



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud

La Salud como Derecho Humano

“La Salud es un asunto social, económico, político y sobretodo es un derecho humano fundamental. La desigualdad, pobreza, explotación, violencia e injusticia están a la raíz de la mala salud y de la muerte de los pobres marginados.

La Salud es reflejo del compromiso de una sociedad para tener equidad y justicia. La Salud y derechos Humanos deberían prevalecer sobre los asuntos económicos y políticos”.



El Derecho a la salud en la ley peruana

- **Constitución Política del Perú, Artículo 7** : *“Todos tienen **derecho** a la protección de su salud, del medio familiar y de la comunidad, así como el **deber** de contribuir a su promoción y defensa”*

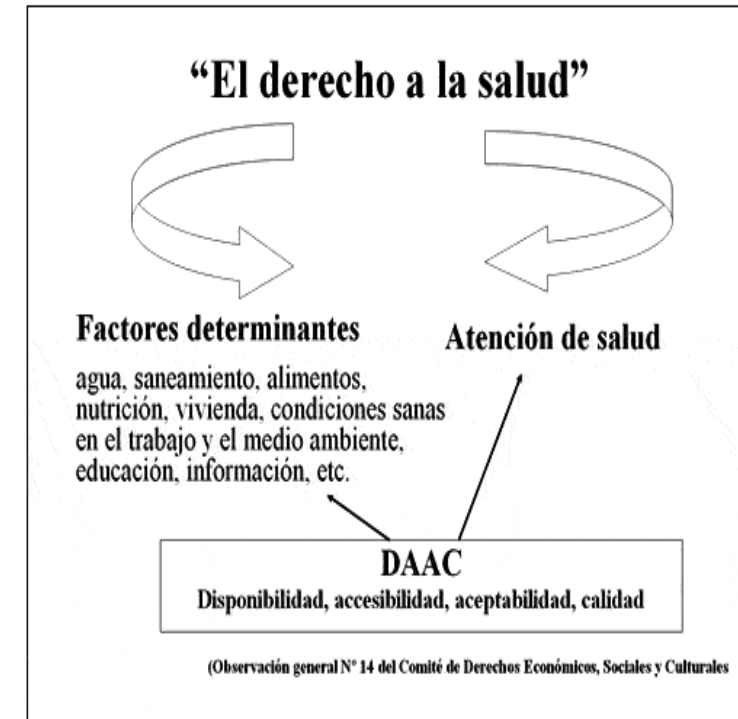
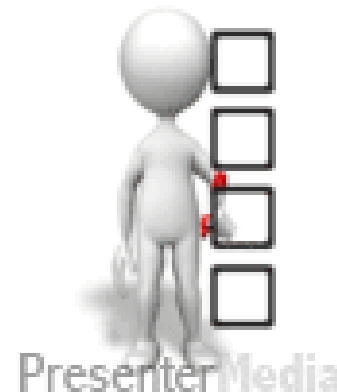
Ley General de Salud (Ley 26842), Título I:

- Sus 21 artículos resaltan, *entre otros*, nuestro derecho a recibir atención de emergencia cuando la necesitemos y mientras subsista el estado de grave riesgo para nuestra vida o salud; al consentimiento previo a tratamiento médico o quirúrgico; a la información necesaria para la promoción de una vida saludable;...(cont)

Contenido mínimo del derecho a la salud

El derecho a la salud debe comprender como mínimo los siguientes elementos:

- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Aceptabilidad
- Calidad



Al igual que todos los derechos humanos, el derecho a la salud impone a los Estados Partes tres tipos de obligaciones:

Respetar.

- Significa simplemente no interferir en el disfrute del derecho a la salud (“no perjudicar”).

Proteger.

- Adoptar medidas para evitar daños de terceros que interfieran en el disfrute del derecho a la salud. (“preservar”)

Cumplir.

- Adoptar medidas positivas para dar plena efectividad al derecho a la salud (por ejemplo, adoptando leyes, políticas o medidas presupuestarias apropiadas).

