



PLAN ANUAL DE PROMOCIÓN 2023



Firmado digitalmente por
MANZANARES CASTAÑEDA Felix
Augusto FAU 20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:27:30 -05:00



Firmado digitalmente por SIPAN
DIAZ German Moises FAU
20377985843 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 17:55:44 -05:00

INTENDENCIA DE PROMOCION DE DERECHOS EN SALUD

Contenido

I.	INTRODUCCION	2
II.	BASE LEGAL	3
III.	DIAGNÓSTICO.....	5
IV.	OBJETIVOS.....	10
4.1.	Objetivo General.....	10
4.2.	Objetivos Específicos	10
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.	10
VI.	ESTRATEGIA PARA LA PROMOCION DE DERECHOS	11
6.1.	Alianzas sectoriales y gubernamentales.....	11
6.2.	Estrategia Junta de usuarios de los servicios de salud.....	13
6.3.	Asistencia Técnica en Mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementadas en las administradas a nivel nacional.	15
VII.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL 2023	16
7.1.	Generación de espacios para la promoción de los derechos y deberes en salud en regiones del país.	16
7.2.	Desarrollar acciones para promover derechos en salud a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	17
7.3.	Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.	17
VIII.	PRESUPUESTO	19
IX.	MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	20
X.	RESPONSABILIDADES	20

I. INTRODUCCION

SUSALUD, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud (MINSA), es el encargado de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que la atención brindada en los establecimientos de salud, públicos o privados, se realicen con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien lo financie.

Sobre la promoción de derechos en salud, el Reglamento de Organización y funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2014-SA, en el artículo 40, establece las Funciones de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM), órgano de línea dependiente de la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS).

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 marco, la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud conduce el Programa Anual de Promoción 2023; el cual se encuentra alineado a los Lineamientos de Política Institucional de “Promover el ejercicio de los derechos y deberes en salud en el ámbito de todo el territorio nacional. y por consiguiente a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional - PEI 2022-2026, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 039-2022-SUSALUD/S, a través de OEI. 01. Fortalecer la participación y promoción del ejercicio de los derechos y deberes en salud de las personas.

En tal sentido, el plan prioriza 3 estrategias principales como la articulación con instituciones que dentro del marco funcional y desempeño buscan garantizar el cumplimiento al respeto de los derechos humanos, así como los enfoques de género, interculturalidad e intergeneracionalidad e inclusivo, concretando alianzas sectoriales y gubernamentales, y con otras instituciones u

organizaciones de la sociedad civil buscando la colaboración, para la promoción de los derechos y deberes en salud.

Así también ampliar la estrategia de la Junta de usuarios de los servicios de salud, como estrategia de empoderamiento y enfoque social de la salud pública para que los propios usuarios formen parte de la protección y promoción de la salud en la regiones de Huánuco y Huancavelica, con la finalidad de fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud de los ciudadanos y sensibilizar al personal de salud para que brinde una atención de calidad y buen trato al usuario, generando una cultura de protección y ejercicio de los derechos en salud y; sesiones de difusión en derechos en salud que permitirá promover, informar y sensibilizar sobre los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, con la finalidad de hacer prevalecer los derechos en salud de los usuarios.

II. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29414- Ley que establece los Derechos de las personas Usuaras de los servicios de salud
- Ley N° 29344- Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
- Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 26842- Ley General de Salud y sus modificatorias
- Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el Decreto Legislativo 1289.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto supremo N° 012-2019-SA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1302.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de La Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29334, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2014-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento en Salud.
- Resolución Ministerial N° 848-2020/MINSA, aprueba el Documento Técnico Plan Nacional de Vacunación contra la COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 306-2020-MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud para la adecuación de la organización de los Servicios de Salud con énfasis en el Primer Nivel de Atención de Salud, frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú”.
- Resolución de Superintendencia N° 039-202-SUSALUD/S, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 de la Fecha: 23.05.2022 15:45:31 -05:00Superintendencia Nacional de Salud -SUSALUD.
- Resolución de Superintendencia Nacional de Salud N° 043-2019-SUSALUD/S, aprueba el Procedimiento de Designación y Renovación de Representantes de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
- Resolución de Superintendencia Nacional de Salud N° 031-2019-SUSALUD/S, aprueba el Reglamento de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
- Resolución de Superintendencia Nacional de Salud N° 050-2017-SUSALUD/S, aprueba el ámbito geográfico de competencia del Órgano Desconcentrado Macro Regional Norte de SUSALUD
- Resolución de Resolución de Superintendencia N° 054-2012-SUSALUD/S, que delega a la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte (IMRSN), las funciones de las Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM)
- Resolución de Superintendencia N.° 104-2022-SUSALUD/S, que aprueba el Plan Operativo Institucional del año 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud.

