acerca de este nuevo cambio en el proceso de inscripción sea entendible por el público externo, que son los asegurados antiguos y nuevos.
- Como mencionamos a lo largo de este documento uno de los problemas más frecuentes para que la información que brinda EsSalud no sea entendible, era el problema comunicacional y la mayor causa para que este proceso no pueda ser entendido era el lenguaje usado por la institución, un lenguaje muy técnico. Además, que esta nueva normativa no fue comunicada por ningún medio de comunicación y los trabajadores y la empresa desconocían la naturaleza de este cambio también muchos de los colaboradores de los centros asistenciales.
- Por lo cual no era un problema menor el que se estaba ocasionando y se crearon acciones comunicacionales para el público interno y externo, identificando las necesidades de ambos grupos además el principal problema de comunicación entre los colaboradores es que muchos de ellos no tenían interacción entre ellos y tampoco sentían confianza para poder realizar cualquier tipo de consulta prefiriendo quedarse con la duda lo cual ocasiona que al momento que el asegurado realizaba alguna consulta

- en algún centro asistencial esta no podría ser resuelta en el momento y en el lugar en el que se encontraban y los derivaban a la OSPE.
- Esto ocasionaba que los asegurados se sintieran enojados por tener que movilizarse y gastar dinero en transporte para poder hacer simples consultas, por tanto, cuando llegaban a la OSPE de SJL ellos manifestaban su malestar y finalmente algunos optaban por dejar su reclamo en el libro de reclamaciones o realizan su descarga de desconformidad por las redes sociales y en ocasiones querían realizar denuncias públicas ya que consideran que era una maltrato hacer que ellos se estén desplazando de lugar en lugar.
 - Por lo expuesto, consideramos relevante en llevar a cabo este proyecto dando una buena capacitación al público interno que son los colaboradores de la institución que pertenecen a la Oficina de Seguros y Prestaciones económicas de San de Lurigancho y al personal asistencial de los hospitales que son usuarios de los sistemas, además del público externo que son los trabajadores y empresas.
 - Si realizamos este plan piloto correctamente junto con las acciones comunicacionales que se crearon es muy probable que este proceso ya no sea percibido como engorroso sino que será uno de los procesos más simples y rápidos, de esta manera los trabajadores y beneficiarios podrán hacer uso de su seguro Essalud y de los beneficios que este les brinda inmediatamente.
 - Finalmente, las empresas y la institución EsSalud serán beneficiadas gracias a una correcta comunicación, las empresas ya no perderán tanto tiempo para realizar este proceso, tampoco tendrán que desplazarse a otro lugar si no lo realizarán desde la comodidad de sus oficina y las Oficinas de Seguro y Prestaciones Económicas ya no estarán tan congestionadas y se enfocaran a realizar otros trámites administrativos que tienen mayor demanda de tiempo.
 - En este sentido, se puede resaltar que es realmente necesaria un área de comunicación para las OSPES que se ocupe de realizar estrategias comunicación para el público interno y externo, ya que el primer proceso que tiene que realizar un colaborador para hacer uso del seguro para él y sus beneficiarios es el proceso de inscripción ya sean nuevos trabajadores o antiguos y este proceso debe realizar de la forma correcta.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda crear un área de comunicación para las Oficinas de Seguro y Prestaciones Económicas que tenga personal especializado en diseño gráfico, redes sociales y audiovisuales.
- Crear material audiovisual acerca de la realización de los procesos administrativos más relevantes y estos puedan ser transmitidos por la señal cerrada que se transmite en los televisores de la institución y en las redes sociales de la institución.
- Dentro de los hospitales acondicionar un módulo de información y de inscripción rápida solo para el trabajador nuevo.
- Determinar un presupuesto dentro de las Oficinas de Seguro y Prestaciones económicas para poder realizar e imprimir material informativo didáctico.
- Es necesario crear charlas de capacitaciones para el público interno por lo menos cada 3 meses o 4 meses, ya que EsSalud en una institución muy cambiante debido a la coyuntura política.
- Crear una aplicación en donde la población peruana asegurada pueda descargar en sus celulares y poder informarse acerca de temas más comunes, ver el centro asistencial a cuál pertenece, verificar cómo va el proceso del trámite gestionado y sacar citas.
- Implementar un buzón de sugerencias para poder determinar cuáles son las necesidades más comunes que tiene los asegurados y poder resolverla a corto plazo ya que ellos son el público principal de la institución.
- Dentro de las OSPES crear una ventanilla exclusivamente para informes y atención preferencial.
- Crear un protocolo a la hora de iniciar internación con el asegurado y que este sea supervisado de manera constante, para poder crear una identidad corporativa.
- Rotar a los colaboradores de los centros asistenciales como a los de la OSPE para que todos conozcan y se familiaricen con los procesos que se realizan en ambos lugares.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AlmenaraJ, Delgado M y Roca, Z. (2005). *Comunicación Interna en la Empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Armijos, Costa, y Paladines (2017). The use of information and communication technologies in the management of internal communication in the service sector of Ecuador. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies* 1-6. Recuperado de:
<http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7976022&isnumber=797567>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación Interna en la empresa- Claves y Desafío*. España: Wolters Kluwer.
- Bustamante, E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud. estudio de caso en Madrid Salud. *Revista Hacia la Promoción de la Salud* 18(2) 79-95. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/html/3091/309131077007>.
- Díaz y Castaño. (2015). Stakeholders: Base de la Sostenibilidad Empresarial. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*. 10(2)94-108. Recuperado de:
[http://www.spentamexico.org/v10-n2/A7.10\(2\)94-108.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n2/A7.10(2)94-108.pdf).
- Essalud. (2010). *Informativo Institucional*. Todos ESSALUD, N°25.
- Essalud.(2008). *Manual Institucional*. Recuperado de:
http://www.essalud.gob.pe/defensoria/manual_institucional.pdf
- Mosquera, M. (2003). *Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias* Comisionado por la Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de:
http://www.portalcomunicacion.com/obregon/pdf/Mosquera_2003.pdf.
- Pelitti. P (2016). Estrategias de comunicación interna y externa de los hospitales públicos bonaerenses de la Región Sanitaria XI. *Revista Questión* 1 (49) 368-371. Recuperado de :
<http://oaji.net/articles/2016/3111-1459778948.pdf>.

