

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### **PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA QUE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DE LA PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA DE LA “CLASIFICACIÓN, LINEAMIENTOS Y APLICATIVO INFORMÁTICO PARA LA REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LAS IAFAS, IPRESS O UGIPRESS” APROBADO CON RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N° 030-2020-SUSALUD/S**

#### **I. ANTECEDENTES**

De conformidad con los artículos 9, 11 y 13 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, en armonía con el Decreto Legislativo N° 1158 y modificatoria, que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), se crea la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera; encargada de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud; registrar, autorizar, supervisar y regular a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), así como supervisar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), en el ámbito de su competencia.

Asimismo, los numerales 13 y 14 del artículo 13, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA, establecen las funciones de SUSALUD de supervisar la calidad, oportunidad, disponibilidad y transparencia de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, de acuerdo al marco legal vigente, así como de regular la recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, respectivamente.

De otro lado, el numeral 4.1. del artículo 4 del 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 – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, dispone que el presente Reglamento es aplicable a SUSALUD, así como a la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas a nivel nacional y a los usuarios de los servicios de salud. Asimismo, el literal h del artículo 7 del mismo cuerpo normativo establece como obligación para la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, presentar oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos, en la periodicidad y por los medios que esta establezca.

La Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento en mención, señala que SUSALUD, mediante Resolución de Superintendencia, establece la clasificación de reclamos presentados por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia del Reglamento.

En relación a la disposición en mención, SUSALUD aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS”, mediante Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, cuyo objeto es establecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o

UGIPRESS, así como los lineamientos para la remisión de dicha información a SUSALUD a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS.

La Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, modificada por la Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S, Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S y Resolución de Superintendencia N°003-2023-SUSALUD/S,, se estableció el plazo para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, adecuen sus sistemas y/o servicios para la remisión de la información de los reclamos a SUSALUD a través del SETI-RECLAMOS, siendo que, en los casos de las IPRESS del nivel II, el plazo se encuentra próximo a vencer el 31 de diciembre de 2023; de las IPRESS de nivel I-4, el plazo de adecuación es hasta el 31 de diciembre de 2024; y de las IPRESS del nivel I-1, I-2 y I-3, el plazo de adecuación es hasta el 31 de diciembre de 2025.

En ese marco legal y en consideración que la obligatoriedad del envío de la información a través del SETI-RECLAMOS es progresiva, y que el envío de dicha información se debe realizar mediante archivos planos (trama de datos), respetando criterios de consistencia, con la finalidad de obtener información consistente, y tutelar la calidad de la información remitida; las IPRESS de los niveles antes mencionados requieren mayor plazo para adecuar sus procedimientos y/o sistemas informáticos, de acuerdo a los criterios y parámetros establecidos por el reglamento aprobado por Decreto Supremo N°002-2019-SA y las disposiciones normativas aprobadas por SUSALUD.

Las IPRESS del nivel I y nivel II representan el 80% del número total de IPRESS a nivel nacional, por lo que la información remitida a través del SETI-RECLAMOS se constituye en el sistema de captura de información de SUSALUD con mayor alcance de administrados; razón por la cual, resulta necesario automatizar la gestión de la información de reclamos, a fin que se construya y se remita a SUSALUD de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente, lo que coadyuvará en las acciones de supervisión y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud;

Las IAFAS y las IPRESS de nivel III han cumplido con enviar la información a través del SETI-RECLAMOS en los plazos establecidos normativamente, y que en el caso de las IPRESS de menor nivel o categoría, son menores las condiciones tecnológicas o capacidades que tienen para gestionar la información y remitirla por medio del aplicativo SETI-RECLAMOS;

Ante estos hechos, se debe tener presente lo dispuesto en los literales a., b. y c. del artículo 38 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF de SUSALUD, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-SA, los cuales señalan que la Intendencia de Investigación y Desarrollo - IID, es el órgano responsable del planeamiento, desarrollo y administración del Sistema de Información Gerencial, de los recursos tecnológicos y la seguridad de la información que demandan las operaciones de la institución; encargado de conducir la recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS; efectuar el seguimiento y monitoreo a la calidad, oportunidad disponibilidad y transparencia de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS; y, de conducir, diseñar, implementar y ejecutar las estrategias, los procesos y mecanismos de captura, transferencia, procesamiento, difusión e intercambio de información de IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, así como las que requieran los órganos de línea de SUSALUD.