III. DIAGNÓSTICO

La gestión de las acciones de promoción ha tenido una evolución favorable en los últimos años, la implementación de las estrategias de intervención para la ejecución de las acciones de promoción de los derechos y deberes en salud ha permitido incrementar el alcance territorial y poblacional de manera progresiva hasta el año 2021.

En función a las acciones de promoción de derechos en salud fortalecidas a través de acciones articuladas con otros sectores y niveles de gobierno subnacionales, la IPROM implementa actividades en articulación con los sectores del estado, Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales e instituciones aliadas públicas y privadas.

El 2020, con el inicio de la emergencia sanitaria nacional por la pandemia del COVID-19, se revaluó e implementó la estrategia de intervención a nivel nacional, regional y local, cambiando de un esquema presencial a un esquema virtual de llegada al ciudadano. Se priorizó (i) el uso de las TICs para la promoción de derechos y deberes en salud, (ii) la elaboración de Planes de acción, documentos técnicos y herramientas, (iii) desarrollo de capacidades en promoción de derechos en salud virtuales, (iv) brindar asistencia técnica para fortalecer los procesos de transferencia de capacidades y las réplicas en redes sociales y programas sociales, (v) desarrollo de actividades en cooperación interinstitucional para la promoción de derechos en salud, (vi) difusión de los derechos en salud por las redes sociales de los aliados estratégicos y, (vii) Asistencia Técnica a las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.

Asimismo, se enfatizó el trabajo articulado inter gubernamental con Gobiernos regionales y Locales de 24 regiones del país (Amazonas, Ancash, Arequipa, Apurímac, Ayacucho, Callao, Cusco, Huánuco, Huancavelica, Ica, Junín, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali), inter Institucional, con el Colegio de Antropólogos, Colegio de Sociólogos; Universidades (Universidad Nacional Federico Villareal – Región Lima, Universidad Nacional del Altiplano – Región Puno, Universidad Tecnológica de los Andes –Región Cusco, Universidad Nacional de Ucayali – Región Ucayali, Universidad Nacional de San Martín – Región San Martín, Universidad Nacional de Huancavelica-Región Huancavelica, Universidad Cesar Vallejo – Región Lima y Trujillo, permitieron la expansión de la cobertura de ciudadanos a nivel nacional,

logrando orientar y difundir los derechos y deberes en salud a 85,391 ciudadanos, a través de acciones desarrolladas en articulación con 16 Gobiernos Regionales y 405 gobiernos locales, DIRIS, DPROMSA, Universidades, Organizaciones Sociales y otros. A través de plataformas de difusión mediante redes sociales: Facebook, YouTube, se llegó a 60,394 ciudadanos y a través de sesiones de orientación fueron contactados 24,997 ciudadanos.

Durante el 2021, en el contexto de la pandemia, ante una segunda ola del COVID 19 y sus variantes, se continuó con la estrategia implementada en el periodo 2020, adicionalmente, se incluyó materiales comunicacionales con enfoque intercultural, contando con material audiovisual sobre el derecho a la vacunación y a los cinco grupos de derechos en salud traducido en 8 lenguas originarias.

La promoción de los derechos y deberes en salud en alianza con instituciones públicas y privadas, gobiernos locales con poblaciones indígenas y originarias ha permitido llegar a 91,498 ciudadanos informados sobre sus derechos y deberes en salud, de los cuales el 11.7% fueron mediante sesiones informativas virtuales, en alianza con 16 Gobiernos regionales, 405 gobiernos locales y 15 instituciones aliadas y el 88.3% de los ciudadanos informados fueron a través de acciones de difusión vía redes sociales, en base al trabajo articulado con 16 Gobiernos Regionales y 119 Gobiernos Locales. El 48.6% de los Gobiernos Locales intervenidos de 21 regiones del país (Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali) presentan localidades con poblaciones indígenas y originarias.

El 2022, en el contexto de la pandemia, ante una tercera, cuarta e inicio de la quinta ola del COVID 19 y sus variantes, SUSALUD efectúa el cambio de los Objetivos Estratégicos Institucionales. A partir de este periodo se busca fortalecer la participación y promoción del ejercicio de los derechos y deberes en salud de las personas, para ello, la IPROM implementa alianzas estratégicas en materia de derechos y deberes en salud instituidas a nivel nacional.

