RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA

N° 126-2020-SUSALUD/S

Lima, 29 de diciembre de 2020

VISTOS:

El Informe Nº 00978-2020/IPROM, de fecha 30 de noviembre de 2020, de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, el Informe Nº 00195-2020/SADERECHOS, de fecha 09 de diciembre de 2020, de la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud, el Memorándum N°00693-2020-SUSALUD/OGPP, de fecha 10 de agosto de 2020, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 00838-2020/OGAJ, de fecha 18 de diciembre de 2020, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por ACOSTA SAAL Carlos Manuel FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 18:14:15 -05:00

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289, es función de SUSALUD, entre otros: *"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, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación"*;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por BORJA ROJAS Walter Efrain FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 13:48:12 -05:00

Que, el literal c) del artículo 40 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA, establece que es función de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, formular, proponer y ejecutar, en el marco de las competencias asignadas a SUSALUD, el Programa Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por LOPEZ QUISPE Gustavo Alexander FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 12:32:43 -05:00

Que, el artículo 14 del citado ROF establece que la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS) es el órgano responsable de conducir estratégicamente los procesos a cargo de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud y de la Intendencia de Protección de Derechos en Salud;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 12:58:31 -05:00

Que, el literal h) del artículo 15 señala que la referida Superintendencia Adjunta tiene como función, entre otros, refrendar y elevar a la Superintendencia, para aprobación, la propuesta del Programa Anual de Difusión de Promoción y Protección de Derechos en Salud y supervisar su cumplimiento;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por NOMBERA CORNEJO Jaime Ernesto FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 13:27:15 -06:00

Que, mediante el informe de vistos, la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud remite el proyecto del Programa Anual de Promoción sobre Derechos y Deberes en Salud 2020, elaborado por la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, para su aprobación, el cual según su Cronograma de Actividades, ésta se han iniciado en enero y culmina en diciembre del presente año; motivo por el cual solicitan que el referido Programa sea aprobado con eficacia anticipada al 02 de enero de 2020;

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por VELASQUEZ PORTOCARRERO Sofia Del Pilar FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 14:01:38 -05:00

Que, mediante Memorándum N°00693-2020-SUSALUD/OGPP, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable al respecto, señalando que el Programa Anual de Promoción sobre Derechos y Deberes en Salud 2020 se enmarca en las funciones asignadas a la IPROM, y se encuentra programada en el Plan Operativo

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por BORJA ROJAS Walter Efrain FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 13:48:36 -05:00

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por LOPEZ QUISPE Gustavo Alexander FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 12:32:53 -05:00

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 12:59:02 -05:00

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por NOMBERA CORNEJO Jaime Ernesto FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 13:27:30 -06:00

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por VELASQUEZ PORTOCARRERO Sofia Del Pilar FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2020 14:02:10 -05:00

Institucional POI 2020 a cargo de dicha Intendencia, en el marco del presupuesto asignado;

Que, de la revisión del mencionado Programa, se advierte que existen actividades que han sido desarrolladas a partir del mes de enero del presente, por lo que la aprobación de dicho instrumento deberá efectuarse con eficacia anticipado al 02 de enero de 2020, conforme al numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto, el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, asimismo, el segundo párrafo del numeral 7.1 del artículo 7 del TUO de la Ley N° 27444, señala que el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previstos en el artículo 17 es susceptible de ser aplicada a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros;

Con los vistos del Gerente General, del Superintendente Adjunto de la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud, de la Intendente de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, del Director General de la Dirección General de Planeamiento y Presupuesto y del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud y su modificatoria y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR, con eficacia anticipada al 02 de enero de 2020, el Programa Anual de Promoción sobre Derechos y Deberes en Salud 2020, cuyo texto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- DISPONER la publicación de la presente resolución y anexo, en el Portal web institucional (www.gob.pe/susalud).

Regístrese y comuníquese

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por ACOSTA SAAL Carlos Manuel FAU 20377985843 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.12.2020 18:14:43 -05:00

CARLOS MANUEL ACOSTA SAAL
SUPERINTENDENTE

Programa Anual de

Promoción

sobre Derechos y Deberes en Salud

2020

Área de Gestión de Acciones de Promoción
Intendencia de Promoción de Derechos en Salud - IPROM

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:16:52 -05:00

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Índice

Presentación

I. Antecedentes

1.1. Estado actual de los derechos en salud

1.2. Evolución de la promoción de derechos en salud

1.3. Situación COVID-19

II. Base legal y Marco Normativo

III. Enfoques Transversales

IV. Objetivos, estrategias y actividades

4.1. Objetivos

4.2. Ámbito de Intervención

4.3. Estrategias de promoción

4.4. Actividades del Programa

V. Cronograma de Actividades

VI. Matrices del Programa

VII. Monitoreo

VIII. Presupuesto

Firma Digital
SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:17:38 -05:00

Presentación

El *Programa Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud 2020* se elabora, implementa y ejecuta en cumplimiento del encargo dado por el Estado peruano a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, establecidos en la Ley N° 29414 y su reglamento, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad.

El Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia indica en su artículo 40°, inciso "a", que la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud – IPROM debe *establecer, implementar, difundir y conducir las acciones orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud*, además, en el mismo artículo, inciso "c", señala que es responsable de *formular, proponer y ejecutar, en el marco de las competencias asignadas a SUSALUD, el Programa Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud*.

En ese sentido, el primer objetivo del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022 de SUSALUD tiene como resultado *Mejorar el ejercicio de Derechos en Salud en la Población*, para ello, la IPROM despliega acciones estratégicas enfocadas en promover el conocimiento, valoración y respeto de estos derechos y deberes, desarrollando mecanismos informativos, comunicacionales y promocionales para lograrlo.

En observancia a estas disposiciones, el Programa Anual de Promoción 2020 tiene como propósito fundamental incrementar la cantidad de ciudadanas y ciudadanos que conocen y ejercen sus derechos y deberes en salud, a través de acciones de promoción innovadoras, con soporte en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que permitan posicionar los mensajes específicos y a SUSALUD como la institución que promueve y protege los derechos y deberes en salud.

Por ello, el Programa plantea dos ejes de acción esenciales: (i) el desarrollo de nuevos contenidos promocionales, así como, metodologías, herramientas e instrumentos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación dirigidas a diferentes segmentos de públicos fuera del sistema de salud, con el cual se ha venido trabajando los últimos tres años y (ii) la articulación interinstitucional con aliados estratégicos de los tres niveles de gobiernos que compartan la misión de empoderar a la ciudadanía en general, así como, con los diferentes espacios de participación ciudadana, entre ellos, la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, para el desarrollo de acciones conjuntas de promoción de derechos y deberes en salud.

Generar una cultura de derechos y deberes en salud en el país, en el contexto actual, depende del involucramiento no sólo de los actores del sistema de salud, sino que requiere la participación de otros sectores cuyas acciones tienen alcance a otras poblaciones y principalmente, aquellas en estado de vulneración, así como del compromiso de la sociedad civil, acompañados por un Estado que reconoce, respeta y hace respetar los derechos y deberes.

Las metodologías y estrategias del Programa responden al enfoque basado en derechos humanos que tiene como uno de sus elementos constitutivos los estándares internacionales, los mismos

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:18:07 -05:00

que operan como lineamientos de las políticas de los países adscritos a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), entre ellos el Perú. El Programa se alinea a las políticas del sector salud y esencialmente las referidas a los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

Una primera sección del Programa está referida a los antecedentes de las acciones de promoción de derechos en salud realizadas en años anteriores, los enfoques transversales que se han considerado para su elaboración y el marco normativo general que da sustento a las intervenciones; una segunda sección desarrolla los objetivos y actividades; finalmente se anexan el cronograma y el presupuesto asignado para su operatividad.