7. ANEXOS

A .Resolución que EsSalud envió a los colaboradores de la institución para poder informar sobre el cambio en el proceso de inscripción de beneficiarios.



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
"Año del fortalecimiento de la atención primaria en EsSalud"

CARTA CIRCULAR N° 13 -GCSPE-ESSALUD-2018

Lima, 09 FEB. 2018

Señores
JEFES DE OFICINAS DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
Presente. –

Asunto : Anulación del procedimiento del registro de altas y bajas excepcionales, acreditación complementaria y registros de recién nacidos efectuados en los Módulos de Seguros de las IPRESS de ESSALUD

Referencia : Resolución de Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas N° 07 -GCSPE-ESSALUD-2018

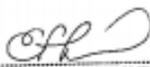
Tengo a bien dirigirme a ustedes, para remitir la Resolución de la referencia mediante el cual se dispone la anulación del procedimiento del registro de altas y bajas excepcionales, acreditación complementaria y registros de recién nacidos efectuados en los Módulos de Seguros de las IPRESS de ESSALUD.

En tal sentido, agradeceré hacer extensivo al personal a su cargo para conocimiento.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,




DIRECTOR GENERAL
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
ESSALUD

CPNSBANC/014658
N°: 4494-2018-048
Polar:
Cc. d G
G C AA

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tels: 265-6000 / 265-7000
www.essalud.gob.pe



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES
ECONÓMICAS N° 07 -GCSPE-ESSALUD-2018**

Que, el artículo 3° del Decreto Legislativo N° 1172, por el cual se incorpora el artículo 5-A a la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, establece que es obligación del asegurado, informar a su empleador de manera oportuna, clara, veraz y completa respecto de sus datos y documentos sustentatorios; así como comunicar la variación de su estado civil, su situación de concubinato a que se refiere el artículo 326° del Código Civil y sobre las defunciones que correspondan, constituyendo su incumplimiento infracciones administrativas en materia de seguridad social sancionadas con multa;



Que, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas en coordinación con la SUNAT implementó el Nuevo Esquema de Transferencia de Información – NETI, con la finalidad de centralizar la información de asegurados titulares y sus derechohabientes en una base de datos que garantice la oportunidad, integridad, exactitud y confiabilidad de la información a transferir por parte de SUNAT;