Conceptos clave



“Curar, a veces
Mejorar, a menudo
Confortar, siempre”
(Anónimo, s. XIV)

1. Identificar los procesos críticos que afectan el buen trato al usuario de los servicios de salud
2. Mejorar los procesos críticos priorizados del sistema de atención que afectan el buen trato al usuario.
3. Promover la participación de los usuarios en la evaluación de la calidad de los servicios y el cumplimiento de sus derechos para la mejora del trato en las prestaciones.
4. Promover la cultura institucional del buen trato al usuario.

LEY N° 29414

**LEY QUE ESTABLECE LOS DERECHOS DE
LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

Decreto Supremo N°027-2015-SA .
Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece
los derechos de las personas usuarias de los
servicios de salud:

Aprobada el 13 de Agosto del 2015

DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



Acceso a los
Servicios de
Salud

1



Acceso a la
Información

2



Atención y
recuperación de
la salud

3



Consentimiento
Informado.

4



Derecho al acceso a
los Servicios de Salud

1

A la atención de emergencia, sin
condicionamiento a la presentación de
documento alguno.

A la libre elección del médico o IPRESS.

A recibir atención con libertad de juicio clínico.

A una segunda opinión médica



Derecho al acceso a la Información



A ser informado oportuna y adecuadamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.

A conocer el nombre del médico responsable de su atención , así como de los profesionales a cargo de los procedimientos

A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud ,previo a recibir la atención

A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS ; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.

A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.

A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.

A decidir su retiro voluntario del a IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.

A negarse a recibir o continuar un tratamiento.

Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios .



Derecho a la
atención y
recuperación de la
salud

3

A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente

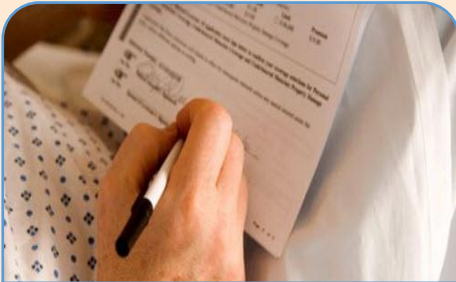
A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.

A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.

A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS.

A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía , previa conformidad del médico tratante.

Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.



Derecho al
Consentimiento
Informado



Derecho a acceder a una copia de la historia clínica.

Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

Al
consentimiento
informado por
escrito en los
siguientes
casos:

- a) Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas , anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad , salvo caso de emergencia.
 - b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
 - c) Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.
 - d) Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.
 - e) Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud publica .
 - f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.
-



DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Art. 27.- La Superintendencia Nacional de Salud es la entidad **encargada de velar por la aplicación del presente reglamento** en el marco de las competencias conferidas en la normativa vigente de la materia.

Art. 28.- DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS Y QUEJAS.

Art. 29.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (CECONAR).

Art. 30.- RESPONSABILIDAD FRENTE A LA VULNERACIÓN DE DERECHO - Reglamento De Infracciones y sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud (D.S. 031-2014- SA.)



SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

*Protegemos tus
derechos en salud.*



¿Qué hacemos para proteger los derechos en salud?



La Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa y económica

Finalidad

Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie

Visión institucional – Nuestros Valores

Valores



Visión Institucional

“En el año 2021 cada persona en el Perú tendrá la seguridad de que sus derechos en salud están protegidos, dada la confianza que genera la Superintendencia Nacional de Salud al ejercer su labor de una manera efectiva, oportuna, transparente y justa.”

Nuestras Líneas de acción

Trabajamos en base a tres líneas de acción, dedicadas a prevenir la vulneración de derechos e intervenir para su restitución cuando se presente una situación inadecuada.

Protección y Promoción de los derechos en SALUD

Difusión de derechos y deberes, programa de Delegados, atención de Quejas, Reclamos y Denuncias y participación ciudadana.