Finalmente, la versión final de este Programa ha sido elaborada tomando en consideración el contexto extraordinario en el que se desarrolla, debido al estado de emergencia nacional y mundial por el virus COVID-19, y responde en su totalidad a las disposiciones y necesidades que el sector salud y el país en general vienen implementando, con la finalidad de salvaguardar la vida de peruanas y peruanos, como concepto primigenio del derecho al acceso a la salud.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:18:32 -05:00

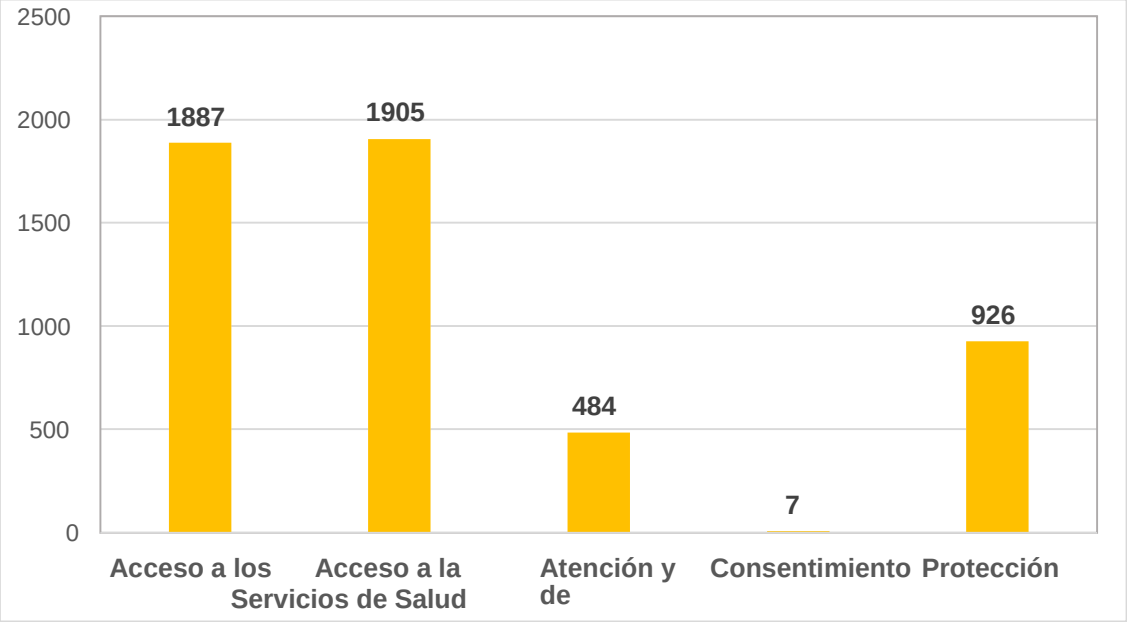
I.- Antecedentes

1.1. Estado actual de los derechos en salud

Para comprender la situación actual de los derechos en salud y su ejercicio en nuestro país, es importante mencionar que este concepto se consolida a partir de la tarea que realiza la Superintendencia Nacional de Salud desde el año 2014, cuando recibe, entre otros, el encargo de fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios de los servicios de salud. Desde entonces, ha venido desplegando diferentes estrategias para desarrollar una cultura de respeto y valoración por estos derechos. Por ello, analizaremos algunos resultados y cifras del año 2019 que servirán como base para determinar las actividades para el año en curso.

En ese sentido, de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por la Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) de SUSALUD, se han realizado 84, 607 atenciones durante el 2019, de las cuales 52, 116 fueron denuncias de los usuarios de los servicios de salud (desde mayo 2019). De estas, el 36.2 % están referidas a la vulneración del derecho al acceso a los servicios de salud, el 32.6 % al acceso a la información, el 9.3% a la atención y recuperación de la salud, el 17.8 % a la protección de derechos en salud y sólo un 0.1% al consentimiento informado (ver Gráfico N° 01).

Gráfico N° 01
N° Denuncias ingresadas a SUSALUD por Grupo de Derechos en Salud - 2019

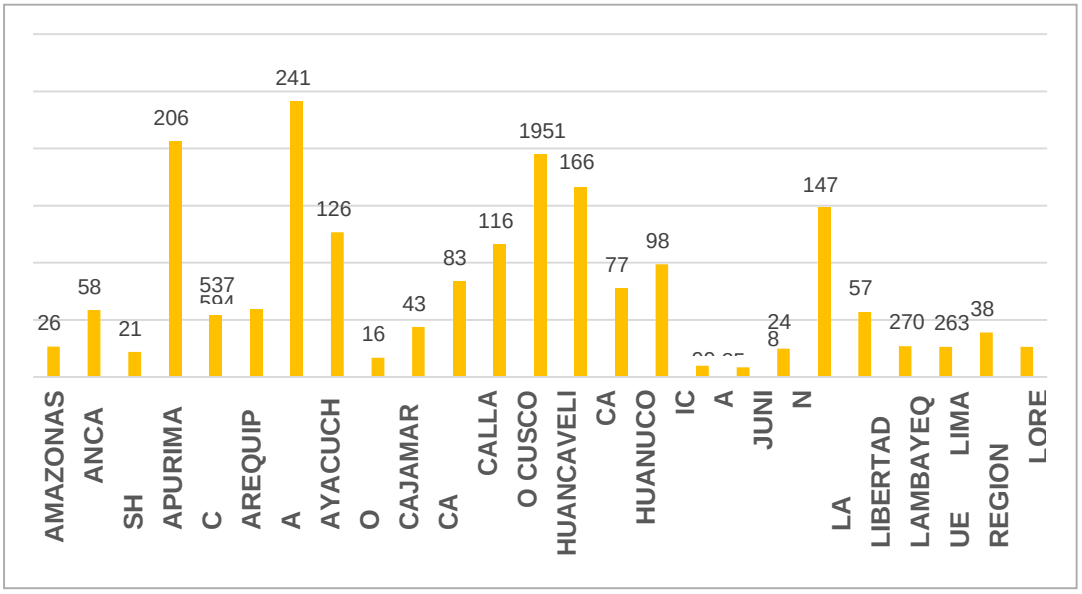


En este sentido, otro dato importante de señalar, es la cantidad de denuncias recibidas por cada región de nuestro país. Del total de éstas, 32, 491 han sido realizadas en Lima Metropolitana, lo que equivale al 62.3%, si a esto le sumamos el 4.6% (2,415 denuncias) de la región Callao, tenemos que el 66.9% de denuncias corresponden a Lima Metropolitana y el Callao, es decir, sólo un tercio de las denuncias recibidas por SUSALUD provienen de las regiones (incluidas la provincia de Lima región).

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:19:01 -05:00

Este ranking de denuncias por región constituye un criterio muy valioso para priorizar las regiones donde la IPROM puede intervenir con acciones de promoción. Como se aprecia en el Gráfico N° 03, regiones como Moquegua, Huancavelica, Amazonas, Ancash, San Martín, Pasco, Tacna o Tumbes presentan un muy bajo índice de denuncias, lo que podría indicar que la ciudadanía de estas regiones no conoce los mecanismos de atención de reclamos y denuncias, significando un riesgo para el ejercicio de sus derechos en salud.