Que, en virtud de lo expuesto, es necesario que a través del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la SUNAT, se realicen las acciones que garanticen la oportuna y correcta declaración por parte de las entidades empleadoras en el T- Registro y el PDT PLAME, respecto al registro del asegurado titular y sus derechohabientes, disponiéndose la eliminación de las transacciones realizadas en la Plataforma de Atención al usuario ubicadas en las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas de ESSALUD a nivel nacional, referidas al registro excepcional, así como la acreditación complementaria efectuadas en los módulos de seguros ubicados en los establecimientos de salud de ESSALUD;



Que, por Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declaró el Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, teniendo como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, asimismo por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en la cual se establece como uno de los pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública, la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, señalándose que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública;

Que, por Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, se aprobó el "Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016", con el objetivo general de mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública, el cual se encuentre vigente;

Que, mediante Resolución N° 83-GCSPE-ESSALUD-2017 del 28 de diciembre de 2017, se aprobó la realización de un Plan Piloto en la Redes Prestacionales de Lima y Callao, para la eliminación de los procedimientos excepcionales (altas y bajas) y acreditación complementaria realizada en los Módulos de Seguros de las IPRESS que correspondan, facultando temporalmente a la Sub Gerencia de Atención al Asegurado en otros Canales de la Gerencia Central de Atención al Asegurado para que realice estos procedimientos a través de la Plataforma de EsSalud en Línea, sólo para aquellos casos de asegurados que se encuentren acreditados en el Sistema de Seguros y Prestaciones Económicas – SAS (Módulo



RESOLUCIÓN DE GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS N° 01 -GCSPE-ESSALUD-2018

SAS-NETI), realizándose en un periodo máximo de 45 días calendario y estando próximas a cumplirse dicho plazo, la medida se aplicará a nivel nacional;

Que, mediante Resolución de Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas N° 01-GCSPE-ESSALUD-2018, se dispuso que el registro excepcional de altas, bajas y acreditación complementaria aprobados en el TUPA de EsSalud, se realizará con la información almacenada en el SAS – NETI, restringiendo el registro excepcional para aquellos que no cuenten con datos en el sistema informático antes citado;



Que, estando a las facultades conferidas mediante el artículo 130° del texto Actualizado y Concordado del reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD;

SE RESUELVE:

1. **DISPONER** la anulación del procedimiento del registro de altas y bajas excepcionales, acreditación complementaria y registros de recién nacidos efectuados en los Módulos de Seguros de las IPRESS de ESSALUD. Estos procedimientos se realizarán a partir de la fecha a través de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas a nivel nacional solo para aquellos asegurados definidos en la Resolución N° 01-GCSPE-ESSALUD-2018.
2. **DISPONER** a las Redes Prestacionales a nivel nacional, brinden el apoyo que se requiera para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.
3. **PUBLICAR** la presente resolución en el Compendio Normativo del Seguro Social de Salud – EsSalud.



REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE

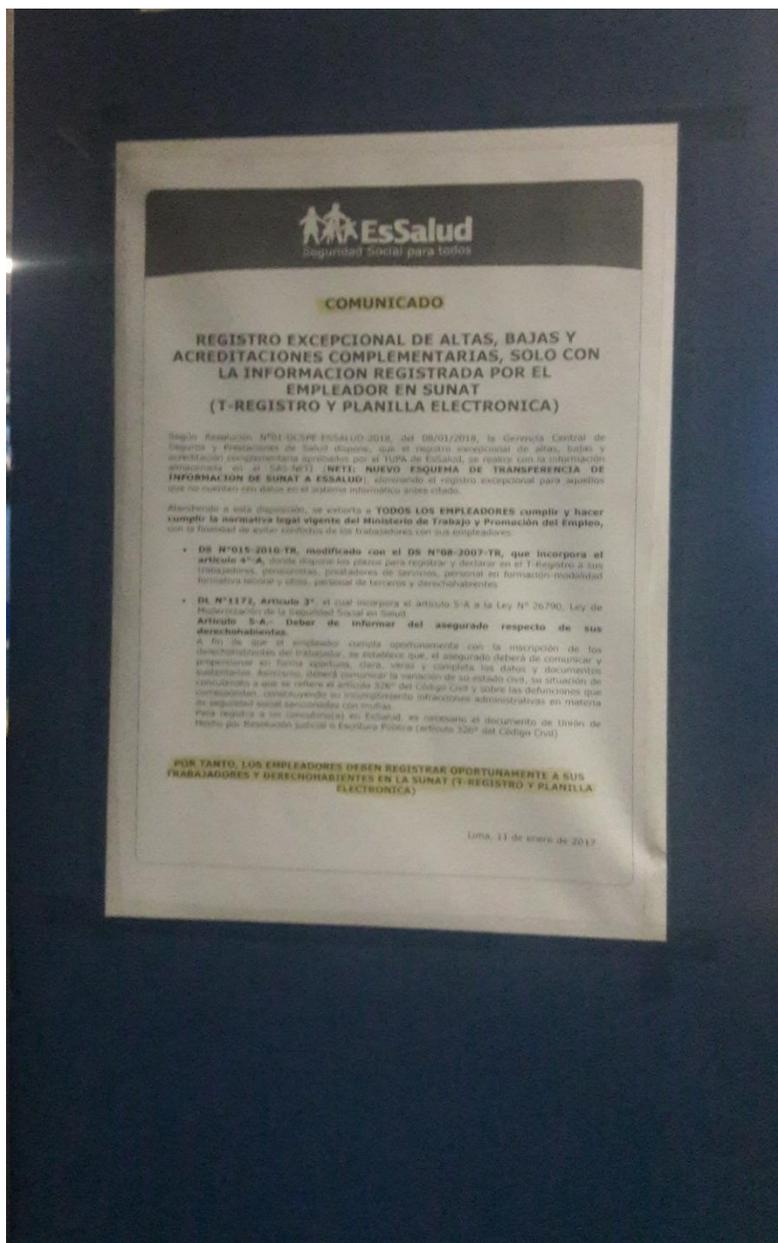
EDUARDO FERNÁNDEZ MALDONADO SEMARÉD
Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas
ESSALUD

