PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

PENSIÓN 65

ENVEJECIMIENTO SALUDABLE PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

10

EL PERÚ PRIMERO

Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud

Derecho al acceso a servicios de salud

- A ser atendido de emergencia en establecimientos de salud públicos o privados, sin la condición de presentar documento o pago alguno.
- A elegir libremente al médico o el establecimiento de salud, de acuerdo a tu tipo de seguro.
- A ser atendido por profesionales médicos con libertad de opinión.
- A contar con una segunda opinión médica.
- A acceder a servicios, medicamentos y bienes de salud adecuados

Derecho al acceso de información

- A ser informado sobre tus derechos como usuario de los servicios de salud.
- A conocer el nombre y datos principales del personal de salud y administrativo que te atiende, quienes deben portar sus identificaciones.
- A recibir información con amabilidad y respeto sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, antes de recibir la atención.
- A ser informado sobre tu traslado detro y fuera del establecimiento de salud, así como dar o no tu consentimiento.
- A recibir del establecimiento de salud, información necesaria y suficiente sobre las normas para tu atención.
- A que el médico que te trata, te brince información completa, oportuna, continua y de manera comprensible sobre tu enfermedad y tratamiento.
- A decidir tu retiro voluntario del establecimiento de salud expresando esta decisión a tu médico tratante.
- A negarte a recibir o continuar un tratamiento.
- A ser informado sobre productos o procedimientos en pruebas, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

Derecho a la atención y recuperación de la salud

- A ser atendido por personal de salud autorizado.
- A ser atendido con respeto a tu dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
- A recibir tratamientos adecuados y ser advertido de posibles reacciones.
- A no ser expuesto a peligros externos al establecimiento de salud y a tu seguridad personal.
- A autorizar la presencia de terceros en el exámen médico o cirugía, con la conformidad del médico que te trata.
- A respetar el proceso natural de muerte del paciente, como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

Derecho al consentimiento informado

A dar tu consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:

- Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar tu integridad.
- Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines educaativos.
- Para incluirte en estudios o investigaciones científicas.
- Cuando recibas la aplicación de productos o procedimientos de investigación.
- Cuando hayas tomado la decisión de negarte a recibir o continuar el tratamiento, salvo que esté en riesgo tu vida o la salud pública.
- Cuando el paciente reciba cuidado paliativos.

Protección de derechos

- A ser escuchado y recibir respuesta de tu queja o reclamo por la solicitud hecha, cuando te encuentres disconforme con la atención brindada.
- A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación por los daños ocasionados en el establecimiento de salud, de acuerdo a su cobertura.
- A tenes acceso a tu historia clínica e historia clínica virtual.
- A la información confidencial contenida en tu historia clínica.

Canales de orientación y atención al ciudadano

SUSALUD protegerá tus derechos en salud:

Vía telefónica

- Para consultas y quejas de manera gratuita

  080014900

Vía presencial

- Otra forma de hacer llegar tu queja es acercándote a las Plataformas de Orientación y Atención al Ciudadano:

  Sede Cercado de Lima
  Av. Arequipa N° 810, piso 1, Cercado de Lima
  Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte
  Calle Francisco Cabrera N° 124, Chiclayo, Lambayeque

Vía web y correo electrónico

- Presenta tu queja a través de nuestra página web: **www.susalud.gob.pe** o a nuestro correo: **atencionalusuario@susalud.gob.pe** indicando tu nombre completo, DNI y número telefónico.

Vía App SUSALUD CONTIGO

- Presenta tu consulta o queja ingresando a nuestra **App**. Además conoce qué seguro tienes y la ubicación de los establecimientos de salud que son de tu interés.

Vía Redes Sociales

- Puedes presentar un caso en el Facebook y Twitter de **SUSALUD Perú**, registrando tu nombre completo, DNI y número telefónico.

Reclamo

Un reclamo es la insatisfacción que el usuario expres cuando no está conforme con un servicio de salud brindado.

Para presentar un reclamo debes acudir a:

- Institución Prestadora de Servicio de Salud
- Financiera de un Servicio de Salud

¿Dónde presento un reclamo?

- Debes presentar tu reclamo en la institución que te ha brindado el servicio de salud.

¿Cómo presento un reclamo?

- Puedes presentarlo de forma verbal o escrita a través de los canales de atención al usuario que ha dispuesto la institución. Puedes presentarlo en el libro de reclamaciones por vía telefónica, página web, correos electrónicos, entre otros.

¿Qué más debo saber del reclamo?

- Que tu reclamo siempre debe ser aceptado y que su trámite es gratuito..

Queja

Una queja es la expresión de inconformidad del usuario cuando no ha recibido un servicio de salud adecuado o cuando su reclamo no ha sido atendido, cuando no ha recibido respuesta a su reclamo o cuando no está satisfecho con la solución que le han dado.

¿Dónde presento una queja?

- Debes presentar tu queja ante la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

¿Cómo presento una queja?

- Puedes presentarla de forma personal o a través de un representante legal en las mismas oficinas de SUSALUD o en sus otros canales de atención al ciudadano.

¿Cómo presento una queja?

- Puedes presentarla de forma personal o a través de un representante legal en las mismas oficinas de SUSALUD o en sus otros canales de atención al ciudadano.

¡TRABAJEMOS POR PERSONAS ADULTAS MAYORES MÁS SALUDABLES, PRODUCTIVAS E INDEPENDIENTES!

Elaborado por el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2018.
Adaptado: del rotafolio "Cuidado y Autocuidado en Salud de la Persona Adulta Mayor" del Ministerio de Salud - 2009 y Manual para Profesionales, Técnicos y Promotores de Salud: "Autocuidado de la Salud para Personas Adultas Mayores" del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social y el Fondo de Población de las Naciones Unidas. Perú - 2010.