



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

Programa Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud 2024- - PAP 2024 -

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – SUSALUD

INTENDENCIA DE PROMOCION DE DERECHOS EN SALUD - IPROM
PERIODO 2024

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	2
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
3.1 Objetivo General	3
3.2 Objetivos Específicos	3
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	3
V. BASE LEGAL	4
VI. CONTENIDO	4
6.1 Definiciones Operativas	4
6.2 Análisis de la Situación Actual	6
a) Antecedentes	6
b) Problema:	8
c) Causas del problema	8
d) Población o entidades objetivo	8
e) Alternativas de Solución	9
6.3 Articulación estratégica al PEI y al POI	18
6.4 Actividades trimestrales del PAP 2024	19
6.5 Presupuesto	20
6.6 Fuentes de Financiamiento	20
6.7 Implementación del PAP 2024	20
6.8 Acciones de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del PAP 2024	20

I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene como uno de sus principios la orientación de los servicios públicos hacia los ciudadanos, en tanto señala que una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad e interiorizar que nuestras acciones o inacciones, como servidores públicos, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano, a razón de ello, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) tiene como uno de sus valores la gestión centrada en el usuario.

SUSALUD, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud (MINSA), que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, y financiera, es el encargado de promover, proteger y restituir 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.

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).

Conforme al Reglamento de Organización y Función de SUSALUD (ROF) de SUSALUD, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2019-SA, indica en su artículo 40°, inciso “a”, que la 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 el Plan Estratégico Institucional del 2022 al 2026, SUSALUD tiene como misión “Promover, proteger y restituir los derechos a los servicios de salud de las personas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad”, en ese sentido, el objetivo estratégico 1 (OEI 1) “Fortalecer la participación y promoción del ejercicio de los derechos y deberes en salud de las personas” busca que las personas conozcan sus derechos y deberes en salud como resultado de las acciones de promoción de derechos y deberes en salud en el ámbito nacional, mediante la implementación de 3 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI); es así que, mediante la AEI 1.1 Promueve alianzas estratégicas para el desarrollo de acciones de orientación y difusión de los derechos y deberes en Salud, priorizando a las poblaciones en estado de vulneración y exclusión social como usuarios de los servicios de salud, con la AEI 1.2 Promueve la conformación y en funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud a nivel nacional y con la AEI 1.3 Brinda asistencia técnica en la implementación de mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en salud a IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Contribuyen al logro de los objetivos institucionales las acciones y funciones que desarrollan diversas unidades orgánicas como la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR) y la Intendencia Macro Regional Norte (IMRSN), esta última de acuerdo al encargo de funciones mediante Resolución de Superintendencia N° 054-2016-SUSALUD/S, en su ámbito territorial definido mediante Resolución de Superintendencia N° 131-2018-SUSALUD/S, el cual abarca los departamentos de Lambayeque, Piura, La Libertad, Tumbes, Cajamarca y Amazonas, siendo su sede administrativa la ciudad de Chiclayo.

En observancia a estas disposiciones, el Plan Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud 2024, se conduce a promover una cultura de derechos y deberes en salud, esto es, aumentar los niveles de conocimiento, cumplimiento y exigencia de derechos y deberes en salud de la ciudadanía, usuarios de los servicios de salud, asimismo el respeto, protección y cumplimiento por parte de los prestadores y financiadores de los servicios de salud del sistema de salud peruano y otros actores vinculados.

II. FINALIDAD

Contar con un Instrumento Técnico que permita la integración y el monitoreo de la ejecución de las actividades de promoción y el ejercicio de los derechos en salud en el ámbito nacional

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento de los derechos y deberes en salud, incrementando el número de ciudadanos que conocen y ejercen sus derechos y deberes en salud, a nivel nacional.

3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1 Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía articulando acciones con las instituciones de los niveles de gobierno (central, regional y local) y otras instancias públicas y privadas.
- 3.2.2 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
- 3.2.3 Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN



El Plan Anual de Promoción sobre los Derechos y Deberes en Salud 2024, territorialmente tiene un alcance nacional,

Su aplicación será según el ámbito geográfico de competencia de la IPROM y del Órgano Desconcentrado Macro Regional Norte de SUSALUD.

 IPROM

 IMRSN

V. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 29414- Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias 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° 29344.
- 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° 863-2023/MINSA que aprueba la NTS N° 208-MINSA/DGIESP-2023, Norma Técnica de Salud que establece la vacunación contra la COVID-19.
- Resolución de Superintendencia N° 039-2022-SUSALUD/S, que aprueba el documento “Plan Estratégico Institucional 2022–2026 de la Superintendencia Nacional de Salud”
- 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° 054-2016-SUSALUD/S, que encarga diversas funciones a la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte.

