



# *Promoviendo y protegiendo los derechos en salud de los peruanos.*

***Milcíades Reátegui Sánchez***

***Superintendente adjunto de promoción y protección de derechos  
SUSALUD - PERU***





# La Salud como derecho humano

# La Salud como Derecho Humano

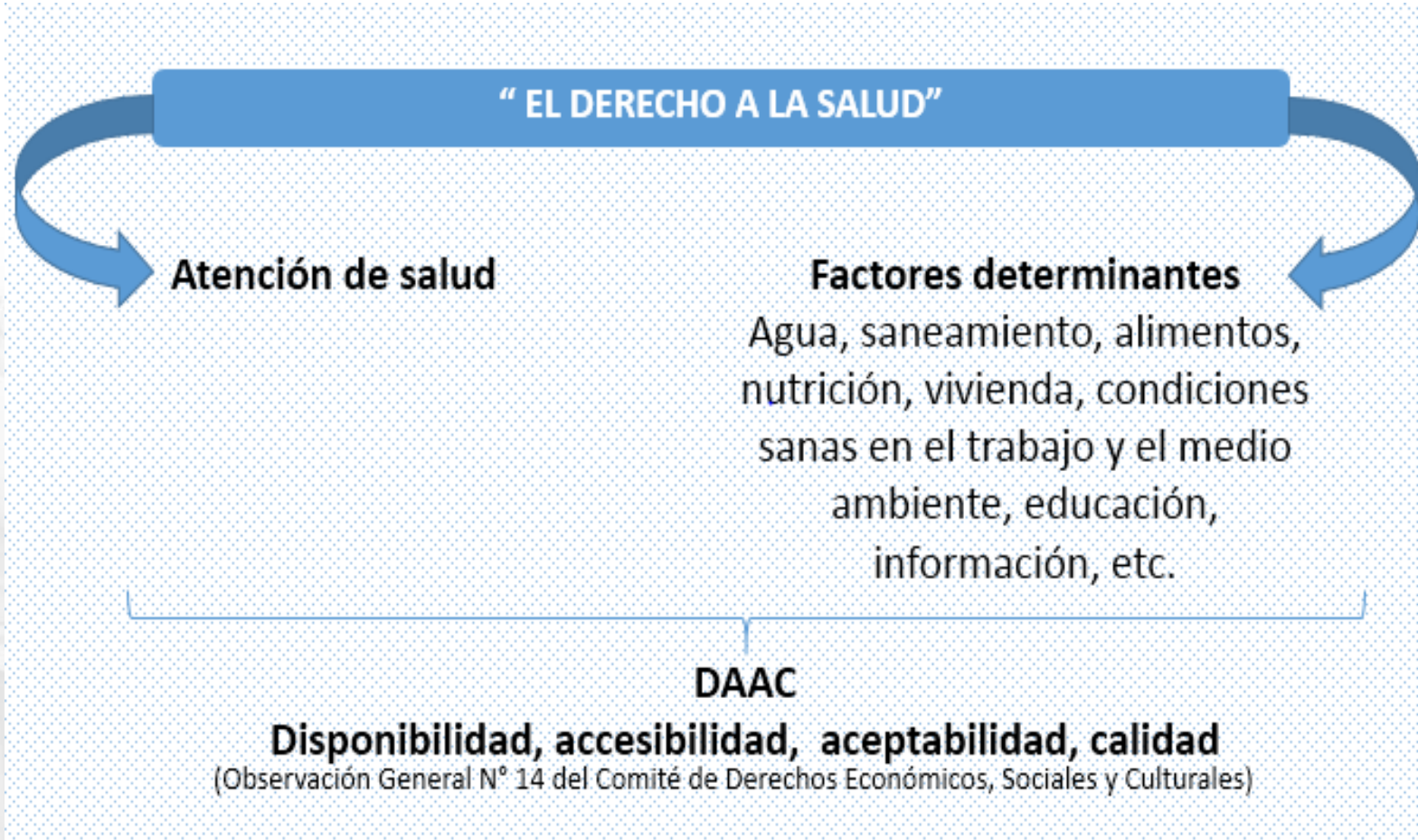


“La Salud es un asunto social, económico, político y sobretodo es un **derecho humano fundamental**. La desigualdad, pobreza, explotación, violencia e injusticia están a la raíz de la mala salud y de la muerte de los pobres marginados.

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

Declaración para la Salud de los Pueblos.  
Asamblea de Salud de los Pueblos, Bangladesh, 2000

# Elementos del Derecho a la Salud



Es un derecho no sólo el ***acceso a la atención de la salud***, sino también a los ***determinantes sociales*** de la salud.



# SUSALUD y el derecho en salud

# SUSALUD: Antecedentes

1997

- 1 millón de asegurados
- 4 IAFAS privadas
- 450 IPRESS privadas



**Ley N° 26790**  
**Ley de Modernización de la Seguridad Social**

2009

- 45 IAFAS públicas y privadas
- 20 millones de asegurados
- 14,000 IPRESS públicas y privadas



**Ley N° 29344**  
**Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud**

2013 -2016



**DL N° 1158**  
**Establece medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud**

**D. Leg. N° 1289**  
**Optimizar el funcionamiento y los servicios de SUSALUD**

2023



**36,208,685 millones de personas (\*)**

**35,578,349 asegurados (98.3%)**



**25,548 IPRESS públicas y privadas**



**102 IAFAS activas públicas, privadas o mixtas**



**140 UGIPRESS**



**47 AFOCAT**

Fuente: SUSALUD a noviembre 2023

(\*) Población identificada con DNI residente en el territorio nacional al 31 de diciembre del 2022 - RENIEC (<https://portales.reniec.gov.pe/web/estadistica/baseDatos>) mas la población de extranjeros residentes en el Perú.

Fuente: - RENIEC – Registro Nacional de Identificación y Registro Civil – Información Estadística.

- RENIPRESS - Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

- SIG SUSALUD – Sistema de Información Gerencial SUSALUD.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.



# Los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud





# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



**5 grupos**

*De derechos en salud*

*Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA*

# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



**5 grupos**

*De derechos en salud*

*Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA*

# 1. Derecho al Acceso a los Servicios de Salud



1.1

**A la atención de emergencia,** sin condicionamiento a la presentación de documento alguno, a la suscripción de pagaré, letra de cambio o cualquier otro medio de pago. culminada la atención de la emergencia, la IPRESS tiene derecho al reembolso.



1.2

**A la libre elección del médico o IPRESS.** la IPRESS debe exhibir la cartera de servicios, horarios y disponibilidad de sus servicios de forma actualizada y permanente.



1.3

**A recibir atención con libertad de juicio clínico.** la IPRESS está obligada a garantizar que los médicos ejerzan su labor con libertad para realizar juicios clínicos.



1.4

**A una segunda opinión médica.** toda persona, bajo su responsabilidad y según su cobertura contratada con las IAFAS o con cargo a sus propios recursos



1.5

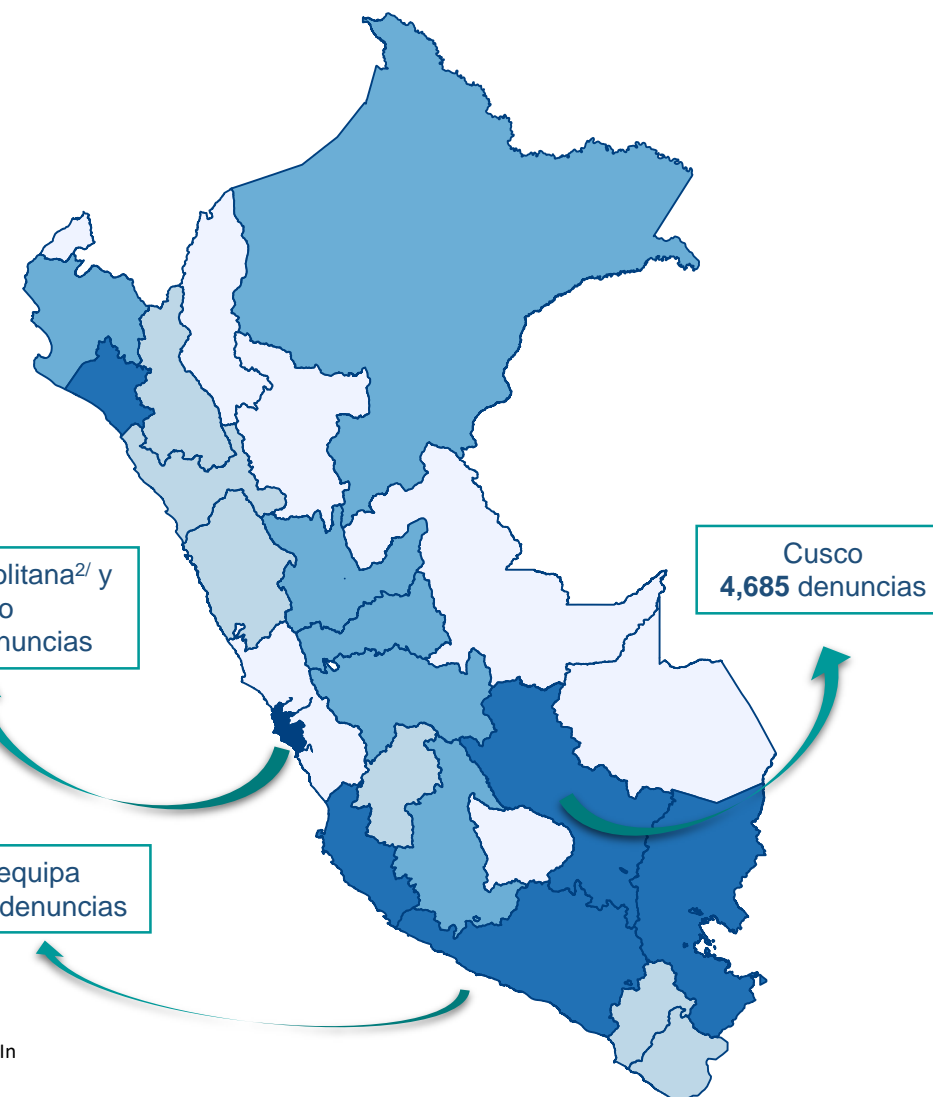
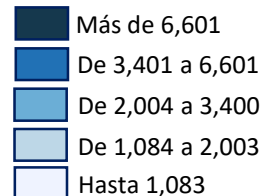
**Acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios.** la IPRESS y UGIPRESS deben garantizar el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios en forma oportuna y equitativa.

# Denuncias por derecho vulnerado acceso a servicios de salud, ene 2019–nov 2023

| Región <sup>1/</sup>             | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 95,229               | 60.95%         |
| Arequipa                         | 6,601                | 4.23%          |
| Callao                           | 5,038                | 3.22%          |
| Cusco                            | 4,685                | 3.00%          |
| Lambayeque                       | 4,653                | 2.98%          |
| Ica                              | 3,497                | 2.24%          |
| Puno                             | 3,492                | 2.24%          |
| Huánuco                          | 3,400                | 2.18%          |
| Lima Provincias <sup>3/</sup>    | 3,307                | 2.12%          |
| Junín                            | 2,789                | 1.79%          |
| Ayacucho                         | 2,634                | 1.69%          |
| Piura                            | 2,570                | 1.64%          |
| Loreto                           | 2,243                | 1.44%          |
| Pasco                            | 2,049                | 1.31%          |
| Huancavelica                     | 2,003                | 1.28%          |
| Áncash                           | 1,941                | 1.24%          |
| La Libertad                      | 1,815                | 1.16%          |
| Tacna                            | 1,800                | 1.15%          |
| Cajamarca                        | 1,174                | 0.75%          |
| Moquegua                         | 1,114                | 0.71%          |
| Apurímac                         | 1,083                | 0.69%          |
| Ucayali                          | 943                  | 0.60%          |
| Amazonas                         | 820                  | 0.52%          |
| Madre de Dios                    | 549                  | 0.35%          |
| San Martín                       | 535                  | 0.34%          |
| Tumbes                           | 272                  | 0.17%          |
| <b>Total</b>                     | <b>156,236</b>       | <b>100.00%</b> |

De las 156,236 denuncias por **Acceso a los Servicios de Salud**, el 71.40% se concentró en Lima Metropolitana, Arequipa, Callao y Cusco.