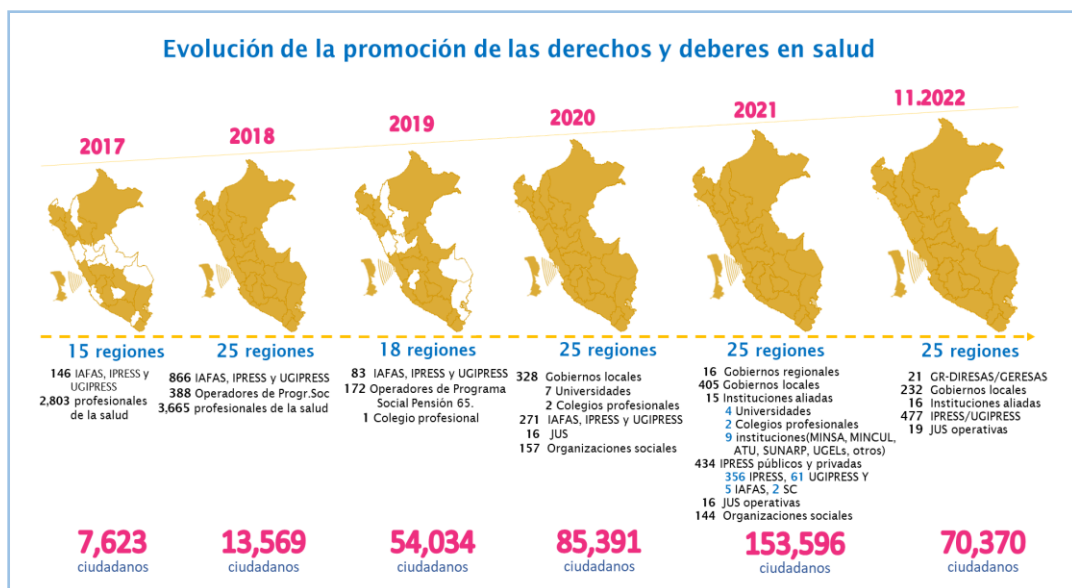
La promoción de los derechos y deberes en salud en alianza con instituciones públicas y privadas, gobiernos locales con poblaciones indígenas y originarias

incluyó materiales comunicacionales con enfoque intercultural e inclusivo sobre los cinco grupos de derechos en salud logrando llegar a noviembre a 70,370 ciudadanos informados sobre sus derechos y deberes en salud, en base al trabajo articulado con 24 Gobiernos Regionales y 232 Gobiernos Locales, de los cuales el 65% de los Gobiernos Locales intervenidos de 21 regiones del país (Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali) presentan localidades con poblaciones indígenas y originarias.

Durante este periodo se presentaron factores limitantes que afectaron el alcance poblacional como el proceso de elecciones, proceso de transferencia de gestión de gobiernos regionales y municipales, así como los conflictos sociales generados por la coyuntura política del país.

A continuación, se detalla el alcance territorial, institucional y poblacional logrado con las acciones de promoción desarrolladas desde el 2017 hasta el 2022.

Gráfico N° 1:



Fuente: Base de datos PROM-AGAP enero-noviembre 2022

La SUSALUD, también orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema nacional de salud, promoviendo la responsabilidad compartida a través de la retroalimentación entre los sistemas institucionales y los sistemas ciudadanos, sin importar su condición de

aseguramiento o las instituciones prestadoras de salud donde acuden. En ese marco, SUSALUD promueve la estrategia denominada Junta de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS), instancia que materializa la participación ciudadana en la gestión institucional, constituyéndose en un espacio de escucha y diálogo con los usuarios para contribuir al mejoramiento de los fines referidos a la protección y promoción de los derechos y deberes en salud.