VI. CONTENIDO

6.1 Definiciones Operativas

- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud, organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.
- **IPROM:** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud. Órgano de línea dependiente de la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud, responsable de establecer, implementar, conducir y promover las actividades orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes, brindar orientación y difundir información a la ciudadanía, usuarios y a todos los actores del sistema de salud.
- **ACCIONES DE PROMOCIÓN:** Conjunto de tareas orientadas a incrementar las habilidades y capacidades de las personas usuarias de los servicios de salud para que puedan satisfacer sus necesidades, resolver sus situaciones problemáticas y movilizar los recursos personales y sociales necesarios para poder mejorar el control de la propia vida.
- **ALIANZAS ESTRATÉGICAS:** Acuerdo entre dos entidades que comparten intereses con el fin de lograr un objetivo común.
- **DERECHOS EN SALUD:** Son un conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.
- **GOBIERNOS LOCALES:** Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.
- **GOBIERNOS REGIONALES:** Es el organismo encargado de la administración superior de la región. Se preocupa por el desarrollo armónico y equitativo del territorio, impulsando su desarrollo económico, social y cultural, tomando en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad.
- **COLEGIOS PROFESIONALES:** Son instituciones autónomas con personalidad derecho público y se rigen por su ley de creación, la misma que señala si la colegiatura es requisito obligatorio para ejercer la profesión en el Perú - Artículo 20 de la Constitución Política del Perú.
- **UGELS:** La Unidad de Gestión Educativa Local es un órgano descentralizado del Ministerio de Educación con autonomía en la ejecución de sus planes, responsable de la administración y desarrollo de la educación en su jurisdicción.
- **PROGRAMAS SOCIALES:** Son el resultado de un proceso más amplio que involucra modos de respuesta del Estado ante demandas o necesidades sociales. Cuando éstas últimas logran formar parte de las agendas de los gobiernos -de modo tal que exigen una toma de posición de parte del Estado- se convierten en políticas públicas.
- **IAFAS:** Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.

- **IPRESS:** Instituciones Prestaciones de Servicios de Salud, establecimientos de salud y servicios médico de apoyo, público, privados o mixtos, creados o por crearse, que realizan atención de salud, con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como cualquier servicio complementario o auxiliar de la atención médica, que tiene por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.
- **UGIPRESS:** Unidades de Gestión de IPRESS, Definidas como aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, diferentes de las IPRESS, encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las IPRESS.
- **LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- **PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS):** Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

6.2 Análisis de la Situación Actual

a) Antecedentes

Promoción de derechos en salud

De acuerdo con el Art.40° del Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, entre las funciones a cargo de la IPROM esta:

1. Establecer, implementar, difundir y conducir las acciones orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud.
2. Proponer y desarrollar los documentos de gestión para la vigilancia de IAFAS e IPRESS.
3. Ejecutar acciones de seguimiento a las IAFAS y a las Unidades de Gestión de IPRESS producto de las recomendaciones planteadas en el informe final de Vigilancia.
4. Ejercer la secretaria técnica de la Junta de Usuarios.

En atención a las funciones delegadas, la IPROM da cuenta del primer Objetivo Estratégico Institucional (OEI): FORTALECER LA PARTICIPACIÓN Y PROMOCIÓN DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD DE LAS PERSONAS. y tres (03) Acciones Estratégicas Institucionales (AEI): AEI 1.1: "Alianzas estratégicas en materia de derechos y deberes en salud instituidas a nivel nacional.", AEI 1.2: "Junta de Usuarios conformadas a nivel nacional." y AEI 3.3: "Asistencia Técnica en Mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementadas en las administradas a nivel nacional".

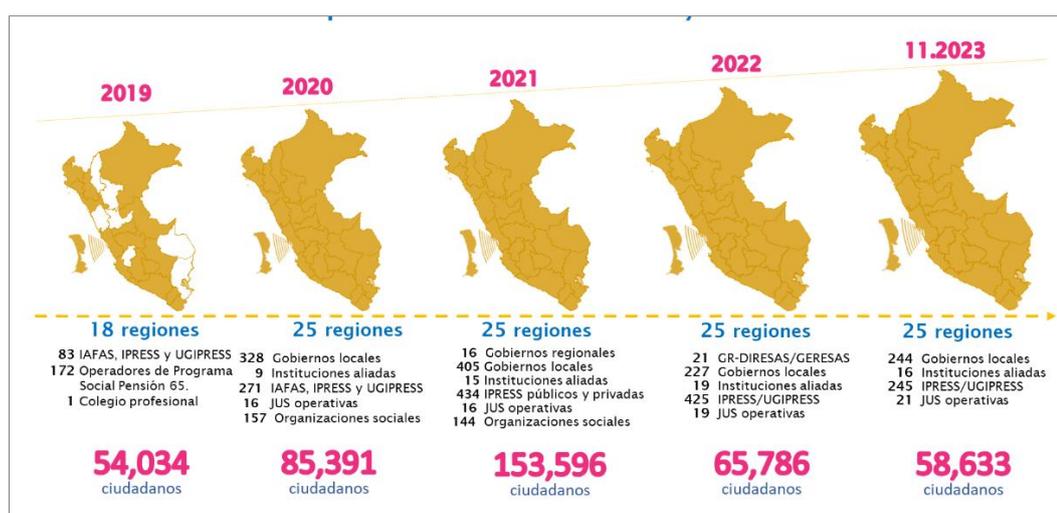
La gestión de las acciones de promoción ha tenido una evolución favorable en los últimos 5 años, la implementación de las estrategias de intervención para la ejecución de las acciones de promoción de los derechos y deberes en salud ha permitido incrementar el alcance territorial y poblacional de manera progresiva.