## Acceso a los Servicios de Salud



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de In

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



**5 grupos**

*De derechos en salud*

*Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA*

## 2. Derecho al Acceso a la Información



2.1

**A ser informado** adecuada y oportunamente **de sus derechos** en calidad de persona usuaria.



2.2

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



2.3

**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



2.4

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



2.5

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



## 2. Derecho al Acceso a la Información (Cont.)



2.6

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



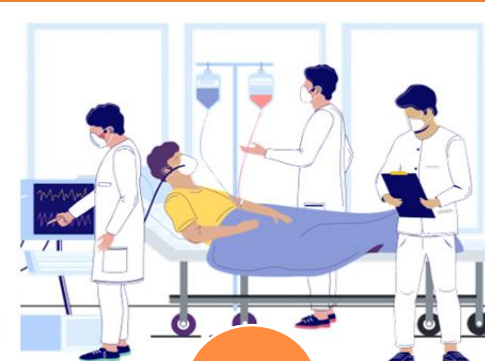
2.7

**A decidir su retiro voluntario** de la IPRESS, expresando esta decisión al médico tratante



2.8

**A negarse a recibir o continuar un tratamiento** y a que le expliquen sobre las consecuencias de esa negativa.



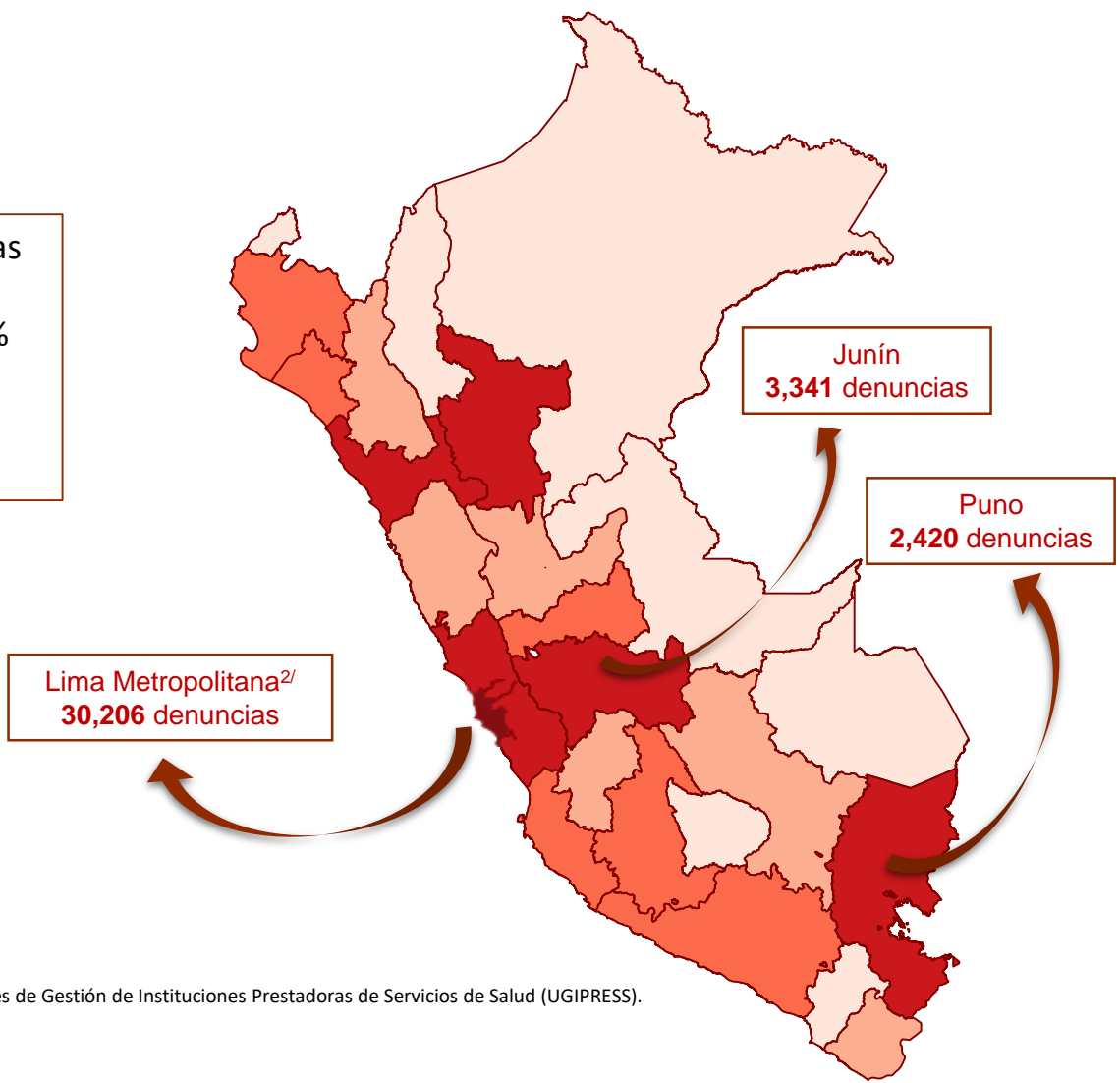
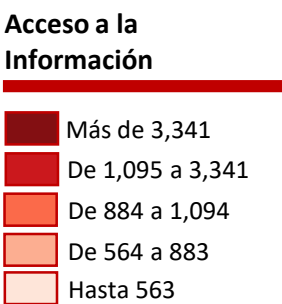
2.9

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

# Denuncias por derecho vulnerado acceso a información ene 2019 – nov 2023

| Región <sup>1/</sup>             | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 30,206               | 53.44%         |
| Junín                            | 3,341                | 5.91%          |
| Puno                             | 2,420                | 4.28%          |
| Callao                           | 2,147                | 3.80%          |
| La Libertad                      | 2,130                | 3.77%          |
| Lima Provincias <sup>3/</sup>    | 1,763                | 3.12%          |
| San Martín                       | 1,233                | 2.18%          |
| Lambayeque                       | 1,094                | 1.94%          |
| Arequipa                         | 970                  | 1.72%          |
| Pasco                            | 957                  | 1.69%          |
| Ica                              | 943                  | 1.67%          |
| Piura                            | 938                  | 1.66%          |
| Ayacucho                         | 916                  | 1.62%          |
| Huancavelica                     | 883                  | 1.56%          |
| Huánuco                          | 848                  | 1.50%          |
| Tacna                            | 764                  | 1.35%          |
| Áncash                           | 674                  | 1.19%          |
| Cusco                            | 672                  | 1.19%          |
| Cajamarca                        | 572                  | 1.01%          |
| Loreto                           | 563                  | 1.00%          |
| Moquegua                         | 543                  | 0.96%          |
| Ucayali                          | 525                  | 0.93%          |
| Amazonas                         | 510                  | 0.90%          |
| Apurímac                         | 326                  | 0.58%          |
| Tumbes                           | 315                  | 0.56%          |
| Madre De Dios                    | 266                  | 0.47%          |
| <b>Total</b>                     | <b>56,519</b>        | <b>100.00%</b> |

De las 56,519 denuncias por **Acceso a la Información**, el 63.64% se concentró en Lima Metropolitana, Junín y Puno.



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.



# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



**5** *grupos*

*De derechos en salud*

*Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA*

### 3. Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud



3.1

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



3.2

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



3.3

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



3.4

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



3.5

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



3.6

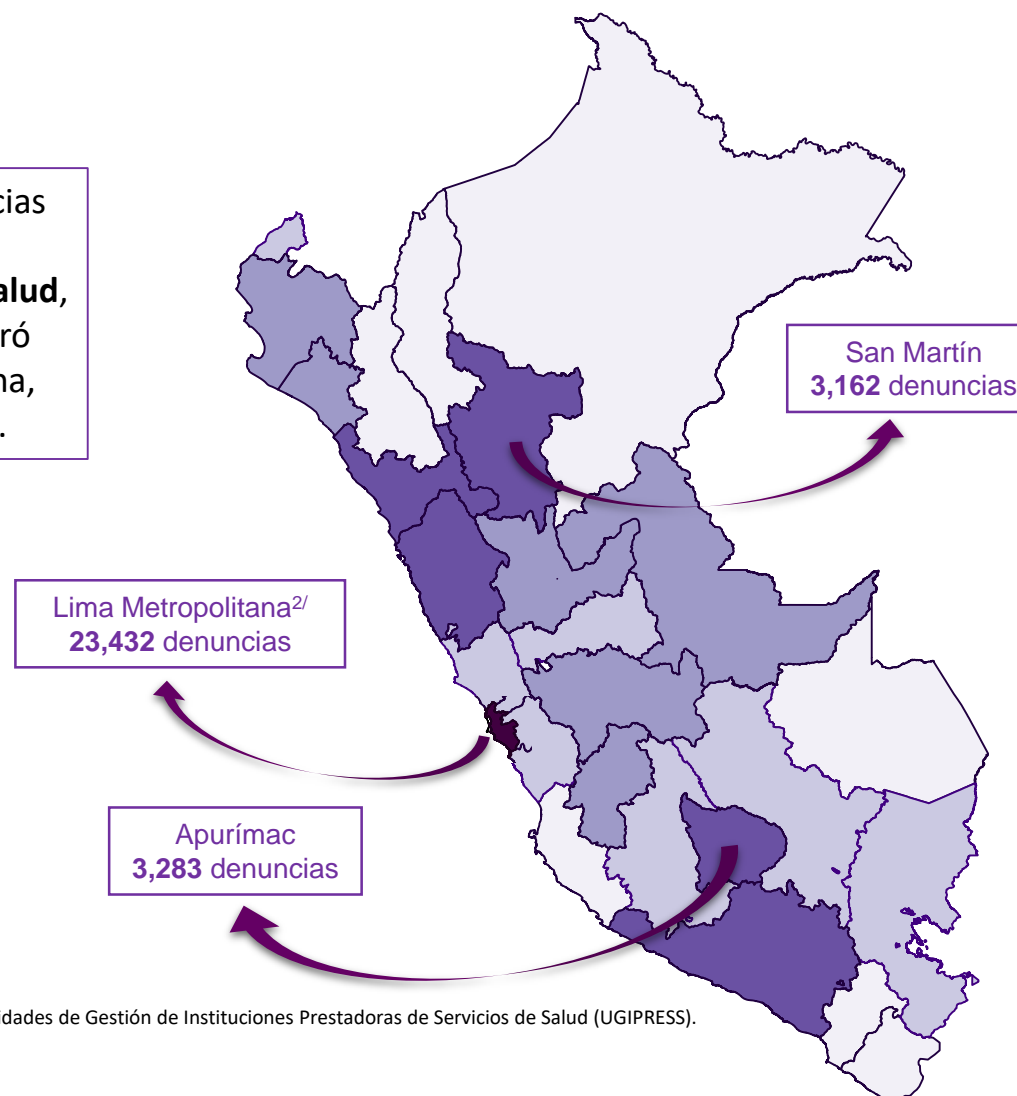
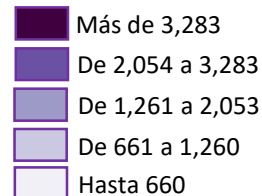
Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

# Denuncias por derecho vulnerado atención/recuperación de la salud ene 2019 – nov 2023

| Región <sup>1/</sup>             | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 23,432               | 38.97%         |
| Apurímac                         | 3,283                | 5.46%          |
| San Martín                       | 3,162                | 5.26%          |
| Arequipa                         | 3,141                | 5.22%          |
| Callao                           | 2,696                | 4.48%          |
| La Libertad                      | 2,407                | 4.00%          |
| Áncash                           | 2,084                | 3.47%          |
| Lambayeque                       | 2,053                | 3.41%          |
| Piura                            | 1,968                | 3.27%          |
| Junín                            | 1,773                | 2.95%          |
| Ucayali                          | 1,739                | 2.89%          |
| Huánuco                          | 1,301                | 2.16%          |
| Huancavelica                     | 1,289                | 2.14%          |
| Ayacucho                         | 1,260                | 2.10%          |
| Puno                             | 1,247                | 2.07%          |
| Tumbes                           | 1,135                | 1.89%          |
| Pasco                            | 1,109                | 1.84%          |
| Cusco                            | 882                  | 1.47%          |
| Lima Provincias <sup>3/</sup>    | 681                  | 1.13%          |
| Ica                              | 660                  | 1.10%          |
| Cajamarca                        | 550                  | 0.91%          |
| Loreto                           | 530                  | 0.88%          |
| Tacna                            | 481                  | 0.80%          |
| Moquegua                         | 445                  | 0.74%          |
| Amazonas                         | 418                  | 0.70%          |
| Madre De Dios                    | 396                  | 0.66%          |
| <b>Total</b>                     | <b>60,122</b>        | <b>100.00%</b> |

De las 60,122 denuncias por **Atención y recuperación de la Salud**, el 49.69% se concentró en Lima Metropolitana, Apurímac y Arequipa.