RTT: 4434-2018-248

www.essalud.gob.pe

Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Urea 11 - Perú
T: 265-6006 / 265-7000

B. Anuncio pegado en las oficinas y centros asistenciales.





COMUNICADO

REGISTRO EXCEPCIONAL DE ALTAS, BAJAS Y ACREDITACIONES COMPLEMENTARIAS, SOLO CON LA INFORMACION REGISTRADA POR EL EMPLEADOR EN SUNAT (T-REGISTRO Y PLANILLA ELECTRONICA)

Según Resolución N°01-GCSPE-ESSALUD-2018, del 08/01/2018, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones de Salud dispone, que el registro excepcional de altas, bajas y acreditación complementaria aprobados por el TUPA de EsSalud, se realice con la información almacenada en el SAS-NETI (NETI: NUEVO ESQUEMA DE TRANSFERENCIA DE INFORMACION DE SUNAT A ESSALUD), eliminando el registro excepcional para aquellos que no cuenten con datos en el sistema informático antes citado.

Atendiendo a esta disposición, se exhorta a **TODOS LOS EMPLEADORES cumplir y hacer cumplir la normativa legal vigente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo**, con la finalidad de evitar conflictos de los trabajadores con sus empleadores.

- **DS N°015-2010-TR, modificado con el DS N°08-2007-TR, que incorpora el artículo 4°-A,** donde dispone los plazos para registrar y declarar en el T-Registro a sus trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación-modalidad formativa laboral y otros, personal de terceros y derechohabientes
- **DL N°1172, Artículo 3º,** el cual incorpora el artículo 5-A a la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud:
Artículo 5-A.- Deber de informar del asegurado respecto de sus derechohabientes.
A fin de que el empleador cumpla oportunamente con la inscripción de los derechohabientes del trabajador, se establece que, el asegurado deberá de comunicar y proporcionar en forma oportuna, clara, veraz y completa los datos y documentos sustentarios. Asimismo, deberá comunicar la variación de su estado civil, su situación de concubinato a que se refiere el artículo 326º del Código Civil y sobre las defunciones que correspondan, connotando su incumplimiento infracciones administrativas en materia de seguridad social sancionadas con multas.
Para registra a un concubino(a) en EsSalud, es necesario el documento de Unión de Hecho por Resolución judicial o Escritura Pública (artículo 326º del Código Civil)

POR TANTO, LOS EMPLEADORES DEBEN REGISTRAR OPORTUNAMENTE A SUS TRABAJADORES Y DERECHAHABIENTES EN LA SUNAT (T-REGISTRO Y PLANILLA ELECTRONICA)

Lima, 11 de enero de 2017

C.Anuncio creado por la Oficina de Relaciones Institucionales (ORI) en el mes de abril.B



COMUNICADO

Se pone en conocimiento a nuestros asegurados y entidades empleadoras que con la finalidad de optimizar procesos, a partir del 9 de enero del presente año, los asegurados que requieran registrar y acreditar a sus derechohabientes lo deberán hacer directamente con sus entidades empleadoras.