La articulación con las diferentes instituciones públicas y privadas del nivel nacional, regional y local, así como con las organizaciones sociales ha permitido desarrollar acciones de promoción sobre los derechos y deberes en salud dirigida a servidores públicos, colaboradores, autoridades, líderes locales y ciudadanía en general.

La IPROM con sus 3 líneas estratégicas (Área de Gestión de Acciones de Promoción, Área de Gestión de Acciones de Participación Ciudadana y Área de Gestión de Asistencia Técnica), en articulación con los 3 niveles de gobierno y la participación de la ciudadana organizada, orientaron y difundieron información sobre los derechos y deberes en salud a la ciudadanía, siendo de prioridad la población vulnerable (personas con discapacidad, adulto mayor, comunidades y pueblos indígenas y originarios).

La evolución de las acciones de promoción de derechos y deberes en salud evidencia hitos respecto a las estrategias de intervención y sus resultados en el alcance territorial y el alcance poblacional, los alcances se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1
Evolución de la articulación para la promoción de los derechos en salud 2019 – 2023:



FUENTE: IPROM

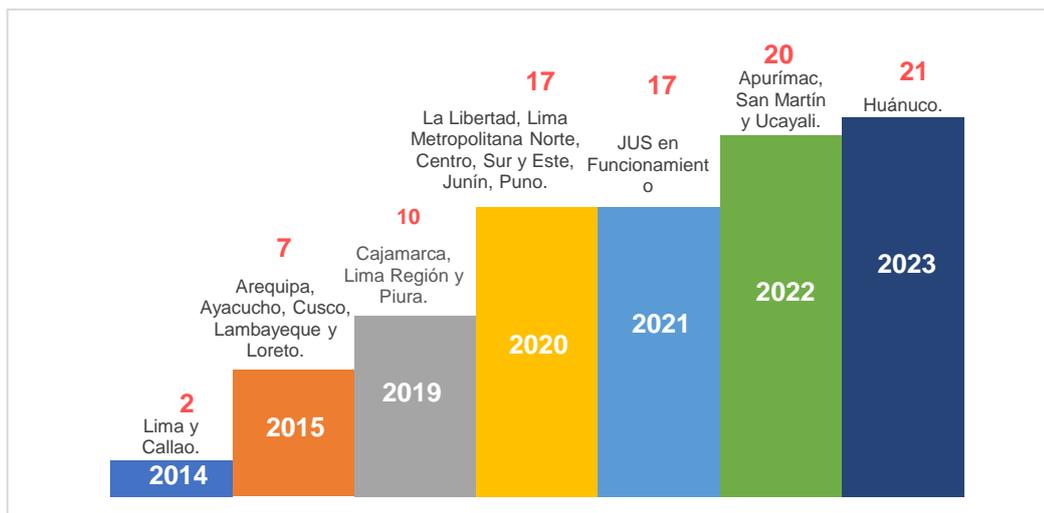
Las acciones para la promoción de los derechos en salud se desarrollaron con la implementación de estrategias como: i) Articulación intergubernamental, Interinstitucional Público y privado, ii) Implementación de sesiones virtuales y presenciales, iii) Uso de redes y plataformas tecnológicas con contenido digital ha permitido tener alcance local, regional y nacional.

La JUS y su avance progresivo en regiones

Se tiene conformado a la fecha veintiuno (21) JUS en las regiones de Lima y Callao (2014); Arequipa, Ayacucho, Cusco, Lambayeque y Loreto (2015); Cajamarca y Piura (2019); La libertad, Junín y Puno (2020); Amazonas, Apurímac, San Martín y Ucayali (2022); Huánuco (2023), las cuales iniciaron su funcionamiento con la elaboración de su Plan de Trabajo Anual de manera concertada entre todos sus miembros y de acuerdo con la realidad de cada región. Este plan es elaborado y ejecutado con la asistencia y acompañamiento técnico de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud – IPROM de SUSALUD quien asume el rol de secretaria técnica según lo dispuesto en el artículo 40, inciso h) del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud¹.

Gráfico N° 2
Evolución de la JUS en el fortalecimiento de SUSALUD:

¹ DECRETO SUPREMO N° 008-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

Es importante señalar que, mediante Resolución de Superintendencia N° 054-2022-SUSALUD/S, de fecha 06 de julio de 2022, se DELEGA a la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte (IMRSN) funciones de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM), entre ellas, “Ejercer las funciones de la Secretaría Técnica de la Junta de Usuarios”. Precisando que las funciones delegadas a la IMRSN se desarrollan dentro de ámbito territorial y jurisdicción...