## Atención y Recuperación de la salud



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



**5 grupos**

*De derechos en salud*

*Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA*

## 4. Derecho al Consentimiento Informado



Otorgar o negar por escrito el consentimiento informado

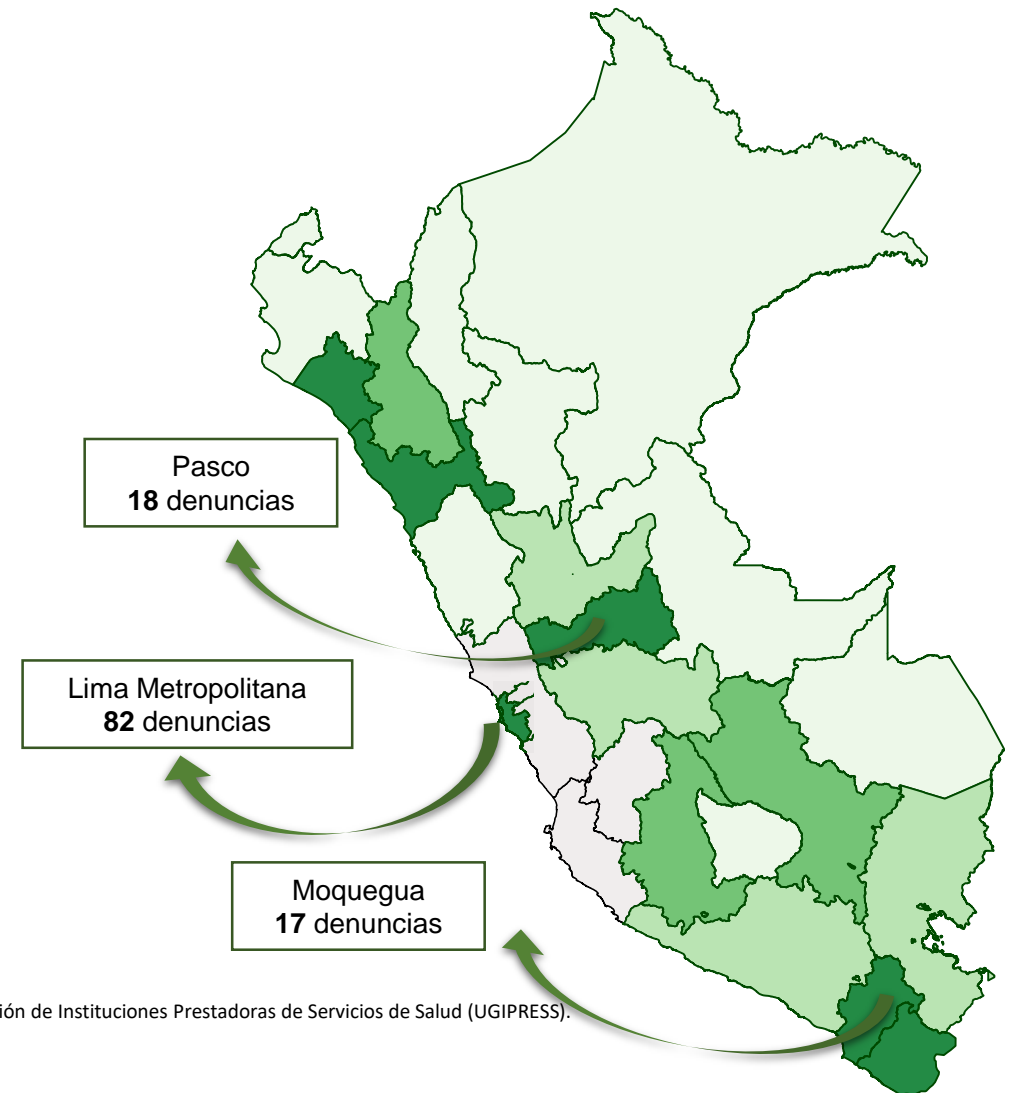
- a) Cuando se trate de **pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas** , anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.
- b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- c) Antes de ser incluido en 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 o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.
- f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.

# Denuncias por derecho vulnerado **confidencialidad/consentimiento informado** ene 19 – nov 2023

| Región <sup>1/</sup>             | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 82                   | 44.57%         |
| Pasco                            | 18                   | 9.78%          |
| Moquegua                         | 17                   | 9.24%          |
| Tacna                            | 11                   | 5.98%          |
| Lambayeque                       | 9                    | 4.89%          |
| La Libertad                      | 9                    | 4.89%          |
| Cajamarca                        | 6                    | 3.26%          |
| Callao                           | 6                    | 3.26%          |
| Cusco                            | 5                    | 2.72%          |
| Ayacucho                         | 3                    | 1.63%          |
| Arequipa                         | 2                    | 1.09%          |
| Huánuco                          | 2                    | 1.09%          |
| Madre de Dios                    | 2                    | 1.09%          |
| Puno                             | 2                    | 1.09%          |
| Junín                            | 2                    | 1.09%          |
| Ucayali                          | 1                    | 0.54%          |
| San Martín                       | 1                    | 0.54%          |
| Amazonas                         | 1                    | 0.54%          |
| Apurímac                         | 1                    | 0.54%          |
| Áncash                           | 1                    | 0.54%          |
| Piura                            | 1                    | 0.54%          |
| Loreto                           | 1                    | 0.54%          |
| Tumbes                           | 1                    | 0.54%          |
| <b>Total</b>                     | <b>184</b>           | <b>100.00%</b> |

De las 184 denuncias por **Confidencialidad y consentimiento informado**, el 64.09% se concentró en Lima Metropolitana, Pasco y Moquegua.

## Confidencialidad y Consentimiento Informado



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

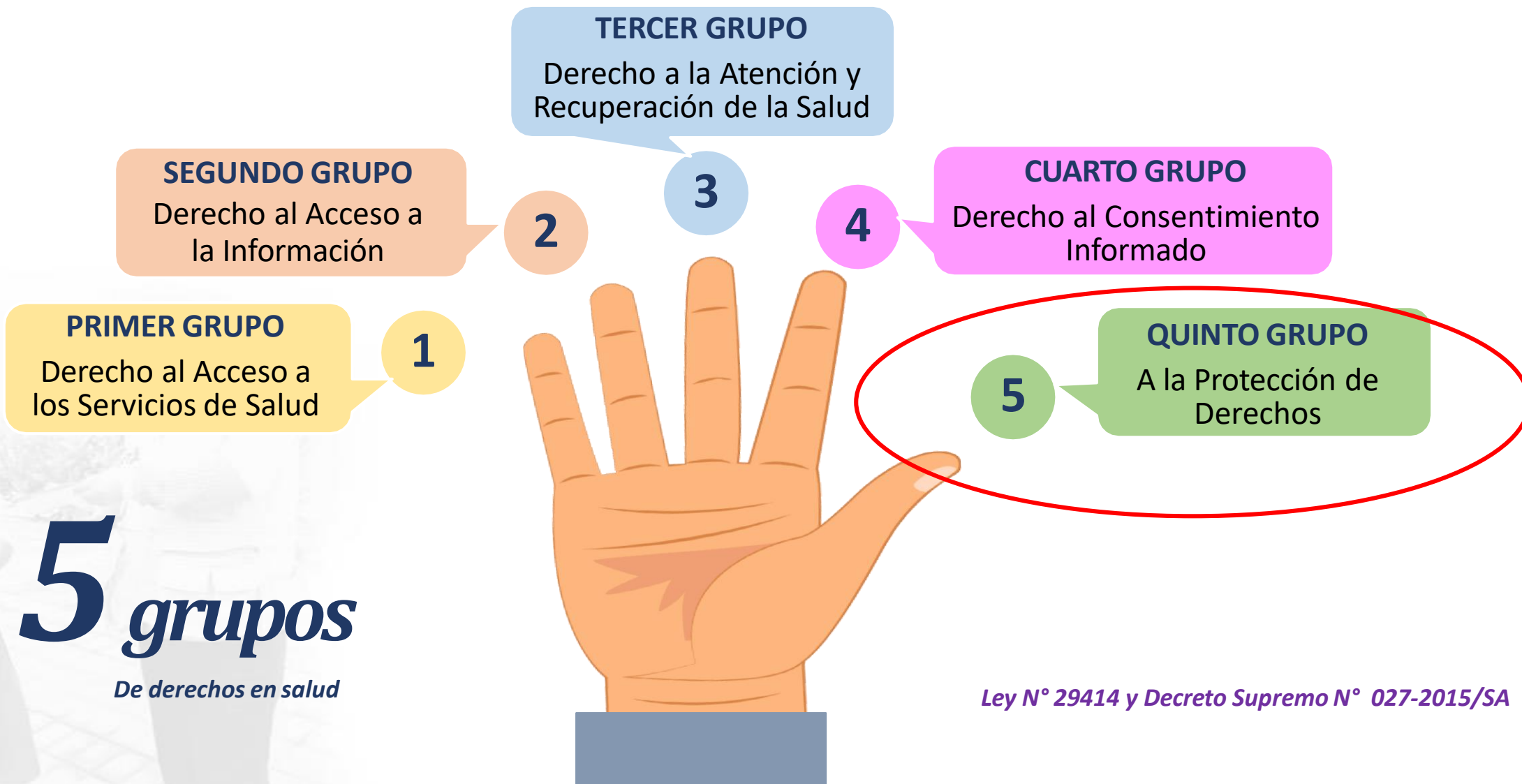
**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud



## 5. Derecho a la Protección de Derechos



5.1

**A ser escuchado y recibir respuesta** de su Denuncia o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.



5.2

**A recibir tratamiento inmediato** y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.



5.3

**A acceder** a la copia de la **historia clínica** y epicrisis



5.4

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

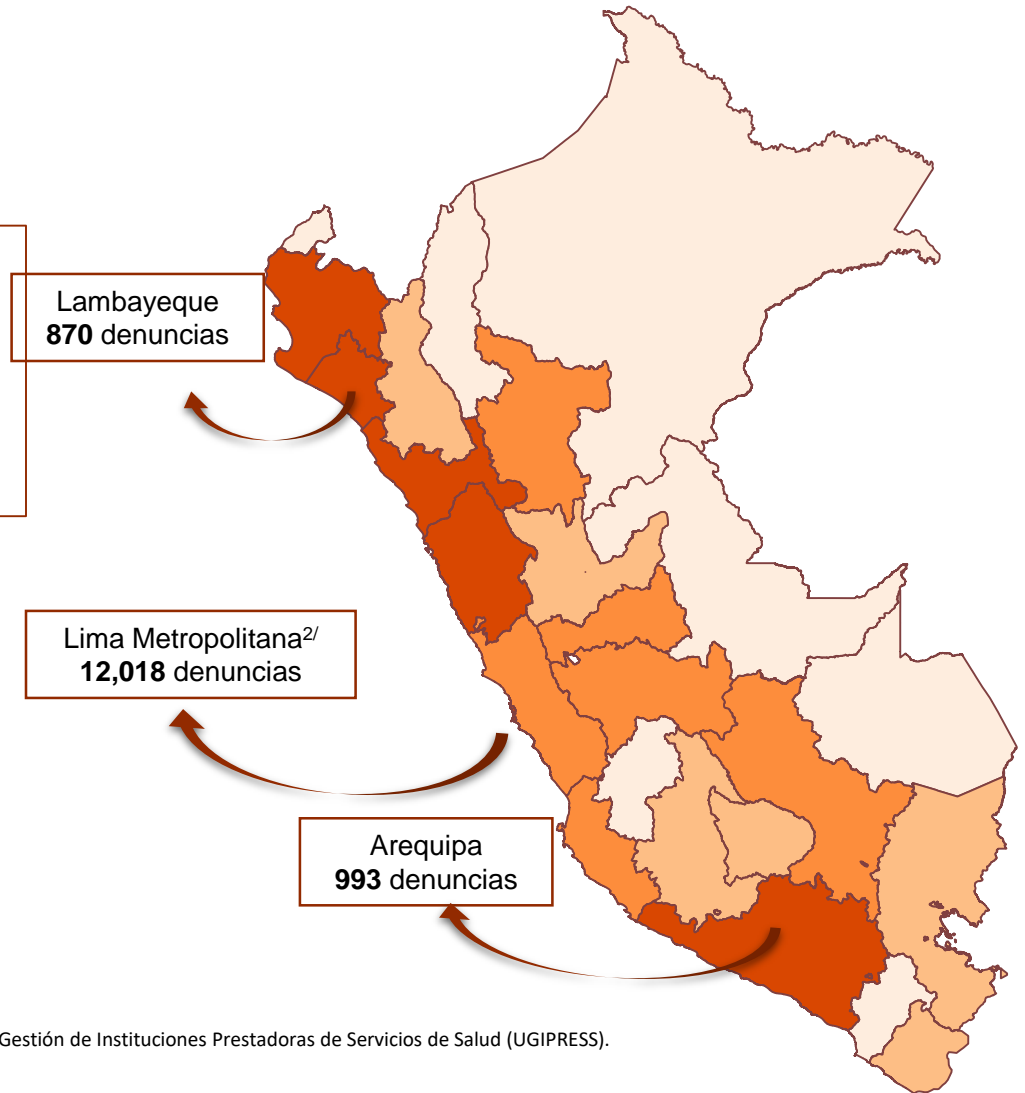


# Denuncias por derecho vulnerado **protección de derechos** ene 2019 – nov 2023

| Región <sup>1/</sup>             | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 12,018               | 55.96%         |
| Arequipa                         | 993                  | 4.62%          |
| Lambayeque                       | 870                  | 4.05%          |
| Callao                           | 852                  | 3.97%          |
| La Libertad                      | 799                  | 3.72%          |
| Áncash                           | 581                  | 2.71%          |
| Piura                            | 556                  | 2.59%          |
| Ica                              | 512                  | 2.38%          |
| San Martín                       | 485                  | 2.26%          |
| Junín                            | 422                  | 1.97%          |
| Cusco                            | 384                  | 1.79%          |
| Lima Provincias <sup>3/</sup>    | 373                  | 1.74%          |
| Pasco                            | 343                  | 1.60%          |
| Puno                             | 309                  | 1.44%          |
| Huánuco                          | 298                  | 1.39%          |
| Cajamarca                        | 275                  | 1.28%          |
| Apurímac                         | 236                  | 1.10%          |
| Tacna                            | 236                  | 1.10%          |
| Ayacucho                         | 195                  | 0.91%          |
| Tumbes                           | 169                  | 0.79%          |
| Moquegua                         | 132                  | 0.61%          |
| Amazonas                         | 126                  | 0.59%          |
| Loreto                           | 121                  | 0.56%          |
| Ucayali                          | 92                   | 0.43%          |
| Huancavelica                     | 62                   | 0.29%          |
| Madre de Dios                    | 36                   | 0.17%          |
| <b>Total</b>                     | <b>21,475</b>        | <b>100.00%</b> |

De las 21,475 denuncias por **Protección de Derechos**, el 64.60% se concentró en Lima Metropolitana, Arequipa y Lambayeque.

## Protección de Derechos



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# Deberes y responsabilidades del usuario

*Ley N° 26842 , Ley General de Salud (julio de 1997)*

## Art. 21

Toda persona tiene el deber de participar y cooperar con las autoridades públicas en la prevención y solución de los problemas ocasionados por situaciones de desastre.

## Art. 16

Toda persona debe velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud y la de las personas a su cargo. El deber personal de atender y conservar la propia salud sólo puede ser exigido cuando tal omisión es susceptible de incidir negativamente en la salud pública o en la de terceras personas.

## Art. 20

Es deber de toda persona participar en el mejoramiento de la cultura sanitaria de su comunidad.

## Art. 17

Ninguna persona puede actuar o ayudar en prácticas que signifiquen peligro, menoscabo o daño para la salud de terceros o de la población.

## Art. 19

Es obligación de toda persona cumplir con las normas de seguridad que establecen las disposiciones pertinentes y participar y colaborar en la prevención y reducción de los riesgos por accidentes.

## Art. 18

Toda persona es responsable frente a terceros por el incumplimiento de las prácticas sanitarias y de higiene, destinadas a prevenir la aparición y propagación de enfermedades transmisibles, así como por los actos o hechos que originen contaminación del ambiente.



[retorno](#)

# ¿ Qué esperan los usuarios y familiares?

---

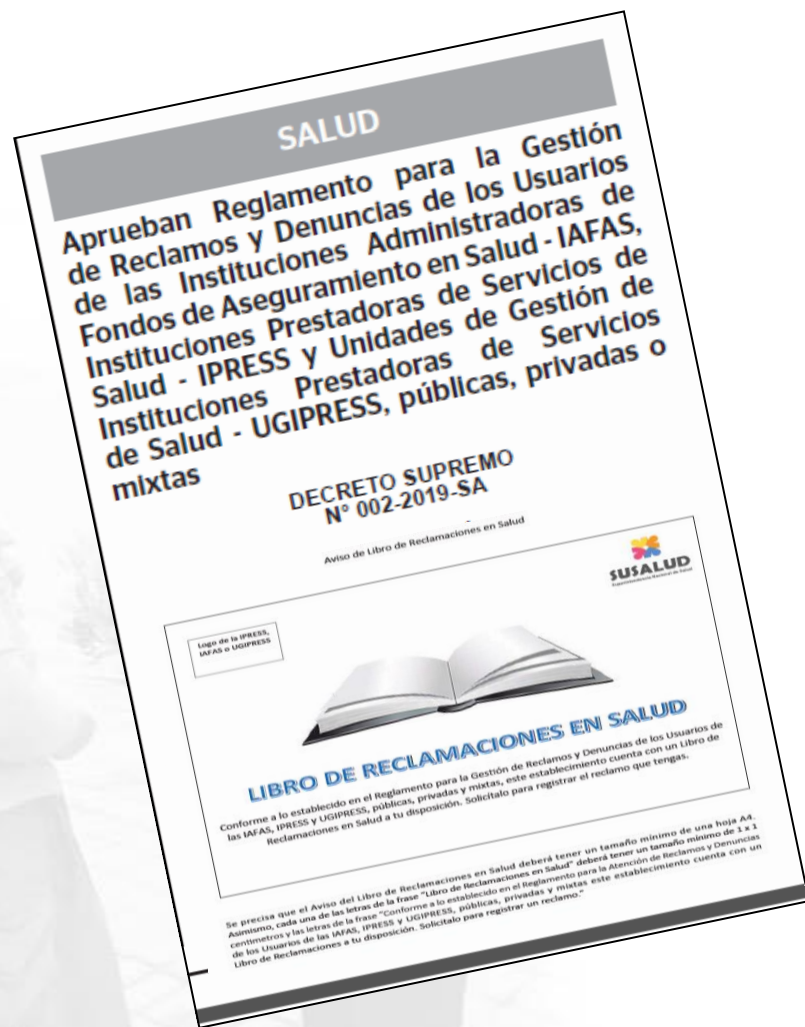
- ✓ Atención oportuna
- ✓ Eficiencia
- ✓ Empatía
- ✓ Información
- ✓ Ayuda
- ✓ Orientación
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Calidez





## Mecanismos de Atención al Usuario

# Marco Normativo



## Decreto Supremo N° 002-2019-SA

*Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (aprobado el 30 de enero de 2019)*

- **Establece el procedimiento para la gestión del reclamo y denuncias** por presunta vulneración de derechos a la salud, **así como los lineamientos** para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.
- Dispone que la **IPROM es responsable** de llevar a cabo las actividades orientadas a **promover los derechos de los usuarios**, así como **brindar asistencia técnica a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS** en la implementación de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos.

# Instituciones



## IAFAS

Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud



## IPRESS

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud



## UGIPRESS

Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud



# Mecanismos para proteger los derechos en salud

## RECLAMO



Es la manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por una persona usuaria o tercero legitimado.



## DENUNCIA



Es la manifestación expresa **presentada ante SUSALUD** sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

## CONSULTA



Es la solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud **presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS o ante SUSALUD.**

# Mecanismos para proteger los derechos en salud

En la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS



## LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS

La PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.



Hospitales y clínicas de atención general con cama de internamiento  
Institutos especializados y algunos hospitales de atención general con mayor especialización.

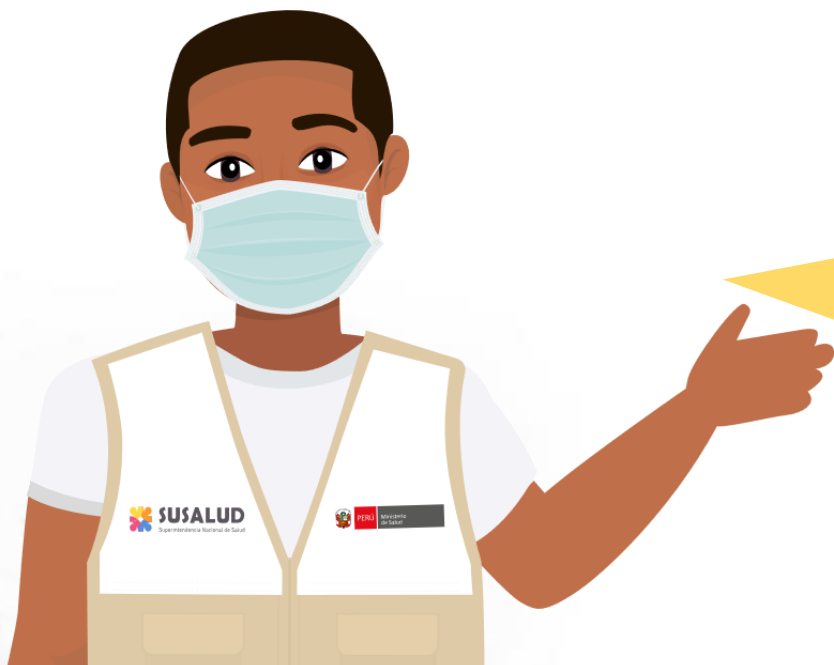


Aquí también encontrarás los **libros de reclamaciones**



# Mecanismos para proteger los derechos en salud

En la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS



## *EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD*

**Disponibilidad y accesibilidad al usuario en el horario de funcionamiento de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS (LRS físico) y las 24 horas de cada uno de los 7 días de la semana (LRS virtual) y a personas con discapacidad u otras limitaciones físicas.**

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios o prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.



Consultorios, puestos de salud, postas médicas, policlínicos, centros de salud, centros médicos con camas de internamiento

# Libro de Reclamaciones en Salud

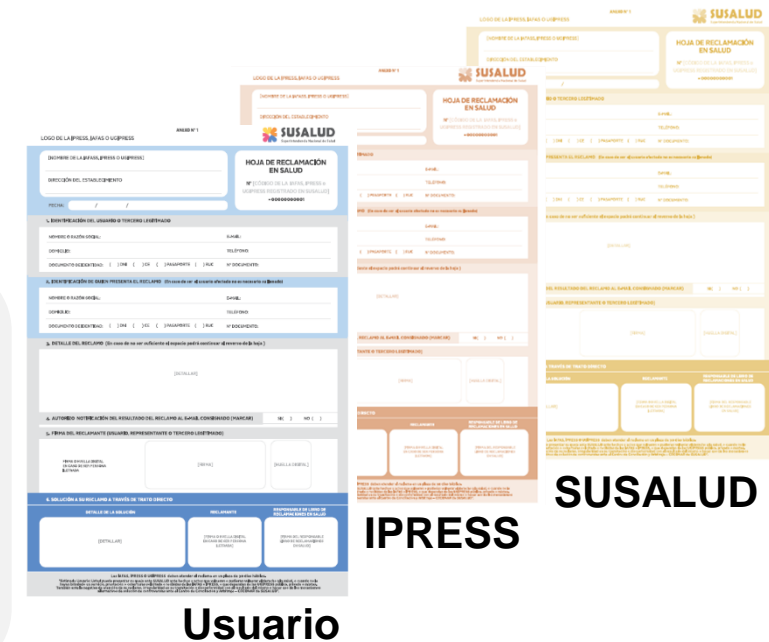


## Hoja de Reclamación en Salud

- Cada Hoja de Reclamación de Salud cuenta con 3 hojas desglosables
- La original es entregada a la persona usuaria o tercero legitimado, que formuló el reclamo al momento de presentarlo.
  - La primera hoja autocopiativa queda en posesión de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
  - La segunda hoja autocopiativa se encuentra a disposición para efectos de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD.