Restitución de Derechos en SALUD

Normas para protección de derechos, Fiscalización y Sanción ante vulneraciones y Centro de Conciliación y Arbitraje



Prevención de la Vulneración de Derechos en SALUD

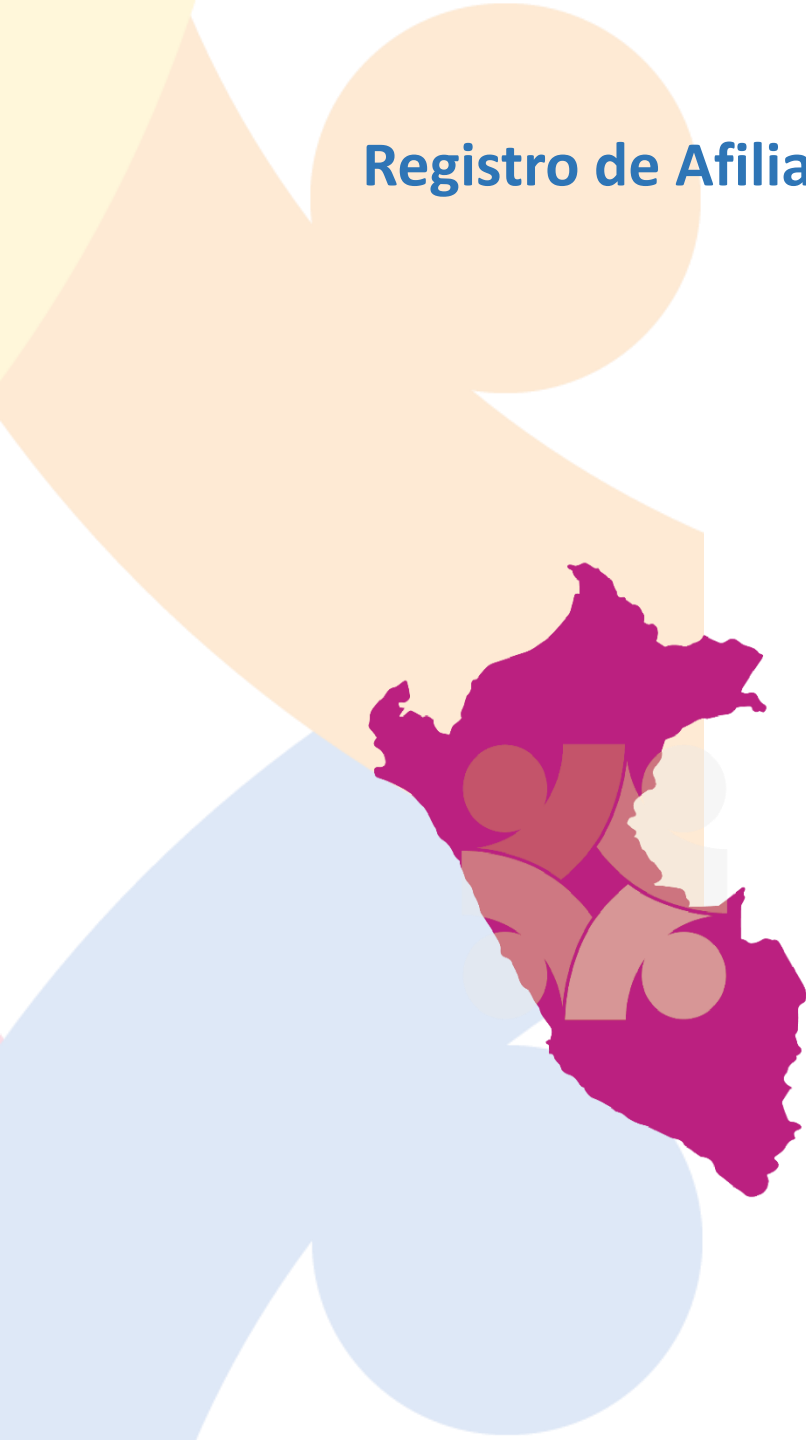
Supervisión de IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, modelo de Acreditación y proceso de Categorización.