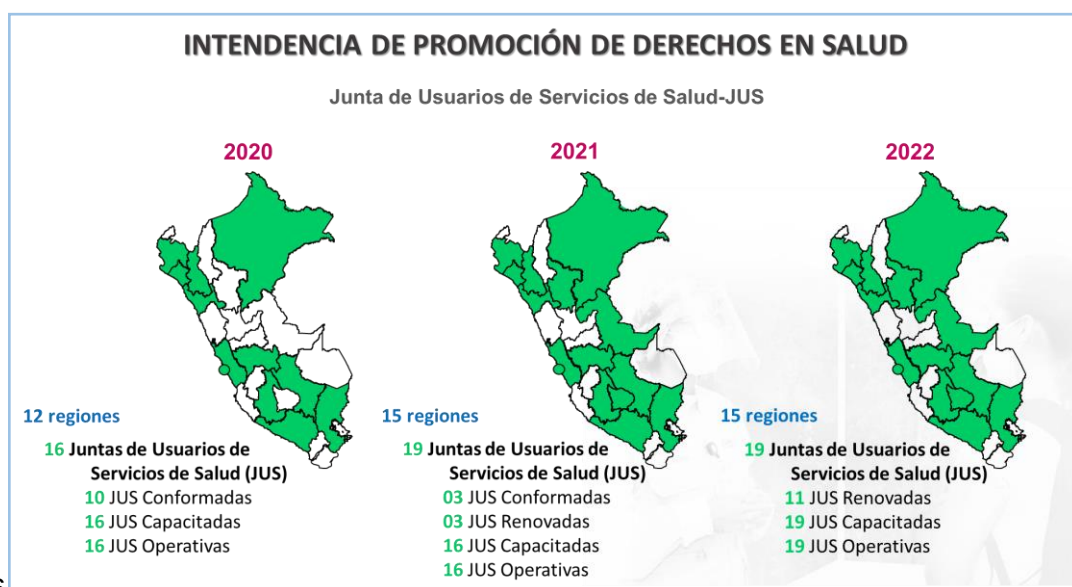
Se han renovado un total de 11 Juntas de Usuarios de Servicios de Salud, en las regiones de: Piura, Centro, Arequipa, Norte, Cusco, Sur, Junín, Este, Puno, Loreto y Ayacucho.

Asimismo, se encuentran operativas 19 JUS, en las regiones de: Piura, Centro, Arequipa, Norte, Cusco, Sur, Junín, Este, Puno, Loreto y Ayacucho, Lima Región, Ucayali, San Martín, Apurímac, La Libertad, Lambayeque, Cajamarca y Callao.

Las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS), durante el año 2022, han ejecutado:

- Acciones para promover derechos en salud a través de las JUS.
- Asistencia técnica para el fortalecimiento de las JUS.
- Implementación de proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas a IPRESS y UGIPRESS, en las diferentes regiones del País.

Gráfico N° 2



6

Fuente: Base de datos PROM-Participación Ciudadana 2022

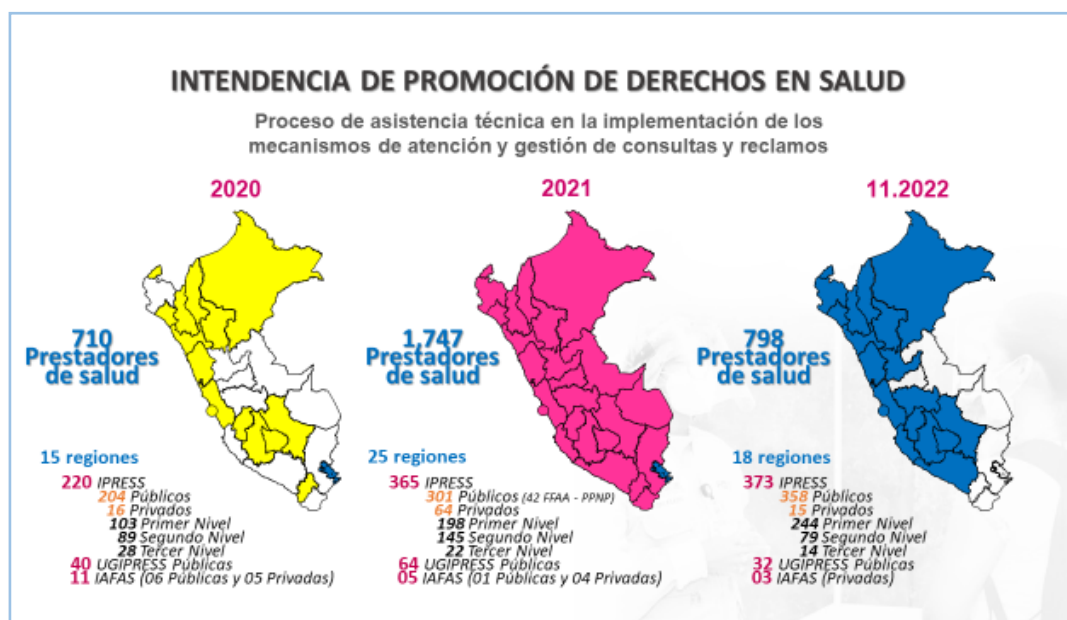
Mediante D.S N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – ISIPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas, en adelante el Reglamento, a través del cual se señala que la IPROM es responsable de brindar asistencia a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS en la implementación de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos.