Gráfico N° 02
N° Denuncias ingresadas a SUSALUD por Región - 2019



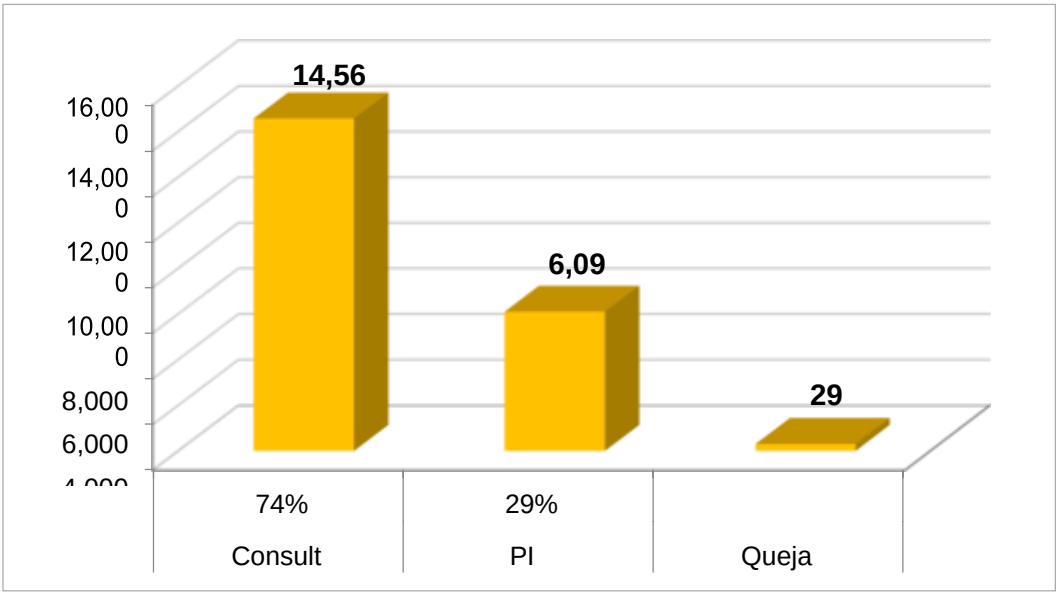
Fuente: Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT). Diciembre 2019

Asimismo, de enero a abril 2019 (a partir de Mayo 2019 es modificado con el D.S. N°002-2019-SA), se habían realizado 20, 952 atenciones a usuarios de los servicios de salud durante el año 2019. De estos, el 74% de las atenciones fueron consultas o solicitudes de información, el 29% fueron Pedidos de Intervención y sólo el 1% de las atenciones derivó en Queja; lo que indica que aún hay mucho trabajo por hacer respecto a la promoción de derechos a través de información compresible y dirigida al usuario (ver Gráfico N° 03).

Firma Digital SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:19:26 -05:00

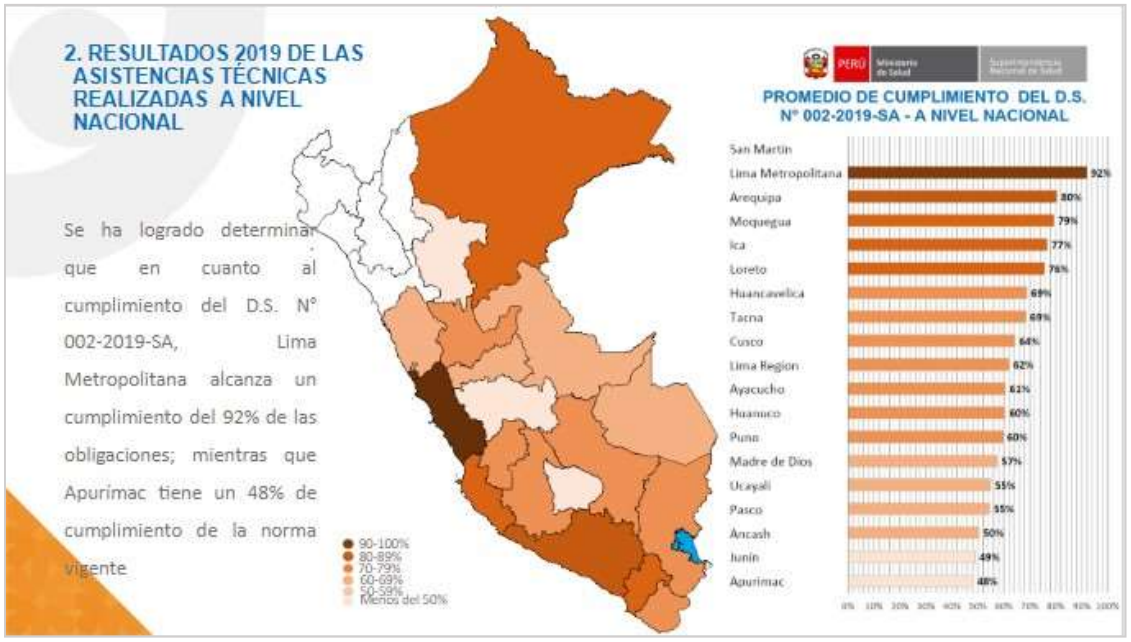
Gráfico N° 03
Porcentaje de tipo atenciones efectuadas por SUSALUD - 2019



Fuente: Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT). Diciembre 2019

Otro antecedente importante para elaborar este programa, es el resultado obtenido por el equipo de Asistencia Técnica para la Implementación de los mecanismos de atención al usuarios de la IPROM, durante el año 2019, respecto al nivel de cumplimiento de las obligaciones contenidas en el D.S. N° 002-2019-SA, Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas, por parte de los administrados, donde sólo 4 departamentos superan el 70% del cumplimiento de estas obligaciones, constituyendo un riesgo para el ejercicio de los derechos en salud de los usuarios de los departamentos con menor índice de cumplimiento (Ver Gráfico N° 04).

Gráfico N° 4



Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:20:39 -05:00

Otra fuente información relevante es la obtenida de la encuesta “Percepción sobre derechos y atención en salud en los adolescentes y jóvenes“, procesada por la Oficina de Comunicación Corporativa (OFICOR) de SUSALUD en noviembre 2019, aplicada a 200 adolescentes y jóvenes (27 % de la población del Perú, según INEI) universitarios de Lima Metropolitana, donde el 80.4% no conoce o no han escuchado sobre SUSALUD y sólo el 66.3% conoce o ha escuchado sobre los derechos en salud.

Estos dos indicadores reflejan claramente que SUSALUD no es reconocido por la población joven como una entidad que protege los derechos en salud, así como la necesidad de promoción en el segmento de jóvenes universitarios, utilizando estrategias y plataformas idóneas (con soporte en las nuevas tecnologías), pues señalan que no suelen ver televisión de señal abierta y utilizan más aplicativos móviles como WhatsApp (40.7%) para comunicarse, Facebook (22.1%) para entretenerse, así como el Instagram (18.1%) y YouTube (16.6%), por lo que el presente programa contempla realizar acciones de promoción en medios digitales.

Gráfico N°5

De igual manera se aplicó una encuesta a doscientos (200) usuarios en nueve (09) instituciones prestadoras de servicios de salud, tales como: el Instituto Nacional del Niño de Breña, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el Hospital 2 de mayo, el Hospital Hipólito Unanue, el Hospital María Auxiliadora, Hospital Sergio Bernales, el Hospital Cayetano Heredia, la Maternidad de Lima y el Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao.