El Plan de trabajo constituye su instrumento de gestión, el mismo que detalla objetivos, metas y actividades. Los cuales ponen énfasis en dos lineamientos principales: i) La Promoción de los derechos y deberes en salud y ii) La Contribución a la mejora del sistema de salud.

b) Problema:

Desconocimiento de los usuarios de los servicios de salud sobre los derechos y deberes en salud y de los mecanismos para el ejercicio del derecho a consulta, reclamo y denuncia en salud.

c) Causas del problema

- Limitada accesibilidad a las TICs por los gobiernos locales de zonas rurales y nativas del país.
- Dificultades de conectividad a las plataformas virtuales por la calidad del internet y por factores climatológicos.
- Poco interés en el conocimiento sobre derechos y deberes en salud de los servidores/actores públicos, privados y la ciudadanía en general.
- Incumplimiento de la normatividad vigente.
- Incumplimiento de acuerdos y compromisos por parte de las IAFAS e IPRESS durante la ejecución de la actividad.

d) Población o entidades objetivo

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
- Otros

Público indirecto:

- Entorno familiar de ciudadanos sensibilizados en Derechos y Deberes en Salud

e) Alternativas de Solución

1. Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía articulando acciones con las instituciones de los niveles de gobierno (central, regional y local) y otras instancias públicas y privadas.

A fin de contribuir a los objetivos, el Área de Gestión de Acciones de Promoción – AGAP, ha programado para el periodo 2024, una (1) actividad operativa con 3 tareas, como se detalla en el siguiente cuadro:

Actividad operativa 1.1: Desarrollo de acciones de promoción sobre derechos y deberes en salud en 19 regiones del país.

Las acciones de promoción de los derechos y deberes en salud se desarrollarán en alianza con las instituciones públicas y privadas del nivel central, regional y local, con enfoque de intervención territorial, a fin de que la ciudadanía conozca sus derechos y deberes en salud. Para la promoción de los derechos y deberes en salud se considerará los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad, intergeneracionalidad y de inclusión.

Esta actividad se desarrollará considerando el enfoque de intervención territorial priorizando los gobiernos locales de los 1874 distritos distribuidos en 196 provincias de las 25 Regiones más la Provincia de Lima que cuenta con régimen especial. (según la Ley Orgánica de Regionalización), priorizando localidades con población originaria según la data del Ministerio de Cultura 2022.

En el marco de la nueva convivencia social, para el periodo 2024, se ha programado realizar acciones de promoción sobre los derechos y deberes en salud dirigido a los integrantes de las instituciones aliadas, teniendo como población objetivo a: 1) 160 gobiernos locales con localidades que cuentan con población originaria, 2) ATU, 3) Programa Nacional de Apoyo a los más pobres - Juntos, 4) 1 Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, 5) 10 Colegios profesionales, 6) 10 UGEL, 7) 10 universidades, 8) CONADIS, y 9) INDECOPI, entre otras. Con la actividad se estima lograr un alcance poblacional de 20,997 ciudadanos.

Tabla N° 1: Detalle del alcance de las acciones de promoción – 2024

N°	N° DE REGIONES	N° DE ACCIONES	N° APROXIMADO DE PARTICIPANTES
1	19	200	20,997

El desarrollo de las acciones considera 3 tareas:

Tarea 1: Generación de espacios para la promoción de los derechos y deberes en salud en 19 regiones del país.

Con el propósito de canalizar trabajos de articulación que permitan llegar a la población en situación de vulnerabilidad y de exclusión, para el periodo 2024, se continuará priorizando la articulación con instituciones que dentro del marco funcional y desempeño

buscan garantizar el cumplimiento al respeto de los derechos humanos, considerando los enfoques de género, interculturalidad e intergeneracionalidad e inclusivo.

Esta tarea está orientada a generar 200 espacios mediante oficios y planes de trabajo en el ámbito de 19 regiones del país para fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en salud de los ciudadanos mediante alianzas estratégicas prioritariamente con: i) 160 gobiernos locales con localidades que cuentan con población originaria, ii) ATU, iii) Programa Nacional de Apoyo a los más pobres - Juntos, iv) 1 Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, v) 10 Colegios profesionales, vi) 10 UGEL, vii) 10 universidades, viii) CONADIS, y ix) INDECOPI, entre otras, conforme se detalla en cuadro siguiente:

Tabla N° 2

Detalle de N° de instituciones priorizadas para la generación de espacios por región - 2024

N°	REGIONES	GOBIERNOS LOCALES	UNIVERSIDAD	UGEL	COLEGIO PROFESIONAL	ATU	PENSION 65	JUNTOS	CONADIS	INDECOPI	OTROS
		160	10	10	10	1	1	1	1	1	5
1.	Ancash	10									
2.	Apurímac	10			1						
3.	Arequipa	10									
4.	Ayacucho	10			1						
5.	Callao	3			1	1					2
6.	Cusco	10									
7.	Huancavelica	10									
8.	Huánuco	10			1						
9.	Ica	5									
10.	Junín	10									
11.	Lima	12			1	1	1	1	1	1	3
12.	Loreto	10			1						
13.	Madre de Dios	5			1						
14.	Moquegua	5									
15.	Pasco	10			1						
16.	Puno	10			1						
17.	San Martín	10			1						
18.	Tacna	5									
19.	Ucayali	5									

Tarea 2: Sesiones informativas sobre los derechos y deberes en salud dirigido a los integrantes de las instituciones aliadas.