En virtud a la normativa vigente*, las entidades empleadoras tienen la obligación de realizar el registro, declaración y pago de las aportaciones a la Seguridad Social de sus colaboradores a través de la plataforma virtual "T-Registro" habilitado a través de la página web de la SUNAT.

Dicha medida tiene el objetivo de facilitar el acceso oportuno a las prestaciones que brinda EsSalud en menor tiempo y con menos trámites, en el marco de la política del buen servicio al asegurado.

(*) Decreto Supremo N° 015-2010-TR que modifica el Decreto Supremo N°018-2007-TR, incorporando el artículo 4°-A, que dispone, que el empleador deberá registrarse, así como a sus trabajadores, pensionistas, prestadores de servicios, personal en formación – modalidad formativa laboral y otros, personal de terceros y derechohabientes.

GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS
SEGURO SOCIAL DE SALUD

D.Materia impreso realizado por la autora de este proyecto




REQUISITO PARA LA INSCRIPCIÓN DE:

<h2 style="margin: 0;">1 NIÑO</h2> <ul style="list-style-type: none"> • El Formulario N° 1010 - Formulario Único de Registro correctamente lleno y sin borrones. • Tu documento de identidad y el de tu hijo o hijos menores de edad 	<h2 style="margin: 0;">2 CÓNYUGE</h2> <ul style="list-style-type: none"> • El Formulario N° 1010 - Formulario Único de Registro correctamente lleno sin borrones ni tachaduras • Tu DNI y el de tu cónyuge • Copia de acta o partida de matrimonio civil emitido con antigüedad no mayor a 3 mes • Para casados en el extranjero, adjuntar uno de estos documentos <ul style="list-style-type: none"> - Acta o partida de matrimonio legalizada por el Consulado Peruano del lugar de celebración de acto - Acta o partida de matrimonio legalizada por el Consulado Peruano de su jurisdicción y por el Ministerio de Relaciones Exteriores e inscrito en la Municipalidad o RENIEC, o que cuente con el sello de la Apostilla de la Haya.
<h2 style="margin: 0;">3 MADRE GESTANTE DE UN HIJO EXTRAMATRIMONIAL</h2> <ul style="list-style-type: none"> • El Formulario N° 1010 - Formulario Único de Registro correctamente lleno y sin borrones. • Tu documento de identidad y el de la gestante de tu hijo extramatrimonial. • Copia de Escritura Pública o del Testamento del asegurado titular que acredite reconocimiento del concebido o de la Sentencia de Declaratoria de Paternidad. 	<h2 style="margin: 0;">4 CONCUBINA</h2> <ul style="list-style-type: none"> • El Formulario N° 1010 - Formulario Único de Registro correctamente lleno sin borrones ni tachaduras • Tu documento de identidad y el de la persona • La copia del documento de Reconocimiento de la unión de hecho por Resolución Judicial o Escritura Pública

Para mayor información en WWW.ESSALUD.GOB.PE

REGISTRO DEL TRABAJADOR Y BENEFICARIO

1

El trabajador debe acercarse a su empleador con los dni (original o copia) o documentos necesarios para la inscripción de sus beneficiarios (hijos, cónyuge y concubina)



2

El empleador debe ingresar a la sunat y al sistema T - Registro con su clave sol para registrar a los beneficiarios