El 81% de encuestados no conocen a SUSALUD, el 92,5% no conocen los servicios que esta brinda y el 64% desconocen sus derechos en salud. Asimismo, si nos referimos a los mecanismos de atención de reclamos y denuncias, el 95% lo haría directamente a través de los medios de comunicación masiva como radio, televisión y redes sociales, omitiendo los canales de atención de SUSALUD.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:21:07 -05:00

Grafico N° 6

Estos datos estadísticos expresan, por un lado, que la vulneración del derecho fundamental a la salud se produce en los propios servicios, por otro lado, que existe necesidad de información por parte de los usuarios de los servicios de salud, así como necesidad de contenidos innovadores para la promoción de derechos, no sólo con el personal de salud, sino, con otros segmentos de la ciudadanía.

La construcción de una cultura para el ejercicio de derechos y responsabilidades en salud implica una intervención estratégica sobre estos tres factores clave, primero en la humanización de los servicios de salud, segundo, la incorporación del contenido de derechos en los primeros espacios de socialización innovadores y vigentes, finalmente, en la formación de ciudadanos que considere el enfoque basado en derechos y su difusión.

1.2. Evolución de la promoción de derechos en salud

La evolución en la promoción de derechos en salud desde SUSALUD evidencia hitos respecto al modelo de intervención, al alcance territorial y al poblacional (desde el 2013 a la fecha). Durante el 2019, los ejes estratégicos contemplaron (i) la elaboración y difusión de Planes de acción, Guías, documentos técnicos y herramientas, (ii) desarrollo de capacidades en promoción de derechos en salud, (iii) brindar asistencia técnica para fortalecer los procesos transferencia de capacidades y las réplicas en redes de salud y programas sociales, (iv) Desarrollo de actividades en cooperación interinstitucional para la promoción de derechos en salud y (v) conformación y funcionamiento de nuevas Juntas, así como la renovación de las ya existentes.

A continuación todas estas acciones se presentan en los gráficos siguientes:

Firma Digital SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:21:37 -05:00

Gráfico N° 7

Asimismo, el año 2019, se logró empoderar 43,546 ciudadanos informados de los sectores vulnerables a través de réplicas efectuadas por profesionales en salud y promotores de campo de las Unidades Territoriales de Programa Pensión 65,quienes actúan como medio articulador para la promoción de derechos en salud, 4,860 ciudadanos han sido orientados e informados en eventos de difusión organizados por SUSALUD y módulos informativos en acciones de cooperación interinstitucional sobre los derechos en salud, mecanismos de atención al usuario y los canales de atención de SUSALUD y 2,492 profesionales de la salud de las IPRESS, UGIPRESS y promotores de pensión 65, agentes comunitarios en salud se ha logrado orientar mediante reuniones informativas en las que se han desarrollado estrategias y herramientas de trabajo con lo cual se ha podido superar las cifras de usuarios alcanzados durante el año 2018 los que fueron orientados en derechos y deberes en salud.

Firma Digital SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:22:04 -05:00

Gráfico N° 8
Evolución del alcance territorial y poblacional al 2019

Fuente: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud. Diciembre 2018

1.3. El COVID -19

Luego que la Organización Mundial de la Salud (OMS) otorgara la denominación de "pandemia" a la situación generada por el virus COVID – 19, a principios de marzo del 2020, todos los países del mundo adoptaron medidas sanitarias, económicas y de toda índole para prevenir y controlar la propagación de este virus en sus respectivos territorios.

El Perú no ha sido la excepción, y el sector salud en general ha concentrado sus esfuerzos presupuestales, operativos y asistenciales para afrontar de la mejor manera esta emergencia sanitaria, priorizando la atención de los casos positivos de infección, la identificación de casos potenciales y, por supuesto, la difusión intensa de recomendaciones y medidas preventivas a la ciudadanía.

En este contexto, la promoción de derechos y deberes en salud, como se ha venido enfocando hasta el momento, ha de considerar ajustes y adaptaciones importantes, tanto en su contenido, como en los canales para su comunicación a las usuarias y usuarios de los servicios de salud y la ciudadanía en general.

Al empoderamiento a través de la información y conocimiento de los derechos en salud y mecanismos para su ejercicio, se deberá adicionar la interiorización de medidas preventivas sanitarias y de autocuidado, entendidas como requisitos indispensables para el ejercicio pleno de estos derechos; así como, las obligaciones (deberes) que todos los usuarios de los servicios de salud han de acatar, con la finalidad superior de consolidar la cultura de respeto y protección de derechos en salud.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:22:32 -05:00

Por otro lado, los canales y metodologías presenciales para la implementación de acciones de promoción, se verá modificado, dando paso a la utilización de estrategias, herramientas e instrumentos con soporte en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que permitan que los procesos de comunicaciones se viabilicen de forma remota o semi-presencial, logrando que los mensajes alcancen a receptores para influir de forma positiva.

En este panorama, la participación ciudadana en salud, a través de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, principalmente, así como de las redes de contacto y comunicación, de las organizaciones de los representantes que la conforman y otras, constituyen una de las vías más relevantes para esta tarea. Además, el concepto “usuario empodera usuario” se torna aún más preponderante para la promoción de obligaciones (deberes) al utilizar los servicios de salud, así como para la interiorización de las medidas preventivas frente a esta pandemia.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:22:59 -05:00

II. Base legal y Marco Normativo

2.1 Base legal

a) Constitución Política del Perú
b) Ley Nº 26842- Ley General de Salud y sus modificatorias
c) Ley Nº 29344- Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
d) Ley Nº 29414- Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los servicios de salud
e) Decreto Supremo Nº 008-2010-SA, aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
f) Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueba Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD
g) Decreto Supremo N° 020-2014-SA que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal
h) Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de La Ley Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
i) Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendarios y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
j) Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
k) Decreto Legislativo N° 1158, que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud por la Superintendencia Nacional de Salud.
l) Decreto Legislativo N° 1289, que dicta disposiciones destinadas optimizar el funcionamiento y servicios de la Superintendencia Nacional de Salud
m) Decreto de Urgencia N° 025-2020, que dicta medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID19 en el territorio nacional.
n) Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional.
o) Resolución Ministerial N° 792-2006/MINSA, aprueba el Documento Técnico: “Enfoque de Derechos Humanos, Equidad de Género e Interculturalidad”.
p) Resolución Ministerial N° 095-2020/MINSA, aprueba el Documento Técnico: “Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19”.
q) Resolución de Superintendencia N° 031-2019-SUSALUD/S, que aprueba el nuevo Reglamento de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
r) Resolución de Superintendencia N° 043-2019-SUSALUD/S, que aprueba el nuevo procedimiento de designación y renovación de representantes de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
s) Resolución de Superintendencia N° 050-2019-SUSALUD/S, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 de SUSALUD.
t) Resolución de Superintendencia N° 001-2020-SUSALUD/S, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2020-2022 de SUSALUD.
u) Otras normas que resulten aplicables.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:23:35 -05:00