Las acciones de promoción de los derechos y deberes en salud se desarrollarán en alianza con las instituciones públicas y privadas del nivel central, regional y local, con enfoque de intervención territorial, a fin de que la ciudadanía conozca sus derechos y deberes en salud. Se desarrollarán en modalidad presencial y virtual en el ámbito de las 19 regiones de país, priorizando localidades con población originaria según la data del Ministerio de Cultura 2022.

Para el periodo 2024, se ha programado realizar acciones de promoción sobre los derechos y deberes en salud dirigido a los integrantes de las instituciones aliadas, teniendo como población objetivo a: 1) 160 gobiernos locales con localidades que cuentan con población originaria, 2) ATU, 3) Programa Nacional de Apoyo a los más pobres - Juntos, 4) 1 Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65, 5) 10 Colegios profesionales, 6) 10 UGEL, 7) 10 universidades, 8) CONADIS, y 9) INDECOPI, entre otras. Para la promoción de los derechos y deberes en salud se considerará los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad, intergeneracionalidad y de inclusión. Con la actividad se estima lograr un alcance poblacional de 20,997 ciudadanos.

La promoción de los derechos y deberes en salud se realizará considerando los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad, intergeneracionalidad y de inclusión. Con la actividad se estima lograr un alcance poblacional de 11,000 (once mil) ciudadanos.

**Tabla N° 3
Detalle de alcance poblacional proyectado con las instituciones priorizadas – 2024**

Instituciones	GOBIERNOS LOCALES	UNIVERSIDAD	UGEL	COLEGIO PROFESIONAL	ATU	PENSION 65	JUNTOS	CONADIS	INDECOPI	OTROS
N° instituciones	160	10	10	10	1	1	1	1	1	5
N° personas	6000	3000	3000	3000	1500	1000	1000	1000	1000	500

Desarrollo de las sesiones informativas en MODALIDAD VIRTUAL

a. Metodología para el desarrollo de las sesiones informativas.

Considerará 3 momentos:

- **Antes:** momento que permitirá coordinar vía celular y agendar la fecha de la sesión informativa, asimismo se alcanzará vía WhatsApp a la institución aliada la invitación con el enlace de la plataforma virtual, así como el link para el registro de los participantes.
- **Durante:** Se brindará orientación e información mediante el desarrollo de sesiones informativas de manera expositiva abordando los temas: I) Derechos y deberes en salud, II) mecanismos para el ejercicio del derecho a consulta y reclamo en los establecimientos de salud y aseguradoras, III) mecanismos para el ejercicio del derecho a denuncia y el accionar de SUSALUD y, IV) mecanismos de solución de controversias en salud. Las sesiones estarán dirigidas a funcionarios y colaboradores de los gobiernos locales, instituciones públicas y privadas, autoridades, líderes de diferentes organizaciones y población usuaria de los servicios de salud, la sesión tiene una duración promedio de 60 min.

Al final de la exposición se tendrá un espacio de entre 5 a 10 minutos para atender consultas o retroalimentar a las dudas que pudiera generarse.
- **Después:** Al culminar la sesión se aplicará una autoevaluación a los participantes a través de un formulario virtual que consta de 3 preguntas con una puntuación de 20 para la medición del conocimiento, ello nos permitirá responder al indicador de la OEI 1, al mismo que se le adjuntará el link de la PPT desarrollada para la respectiva descarga y cumplir con el compromiso asumido durante la sesión del envío de la PPT, programado para envío automático al correo del participante.

b. Herramientas e instrumentos para el desarrollo de las sesiones informativas.

Las herramientas e instrumentos a utilizarse según los momentos serán:

Antes de la sesión: Formulario virtual de registro de participantes, invitación y enlace de la sala virtual (Meet o zoom)

Durante la sesión: Presentación en power point

Después de sesión: Formulario virtual de autoevaluación

Desarrollo de las sesiones informativas en MODALIDAD PRESENCIAL

a. Metodología para el desarrollo de las sesiones informativas.

Considerará 3 momentos:

- **Antes:** momento que permitirá gestionar y coordinar vía celular i) la agendar la fecha de la sesión informativa, ii) el local del evento y iii) la logística requerida; asimismo, se alcanzará vía WhatsApp a la institución aliada la invitación con el link para el registro de los participantes o se hará uso de un registro de participantes en físico.
- **Durante:** Se brindará orientación e información mediante el desarrollo de sesiones informativas de manera expositiva abordando los temas: I) Derechos y deberes en salud, II) mecanismos para el ejercicio del derecho a consulta y reclamo en los establecimientos de salud y aseguradoras, III) mecanismos para el ejercicio del derecho a denuncia y el accionar de SUSALUD y, IV) mecanismos de solución de controversias en salud. Las sesiones estarán dirigidas a funcionarios y colaboradores de los gobiernos locales e instituciones públicas y privadas, autoridades, líderes de diferentes organizaciones y población usuaria de los servicios de salud, la sesión tendrá una duración promedio de entre 30 a 90 min, esto responderá a las coordinaciones previas realizadas con la institución aliada.

