

ESSALUD - Gerencia Central de Atención al Asegurado

***Proyecto: Mejorar la información en salud implementando una central telefónica especializada***



**1. ¿Cómo se originó el proyecto?**

El proyecto se originó en respuesta al incremento de las consultas de los usuarios recibidas a través de las llamadas a la Línea 107 que a partir del 18 de marzo 2020 brindaba información sobre el COVID-19, identificando por parte del equipo de mejora otras necesidades de información en salud, debido principalmente a las secuelas que iba dejando este virus y al desconocimiento de las causas que los ponían en riesgo. Fue así que la Línea 107 pasó de ser una línea que brindaba información únicamente sobre el COVID-19, a ser una línea multidisciplinaria, fortaleciendo su estructura a través de la incorporación de otras opciones de información, aplicando las herramientas de calidad y el Ciclo de mejora continua o PHVA.

**2. ¿Cuáles fueron los objetivos perseguidos?**

Los objetivos fueron mejorar el acceso de los usuarios a la información de salud e incrementar la satisfacción del servicio recibido.

**3. ¿Cómo trabajó el equipo?**

El equipo, trabajó con responsabilidad, compromiso y motivación, participando activamente, aplicando la metodología del Ciclo de Mejora Continua, enfocados en lograr los resultados que permitan atender la demanda de la población sin incrementar los costos, con el fin de satisfacer sus necesidades respecto a información en prestaciones de salud.

#### **4. ¿Qué resultados obtuvieron?**

Se obtuvieron los siguientes resultados: i) Ampliación a siete (07) opciones de atención; ii) Más de 4 millones de ciudadanos atendidos; iii) Más de 100 millones de soles de ahorro institucional; iv) Un índice de satisfacción del 73.81%; v) Una reducción en la tasa de abandono por debajo del 2%.

#### **5. ¿Qué valor les agrega participar en esta competencia?**

Para nosotros, la participación en el "Quality Sustainability Award", respaldado por una institución de prestigio como el Instituto para la Calidad de la PUCP y un jurado de respetables especialistas, nos da la posibilidad de validar nuestro proyecto y recibir una retroalimentación que nos permitirá seguir mejorando, así como también mostrar que nuestra institución trabaja con criterios técnicos para mejorar el uso eficiente de los recursos, buscando siempre la satisfacción de los asegurados.