2.1. Marco normativo

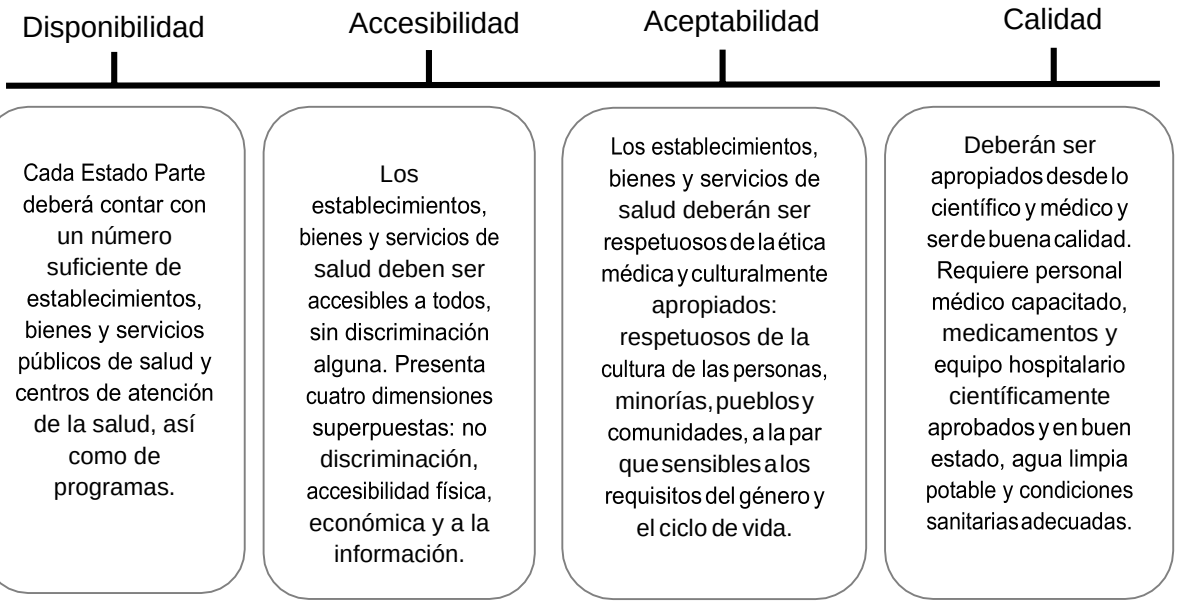
2.1.1. Marco normativo internacional de derechos en salud

El marco internacional de los derechos en salud se sustenta en los acuerdos internacionales que los países miembros de la ONU han asumido como horizonte de resguardo y protección de los derechos de las poblaciones nacionales respecto a la salud. Uno de estos acuerdos es la creación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) fundada en Ginebra, Suiza en 1948, organismo especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial.

Desde estas organizaciones se han impulsado un conjunto de normas internacionales que han sido fuentes de referencia para la creación y aprobación de diferentes normas del sector salud y son las siguientes:

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Observación General N° 14 /E/C. 12/2000/4) del Pacto Internacional
- Protocolo adicional de la Convención Americana en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Asimismo, se toma en cuenta este conjunto de normas para establecer los elementos del derecho a la salud, propuestos por el Comité Económico, Social y Cultural de las Naciones Unidas y que son:[1]



2.1.2. Marco normativo nacional de derechos en salud

El marco normativo nacional se sustenta, entre otras fuentes, en el conjunto de normas internacionales, las cuales son adaptadas a la realidad nacional del Perú, dando paso a dos grupos.

[1] Observación General N° 14 (E/C. 12/2000/4) del Pacto Internacional

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:24:25 -05:00

de normas que podemos dividirlas según su objeto: normativa de los derechos a la salud y normativa de los derechos de los usuarios de los servicios de la salud.

a) La Constitución Política del Perú

Los derechos a la salud forman parte de los derechos sociales y económicos de la Constitución Política del Perú y se establecen en los artículos siguientes:

Artículo 7.- Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

Artículo 9.- El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

b) Ley N° 26842 "Ley General de la Salud"

Esta Ley reglamenta el derecho, deberes y responsabilidades a la protección de la salud que tiene todo ciudadano peruano; asimismo, es la regla primordial e imperativa en la que se basan los demás reglamentos del país para la autorización de los servicios de índole sanitario, como servicio médico, productos farmacéuticos, insumos, instrumental sanitarios y quirúrgicos, cosméticos, artículos de higiene, salud laboral, información, publicidad, seguridad, etc.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:25:36 -05:00

2.1.3. Marco normativo sobre los derechos de los usuarios de los servicios de salud

Ley Nº 29414, Ley de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud	Esta Ley es la modificación expresa al Art. 15º de la Ley General de la Salud para desarrollar, sistematizar incorpora derechos referidos a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado
Decreto Legislativo N° 1158, Fortalecimiento y cambio de la denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud	Esta norma tiene por objeto disponer las medidas destinadas al fortalecimiento de las funciones que actualmente desarrolla la Superintendencia Nacional de Salud, con la finalidad de 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 la financie.
Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414	La norma desarrolla el alcance de los derechos contenidos en la Ley N° 29414. Encarga a SUSALUD velar por la aplicación del Reglamento. Su ámbito de aplicación son las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Decreto Supremo 002-2019-SA Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas	Entre sus disposiciones señala desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos; asimismo desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos.

III. Enfoques transversales

Los enfoques transversales aportan concepciones importantes sobre la forma como las personas y/o la ciudadanía se relacionan con los demás, con el entorno y en los espacios comunes, es decir en sociedad, lo que se traduce o deriva en formas puntuales de actuar, constituyendo así valores y actitudes que deben ser demostrados en la dinámica diaria.

Para el caso de la promoción de derechos en salud, es preponderante, tomar en cuenta los enfoques transversales y aplicarlos en cada uno de las estrategias y acciones durante su ejecución, pues permitirán lograr mayor y mejor alcance. Estos son:

3.1. El enfoque de derechos humanos[2]

Orienta la formulación de políticas que garanticen el ejercicio de derechos para el desarrollo de la persona humana y el respeto a su dignidad, con especial énfasis en la promoción y protección de derechos. El enfoque asienta sus bases sobre principios universales, estándares normativos internacionales e identifica a los titulares de derechos y a los titulares de obligaciones.

Sus principios rectores son la igualdad y no discriminación, reconociendo que todas las personas son iguales en dignidad y que cualquier acto discriminatorio se considera una violación de los derechos humanos; la participación e inclusión, involucrando a la ciudadanía en la toma de decisiones sobre la política pública; la transparencia y la rendición de cuentas, abriendo el acceso e información a los ciudadanos sobre los procesos de las políticas públicas.

Se sustenta en los tratados, pactos y convenciones internacionales de derechos humanos que han sido suscritos y ratificados por los estados, entre ellos el Estado peruano, siendo un referente ético que marca los lineamientos de las políticas y los programas que los países están llamados a cumplir.

Promueve que el Estado, siendo el titular de obligaciones, respete, proteja y haga cumplir el ejercicio de derechos y que la ciudadanía, como titular de esos derechos, conozca, cumpla y haga cumplir sus derechos, centrándose en los derechos de las poblaciones en estados de vulneración, como son mujeres, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, entre otros.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:26:12 -05:00

[2] Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. 2006. Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo.

3.2. Enfoque de género[3]

Pone en consideración cómo, los diferentes roles que la sociedad asigna a hombres y mujeres repercuten en el relacionamiento y el acceso a oportunidades para satisfacer sus necesidades y demandas, por lo que las políticas y programas públicos deben dar prioridad a la problemática desde un abordaje que ponga atención a las condiciones que generan desigualdad, expresada en las esfera de la vida privada y pública, asociadas a aspectos sociales como la familia, la salud, la educación, el medio ambiente, el trabajo, entre otros.