Acciones que desarrollamos



**Multiplataforma
de Protección de
Derechos**

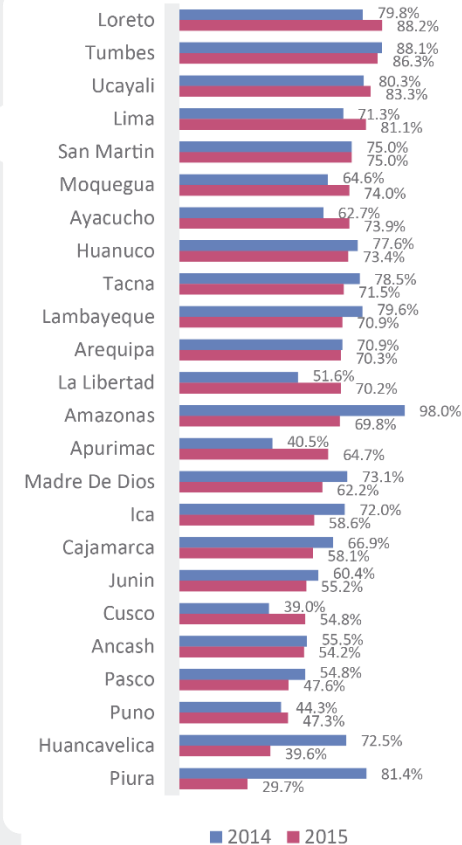
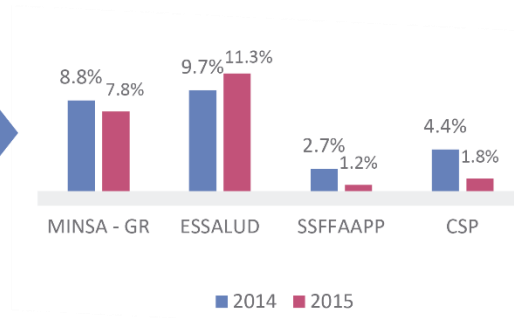
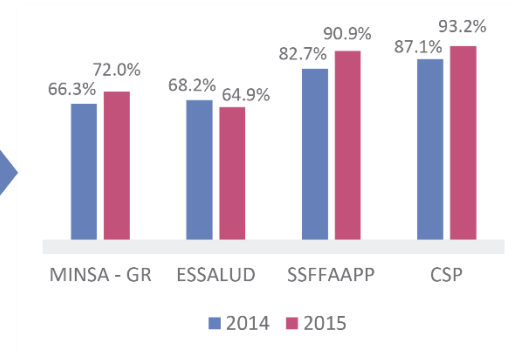
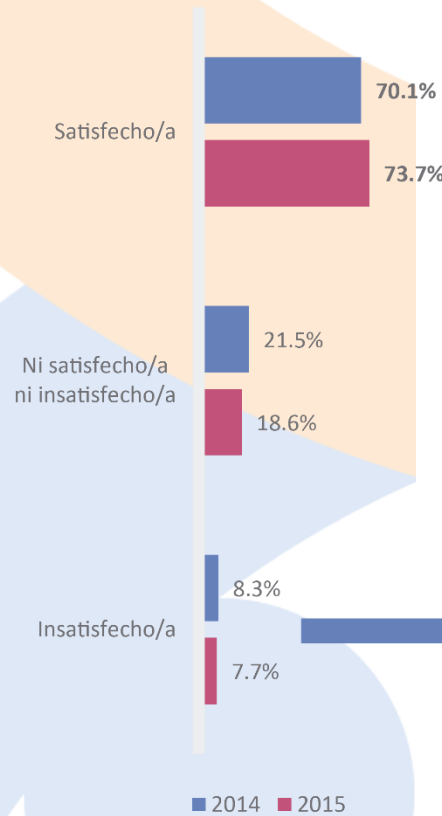
Registro de Afiliados a Nivel Nacional



Llevamos el registro de afiliados de todos los asegurados del país. A julio del 2015 tenemos: **24'589,996 Afiliados a algún tipo de seguro en el Perú**, lo que representa el **78.94%** de Cobertura de Aseguramiento en Salud.