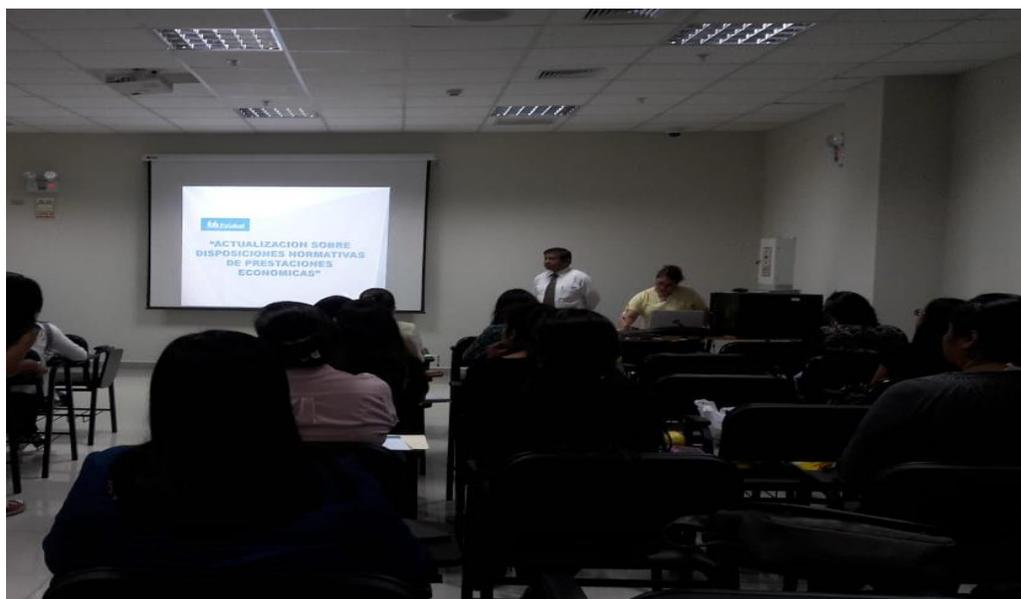
3

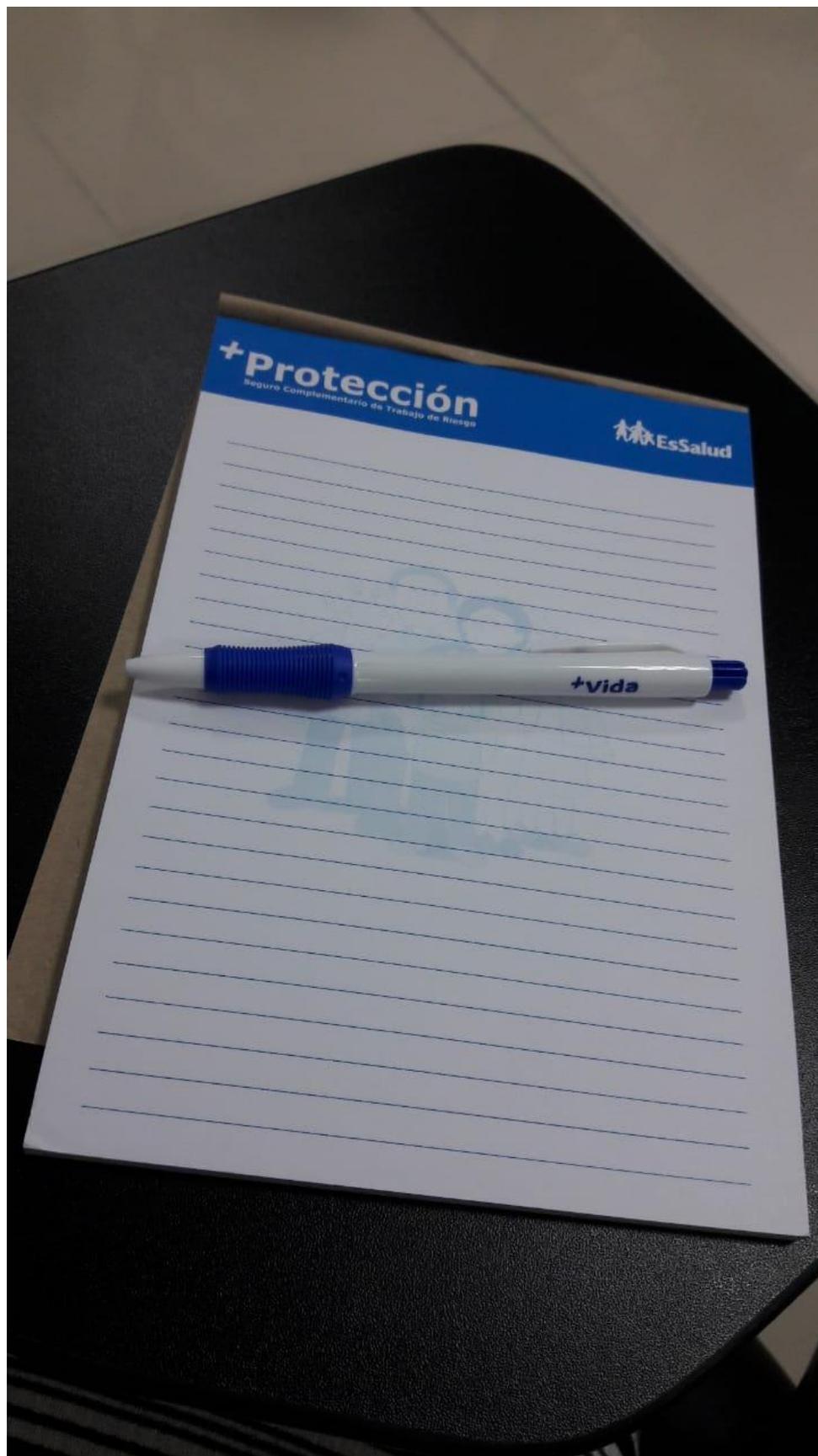
El trabajador debe acercarse a las oficinas de EsSalud para hacer las actualización del registro con los DNI (original o copia) o documentos necesarios que se utilizaron para la inscripción de los beneficiarios.