Luego de la exposición se tendrá un espacio de entre 5 a 10 minutos para atender consultas o retroalimentar a las dudas que pudiera generarse.

- **Después:** Al culminar la sesión se aplicará una autoevaluación a los participantes a través de un formulario virtual que consta de 3 preguntas con una puntuación de 20 para la medición del conocimiento, ello nos permitirá responder al indicador de la OEI 1, al mismo que se le adjuntará el link de la PPT desarrollada para la respectiva descarga y cumplir con el compromiso asumido durante la sesión del envío de la PPT. En caso de ser acción de difusión no se aplicará la autoevaluación.

Concluirá la tarea con la remisión de 3 fotografías de la actividad a OFICOR para la publicación de en el Facebook institucional

b. Herramientas e instrumentos para el desarrollo de las sesiones informativas.

Las herramientas e instrumentos a utilizarse según los mementos serán:

Antes de la sesión:	Registro de participantes: formulario físico de registro de participantes
Durante la sesión:	Tríptico de derechos en salud
Después de sesión:	Encuesta de satisfacción

Tarea 3: Seguimiento a la implementación de acciones para la promoción de los derechos en salud por las instituciones aliadas.

En el marco de la nueva convivencia social, para el periodo 2023, se ha programado realizar 200 seguimientos a los planes de trabajo consensuados mediante actas de compromiso firmados.

Desarrollo del seguimiento de las acciones de promoción

a. Metodología.

El seguimiento de las acciones de promoción sobre derechos y deberes en salud, responderá a los compromisos asumidos por las partes:

Por parte de la IPROM de SUSALUD

- Brindar la orientación sobre derechos y deberes en salud a los colaboradores y/o usuarios del gobierno local, así como a las autoridades del distrito
- Transferir materiales audiovisuales (**3 videos**) sobre derechos en salud para su difusión por las redes sociales con que dispone la municipalidad.
- Alcanzar el resultado del cumplimiento de los compromisos asumidos

Por parte de la MUNICIPALIDAD o INSTITUCION ALIADA

- Garantizar la convocatoria y participación de un mínimo de participantes para la sesión informativa sobre derechos y deberes en salud.
- Garantizar la difusión de **3 videos** sobre los derechos en salud en las redes sociales con que dispone el gobierno local o la difusión en campañas o ferias locales.

b. Herramientas e instrumentos para el desarrollo de las sesiones informativas.

Las herramientas e instrumentos a utilizarse según los momentos serán:

- Antes del seguimiento:** Transferencia de material audiovisual a las instituciones aliadas para difusión por redes sociales
- Durante el seguimiento** Elaboración del reporte de las acciones de difusión realizadas con las instituciones aliadas.
- Después del seguimiento:** Elaboración de informe sobre el cumplimiento de las acciones implementadas por las instituciones aliadas

2. 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

A fin de contribuir a los objetivos, el Área de Gestión de Participación Ciudadana – PC, ha programado para el periodo 2024, una actividad con 3 tareas, como se detalla en el siguiente cuadro:

Actividad Operativa 2.1: Asistencia técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.

Tiene por objetivo brindar asistencia técnica para el desarrollo de las sesiones ordinarias/extraordinarias, a fin de elaborar y aprobar, dar seguimiento y evaluar los planes de trabajo anual de las JUS, así como para la elección de sus representantes internos cuando inicie su periodo de vigencia.

Tabla N° 5: Detalle del alcance de la asistencia técnica a las JUS – 2024

N°	N° DE REGIONES	N° DE JUS PARTICIPANTES	N° DE ORGANIZACIONES SOCIALES	N° APROXIMADO DE REPRESENTANTES
1	12	16	56	197

Relación de tareas que considera la realización de esta actividad

- Convocar a los representantes de las Juntas de Usuarios para el desarrollo de sus sesiones ordinarias y/o extraordinarias.
- Elaborar formatos que se utilizarán para el desarrollo de las sesiones y acciones de fortalecimiento de capacidades (registro de asistencia, ppt y acta), se concluirá con acta la actividad.
- Dar seguimiento a los compromisos asumidos con los representantes de las Juntas de Usuarios.
- Analizar los resultados y experiencias exitosas de las Juntas de Usuarios.

Actividad Operativa 2.2: Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud

Tiene por objetivo promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud para contribuir con el empoderamiento ciudadano, este objetivo coincide con la misión institucional de SUSALUD. Para ello, la JUS desarrolla estrategias de comunicación para difundir e informar sobre estos derechos y deberes en salud, fortaleciendo su ejercicio y sensibilizando al personal de salud para que brinde una atención de calidad y buen trato al usuario, generando de una cultura de protección y ejercicio de los derechos en salud.