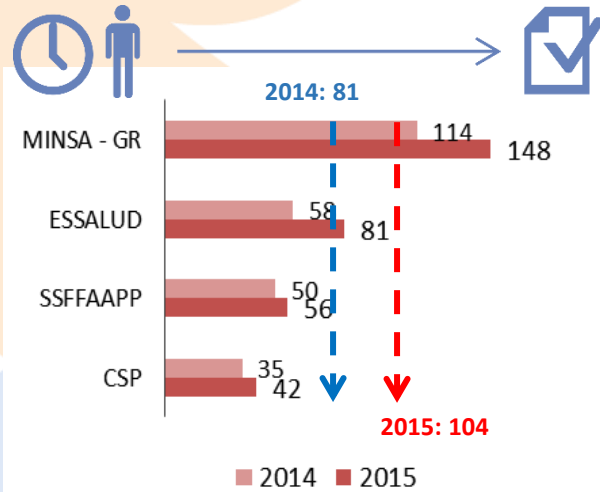
EN SUSALUD 2014 / 2015

Grado de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa

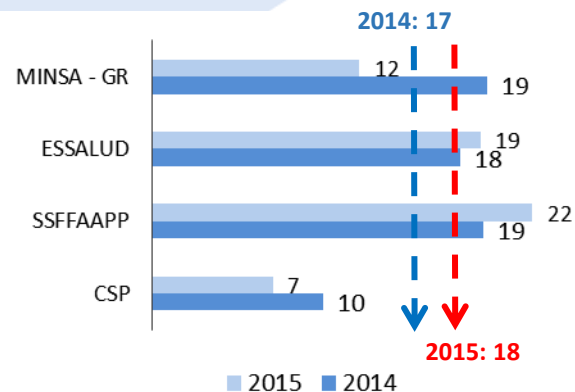


EN SUSALUD 2014 / 2015

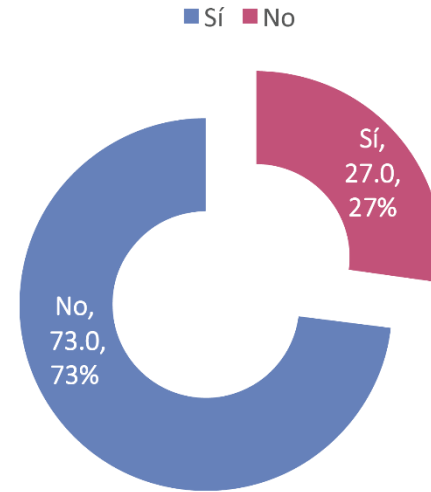
Desde que ingresó a la IPRESS, ¿cuánto tiempo demoró para que lo atendieran en la consulta?