Es de responsabilidad de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del LRS físico y adoptar medidas para garantizar:

- 1 El **acceso** del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las **personas con discapacidad u otras limitaciones físicas**.
- 2 El **respeto al enfoque de interculturalidad** para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas.



 **Vía telefónica**  
llámanos al  
**113 SALUD**  
opción 7

 **Vía web y correo electrónico**  
escribenos a través de la página:  
**www.gob.pe/susalud**  
o al correo:  
**atencionalusuario@susalud.gob.pe**

 **Vía app SUSALUD Contigo**

Esríbenos  
y te responderemos  
de inmediato.

 **Chatbot AVISUSALUD**

**960-118-796**

Esríbenos  
y te responderemos  
de inmediato.

 Contacta con los **Delegados SUSALUD**

Ubícalos  
con su chaleco  
distintivo en los  
establecimientos  
de salud públicos.

## Canales de atención:

**Mesa de Partes VIRTUAL SUSALUD**

Ya está disponible en nuestra web en la sección **Enlaces de interés**

<https://www.gob.pe/susalud> 

**Enlaces de interés**

- Consulta los seguros
- Consulta la expediente
- Ingresar al canal de notificaciones
- Quié es CECOSALUD 7 y ingresar a CECOSALUD virtual
- Atención al ciudadano
- Registro Nacional de PREPES - RENPREPES
- Registro de la Salud de Decisión de PREPES - LUGPREPES
- Registro de SAPAS
- Registro de vacunados
- Junta de Usuarios
- Enlaces para el servidor público
- Correo virtual de SUSALUD
- Correo Institucional
- Asistencia Integral
- Sistema de reclamos

**Atención al ciudadano**

- **Mesa de Partes Virtual SUSALUD**
- Acceso a la información pública
- Libro de reclamaciones

# Herramientas virtuales para consulta

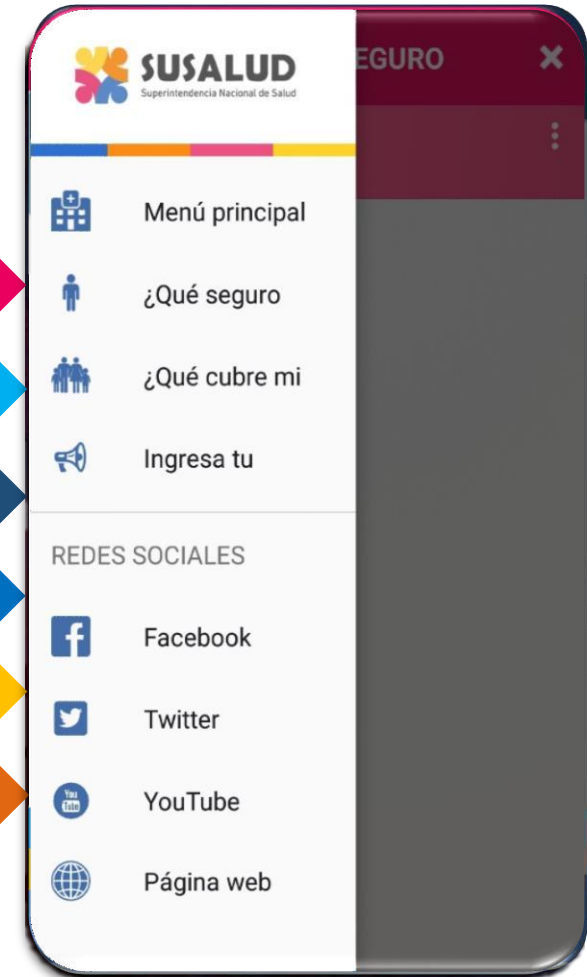
Para CONSULTAS Y DENUNCIA en salud

Verifica hospitales con camas UCI

7

Llamada directa al 113 Para consultas y denuncias

Video sobre tus derechos



Consulta sobre el por qué de la situación de tu seguro

APP SUSALUDContigo

# Delegados de SUSALUD

TOTAL DE DELEGADOS

48

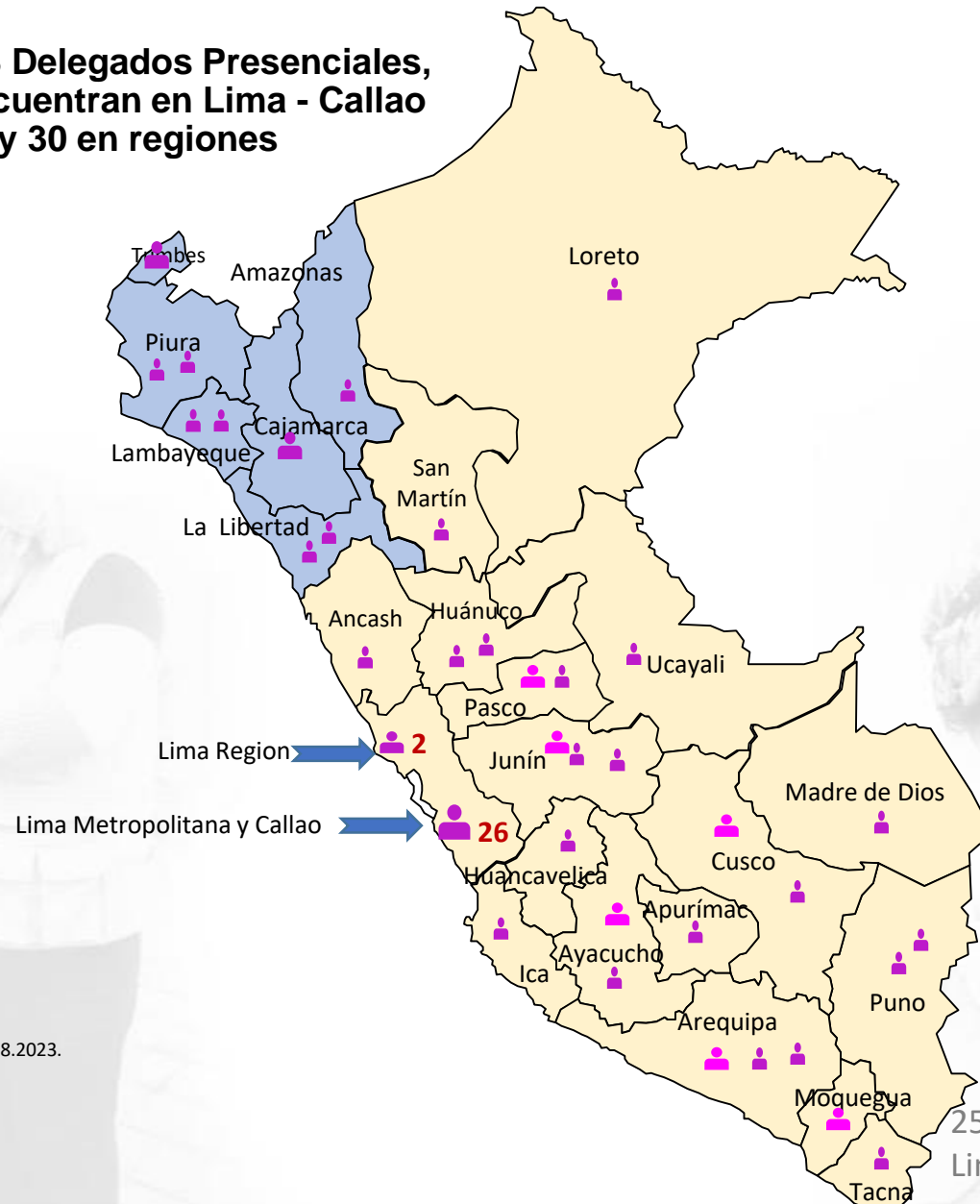
DELEGADOS EN IPROT

40

DELEGADOS EN IMNR

8

De los 48 Delegados Presenciales, 18 se encuentran en Lima - Callao y 30 en regiones



TOTAL DE IPRESS DE II y III NIVEL EN EL PERÚ

253

DE II NIVEL 204

DE III NIVEL 49

Cobertura ACTUAL de Delegados



21%



IPRESS A NIVEL NACIONAL

55

DE II NIVEL 21

DE III NIVEL 34

Nota: Información actualizada al mes de agosto, 07.08.2023.

Fuente: IPROT – SADERECHOS – SUSALUD.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

25 Regiones (Callao) y Lima Metropolitana

# Interculturalidad



Hablemos a cada **ciudadano** en su **idioma**

Recursos **comunicacionales** en ocho lenguas nativas u originarias



**TICUNA**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Ponernos la vacuna contra el Coronavirus, evita que nos enfermemos gravemente.

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**AWAJÚN**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

**113** Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**SHIPIBO-KONIBO**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

**113** Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**ASHANINKA**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

**113** Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**QUECHUA CHANKA**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**QUECHUA ANCASH**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**QUECHUA CUSCO-**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

**113** Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

**AIMARA**

**NO** bajemos la guardia ANTES DE LA COVID-19

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre por el pueblo

# *Junta de Usuarios de los Servicios de Salud - JUS*

Es un espacio de participación ciudadana en salud que promueve el diálogo entre los usuarios de los servicios de salud y SUSALUD, con el fin de desarrollar una relación de cooperación con actores vinculados a los temas de salud y así contribuir a la promoción y protección de derechos en salud.



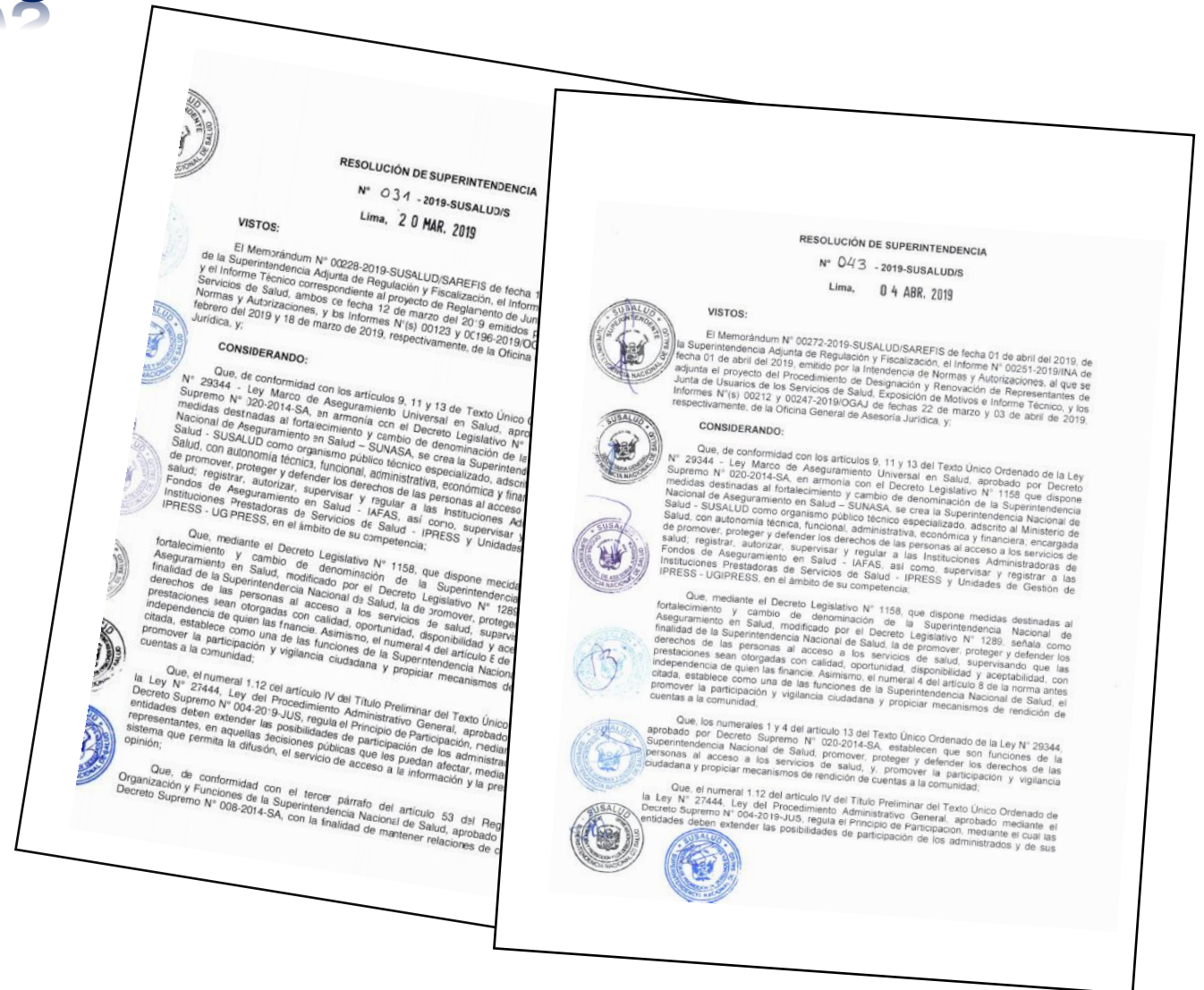
# Marco normativo de la JUS

## Reglamento de Junta de Usuarios de los Servicios de Salud Resolución N° 031-2019-SUSALUD/S

Establece el funcionamiento, las actividades y el financiamiento de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS).