Para mayor información de los requisitos para asegurar a los beneficiarios en WWW.ESSALUD.GOB.PE

E. Fotos de las capacitaciones y charlas realizadas.





F..Encuesta de satisfacción de las capacitaciones.

Modelo:

Encuesta de satisfacción acerca de las capacitaciones brindadas por la OSPE San Juan de Lurigancho.

Por favor , marque una de las opciones en cada una de las preguntas y agregue sus comentarios en los espacios indicados.

1. Los contenidos en las capacitaciones me parecieron de:

a.poca importancia

b.mediana o alguna importancia

c.gran importancia

2.Los materiales en el ppt y físicamente fueron:

a.poca importancia

b.mediana o alguna importancia

c.gran importancia

3.Cómo calificarías a los expositores :

a.bien

b.muy bien

c.masomenos

d.mal

4.Te gustaría que se realicen más capacitaciones

a) Sí

b) No

5. Que otro tema te gustaría que se exponga?

6.En general las capacitaciones:

a.no cumplió con mis expectativas

b.cumplió en parte con mis expectativas

c.cumplió con mis expectativas

d.superó mis expectativas

Sugerencias:

G..Entrevista: Asistenta social de la empres Filasur

En líneas generales la asistenta social pronuncio su malestar que tenia por muchos años con EsSalud ya que ella me comento que siempre que la entidad emite un cambio nunca es transmitido al público externo y ella se entera de la novedad cuando viene a realizar los tramites a la oficina , además que al final los expedientes no pueden ser realizados ya que no cumplen con la nueva normativa emitida por EsSalud dificultando su trabajo y labor en la empresa para la cual labora.

Además , felicito que esta ves la OSPE de San Juan de Lurigancho tomara medidas ante este nuevo cambio ya que ella por muchos años solicitaba que se realicen charlas para poder tener en claro los procedimientos y requisitos que la entidad pide que realice el empleador. Tambien comento que muchas veces EsSalud informa con un lenguaje muy técnico al público y ellos no entienden con claridad lo que la instución requiere , asi que solicito que se utiliza un lenguaje mas coloquial en las charlas y capacitaciones.

Finalmente, comento que todas las OSPES y colaboradores de EsSalud ya sea el personal adminstrativo o asistencial deberían manejar la misma información , ya que muchos asegurados con los que ellos trabaja le transmitin su malestar ante la institución.