A través de esta competencia, la línea de trabajo de Gestión de Asistencia Técnica de la IPROM desarrolla sesiones de trabajo, dirigidas a los responsables de Plataformas de Atención al Usuario en Salud (PAUS), responsables del Libro de Reclamaciones en Salud (LRS) y respectivos equipos, abarcando los temas sobre: (i) Implementación de los Mecanismos de Atención de Consultas y Reclamos – PAUS y LRS (D.S. N°002-2019-SA); (II) Clasificador de Reclamos (R.S. N° 030-2020-SUSALUD/S y modificatorias); (III) Derechos en Salud, reconocidos de acuerdo a la Ley N° 29414, concordante con el D.S. N° 027-2015-SA; por lo que se enfatiza en el respeto irrestricto de estos derechos, fortaleciendo de esta manera las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos en salud.

Por ello, el proceso de asistencia técnica en la implementación de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, se concibe como un proceso permanente de orientación y acompañamiento para lograr la mejora de los servicios de salud y los procesos de atención, así como la comprensión de la normativa vigente, la cual contempla dos etapas: I) Planificación y II) Ejecución, que se trabaja directamente con las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, y tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos en salud; garantizando la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos (presencial y no presencial), en el marco de las obligaciones establecidas en la normativa vigente, para salvaguardar los derechos en salud de los usuarios.

En ese sentido y en marco de la competencia establecida, la IPROM, a través de la línea de trabajo de Gestión de Asistencia Técnica, han ejecutado la función en las diferentes regiones del País como se presenta a continuación:

Gráfico N° 3



Fuente: Base de datos PROM- Asistencia Técnica-enero-noviembre 2022

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General.

- Promover la participación y promoción del ejercicio de los derechos y deberes en salud de las personas.

4.2. Objetivos Específicos

- Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía a través de alianzas estratégicas, Junta de usuarios y sesiones de difusión en IPRESS, IAFAS y UGIPRES.
- Impulsar la participación ciudadana en las acciones de promoción de los derechos y deberes en salud a través de las Juntas de usuarios de los servicios de salud y otros mecanismos de participación, para la vigilancia activa y rendición de cuentas, en beneficio de la ciudadanía

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El Programa Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud 2023, tiene su aplicación en el ámbito geográfico de competencia de la IPROM y del Órgano Desconcentrado Macro Regional Norte de SUSALUD.

Público Directo

- Usuarios de los servicios de salud
- Prestadores de Salud

- Servidores públicos
- Líderes y autoridades locales
- Estudiantes universitarios en general
- Colaboradores de instituciones de los tres niveles de gobiernos
- Miembros de los Colegios Profesionales
- Integrantes de programas sociales
- Organizaciones sociales, asociación de pacientes, adultos, mayores, de jóvenes, personas con discapacidades
- Ciudadanía , entre otros

VI. ESTRATEGIA PARA LA PROMOCION DE DERECHOS

6.1. Alianzas sectoriales y gubernamentales.

Está enfocada a generar espacios para promover actividades orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud de la ciudadanía, mediante alianzas estratégicas en el ámbito nacional.

- Dirección de Pueblos Indígenas u Originarios – DPIO – MINSA,
- Dirección de Ciudadanía Intercultural – DGCI – Ministerio de Cultura, al tener como ámbito de influencia localidades con población originaria en regiones del país, donde cuentan con gestores interculturales que se encargar de articular servicios públicos como salud a la población indígena u originaria y el pueblo afroperuano con pertinencia cultural a fin de garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.
- Gobiernos regionales (DIREAS/GERESAS/DIRIS),
- Gobiernos locales del ámbito nacional con localidades que cuentan con población originaria, según la data del Ministerio de Cultura.
- Unidades Desconcentradas Regionales – SIS
- programa Nacional de Apoyo a los más pobres – Juntos. Con ámbito de intervención en las regiones de Ancash. Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lima, Loreto, Pasco, Puno, San Martín y Ucayali.
- Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, con ámbito de intervención en las regiones de Ancash. Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lima,

Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali.

- Colegios profesionales: Enfermería, Psicología, Odontología, Obstetras
- Programa ATU empresas con ámbito de intervención en Lima y Callao.
- UGELS y universidades, entre otras.

Cuadro N° 01

INTENDENCIA DE PROMOCION DE DERECHOS EN SALUD

Generación de Espacios -
Proyección por regiones 2023

N°	REGIONES	GOBIERNO LOCAL	COLEGIOS PROFESIONALES	UNIVERSIDADES	UGEL	PENSIÓN 65	ATU	JUNTOS/otros	TOTAL
	TOTALES	180	7	4	6	1	1	1	200
1	Ancash	12	1	1	1				15
2	Apurímac	12							12
3	Arequipa	12							12
4	Ayacucho	12							12
5	Callao	2							2
6	Cusco	12							12
7	Huancavelica	12	1	1	1				15
8	Huánuco	12	1	1	1				15
9	Ica	5							5
10	Junín	12							12
11	Lima	5	1			1	1	1	9
11	Lima Regiones	11							11
12	Loreto	11							11
13	Madre de Dios	2	1		1				4
14	Moquegua	5	1		1				7
15	Pasco	11							11
16	Puno	11							11
17	San Martín	11							11
18	Tacna	5	1	1	1				8
19	Ucayali	5							5