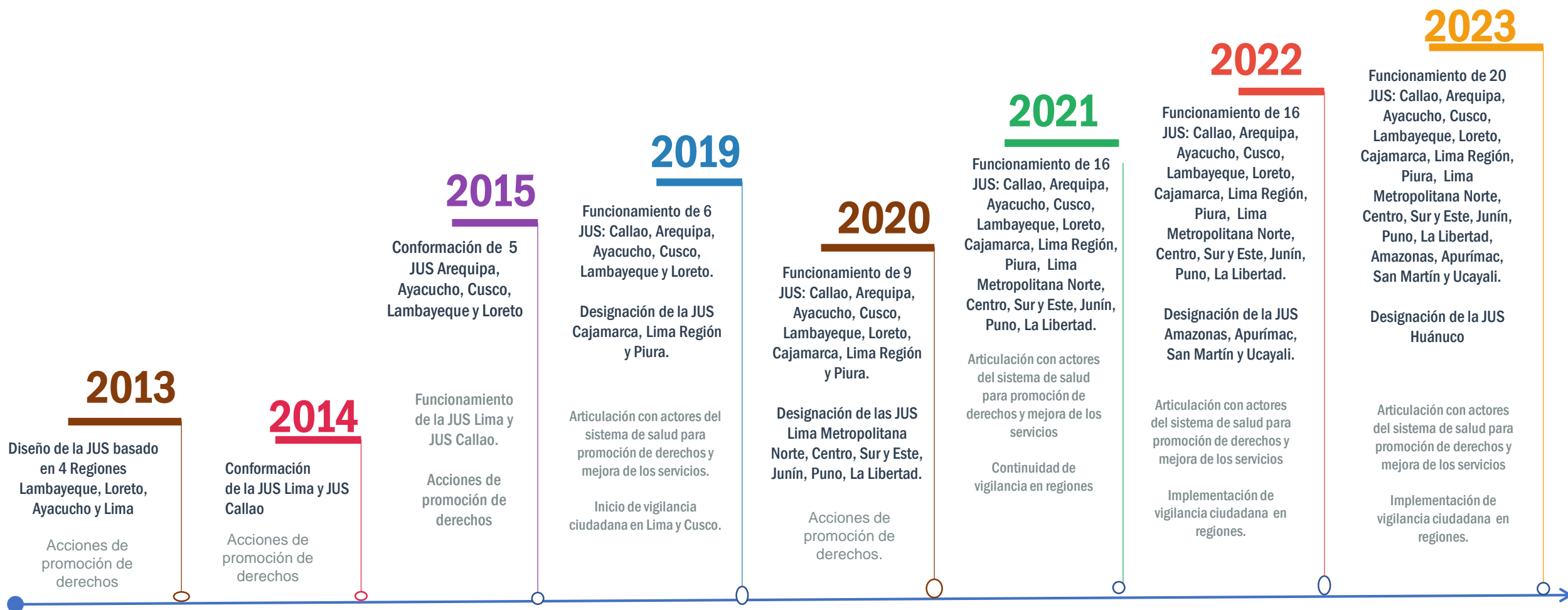
## Procedimiento de Designación y Renovación de Representantes de Junta de Usuarios de los Servicios de Salud Resolución N° 043-2019-SUSALUD/S

Establece el procedimiento para la designación y renovación de los participantes de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud de SUSALUD.

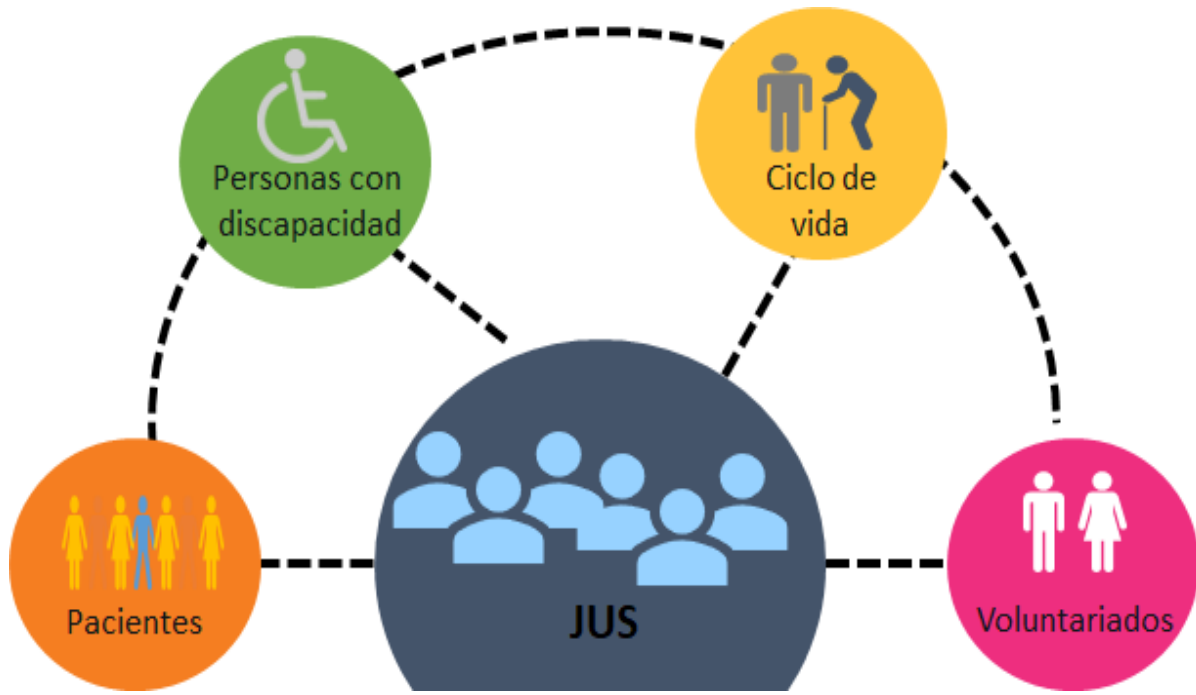




# Evolución de las JUS



La JUS se encuentra integradas por representantes de organizaciones sociales de pacientes, personas con discapacidad, por etapas de ciclo de vida (adultos mayores y jóvenes) y voluntariados vinculados a la salud, que unen esfuerzos y coordinan acciones para promover derechos en salud, así como la formulación de mejoras en los servicios de salud.



“La participación en la JUS no genera derecho a ningún tipo de remuneración, estipendio, dieta o propina para cualquiera de sus integrantes por parte de SUSALUD o cualquier entidad pública o privada”.

**Actividades que  
promueven las  
Juntas de  
Usuarios de  
Servicios de  
Salud**



# Actividades que promueven las JUS



**11,253**

Ciudadanos conocen y ejercen

**Acciones de promoción de derechos y deberes en salud**

- **87** sesiones informativas con organizaciones sociales.
- **67** campañas informativas.

**880**

Profesionales de la salud sensibilizados

**Vigilancia Ciudadana**

- **30** Vigilancia Ciudadanas.
- **29** sesiones informativas sobre Buen Trato a los usuarios.

# Acciones para contribuir con el empoderamiento ciudadano en el ejercicio de los derechos en salud



JUS Callao



JUS Ucayali



JUS Lima Metropolitana Sur

# Actividades de Vigilancia Ciudadana y Rendición de Cuentas



JUS Lima Metropolitana Centro

JUS Loreto

JUS Puno

JUS San Martín

# Acciones de promoción de derechos y deberes en salud en alianza con gobiernos locales que tienen poblaciones originarias



**Municipalidad Distrital de Caynarachi**  
6 oct. · 🌐

CONOCE TUS DERECHOS EN SALUD  
La Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD y la Municipalidad Distrital de Caynarachi unen esfuerzos para informarle sobre sus "Derechos en salud".

DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD  
DERECHOS EN SALUD

Protegemos tus derechos en salud

5 2 veces compartido 101 reproducciones

**Municipalidad Distrital de Calana**  
15 set. · 🌐

#MDC ¡ TODOS TENEMOS DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN

¡Vecino! ¡vecina! la Municipalidad Distrital de Calana y SUSALUD te recuerdan que tienes derecho al acceso a la información en los servicios de salud y a ser atendido con pleno respeto a tu dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.

#momentodecrecer #SUSALUD #accesoainformación #derecho #Calana

EMERGENCIA

16 191 reproducciones

**Municipalidad Distrital de Capachica 2023 - 2026**  
17 may. · 🌐

#MunicipalidadDistritalDeCapachica  
#SuSalud #DerechoAlConsentimiento<informado  
#CapachicaProductivoTuristico  
#Comparte

Tienes derecho a autorizar o negar tu consentimiento previamente informado.

9 2 veces compartido 161 reproducciones

**Municipalidad Distrital de Fernando Lores - Gestión 2023 - 2026**  
27 mar. · 🌐

#MDFL | #SUSALUD tiene algo que decirnos, informando sobre tus derechos en salud entre los diferentes grupos sociales y culturales.

#Derechosensalud #salud #vecinos #pobladores

6 1 vez compartido 77 reproducciones

# Acciones de promoción de derechos y deberes en salud en alianza con instituciones aliadas



**Plan de trabajo con Pensión 65**  
404 promotores  
22 UT – 22 regiones

**Plan de trabajo con Programa JUNTOS**  
470 Gestores locales  
8 UT – 8 regiones

**Convenio con la ATU**  
1483 conductores y cobradores  
28 empresas de transporte

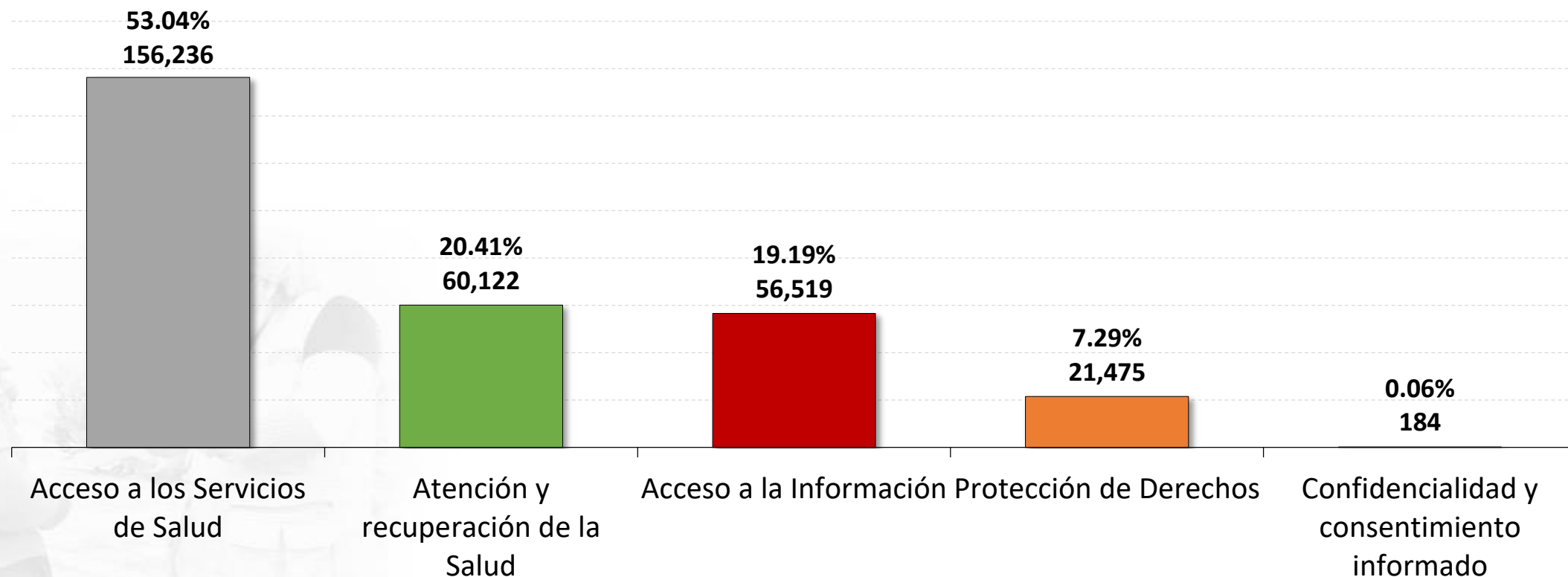




# **SUSALUD – Cifras sobre Vulneración de los derechos en salud**

# SUSALUD: Atención según derechos vulnerados, enero 2019 – noviembre 2023

De los 701,692 solicitudes<sup>1/</sup>, 294,536 presentaron vulneración de derechos, la distribución<sup>2/</sup> es la siguiente:



## D.S Nº 027-2016-SA, Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

**2/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Descripción de derechos vulnerados, Enero 2019 – Noviembre 2023

## 19.19% Acceso Información

- No recibir información sobre su enfermedad
- No recibir información necesaria respecto a las condiciones del uso del servicio
- No recibir información sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS

## 0.06% Consentimiento informado

- No haber otorgado consentimiento informado, libre y voluntario

## 53.04% Acceso a los Servicios de salud

- Dificultad en el acceso a servicios, medicamentos o productos sanitarios
- Dificultad en otorgar atención de emergencia médica, quirúrgica
- Restricciones al acceso por prestaciones económicas y sociales

## 20.41% Atención y Recuperación en salud

- Demora en la prestación de los servicios de salud
- Calidad de atención de salud
- Relativos a la infraestructura o el equipamiento
- No recibir tratamiento comprobado

## 7.29% Protección de Derechos

- Disconformidad con el trato recibido
- Disconformidad en el proceso de reembolso
- Cobro Indebido
- Disconformidad con la atención recibida
- Negativa de respuesta a reclamo

**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

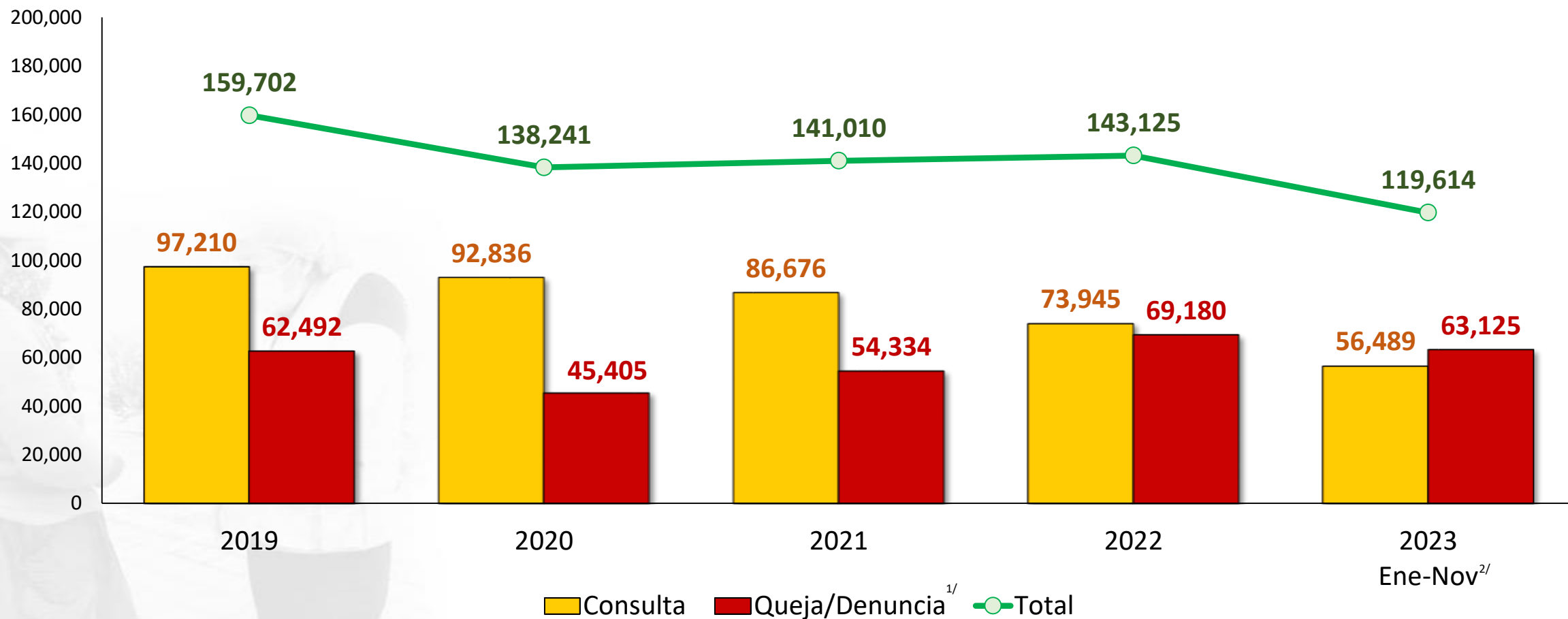
**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Total de solicitudes, enero 2019 – noviembre 2023

Abril 2019, en el marco del D.S 002-2019



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

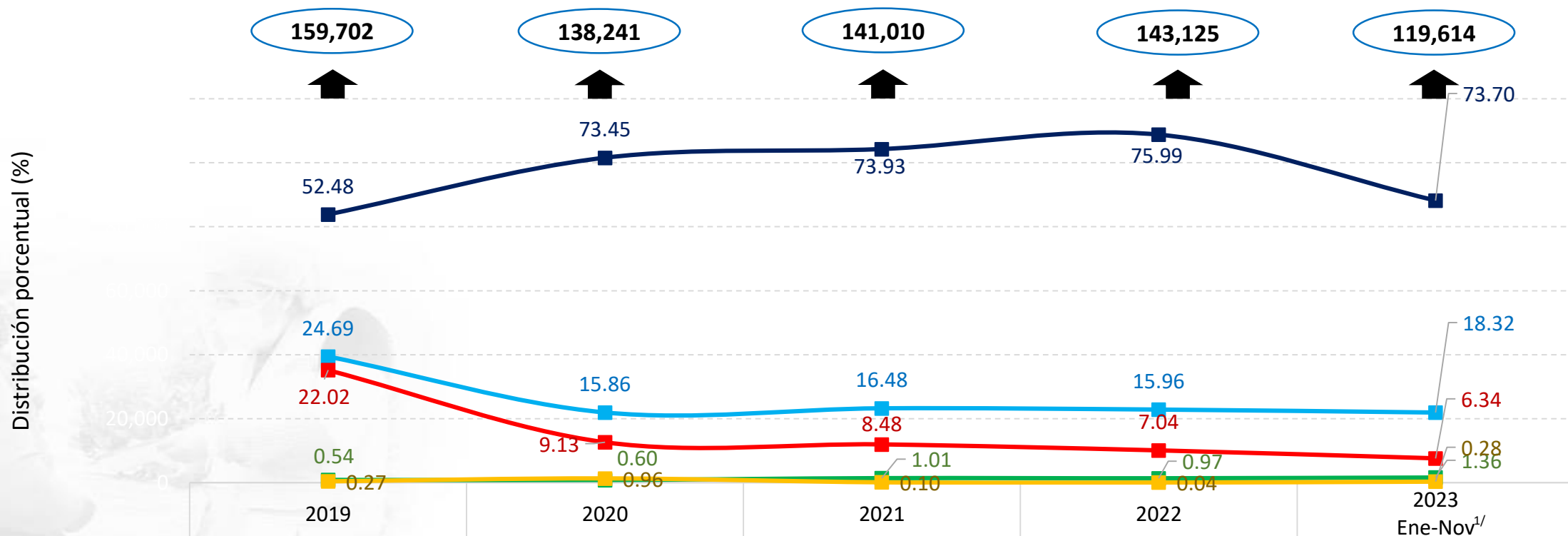
<sup>1/</sup> La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

<sup>2/</sup> Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Solicitudes según sector, enero 2019 – noviembre 2023



| Sector      | 2019   | 2020    | 2021    | 2022    | 2023 Ene-Nov <sup>1/</sup> |
|-------------|--------|---------|---------|---------|----------------------------|
| MINSAs/GORE | 83,814 | 101,538 | 104,252 | 108,755 | 88,151                     |
| EsSalud     | 39,427 | 21,931  | 23,239  | 22,843  | 21,913                     |
| Privado     | 35,174 | 12,615  | 11,954  | 10,080  | 7,585                      |
| Sanidades   | 856    | 834     | 1,430   | 1,387   | 1,625                      |
| Otros       | 431    | 1,323   | 135     | 60      | 340                        |

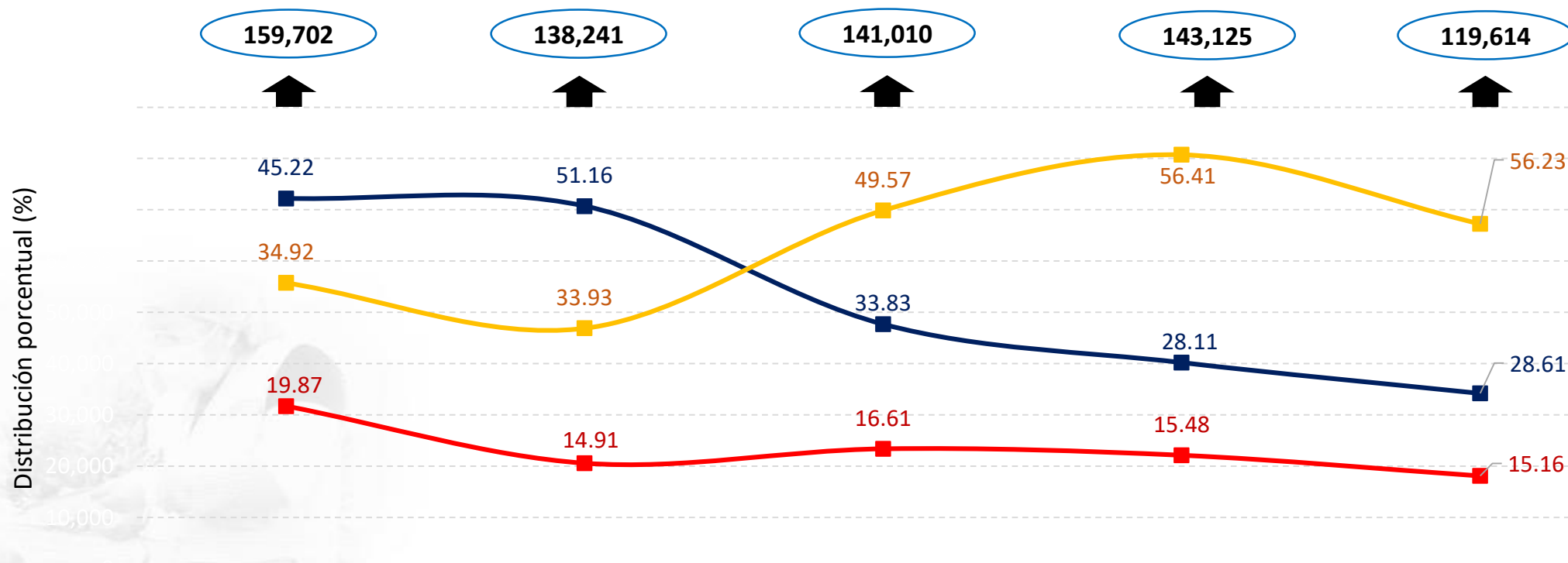
**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