H.Cronograma de capacitaciones

N°	MODULO	TEMAS	SESION	MIN.	FECHAS
1	PRESTACIONES ECONOMICAS (CONCEPTO, CARACTERISTICAS Y PROCEDIMIENTOS)	Marco normativo del Sistema de Prestaciones Económicas	1	90	
		Características y procedimientos de las prestaciones económicas: Subsidio por lactancia, Subsidio por Maternidad, Prestaciones por Sepelio y Subsidio por Incapacidad Temporal. Casuística			
2	CERTIFICADO DE INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO	Emisión de CIIT en los establecimientos de salud. <small>22y23 MARZO</small>	2	90	
		Canje y validación particular por CIIT.			
		Evaluación del paciente con incapacidad temporal prolongada - COMECI <small>12</small>			
3	SEGUROS QUE ADMINISTRA ESSALUD	Seguro Regular <small>ABRIL</small>	3	90	
		Acreditación Complementaria, Cobertura Especial por Desempleo (Latencia) y Continuidad de la Cobertura <small>19</small>			
		+ Protección Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. / SOAT <small>ABRIL</small>	4	90	
		+ Salud Seguro Potestativo + Vida Seguros de Accidentes <small>10 y 11 MAYO</small>	5	90	
4	PROCED. ADM. SANCIONADOR, DEBERES Y D° DE LOS TRABAJADORES	Dar a conocer la implicancia que conlleva la transgresión de una obligación administrativa o un deber impuesto a un funcionario o empleado público. 1- Marco General del Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057 y normas complementarias. <small>14 y 15 JUNO</small> 2. Faltas y sanciones del nuevo régimen disciplinario. 3. El Régimen Disciplinario dentro la lucha contra la corrupción en EsSalud. 4. Decreto Legislativo N° 1327, el cual establece Medidas de Protección para el Denunciante de Actos de Corrupción y Sanciona las Denuncias realizadas de Mala Fe. <small>19 y 20 JUNO</small>	6	90	
5	SIST. INFORMATICOS DE GESTION QUE UTILIZA ESSALUD: ACREDITA, SAS, SAS-NETI, SIA	Reforzar los conocimientos sobre sistemas informáticos a fin de ver la condición de asegurados titulares y derechohabientes, así como la verificación del estado de sus expedientes ingresados a las diferentes unidades orgánicas. <small>16 y 17</small>	7	90	
6	PRESTACIONES DE SALUD QUE BRINDA ESSALUD	Normas y Procedimientos para la atención de pacientes por Admisión, Consulta Externa y Ambulancia, emisión de Citas, Referencias y Contrarreferencias.	8	90	
		Prestaciones de Atención Primaria			

7	GESTION DE PROCESOS Y GESTION DE RIESGOS	Modernizar EsSalud agregando valor a todos sus procesos bajo un enfoque sistemático integral, centrado en el asegurado. Proporcionar herramientas de gestión de procesos que permitan identificar, analizar y mejorar los procesos de la administración pública, alineado con el plan estratégico institucional y los indicadores establecidos por la alta dirección, dotando de herramientas, conocimientos que permita una adecuada gestión de los riesgo bajo estándares internacionales.	9	90	
8	EVALUACION	Examen Final	10	90	

I.Prueba Final de conocimiento para los colaboradores de la OSPE de San Juan de Luirgancho.

EXAMEN FINAL

CURSO: CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES OSPE SJL-2018

Nombre: _____

Marque la respuesta correcta :

1.Cuándo y por qué razón se pierde el derecho al subsidio? (2 puntos)

A.Por el abandono o incumplimiento del tratamiento y las prescripciones médicas

B.Por pérdida de vinculo laboral

C.Cuando en el periodo de subsidio se realiza labor remunerada

D.Todas son correctas

2.EsSalud otorga CITT por: (2 puntos)

A.Enfermedad común,acciente común y maternidad.

B.Enfermedad profesional y accidente de trabajo.

C.AyB son correctas.

3.Quienes son considerados derechohabientes? (2 puntos)

A.Cónyuge y/o Concubina (o).

B.Hijos menores hasta los 18 años.

C.Madre gestante de hijo extramatrimonial.

D.Todas son correctas.

4. Quienes pueden afiliarse al +Vida? (2 puntos)

A.Titulares con seguro EsSalud.

B.Asegurados independientes.

C.Hijos menores de edad.

D.Todas son correctas.

5. Para el periodo de latencial se contabiliza máximo? (2 puntos)

- A. Todos los años aportados a EsSalud.
- B. Solo los 3 últimos años.
- C. Solo se contabiliza las aportaciones continuas.
- D. Ninguna es correcta.

6. Para poder inscribir a una Concubina que requisito es necesario?(2 puntos)

- A. Declaración jurada de convivencia.
- B. Solo tener más de 5 años de convivencia y DNI.
- C. Declaración jurada de Unión de Hechos.
- D. Reconocimiento de Unión de Hechos.

7. La inscripción de la Conyuge lo realiza ? (2 puntos)

- A. La Sunat.
- B. El Titular del seguro.
- C. La empresa
- D. EsSalud

8. La atención de la Madre Gestante esta hasta? (2 puntos)

- A. Que termine la gestación.
- B. Hasta que el niño cumpla 1 año de vida.
- C. Hasta que el titular deje de laborar.
- D. Ninguna de las anteriores.

9. Los pensionistas son incritos por? (2 puntos)

- A. La ONP
- B. EsSalud
- C. El Titular
- d. La Sunat

10. El menor hijo de un Titular se puede atender en el hospital sin estar inscrito en EsSalud? (2 puntos)

- A. Si
- B. NO

J. Imágenes del sistema B-Matic