En relación a las funciones antes mencionadas, el artículo 38 del Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, aprobado por Decreto Supremo N° 034-2015-SA, establece que el seguimiento y monitoreo de la información electrónica remitida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS establecida normativamente por SUSALUD, es competencia de la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID.

## II. BASE LEGAL

- 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 N° 1289, Decreto Legislativo que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 034-2015-SA que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Decreto Supremo 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 – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas
- Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, que aprueba el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante.
- Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa.
- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, y modificatorias.

## III. FUNDAMENTOS PARA LA EMISIÓN DE LA PRESENTE NORMA

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 – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas”, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, (en adelante el Reglamento), establece procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, como son:

- Contempla los elementos procedimentales para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, que deben efectuar las IAFAS, IPRESS, o UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, así como SUSALUD, respectivamente.
- SUSALUD debe establecer la clasificación de los reclamos presentados por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
- Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS reportan periódicamente a SUSALUD información respecto a los reclamos, debiendo para ello establecer el aplicativo informático, estructura del modelo de datos de remisión y plazos.
- Establece que el envío de información de reclamos es obligatorio para las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS; precisando que para el caso de las IPRESS aplica a los niveles III, II y I (desde el I-1 al I-4).
- SUSALUD efectúa el monitoreo de la información de reclamos registrados por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS para los fines de su competencia.

En relación a las instancias competentes, el numeral 6.6 del artículo 6 del referido Reglamento dispone que, la IID es competente del monitoreo de la información electrónica que reportan las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, en relación a los reclamos.

En ese contexto normativo, a través de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S se aprueban disposiciones sobre la “Clasificación, Lineamientos y aplicativo informático para la remisión de los reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS”, siendo condiciones previas para ello:

1. Que las IAFAS, IPRESS y/o UGIPRESS gestionen los reclamos de acuerdo al procedimiento establecido en el citado Reglamento, toda vez que la información a ser remitida es generada como resultado de la conducción de dicho proceso. Aspecto en el cual, la Intendencia de Promoción de Derechos (IPROM) es competente.
2. Que haya progresividad en los plazos para el cumplimiento del inicio de la obligación del envío de información por parte de las IAFAS, IPRESS y/o UGIPRESS, de acuerdo a los parámetros establecidos normativamente por SUSALUD; la cual depende del tipo de institución y nivel de categoría de las IPRESS. A continuación, se detalla lo siguiente:

**Cuadro N° 1**  
**SETI-RECLAMOS: Fecha de Inicio de obligación de envío información dispuesto normativamente y estado de implementación del envío de información según tipo de institución**

Institución	Fecha de Inicio obligación	Estado implementación
IAFAS	01-abr-21	Cumplida - envían información
IPRESS Nivel 3	01-abr-22	
IPRESS Nivel 2	01-ene-24	En proceso
IPRESS Nivel I-4	01-ene-25	Pendiente de inicio
IPRESS Nivel I-1, I-2 y I-3	01-ene-26	

*Fuente: Intendencia de Investigación y Desarrollo*

De acuerdo al Registro Nacional de IPRESS (RENIPRESS), las IPRESS del nivel I y nivel II ascienden a 20,218 IPRESS, las cuales representan el 80% de las IPRESS registradas en el RENIPRESS; precisamente sobre éstas, la IID deberá conducir acciones de implementación del envío de información:

**Cuadro N° 2**  
**Cantidad de IPRESS Categoría I y II**

Categoría	Cantidad IPRESS
II	552
I-1	9,185
I-2	5,816
I-3	4,209
I-4	456
<b>Total</b>	<b>20,218</b>

*Fuente: RENIPRESS al 15/09/2023*

Por otro lado, el envío de información de reclamos a SUSALUD a través del aplicativo SETI-RECLAMOS, en el marco de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, contempla que se efectúe por medio de archivos planos (tramas de datos) previamente

construidas por cada institución, respetando criterios de consistencia contemplados en el Manual Técnico del SETI-RECLAMOS, a fin de garantizar la calidad de la información remitida.

En caso de no respetarse los criterios de consistencia, el SETI-RECLAMOS detecta dichos errores e impide el envío de información; situación que implica mayores niveles de exigencia a las instituciones en el proceso de construcción de información, toda vez que requieren contar con algún mecanismo relativamente automatizado para gestionar la información, construir la información requerida y poder remitirla a SUSALUD. Ello será viable en mayor o menor medida dependiendo de la categoría de las IPRESS, siendo que a menor nivel o categoría, serán menores las condiciones o capacidades que tendrán para efectuar la construcción de la información a ser remitida a SUSALUD. Esos elementos aplican para cada reclamo a informar a SUSALUD, debido a que la información a remitir es de carácter nominal.