Cuadro N° 02

INTENDENCIA DE PROMOCION DE DERECHOS EN SALUD**Sesiones informativas a integrantes de las instituciones aliadas****Proyección por regiones 2023**

N°	REGIONES	GOBIERNO	COLEGIOS	UNIVERSIDADES	UGEL	PENSION 65	ATU	JUNTOS/Otros	TOTAL
	TOTALES	150	7	4	6	7	21	4	200
1	Ancash	12	1	1	1				15
2	Apurímac	12						1	13
3	Arequipa	5							5
4	Ayacucho	12							12
5	Callao					1			1
6	Cusco	7				1		1	9
7	Huancavelica	12	1	1	1			1	16
8	Huánuco	12	1	1	1				15
9	Ica	5							5
10	Junín	12							12
11	Lima		1			5	21	2	29
12	Loreto	11							11
13	Madre de Dios	2	1		1				4
14	Moquegua	5	1		1				7
15	Pasco	11							11
16	Puno	11							11
17	San Martín	11							11
18	Tacna	5	1	1	1				8
19	Ucayali	5							5

Fuente: Proyección POI 2023 IPROM

6.2. Estrategia Junta de usuarios de los servicios de salud.

Para cumplir con la función de “Promover la participación y vigilancia ciudadana, y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad”, se propone intervenir la estrategia Junta de Usuarios de los Servicios de Salud en las regiones de Huánuco y Huancavelica, ya que la pobreza afecta a entre el 36.7% y 40.9% de sus pobladores, los índices de denuncia ante SUSALUD, vinculados a la protección del derecho a la salud son 1,710 y 1,714, respectivamente.

La designación de las JUS se centrará en una estrategia de convocatoria amplia y abierta, que permitirá un mayor acercamiento de SUSALUD a las organizaciones de la sociedad civil que se encuentran realizando actividades en torno a temas de derechos en salud, con la finalidad que participen y aporten en la mejora de los servicios de salud desde la JUS. Cabe señalar que las acciones para la designación de la JUS se plantean realizar de manera semipresencial, haciendo uso de las plataformas virtuales como WhatsApp, el Meet, correo electrónico y llamadas telefónicas; además se realizarán visitas in situ para orientarles sobre el llenado correcto de los formatos para su postulación, así como para el recojo de los mismos

A la fecha, se encuentran conformadas y en funcionamiento 15 JUS en: Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Callao, Cusco, Junín, Loreto, Puno, San Martín, Ucayali y en Lima se tiene 05 JUS: Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Centro, Lima Metropolitana Este, Lima Metropolitana Sur y Lima Región, en el ámbito de la IPROM y 04 JUS en Piura, Lambayeque, La Libertad y Cajamarca en el ámbito de la Intendencia Macro regional Norte

Cada JUS desarrolla acciones como:

- Sesiones con organizaciones sociales virtuales y/o presenciales.
- Campañas de difusión de derechos y deberes en salud.
- Sesiones de buen trato con IPRESS y UGIPRESS
- Sesiones de participación ciudadana en IPRESS y UGIPRESS

Con la finalidad de fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud de los ciudadanos y sensibilizar al personal de salud para que brinde una atención de calidad y buen trato al usuario, generando una cultura de protección y ejercicio de los derechos en salud. Se tiene planificado realizar 150 acciones en el año, planificando como alcance 8,550 participantes.

6.3. Asistencia Técnica en Mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementadas en las administradas a nivel nacional.

Actividad presencial y/o virtual, permite ejecutar el proceso de orientación técnica, metodológica e instrumental a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas privadas y mixtas, en la implementación de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y Regiones, considerando los siguientes temas:

- i) Implementación de los Mecanismos de Atención de Consultas y Reclamos (D.S. N° 002-2019-SA).
- ii) Clasificador de Reclamos (R.S. N° 030-2020-SUSALUD/S).
- iii) Derechos en Salud (reconocidos de acuerdo a la Ley N° 29414, concordante con el D.S. N° 027-2015-SA) - Difusión del Derecho a la Información (R.M. N° 312-2020-MINSA).
- iv) Otros temas relacionados a la promoción y protección de derechos en salud.