<sup>1/</sup> Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Solicitudes según canal de ingreso, enero 2019 – noviembre 2023



|                               | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023<br>Ene-Nov <sup>2/</sup> |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------------------|
| ■ Telefónico                  | 72,215 | 70,721 | 47,697 | 40,228 | 34,219                        |
| ■ Delegados                   | 55,761 | 46,911 | 69,898 | 80,739 | 67,263                        |
| ■ Otros canales <sup>1/</sup> | 31,726 | 20,609 | 23,415 | 22,158 | 18,132                        |

**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

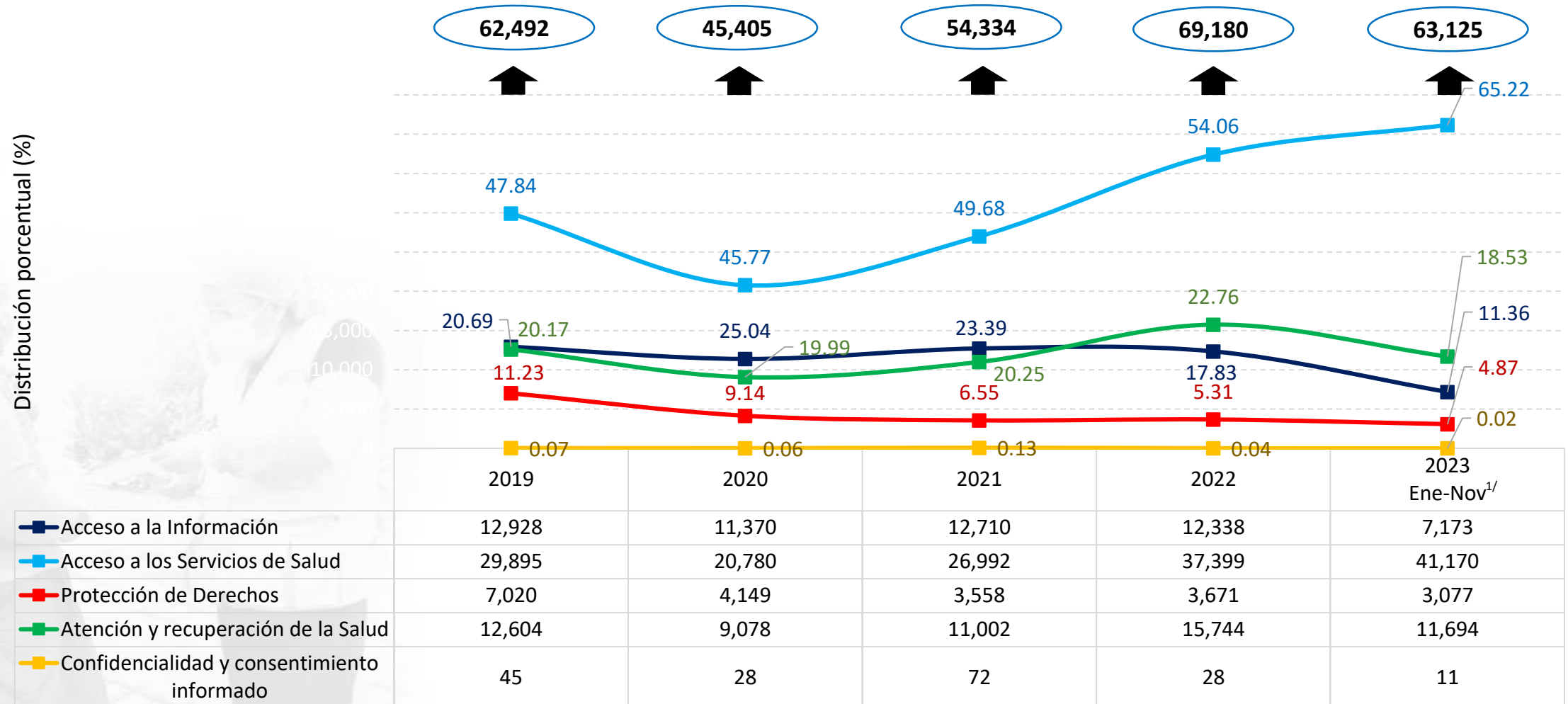
**1/** Incluye a los canales de atención de "Correo", "Escrito", "Móvil", "Página web", "Presencial" y "Redes sociales".

**2/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Denuncias según derecho vulnerado, enero 2019 – noviembre 2023



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Total atenciones según región, enero 2019 – noviembre 2023

| Rango de Casos <sup>1/</sup>  | Región                           | Número de Atenciones | Porcentaje     |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------|
| Más de 30,470 atenciones      | Lima Metropolitana <sup>2/</sup> | 414,532              | 59.08%         |
| De 14,465 a 30,470 atenciones | Callao                           | 30,470               | 4.34%          |
|                               | Arequipa                         | 23,115               | 3.29%          |
|                               | Lambayeque                       | 19,337               | 2.76%          |
|                               | La Libertad                      | 17,911               | 2.55%          |
|                               | Junín                            | 17,807               | 2.54%          |
| De 9,142 a 15,464 atenciones  | Lima Provincias <sup>3/</sup>    | 15,833               | 2.26%          |
|                               | Piura                            | 15,464               | 2.20%          |
|                               | Cusco                            | 13,376               | 1.91%          |
|                               | Puno                             | 13,242               | 1.89%          |
|                               | Ica                              | 12,540               | 1.79%          |
|                               | Áncash                           | 10,878               | 1.55%          |
|                               | Huánuco                          | 10,508               | 1.50%          |
|                               | San Martín                       | 9,141                | 1.30%          |
|                               | Ayacucho                         | 8,711                | 1.24%          |
|                               | Apurímac                         | 8,447                | 1.20%          |
| De 7,181 a 9,141 atenciones   | Pasco                            | 8,207                | 1.17%          |
|                               | Ucayali                          | 8,017                | 1.14%          |
|                               | Huancavelica                     | 7,965                | 1.14%          |
|                               | Tacna                            | 7,180                | 1.02%          |
|                               | Loreto                           | 6,863                | 0.98%          |
|                               | Cajamarca                        | 6,315                | 0.90%          |
|                               | Moquegua                         | 5,417                | 0.77%          |
|                               | Amazonas                         | 4,295                | 0.61%          |
|                               | Tumbes                           | 3,829                | 0.55%          |
|                               | Madre De Dios                    | 2,292                | 0.33%          |
| <b>Total</b>                  |                                  | <b>701,692</b>       | <b>100.00%</b> |



**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**2/** Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

**3/** Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

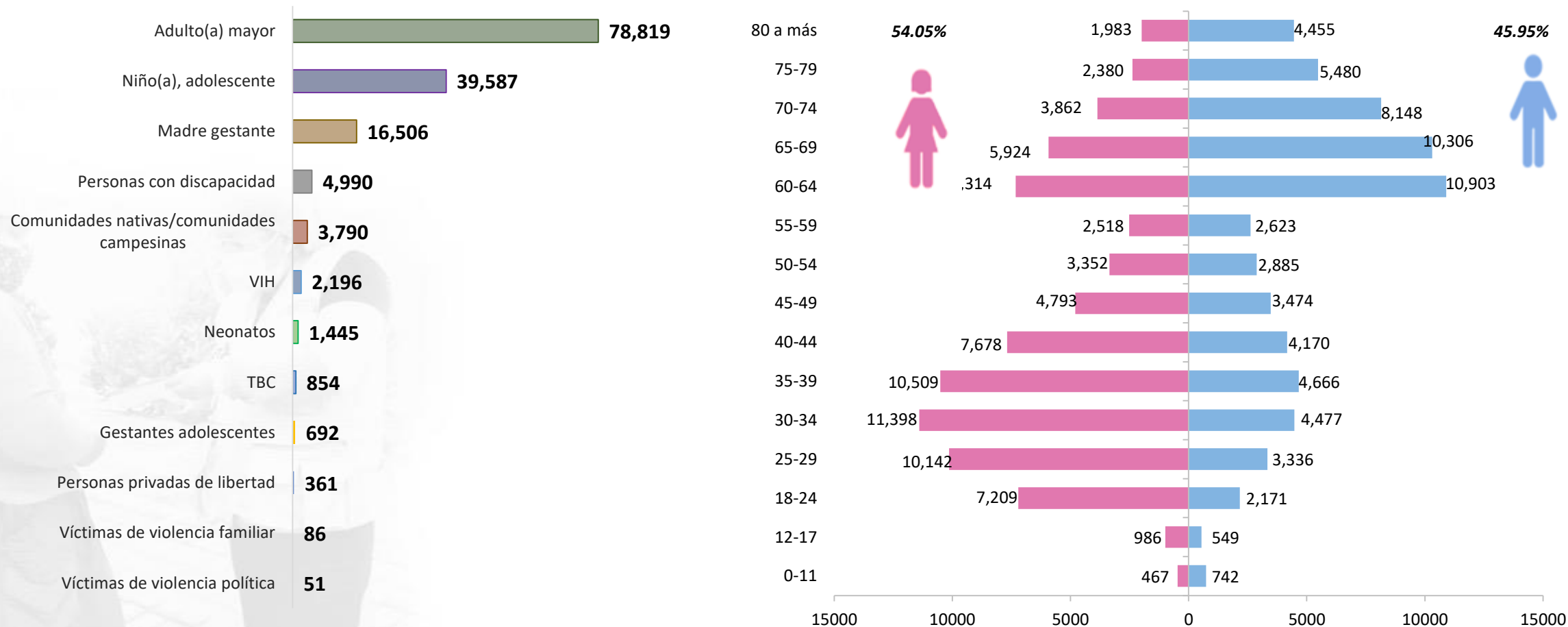
**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.



# SUSALUD: Atenciones según sexo y población vulnerable, enero 2019 – noviembre 2023

De los **701,692** casos de enero 2019 a noviembre del 2023, **149,377** casos<sup>1/</sup> (**21.29%**) corresponde a la población vulnerable.



**Nota:** Del total de atenciones en la población vulnerable (149,377), el 0.33% no especificaron el sexo ni la edad del solicitante.

**1/** Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

# SUSALUD: Total de atenciones a nivel nacional, enero 2019- noviembre 2023

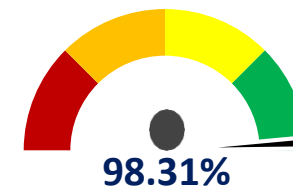
SOLICITUDES<sup>1/</sup>

701,692

ATENDIDOS

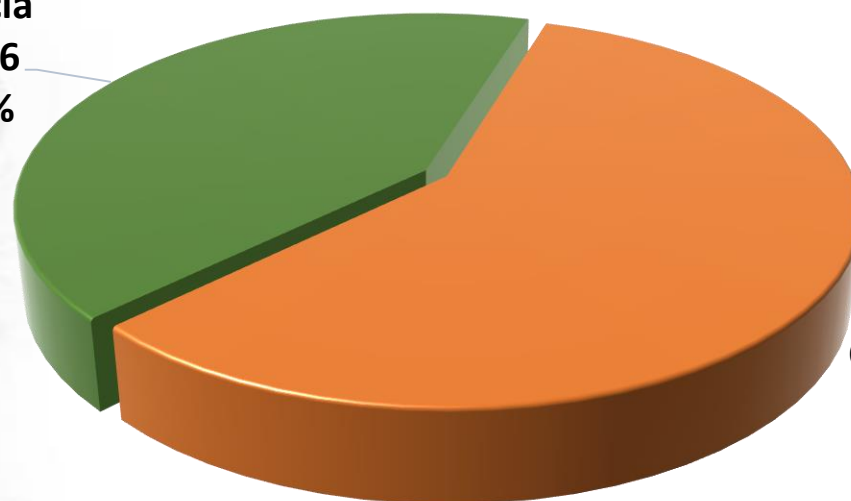
689,856

COBERTURA DE ATENCIÓN



## DISTRIBUCIÓN SEGÚN CANAL Y TIPO DE SOLICITUD

Denuncia  
294,536  
41.98%



Consulta  
407,156  
58.02%

**Nota:** Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

**1/** Información correspondientes al periodo 2019-23. Actualizado hasta el 21 de noviembre del 2023.

**3/** La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

**Fuente:** SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

**Elaboración:** SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

**Sullpay**

**Yuspagara**

**Añaychayki**

**Irake**

**Gracias**

**Pasonki**

**Sulpayki**

**Añay**

**Tehdújuco**

**Añaychayki**

**Pasonki**

**Añay**

**Irake**

**Yuspagara**

**Tehdújuco**

**Gracias**

**Sullpay**