Lo anterior, aunado al volumen de instituciones involucradas de acuerdo a lo señalado en el Cuadro N° 2, implica que la obligación de envío de información de reclamos a través del SETI-RECLAMOS se constituye en el sistema de captura de información de SUSALUD con mayor alcance de administrados, por lo tanto, requiere de mayores plazos para que sea operativamente viable el envío de información a SUSALUD. A modo de ejemplo, se señala que el proceso de envío de información de las prestaciones de salud brindadas por las IPRESS del nivel II al SETI-IPRESS, sistema que tiene semejantes características al del SETI-RECLAMOS, tomó alrededor de 2.5 años; lo que implicará que el plazo para contar con la información de las IPRESS del nivel I debe ampliarse.

Por lo expuesto, la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID, para lograr que las IPRESS cumplan con la obligación de enviar información a través de algún sistema como es el SETI-RECLAMOS, conduce acciones de implementación a fin de lograr que los administrados obligados a enviar información, puedan llevarlo a cabo sin ningún inconveniente. Estas acciones implican lo siguiente:

- Proporcionar información orientativa a través del alojamiento de información en el Repositorio de Información del SETI-RECLAMOS; mediante reuniones de presentación de la obligación de envío de información de reclamos; y, acciones que deben ejecutarse para su cumplimiento.
- Orientar y efectuar acciones de acompañamiento en el proceso de gestión de accesos a los ambiente de pruebas y producción del SETI-RECLAMOS.
- Las IPRESS ejecuten el proceso de construcción y pruebas de la información a remitir a SUSALUD.
- Atender las inquietudes o resolver los inconvenientes que las instituciones manifiesten respecto al proceso de construcción de la información; de manera tangencial se orienta y atienden inquietudes respecto al proceso de gestión de reclamos, lo cual lo realiza la IID, considerando que es una condición que viabiliza el envío de información.
- Las IPRESS inicien el envío de información al ambiente de producción del SETI-RECLAMOS.

De otro lado, en el siguiente cuadro se presentan los alcances logrados por las IPRESS del Nivel II en torno al proceso de implementación del envío de información a través del ambiente de producción del SETI-RECLAMOS:

**Cuadro N° 3**  
**Avances alcanzados por IPRESS Nivel 2**  
**en el Proceso de implementación del SETI-RECLAMOS**  
**al 15.11.2022**

Hitos en proceso de implementación	Cantidad de IPRESS
1. Cuentan con acceso al ambiente de pruebas del SETI-RECLAMOS	180

2. Cuentan con acceso al ambiente producción del SETI-RECLAMOS	198
3. Efectúan envíos al ambiente de producción del SETI-RECLAMOS	144

Fuente Intendencia de Investigación y Desarrollo

En ese sentido, los plazos actualmente vigentes de inicio de la obligación del envío de información de los reclamos al SETI-RECLAMOS por parte de las IPRESS del nivel II y nivel I, resultan insuficientes para que un buen porcentaje de IPRESS alcancen niveles adecuados de envío de información de reclamos a través del SETI-RECLAMOS.

Por lo anterior, si bien la obligatoriedad del envío de información es progresiva, el volumen de IPRESS involucradas y los aspectos señalados anteriormente justifican la necesidad de contar con mayores plazos para que las IPRESS del nivel I y nivel II logren estándares adecuados de cumplimiento de envío de información una vez iniciada la obligación definida por SUSALUD.

De lo anteriormente expuesto, se tiene que en el marco de las acciones de supervisión realizadas por la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID que comprende el seguimiento y monitoreo de la información electrónica, se ha identificado que, ante la magnitud de IPRESS involucradas que requieren realizar acciones de adecuación e implementación de procedimientos y/o sistemas informáticos que viabilicen el envío de la información a través del SETI-RECLAMOS; resulta necesario modificar la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS” aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, últimamente modificada por la Resolución de Superintendencia N° 003-2023-SUSALUD/S, a fin de ampliar plazos de adecuación aplicables a las IPRESS de nivel II y nivel I, como se indica más adelante en el numeral IV.