3.3. Enfoque de interculturalidad[4]

Es una aspiración y proyecto de los estados pluriculturales. Su aplicación consiste en el establecimiento de relaciones de respeto y convivencia pacífica, bajo el reconocimiento de la diversidad cultural y los diferentes sistemas de conocimiento, coexistiendo en el país, distribuyendo el poder de decisión sobre los asuntos que afectan los modos de vida determinados por las filosofías de cada grupo cultural y facilitando espacios sociales en los que estos sistemas interactúen. Este proyecto busca la generación de mayores y mejores condiciones que permitan el diálogo, intercambio y enriquecimiento entre formas de sentir, pensar y actuar.

3.4. Enfoque de intergeneracionalidad[5]

Se orienta a reconocer las diferentes necesidades, capacidades y potencialidades de las personas a lo largo del ciclo de la vida, respetando la condición humana en cada estadio y la interdependencia entre generaciones para el bienestar social. El enfoque pone especial atención en las personas adultas mayores y en las niñas, niños y adolescentes, como actores para el intercambio de los saberes, sentires y actuares propios de los contextos históricos y sociales que marcan cada generación.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:26:47 -05:00

El Programa Anual de Promoción 2020 incorpora estos enfoques, los que se orientan al empoderamiento de las personas para el desarrollo de sus capacidades, coincidente con la misión de SUSALUD en términos de generar capacidades para el ejercicio de los derechos en salud, desde el respeto y reconocimiento de los aportes de las diversas culturas en materia de bien estar y buen vivir, cuyo patrimonio ha sido conservado por los adultos mayores y que debe ser socializado con las nuevas generaciones, siendo un actor clave en este proceso la mujer, como transmisora de los conocimientos y prácticas en los primeros espacios de socialización humana.

[3] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). 2012. Plan Nacional de Igualdad de Género 2012 – 2017.
[4] Ministerio de Cultura. Consulta en línea 31.01.2018. En: http://cultura.gob.pe/interculturalidad/enfoqueintercultural
[5] Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. 2012. Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores 2013-2017.

IV. Programa Anual de Promoción

Finalidad

El Programa Anual de Promoción sobre Derechos y Deberes en Salud 2020 constituye la guía técnica para la planificación y desarrollo de las acciones de promoción de derechos y deberes en salud que se implementarán durante el año 2020, que se alinea a los objetivos y metas institucionales de la Superintendencia Nacional de Salud y del sector salud.

4.1. Objetivos

2.1. Objetivo General

Contribuir al empoderamiento ciudadano para el ejercicio de derechos, deberes y medidas preventivas de autocuidado en salud, mediante estrategias de comunicación que generen conocimiento, valoración, y difusión de los mismos, incrementando la cantidad de ciudadanos y ciudadanas que conocen, ejercen y promueven los derechos y deberes en salud, exigiendo su respeto por parte de los actores del sistema de salud peruano.

2.2. Objetivos Estratégicos Específicos

a) Diseñar y elaborar contenidos, metodologías, herramientas e instrumentos innovadores (basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación) en materia de promoción de derechos y deberes en salud, dirigidos a públicos específicos, como documentos técnicos de soporte operativo para la implementación de las acciones de promoción.

b) Ejecutar acciones de articulación y coordinación con aliados estratégicos y la ciudadanía organizada, para desarrollar acciones conjuntas de promoción de (i) derechos y deberes en salud, (ii) mecanismos para su ejercicio y (iii) obligaciones (deberes) y medidas preventivas de autocuidado en salud.

c) Implementar, gestionar y evaluar estrategias, acciones y/o espacios para la promoción de (i) derechos y deberes en salud, (ii) mecanismos para su ejercicio y (iii) obligaciones (deberes) y medidas preventivas de autocuidado en salud, mediante los mecanismos de participación ciudadana como la Junta de Usuarios de los Servicios.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:27:23 -05:00

4.2. Ámbito de intervención

El ámbito de intervención de las acciones de promoción del presente programa es a nivel nacional, con priorización de las regiones de Lima y Callao, debido a la situación de emergencia.

4.2.1. Público directo

a) Usuarios de los servicios de salud
b) Ciudadanía en general y ciudadanía organizada
c) Colaboradores de instituciones de los tres niveles de gobiernos
d) Estudiantes universitarios de ciencias de la salud

4.2.2. Público indirecto

a) Autoridades locales, regionales y nacionales de instituciones y sociedad civil.
b) Estudiantes universitarios en general
c) Ciudadanía en general

4.3. Estrategias de promoción

a) Diseño, elaboración e implementación de contenidos, metodologías, herramientas e instrumentos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para el desarrollo de las actividades que contempla el Programa, que representan documentos operativos de soporte a la ejecución de las acciones de promoción, en coordinación con los áreas internas de SUSALUD y el sector salud.

b) Desarrollo de reuniones (remotas o semi presenciales) de coordinación con instituciones, (aliados estratégicos), de los tres niveles de gobierno, para articular la implementación de acciones conjunta de promoción de derechos y deberes en salud, dirigidas a sus usuarios, beneficiarios y/o colaboradores.

- ✓ Instituciones públicas: Dirección de Promoción de la Salud (MINSA), Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima, Municipalidades provinciales, Gobiernos Regionales, Superintendencia Nacional de Transporte (SUTRAN), Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65 (MIDIS), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Defensoría del Pueblo, entre otras.

- ✓ Ciudadanía organizada: Universidades (estudiantes de las diversas facultades), líderes comunales y organizaciones sociales (agentes comunitarios, vaso de leche, juntas vecinales, etc.) asociaciones de pacientes, de personas con discapacidad, adultos mayores, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:28:14 -05:00

c) Desarrollo y evaluación de sesiones e informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud, dirigidas a aliados estratégicos y ciudadanía organizada, para generar efecto multiplicador de la promoción derechos y deberes en salud.

d) Desarrollo, gestión y coordinación de contenidos digitales, para su difusión a través de las redes sociales institucionales de SUSALUD, así como, a través de los canales de comunicación y redes sociales de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud y las organizaciones representadas en ella.

e) Desarrollo de estrategia por el Día Nacional del Buen Trato al Paciente, fecha que conmemora una de los derechos en salud con mayor índice de vulneración, a través de diversas actividades informativas, experienciales y comunicacionales.

4.4. Actividades del Programa

Actividad 1
Desarrollo del Programa Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud en Lima Metropolitana, regiones y gobiernos locales

El desarrollo del Programa Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud se encuentra articulado con esta actividad operativa consignada en el Plan Operativo Institucional 2020 de SUSALUD y se distribuye su ejecución en las siguientes acciones

TABLA N° 01. ACCIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA ANUAL DE PROMOCIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES

Ítem	Descriptor	N°
1	Diseño de metodologías, herramientas e instrumentos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de acciones de promoción	5
2	Desarrollo de reuniones de trabajo y coordinación con autoridades de instituciones aliados estratégicos, de los tres niveles de gobierno	4
3	Desarrollo y evaluación de sesiones informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud, dirigidas a aliados estratégicos y ciudadanía organizada	12
4	Desarrollo, gestión y coordinación de contenidos digitales, para su difusión a través de las redes sociales institucionales de SUSALUD, así como de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud y las organizaciones representadas.	1
	TOTAL	22

A continuación se detallan cada una de las acciones que componen esta actividad:

Acción 1
Diseño de metodologías, herramientas e instrumentos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de acciones de promoción

Actividad preparatoria que consiste en la elaboración de contenidos, piezas, herramientas e instrumentos, que sirvan de soporte al desarrollo y gestión de actividades del Programa, siendo estos de carácter promocional y comunicacional, aplicando el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:29:01 -05:00

TABLA N° 02. LISTADO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA LA PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ítem	Descriptor
1	Guía metodológica para Sesiones Técnicas e Informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud
2	Material Audiovisual (vídeo) para la implementación de las Sesiones Técnicas e Informativas
3	Plan de Gestión de Redes Sociales de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud para el 2020
4	Manual del Buen Trato al Usuario
5	Material gráfico digital para las acciones de promoción de derechos y deberes en salud
6	Realización de DEMO para medir efectividad de las plataformas.
7	Elaboración de un "PREZI" como plataforma virtual piloto, para brindar las sesiones técnicas y charlas informativas de derechos y deberes en salud dirigidas a la ciudadanía
8	Elaboración de Instrumentos de medición de derechos y deberes en salud.