La siguiente actividad estima lograr un alcance poblacional de mil (1000) prestadores de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS (responsables de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS y responsables del Libro de Reclamaciones en Salud - LRS), y se desarrollará son las siguientes instituciones:

- **Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS):** Para el año 2023 se programarán a las IAFAS con énfasis en el sector pública, Seguro Integral de Salud (SIS), Fondo Intangible Solidario de Salud (FISSAL), Seguro Social de Salud (EsSalud), Fuerzas Armadas (FOSPEME – FOSMAR - FOSFAP) y Policía Nacional del Perú (SaludPol), debido a los cambios de gestión que se han tomado de conocimiento, haciendo un total de seis (06).
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):** Para el año 2023 se está priorizando el segundo nivel de atención con un total de 276 administradas. Asimismo, se intervendrá en el primer nivel de atención con 68 IPRESS.
- **Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS):** Durante el año 2023 no se han priorizado atender las UGIPRESS ya que todas son públicas y han sido atendidas durante 2020, 2021 y 2022 a requerimiento. Sólo se

procederá atender, solo si la administrada solicita el desarrollo de la actividad.

Cuadro N° 03

INTENDENCIA DE PROMOCION DE DERECHOS EN SALUD

Proyección de intervención - Asistencia Técnica por regiones 2023

Nº	Regiones	I-3	I-4	II-1	II-2	II-E	IAFAS	Total
	Total		45	13	13	166	6	245
1	ANCASH		4	2		1		7
2	APURIMAC		4	1	1	2		8
3	AREQUIPA		4			12		16
4	AYACUCHO		4	1	1			6
5	CALLAO		1			4		5
6	CUSCO		4	1		11		16
7	HUANCAVELICA		4	1	1			6
8	HUANUCO		3	1	1	4		9
9	ICA		1	1		2		4
10	JUNIN		2	1	1	6		10
11	LIMA	2	2	1	2	115	6	128
12	LORETO		2	1	1	1		5
				1				1
14	MOQUEGUA				1			1
15	PASCO		3	1				4
16	PUNO		4		1	4		9
17	SAN MARTIN		3		1	3		7
18	TACNA				1			1
19	UCAYALI				1	1		2

Fuente: Proyección POI 2023 IPROM

VII. ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL 2023

7.1. Generación de espacios para la promoción de los derechos y deberes en salud en regiones del país.

- Elaboración de la propuesta del plan de trabajo para la promoción de los derechos y deberes en salud con instituciones aliadas.
- Mapeo y priorización de las instituciones aliadas,
- Notificación a las instituciones aliadas
- Coordinaciones con instituciones notificadas para la socialización y aprobación del plan de trabajo

Indicadores

- ✓ Número de documentos concretados para la promoción de los derechos y deberes en salud
- ✓ Número de instituciones públicas y privadas aliadas para la promoción de los derechos y deberes en salud
- ✓ Número de regiones con espacios generados.
- ✓ Número de sesiones informativas a nivel nacional

7.2. **Desarrollar acciones para promover derechos en salud a través de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.**

- a) Fortalecer la participación ciudadana a través de las JUS para contribuir en el ejercicio de los derechos y deberes en salud.
- b) Sensibilizar sobre la importancia de la participación ciudadana para la mejora de los servicios de salud a través de escucha al ciudadano.
- c) Posicionar a la SUSALUD como la entidad que promueve la participación ciudadana para el ejercicio de los derechos en salud y la mejora de los servicios.

Indicadores

- ✓ Número de regiones intervenidas con las acciones
- ✓ Número de JUS y otros mecanismos de participación ciudadana participantes
- ✓ Número de acciones realizadas (se medirá con el total de número de acciones planificadas).
- ✓ Número de personas empoderadas en el ejercicio de sus derechos y deberes en salud (se medirá con el reporte de monitoreo de acciones de otras formas de participación ciudadana).

7.3. **Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.**

- **Etapas de Planificación**

- a) Coordinación con 350 IPRESS para llevar a cabo el Proceso de Asistencia Técnica en marco del D.S. N° 002-2019-SA.

- b) Elaboración y notificación de 350 oficios para solicitar el informe de autodiagnóstico en la implementación del D.S. N° 002-2019-SA.
- c) Análisis de informes emitidos por IAFAS/IPRESS/UGIPRESS y coordinar la fecha de orientación técnica metodológica e instrumental).

- **Etapas de Ejecución**

- d) Ejecución orientación técnica metodológica e instrumental a 350 administradas (se registra asistencia, se lleva a cabo pre y post test).
- e) Elaboración y emisión de de orientación técnica metodológica e instrumental dirigidos a través de oficio a las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS.
- f) IAFAS/IPRESS/UGIPRESS remiten informe de implementación de recomendaciones.