En ese contexto, el presente proyecto de norma mantiene la misma obligación aprobada primigeniamente a través de la Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD-S; es decir, no genera nueva obligación ni modifica la existente, tampoco genera costos adicionales a las IPRESS, toda vez que sólo extiende los plazos de adecuación para su cumplimiento, lo que resulta conveniente la modificación de los plazos para que las IPRESS del nivel I y del nivel II, adecuen sus sistemas y/o servicios para la remisión de la información de los reclamos a SUSALUD a través del SETI-RECLAMOS.

En mérito a lo dispuesto en el numeral 18 del inciso 28.1 del artículo 28 y la Décima Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, el presente proyecto normativo se considera excluido del alcance del AIR Ex Ante por la materia; toda vez que, su objeto es ampliar los plazos de adecuación para que las IPRESS del Nivel I y del Nivel II puedan cumplir con efectuar las acciones conducentes a implementar procedimientos y/o sistemas que viabilicen la construcción de información requerida por SUSALUD sobre los reclamos presentadas por los usuarios, a través del SETI-RECLAMOS, en el marco de las funciones de supervisión, específicamente en el seguimiento y monitoreo de la información electrónica de SUSALUD, a cargo de la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID; por lo que no se requiere realizar un ACR Ex Ante previo a su aprobación.

De otro lado, el proyecto de norma no contempla cambios sustanciales del texto normativo vigente, por lo que resulta conveniente la modificación de los plazos para que las IPRESS del nivel I y nivel II, adecuen procedimientos y/o sistemas o servicios de remisión de la información de los reclamos a SUSALUD a través del SETI-RECLAMOS; en ese sentido, se cumple con la finalidad del Estado de proteger la salud de los usuarios a través de una normativa adecuada e idónea, por lo que resulta innecesaria la publicación del referido proyecto de norma, en mérito a los argumentos antes expuestos, sujetándose a su vez, a las condiciones de excepción

dispuestas en el numeral 3.2 del artículo 14 del “Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General”, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

#### **IV. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 9 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2022-JUS el análisis costo beneficio, busca conocer en términos cuantitativos y/o cualitativos los efectos que tiene una propuesta normativa sobre las variables que afectan a los actores, la sociedad y el bienestar general.

A nivel de costos, la presente propuesta normativa, al ser modificatoria de plazos, no amplía o genera a las IPRESS costos adicionales toda vez que sólo extiende los plazos para su cumplimiento; Asimismo precisar que el presente proyecto de norma mantiene la misma obligación aprobada primigeniamente a través de la Resolución de superintendencia N°030-2020-SUSALUD-S, últimamente modificada por la Resolución de Superintendencia N° 003-2023-SUSALUD/S; es decir, no amplía o modifica obligaciones a las ya dispuestas.

Respecto a los beneficios la emisión de la presente Resolución de Superintendencia permitirá a las IPRESS del Nivel II y I que puedan adecuar sus procesos y/o adopción de sistemas para efectuar el cumplimiento del envío de la información a SUSALUD, así como a la Intendencia de Investigación y Desarrollo de SUSALUD contar con mayores plazos para tener un alcance adecuado en el proceso de implementación a llevarse a cabo a fin de contar con la información de los reclamos presentados por los usuarios de salud.

#### **V. IMPACTO DE VIGENCIA DE LA RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA**

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10.1 del artículo 10 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, el análisis del impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional debe precisar de manera detallada si se trata de innovar supliendo vacíos en el ordenamiento jurídico o si más bien se trata de una propuesta que modifica, deroga o complementa normas vigentes.

El presente proyecto de norma se emite dentro del marco constitucional y legal peruano, así como, a las disposiciones legales vigentes contenidas 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, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289; Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que 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 – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas”; Decreto Supremo N° 034-2015-SA que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud; y el Decreto Supremo N° 020-2014-SA que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. De conformidad con el análisis realizado en el numeral II. Fundamentos para la Emisión de la presente norma, el presente proyecto de norma tiene por objeto modificar la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS”, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, últimamente modificada por la Resolución de Superintendencia N° 003-2023-SUSALUD/S; en los siguientes términos:

Norma vigente	Proyecto de norma
<p data-bbox="272 247 831 310"><b>“Disposiciones Complementarias Transitorias”</b></p> <p data-bbox="272 338 691 369"><b>PRIMERA. - Plazo de adecuación</b></p> <p data-bbox="272 401 786 432"><i>Los plazos de adecuación son como sigue:</i></p> <ul data-bbox="282 464 831 1808" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="282 464 831 579">• <i>La IAFAS para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a SUSALUD, tiene un plazo que se vence el 31 de marzo del 2021.</i></li> <li data-bbox="282 621 831 737">• <i>La IPRESS, para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a SUSALUD, conforme a su nivel tiene el siguiente plazo:</i> <ul data-bbox="318 768 831 1808" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="318 768 831 926">▪ <i>IPRESS del nivel III tienen un plazo que se vence el 31 de marzo del 2022. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel II o inferior se aplica el plazo asignado a éste nivel.</i></li> <li data-bbox="318 957 831 1115">▪ <i>IPRESS del nivel II, tienen un plazo que se vence el <b>31 de diciembre del 2023</b>. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel I-4 o inferior se aplica el plazo asignado a dicho nivel.</i></li> <li data-bbox="318 1146 831 1346">▪ <i>IPRESS de nivel I-4, tienen un plazo que se vence el <b>31 de diciembre del 2024</b>. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel II mantendrá el plazo asignado a la categoría I-4; de cambiar a un nivel inferior se aplica el plazo asignado al nivel inferior.</i></li> <li data-bbox="318 1377 831 1808">▪ <i>IPRESS de nivel I-1, I-2 o I-3, tienen un plazo que se vence el <b>31 de diciembre del 2025</b>. El envío de la información cuando depende de una UGIPRESS queda a cargo de ésta; cuando no se encuentren organizadas bajo una UGIPRESS o Unidad Ejecutora, la obligación de remitir información a SUSALUD recae en el máximo responsable de la IPRESS. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel I-4 o superior se aplica el plazo asignado al nivel que se encontraba al momento de publicación de la norma.</i></li> </ul> </li> </ul> <p data-bbox="272 1839 831 1892"><i>El inicio de la obligatoriedad del envío de la información de reclamos a SUSALUD es a</i></p>	<p data-bbox="857 247 1414 310"><b>“Disposiciones Complementarias Transitorias”</b></p> <p data-bbox="857 338 1276 369"><b>PRIMERA - Plazo de adecuación</b></p> <p data-bbox="857 401 1370 432"><i>Los plazos de adecuación son como sigue:</i></p> <ul data-bbox="867 464 1416 1808" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="867 464 1416 579">• <i>La IAFAS para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a SUSALUD, tiene un plazo que se vence el 31 de marzo del 2021.</i></li> <li data-bbox="867 621 1416 737">• <i>La IPRESS, para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a SUSALUD, conforme a su nivel tiene el siguiente plazo:</i> <ul data-bbox="902 768 1416 1808" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="902 768 1416 926">▪ <i>IPRESS del nivel III tienen un plazo que se vence el 31 de marzo del 2022. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel II o inferior se aplica el plazo asignado a éste nivel.</i></li> <li data-bbox="902 957 1416 1115">▪ <i>IPRESS del nivel II, tienen un plazo que se vence el <b>30 de junio del 2024</b>. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel I-4 o inferior se aplica el plazo asignado a dicho nivel.</i></li> <li data-bbox="902 1146 1416 1346">▪ <i>IPRESS de nivel I-4, tienen un plazo que se vence el <b>30 de junio del 2025</b>. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel II mantendrá el plazo asignado a la categoría I-4; de cambiar a un nivel inferior se aplica el plazo asignado al nivel inferior.</i></li> <li data-bbox="902 1377 1416 1808">▪ <i>IPRESS de nivel I-1, I-2 o I-3, tienen un plazo que se vence el <b>31 de diciembre del 2026</b>. El envío de la información cuando depende de una UGIPRESS queda a cargo de ésta; cuando no se encuentren organizadas bajo una UGIPRESS o Unidad Ejecutora, la obligación de remitir información a SUSALUD recae en el máximo responsable de la IPRESS. Si en dicho plazo, una IPRESS cambia a nivel I-4 o superior se aplica el plazo asignado al nivel que se encontraba al momento de publicación de la norma.</i></li> </ul> </li> </ul> <p data-bbox="857 1839 1416 1892"><i>El inicio de la obligatoriedad del envío de la información de reclamos a SUSALUD es a</i></p>

<i>partir del primer día del mes siguiente del plazo máximo señalado para la adecuación establecida en la Presente Disposición Complementaria Transitoria.”</i>	<i>partir del primer día del mes siguiente del plazo máximo señalado para la adecuación establecida en la Presente Disposición Complementaria Transitoria.”</i>
---	---