Acción 2
Desarrollo de reuniones de trabajo y coordinación con aliados estratégicos, de los tres niveles de gobierno y organizaciones sociales.

Articulación con instituciones de los tres niveles de gobierno y la sociedad civil, para generar acciones conjuntas de promoción de derechos y deberes en salud, generando mayor impacto y alcance en la ciudadanía y usuarios de los servicios de salud, además de optimizar recursos presupuestales y humanos.

Sus objetivos son:

a) Generar articulación para la ejecución de acciones conjuntas de promoción de derechos en salud.
b) Diversificar los segmentos del público objetivo (ciudadanía)
c) Incrementar el alcance de la acciones de promoción de derechos en salud a otros grupos de la ciudadanía y usuarios de otras instituciones.

Acción 3
Desarrollo y evaluación de sesiones e informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud

Fortalecer capacidades de aliados estratégicos y la ciudadanía organizada respecto a derechos y deberes en salud, mecanismos para su ejercicio y obligaciones (deberes) y medidas preventivas

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto
Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:30:14 -05:00

en salud, mediante espacios informativos que aporten en el efecto multiplicador de estos mensajes y consolidar una cultura de protección de derechos en salud.

Para ello, se platea ejecutar la "Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud", las que están dirigidas a los siguientes públicos:

a) Líderes sociales: Agentes Comunitarios, Juntas Vecinales, vaso de leche, comedores populares, público en general, etc.
b) Universidades: Estudiantes de los últimos ciclos de ciencias de la salud (enfermería, obstetricia, laboratorio, nutrición, psicología, entre otros).
c) Aliados: Colaboradores de las instituciones participantes (Gobiernos regionales y locales).

Estas sesiones se realizan en máximos 45 minutos, dependiendo del público objetivos y las condiciones tecnológicas, generando espacios de socialización de información y aplicación de metodologías y recursos digitales siguiente manera:

- Transmisiones en vivo o vía streaming de sesiones o microprogramas informativos a través de las redes sociales de SUSALUD, la JUS y/o de aliados estratégicos. (Ciudadanía en general).
- Difusión de material informativo a través de las redes sociales de SUSALUD, la JUS y/o de aliados estratégicos. (Ciudadanía en general).
- Videoconferencias grupales a través de aplicativos informáticos de acceso libre para estas actividades (Ciudadanía organizada y aliados estratégicos).
- Plataforma o campus virtual donde se pueda acceder a la sesión informativa a través de un usuario y contraseña.

Sus objetivos son:

a) Generar agentes multiplicadores para la promoción de derechos y deberes en salud, que tengan contacto con la ciudadanía.
b) Incrementar el alcance de la acciones de promoción de derechos en salud a otros grupos de la ciudadanía y usuarios de otras instituciones.
c) Incrementar los impactos de las acciones de promoción de derechos en salud, a través de repeticiones del mensaje.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:30:55 -05:00

TABLA N° 03. CONTENIDOS DE LAS SESIONES INFORMATIVAS DE FORTALECIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

N°	Descriptor
1.	SUSALUD: Funciones y líneas de acción
2.	Los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud
3.	Mecanismos de reclamo y denuncia
4.	Canales de Atención de SUSALUD
5.	Obligaciones (deberes) de los Usuarios de los Servicios de Salud
6.	Prácticas preventivas y autocuidado frente al COVID-19

Asimismo, los criterios para priorizar las regiones donde se realizarán las "Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" son los siguientes:

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:32:00 -05:00

a) Bajo N° de denuncias en SUSALUD por región (no ejercen derechos en salud)
b) Nivel de cumplimiento de obligaciones DS N° 002-2019-SA
c) La región no cuenta con JUS o está en proceso de iniciar funcionamiento

TABLA N° 04. REGIONES PARA SESIONES INFORMATIVAS DE FORTALECIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

N°	Descriptor
1.	Lima Metropolitana
2.	Lima Provincia Norte
3.	Lima Provincia Sur
4.	Callao

Acción 4
Desarrollo, gestión y coordinación de contenidos digitales, para su difusión a través de las redes sociales institucionales de SUSALUD, así como de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.

Desarrollo de acciones de promoción de derechos y deberes en salud, a través de las redes sociales y canales disponibles de SUSALUD, la JUS y aliados estratégicos, en coordinación permanente con la Oficina de Comunicación Corporativa (OFICOR).

TABLA N° 06. CONTENIDOS PARA PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

N°	Descriptor
1.	Gestión y evaluación de las Redes Sociales de la JUS
2.	Curso *on line* Sesiones Informativas
3.	Transmisiones en vivo de las actividades de promoción
4.	Vídeo Sesión Informativa y contenido en redes sociales
5.	Manual del Buen Trato al Usuario

Acción 5
Participación en espacios y actividades de promoción de derechos en salud, como resultado de alianzas estratégicas

Ejecución de acciones de promoción en espacios y actividades resultantes de la articulación con aliados estratégicos y en las condiciones adecuadas, para dar cumplimiento de las medidas preventivas sanitarias establecidas.

TABLA N° 06. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN EN ALIANZA ESTRATÉGICA

N°	Descriptor	
1.	Campaña Verano	SUTRAN
2.	Articulación Interinstitucional	Gobiernos regionales y locales
4.	Campañas de Salud	MINSA
5.	Día del Consumidor	INDECOPI

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:33:02 -05:00

Actividad 2

Campaña del Derecho al Buen Trato en los servicios de salud

Despliegue de estrategias y actividades para conmemorar el Día Nacional del Buen Trato al Paciente, que busca posicionar esta fecha emblemática como la invitación a todos los actores del sistema de salud a reconocer la importancia del buen trato al usuario para lograr consolidar una cultura de derechos en salud.