Indicadores:

- ✓ % de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas o mixtas que reciben asistencia técnica.
- ✓ % de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS publicas privadas o mixtas que implementaron mecanismos de atención al usuario.
- ✓ N° de gestores fortalecidos para la difusión y promoción de los derechos en salud y en el proceso de atención y gestión de consultas y reclamos en IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas o mixtas.

VIII. PRESUPUESTO

CÓDIGO	PRINCIPALES ACTIVIDADES	EN EL MARCO DEL PIA 2023		CRONOGRAMA											
		META	RECURSOS FINANCIEROS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
OEI.01	FORTALECER LA PARTICIPACIÓN Y PROMOCIÓN DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD DE LAS PERSONAS.														
AEI.01.01	Alianzas estratégicas en materia de derechos y deberes en salud instituidas a nivel nacional.														
1.1.1	Generación de espacios para la promoción de los derechos y deberes en salud en 19 regiones del país	200	S/5,400		3400	2000									
1.1.2	Sesiones informativas sobre los derechos y deberes en salud dirigido a los integrantes de las instituciones aliadas	200	S/19,000		2600	2600	2600	2600	2600	2000	2000	2000			
1.1.3	Seguimiento a la implementación de acciones para la promoción de los derechos en salud por las instituciones aliadas	100	S/952		238	238	238	238							
AEI.01.02	Junta de Usuarios conformadas a nivel nacional.														
1.2.1	Conformación y renovación JUS	2	S/7,000			7000									
1.2.2	Asistencia Técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	75	S/102,130	5000	12880	32880	22250	20500	8620						
1.2.3	Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud.	255	S/5,200		600	1600	1600	1100	300						
1.2.4	Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.	60	S/6,750		1687.5			1687.5		1687.5					1687.5
1.2.5	Reporte de implementación de los procesos de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas en IPRESS/UGIPRESS.	4	S/250			70			60			60			60
1.2.6	Encuentros Nacionales para el fortalecimiento de las JUS.	2	S/13,220			6610			6610						
AEI.01.03	Asistencia Técnica en Mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementadas en las administradas a nivel nacional.														
1.3.1	Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones	245	S/2,500			250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
1.3.2	Acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y Regiones.	205	S/41,000	5000	7000	7000	7000	7000	2000	2000	2000	2000			
1.3.3	Sesión de difusión técnica en derechos en salud y mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS.	110	S/2,000		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	
1.3.4	Reporte de situación de IAFAS/IPRESS/UGIPRESS sobre la implementación de los mecanismos de atención y gestión de	10	S/500			50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

La evaluación de cumplimiento del plan se realizará de forma semestral. Asimismo, respecto a resultados de las actividades y campañas, éstas serán medidas a través de cumplimiento de indicadores y reportes, según corresponda.

X. RESPONSABILIDADES

La formulación, conducción, implementación, seguimiento y evaluación del presente Plan está a cargo de las tres áreas Gestión de Promoción (AGAP), Gestión de Participación Ciudadana (PC) y Gestión de Asistencia Técnica (AT) de la IPROM, en atención a sus funciones de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD.

IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

La evaluación de cumplimiento del plan se realizará de forma semestral. Asimismo, respecto a resultados de las actividades y campañas, éstas serán medidas a través de cumplimiento de indicadores y reportes, según corresponda.

X. RESPONSABILIDADES

La formulación, conducción, implementación, seguimiento y evaluación del presente Plan está a cargo de las tres áreas Gestión de Promoción (AGAP), Gestión de Participación Ciudadana (PC) y Gestión de Asistencia Técnica (AT) de la IPROM, en atención a sus funciones de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD.



Firmado digitalmente por
CARRASCO VIERA Brenda Lizet
FAU 20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:31:49 -05:00



Firmado digitalmente por
ESPINOZA SAAVEDRA Yesenia
Eliza FAU 20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:33:32 -05:00



Firmado digitalmente por PINEDA
AYALA Lino FAU 20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:38:27 -05:00



Firmado digitalmente por
SAUCEDO ROSERO Sarita Clayde
Luz FAU 20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:40:42 -05:00



Firmado digitalmente por VICUÑA
OYOLA Angela Milagros FAU
20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:44:19 -05:00



Firmado digitalmente por
DOMINGUEZ GASPAR Natalia
FAU 20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 15:57:18 -05:00



Firmado digitalmente por ANGULO
VIENA Andrei Devis FAU
20377985843 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 17:31:11 -05:00



Firmado digitalmente por FELICIANO
SANCHEZ Angel Roberto FAU
20377985843 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.12.2022 18:02:14 -05:00



Firmado digitalmente por PUMA
ROQUE Gloria FAU 20377985843
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2022 18:12:35 -05:00