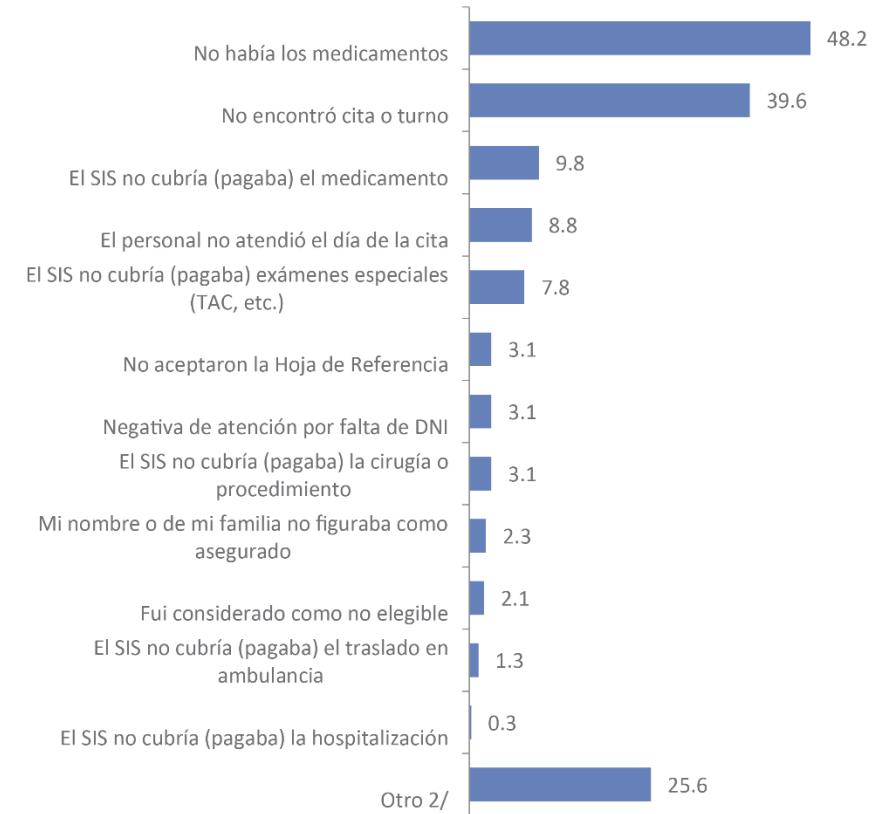
Diferimiento de citas
Promedio en días



Tipos de problemas presentados durante la atención del usuario



Usuarios de Oficinas de Seguros
4862 Miles de personas



Promoviendo Derechos

7 JUS
(180 ciudadanos)
Lima, Callao,
Arequipa, Ayacucho,
Cusco, Chiclayo e
Iquitos



***Juntas de Usuarios
en Salud (JUS)***
como mecanismo de
participación ciudadana.

Empoderamiento de los usuarios para la
protección de sus derechos

271
acciones de
vigilancia a nivel
nacional de IAFAS
e IPRESS públicas y
privadas



Vigilancia
de las plataformas de
atención de reclamos.

Supervisión
de mecanismos de atención de reclamos

**Más de 10 mil
ciudadanos**
informados en
derecho **1130**
participantes
(570 IAFAS e
IPRESS)



Acciones Integradas
en regiones del país para
promover los derechos en
salud y movilización de
usuarios, prestadores y
financiadores.

***Difusión de deberes y derechos en
espacios públicos***

Durante el 2014 se atendieron **23,229** casos a través de nuestros delegados

atenciones de delegados (1º semestre del 2015)



Medios de comunicación



Gestión de Quejas y Reclamos

- Defensoría del Pueblo
- Congreso
- PCM
- Ministerios
- Sociedad civil



QUEJA

Comentarios su queja o reclamo tiene el siguiente formato:

INFORMACION DEL USUARIO

Apellido Paterno *

Departamento

País

Sexo

Estado Civil

¿usted es un USUARIO (Responde lo que corresponde)?

☐ SI ☐ A una EPS ?

☐ SI ☐ A ESSALUD ?

Medios Virtuales

Casos atendidos
(1º semestre
2015)



Atención de Quejas

a través de un proceso transparente y especializado.



Prevenimos la Vulneración de Derechos

Supervisión de Establecimientos de SALUD



Supervisión de las IPRESS públicas y privadas de todo el país.



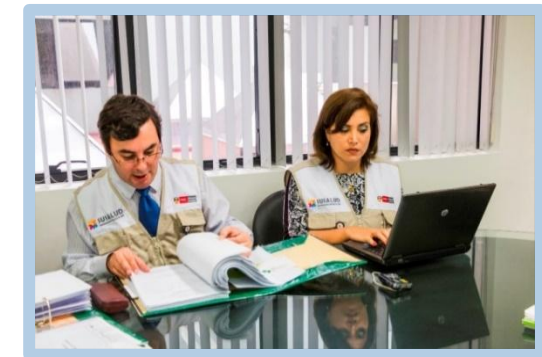
Nuevo Modelo de Acreditación



Creación de la Dirección de Acreditación de la Calidad de las IPRESS en SUSALUD.

Consultoría con la Fundación Avedis Donabedian, para proponer el nuevo modelo de Acreditación del Perú.

Supervisión de Financiadores de SALUD

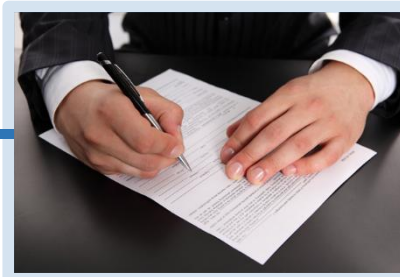


Supervisión de las instituciones que financian atenciones de salud.



Restituimos los Derechos

Fiscalización y Sanción



Apertura de 61 PAS

(Procedimientos Administrativos
Sancionadores).

Normas y Autorizaciones



Formación de Categorizadores

(88 categorizadores) de Establecimientos de Salud.

N Aut **CECONAR**



Suscripción del Convenio MINJUS Procesos

140 procesos de arbitraje y 40
procesos de conciliación

26 Normas (desde 2013)

- RIS
- Solvencia IAFAS
- Buen gobierno corporativo
- Gestión de riesgo operativo



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

3320567 / 4330524 / 4330528

www.susalud.gob.pe

Facebook: [Susalud](#)

Twitter: [@SuSaludPeru](#)

Youtube: [susaludperu](#)

“Hacemos que las cosas ocurran”