TABLA N° 07. ACTIVIDADES DIA NACIONAL DEL BUEN TRATO

N°	Descriptor
1.	Campaña en Redes Sociales SUSALUD y JUS
2.	Charlas *on lines* a profesionales "curando con sonrisas"
3.	Activación digital – Video para hospitalizados
4.	Medios de comunicación y digitales

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:33:22 -05:00

V. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD 1:
Desarrollo del Programa Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud en Lima Metropolitana, regiones y Gobiernos locales

N°	ACCIÓN	TAREAS	META PROGRAMÁTICA	CRONOGRAMA											
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Diseño de metodologías, herramientas e instrumentos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de acciones de promoción	T1.1. Elaboración de Guía Metodológica para Sesiones Técnicas e Informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud T2.1. Elaboración de Pautas metodológicas para sesiones a través de: (i) Transmisiones en Vivo, (ii) Video-Conferencias y (iii) Curso/Plataforma T3.1. Coordinación técnica para el desarrollo de plataforma para ejecución de Sesiones Informativas de forma remota	- 01 Guía aprobado		X	X	X	X							
		T1.2. Coordinación técnica para la producción de Material Audiovisual (vídeo) para la implementación de las Sesiones Técnicas e Informativas	- 01 Vídeo (y adaptaciones)				X	X							
		T1.3. Elaboración del Plan de Gestión de Redes Sociales de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud para el 2020	- 01 Plan aprobado		X	X									
		T1.4. Redición y digitalización del Manual del Buen Trato al Usuario a los servicios de Salud "	- 01 Manual del Buen Trato al Usuario a los servicios de salud					X	X	X					

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:33:46 -05:00

		T1.5. Elaboración de Material gráfico digital para las acciones de promoción de derechos y deberes en salud y deberes en salud segmentados por públicos objetivo.	- N° Material Promocional aprobado					X	X							
2	Desarrollo de reuniones de trabajo y coordinación con aliados estratégicos, de los tres niveles de gobierno y organizaciones sociales	T2.1. Reuniones de trabajo y coordinación con aliados estratégicos, de los tres niveles de gobierno y organizaciones sociales	- N° de reuniones de trabajo. - N° de Actas de Acuerdo		X	X	X	X	X							
3	Desarrollo y evaluación de sesiones e informativas (remotas y semi presenciales) sobre derechos y deberes en salud	T3.1. "Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" con aliados estratégicos y ciudadanía organizada	- 8 Sesiones - N° de personas alcanzadas - N° de evaluaciones aplicadas y analizadas					X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Desarrollo, gestión y coordinación de contenidos digitales, para redes sociales institucionales de SUSALUD, así como de la JUS	T4.1. Implementación y evaluación de Plan de Gestión de Redes Sociales JUS T4.2. Desarrollo de contenidos para plataformas	- 11 informes de reporte de desempeño (métricas) - N° de contenidos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Participación en espacios y actividades de promoción de derechos en salud, como resultado de alianzas estratégicas	T5.1. Coordinación y ejecución de actividades de promoción de derechos y deberes en salud.	- N° acciones ejecutadas					X	X	X	X	X	X	X	X	X

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:34:06 -05:00

ACTIVIDAD 2:

Campaña del Derecho al Buen Trato en los Servicios de Salud

1	Desarrollo de eventos de difusión de derechos en salud, en el marco del Día Nacional del Buen Trato	T3.1.3. Contratación de servicios diversos para actividades en IPRESS priorizadas en el marco del Día Nacional del Buen Trato	- N° de eventos							X	X				

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:34:26 -05:00

V. Matrices del Programa

5.1. Matriz de resultados esperados

Autoridades de instituciones aliados estratégicos	a) Establecen compromisos con SUSALUD para desarrollo de "Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" y otras acciones en materia de promoción de derechos y deberes en salud y prevención de Vulneración de derechos en salud.
Líderes sociales y comunales, estudiantes de ciencias de la salud y colaboradores aliados estratégicos	a) Difunden derechos y deberes como usuarios de los servicios observando el buen uso de los servicios, en sus entornos. b) Cumple sus funciones observando el respeto por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud. c) Promueven derechos deberes y medidas preventivas de autocuidado
Usuarios y potenciales usuarios de los servicios de salud	a) Maneja mayor información para el ejercicio de sus derechos y deberes en salud, así como la aplicación de medidas preventivas de autocuidado

5.2. Matriz de Contenidos

Autoridades de instituciones aliados estratégicos	Rol de SUSALUD e IPROM a) Función fiscalizadora, reguladora y sancionadora de SUSALUD b) Visión y misión institucional para la promoción de derechos en salud c) Marco Normativo y Legal
Líderes sociales y comunales, estudiantes de ciencias de la salud y colaboradores aliados estratégicos	Derechos en Salud a) Rol de SUSALUD e IPROM b) Ley N°29414 y los grupos de Derechos c) La JUS Mecanismos de Atención al Usuario en Salud a) Mecanismos para la prevención de la vulneración de los derechos en salud b) Marco Normativo PAUS y Libro de Reclamaciones en Salud c) Canales de atención de SUSALUD Deberes en Salud y medidas preventivas de autocuidado a) Obligaciones para el ejercicio de los Derechos b) Medidas de precaución frente al COVID19
Usuarios y potenciales usuarios de los servicios de salud	Derechos en Salud a) Rol de SUSALUD e IPROM b) Ley N°29414 y los grupos de Derechos c) La JUS

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:34:53 -05:00

	Mecanismos de Atención al Usuario en Salud a) Mecanismos para la prevención de la vulneración de los derechos en salud b) Canales de atención de SUSALUD Deberes en Salud y medidas preventivas de autocuidado a) Obligaciones para el ejercicio de los Derechos b) Medidas de precaución frente al COVID19

5.3. Modalidades y técnicas

Por las características propias de cada aliado estratégico y cada tipo de públicos es necesario determinar espacios y técnicas en función a los resultados que se esperan con cada uno de ellos. A razón de esto, se han establecido acciones separadas con directivos, jefes, operadores, ciudadanía organizada, usuarios y potenciales usuarios de los servicios de salud, así como técnicas de trabajo diferenciadas.

Participantes	Modalidad	Técnica
Autoridades de instituciones aliados estratégicos	Virtual	- Reunión de coordinación y presentación de SUSALUD - IPROM ante los gobiernos regionales y locales. - Desarrollo de "Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" y acciones de promoción de Derechos y Deberes en Salud (Regiones) - Seguimiento a la ejecución de acciones de promoción de Derechos y Deberes en Salud
Líderes sociales y comunales, estudiantes de ciencias de la salud y colaboradores aliados estratégicos	Virtual	-"Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" -Acompañamiento en la ejecución de acciones de promoción de Derechos y Deberes en Salud
Usuarios y potenciales usuarios de los servicios de salud	Virtual	- Sesiones Informativas de fortalecimiento para el ejercicio de Derechos y Deberes en Salud" - Acciones en cooperación interinstitucional

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud
Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:35:24 -05:00

VI. Monitoreo

El monitoreo y evaluación de las acciones de promoción de derechos en salud se realizarán a través de dos mecanismos:

Tabla N° 07

Monitoreo y evaluación de Programa Anual de Promoción 2020

Documento	Instancia	Alineamiento
Plan Operativo Institucional 2020	OGPP	Seguimiento mensual a la ejecución de acciones del Programa Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud
Encuesta ENSUSALUD	IID	Medición de la mejora del ejercicio de derechos en salud en la población
Encuesta IPROM de acciones de promoción	IPROM	Medición de la satisfacción de los participantes o público objetivos de las acciones de promoción.

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:35:47 -05:00

VIII. Presupuesto

Ítem	Descriptor	Monto
1	Desarrollo del Programa Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud en Lima Metropolitana, regiones y gobiernos locales.	12,240
2	Campaña del Derecho al Buen Trato al usuario en los Servicios de Salud.	22,000
Monto total		S/. 34,240

INTENDENCIA DE PROMOCIÓN DE DERECHOS EN SALUD – IPROM

Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Firmado digitalmente por SANCHEZ CENTURION Carlos Alberto Segundo FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.08.2020 18:36:10 -05:00