Tabla N° 6: Detalle del alcance de las acciones de seguimiento – 2024

N°	N° DE REGIONES INTERVENIDAS	N° de JUS	N° DE ACCIONES	N° APROXIMADO DE PARTICIPANTES
1	12	16	220	10,500

Relación de tareas que considera la realización de esta actividad

- Generar espacios de diálogo con actores del sistema de salud y las Juntas de Usuarios, con el objetivo de articular acciones para promover el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes en salud, mecanismos de atención para la protección de los derechos en salud y los canales de atención de SUSALUD.
- Desarrollar sesiones informativas y la difusión en redes sociales para el fortalecimiento de la participación ciudadana en el ejercicio de los deberes y derechos en salud.
- Participar en campañas informativas difundiendo derechos y deberes en salud y los canales de atención de SUSALUD.
- Las acciones ejecutadas contarán con una lista de participantes.
- Realizar el seguimiento de las actividades comprometidas con los actores del sistema de salud, a fin de consolidar el alcance de ciudadanos orientados.
- Mantener actualizado el Plan de Trabajo Anual de las JUS.

Actividad Operativa 2.4: Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.

Tiene por objetivo promover acciones de mejora en los establecimientos de salud. Por ello, en este proceso se involucra y articula con la autoridad regional en salud (DIRESA o DIRIS), a fin de implementar el proceso de Vigilancia ciudadana / rendición de cuentas en salud.

Tabla N° 7: Detalle del alcance de las acciones de acompañamiento a las JUS – 2024

N°	N° DE REGIONES	N° DE JUS PARTICIPANTES	N° DE INFORMES	N° APROXIMADO DE PARTICIPANTES
1	12	16	96	700

Relación de tareas que considera la realización de esta actividad

- Priorizar la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS para la implementación del proceso de vigilancia ciudadana.
- Identificar las oportunidades de mejora en la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS priorizada.
- Generar espacio de diálogo con los actores del sistema de salud para socializar el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.
- Socializar las oportunidades de mejoras identificadas por la JUS a los actores del sistema de salud.
- Elaborar informe que dé cuenta del proceso implementado en la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS priorizada, adjuntando acta de acuerdos y compromisos.
- La IAFAS/IPRESS/UGIPRESS remitirá informe de implementación de recomendaciones.
- Dar seguimiento la implementación de los acuerdos concretados como resultados de la vigilancia ciudadana.

- h. Desarrollar espacio de diálogo (Rendición de cuentas) entre la IPRESS y la JUS, sobre los acuerdos implementados.
- i. Elaborar informe que detalle los logros alcanzados en la vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.

Actividad Operativa 2.5: Encuentros Nacionales para el fortalecimiento de las JUS.

Fortalecer las competencias de los representantes de las organizaciones sociales que conforman las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud para el mejor despliegue de sus acciones en pro de la ciudadanía, se plantea el desarrollo de sesiones de fortalecimiento del conocimiento sobre temáticas relacionadas a servicios en salud.

Tabla N° 8: Detalle del alcance del encuentro nacional con las JUS – 2024

N°	N° DE REGIONES INTERVENIDAS	N° de JUS PARTICIPANTES	N° DE ACCIONES	N° APROXIMADO DE PARTICIPANTES
1	12	16	2	197

Relación de tareas que considera la realización de esta actividad

- a. Generar espacios de cooperación con los actores del sistema de salud en pro de fortalecer las competencias de los representantes de las JUS.
- b. Posicionar las Juntas de Usuarios como un mecanismo movilizador de la ciudadanía al Estado, mediante el respaldo de SUSALUD.
- c. Reconocer el trabajo voluntario de las organizaciones sociales que conforman las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.

3. Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.

A fin de contribuir a los objetivos, el Área de Gestión de Acciones de Asistencia Técnica – AT, tiene programado para el periodo 2024, dos (2) actividades operativas las mismas que se presentan a continuación:

Actividad operativa 3.1: Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.

Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, en la difusión y promoción de derechos en salud, a través de la de la implementación y operatividad del Libro de Reclamaciones en Salud (LRS) y las Plataformas de Atención al Usuario en Salud (PAUS), para la mejora continua de los servicios de salud.

La actividad operativa estima lograr un alcance poblacional de setecientos dos (702) prestadores institucionales de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS y responsables de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS y responsables del Libro de Reclamaciones en Salud – LRS, se desarrollarán con las siguientes instituciones:

Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS): Para el año 2024 se programarán a las IAFAS se intervendrán un total de 42 IAFAS, distribuidas de la siguiente manera 07 Sector Público, 31 Sector Privado y 04 Sector Público/Privado (Mixto).

- Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS): Para el año 2024 se programarán a las IAFAS se intervendrán un total de 42 IAFAS, distribuidas de la siguiente manera 07 Sector Público, 31 Sector Privado y 04 Sector Público/Privado (Mixto).
- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Para el año 2024 se estará interviniendo un total de 146 administradas, en Junín, Lima Metropolitana,

Loreto, Moquegua, Pasco, Puno, Tacna y Ucayali. En el Primer Nivel de Atención 45 IPRESS, en el Segundo Nivel de Atención 69 IPRESS y en el Tercer Nivel de Atención 32 IPRESS.

- Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS): Durante el año 2024 se espera alcanzar intervenir un total de 27 UFIPRESS en las regiones de Junín, Loreto, Moquegua, Pasco, Puno, Tacna y Ucayali.

Tabla N° 9:

Detalle del alcance de las acciones de orientación técnica a IAFAS/IPRESS/UGIPRESS

N°	Regiones	I-4	II-1	II-2	II-E	III-1	III-2	III-E	UGIPRESS	IAFAS	Total
1.	Junín	14	7	2	1	1		2	1		28
2.	Lima Metropolitana		12	6	4	12	9	6		42	91
3.	Loreto	14	3	2		2			5		26
4.	Moquegua		3	1					2		6
5.	Pasco	9	4	1	1				2		17
6.	Puno		9	5	3				11		28
7.	Tacna	3		2					2		7
8.	Ucayali	5		3					4		12
	Total	45	38	22	9	15	9	8	27	42	215

Relación de tareas que considera la realización de esta Actividad:

Etapas de Planificación

- Coordinación con 245 IAFAS/IPRESS/UGIPRESS para llevar a cabo el Proceso de Asistencia Técnica en marco del D.S. N° 002-2019-SA.
- Elaboración y notificación de 245 oficios para solicitar el informe de autodiagnóstico en la implementación del D.S. N° 002-2019-SA.
- Análisis de informes emitidos por IAFAS/IPRESS/UGIPRESS y coordinar la fecha de orientación técnica metodológica e instrumental.

Etapas de Ejecución

- Ejecución orientación técnica metodológica e instrumental a 245 administradas (se registra asistencia, se llevará a cabo pre y post test).
- Elaboración y emisión de orientación técnica metodológica e instrumental dirigidos a través de oficio a las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS.
- IAFAS/IPRESS/UGIPRESS remiten informe de implementación de recomendaciones.

Actividad operativa 3.2: Sesión de difusión en derechos en salud y mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS

Tiene por objetivo fortalecer las capacidades institucionales de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS en los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, para la promoción de derechos en salud

Esta actividad responde a la solicitud que realizan la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS para cumplir con una de las obligaciones establecidas en el Reglamento aprobado mediante D.S. N° 002-2019-SA; se desarrollará en base a una metodología activa y participativa, puede desarrollarse de manera presencial y/o virtual. La actividad está dirigida al personal de salud de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS.

La actividad estima lograr un alcance poblacional de 3,900 (tres mil novecientos) prestadores de servicios de salud de las diferentes IAFAS/IPRESS/UGIPRESS a nivel nacional.

Tabla N° 10:

Detalle del alcance de las sesiones de difusión en derechos en salud y mecanismos de atención en IAFAS/IPRESS/UGIPRESS

N°	N° DE REGIONES	N° DE ADMINISTRADAS	N° DE PARTICIPANTES
1	19	130	3,900

Relación de tareas que considera la realización de esta actividad

- a. Coordinación con ciento treinta (130) administradas para sensibilizar y orientarla a solicitar la sesión de difusión de derechos del personal de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS.
- b. Recepción de ciento treinta (130) oficios, ciento treinta (130) programaciones y ejecución de ciento diez (130) sesiones.

6.3 Articulación estratégica al PEI y al POI

Unidad Orgánica: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud							
Marco Estratégico		Estructura Programática y Operativa					
Objetivo Estratégico Institucional PEI	Acción Estratégica Institucional PEI	Actividad Operativa POI	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Objetivo General del Plan	Objetivo Específico del Plan
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.	Desarrollo de acciones de promoción sobre los derechos y deberes en salud	9002: APNOP	Informe de N° de Acciones de promoción y N° de Ciudadanos orientados sobre sus derechos y deberes en salud	AOI00051500567	Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento de los derechos y deberes en salud, incrementando el número de ciudadanos que conocen y ejercen sus derechos y deberes en salud, a nivel nacional	Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía articulando acciones con las instituciones de los niveles de gobierno (central, regional y local) y otras instancias públicas y privadas.
	AEI.01.02 conformación y en funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud a nivel nacional	Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud	9002: APNOP	Informe de N° de acciones de promoción ejecutadas y ciudadanos orientados.	AOI00051500281		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
		Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.	9002: APNOP	Informe de implementación de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.	AOI00051500282		
		Encuentros Nacionales para el fortalecimiento de las JUS.	9002: APNOP	Informe de acciones ejecutadas para el fortalecimiento de las JUS.	AOI00051500284		
	AE.01.03 Asistencia Técnica en mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementadas en las administradas a nivel nacional	Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.	9002: APNOP	Responsables de PAUS y Libro de Reclamaciones en Salud con capacidades fortalecidas en la normativa vigente.	AOI00051500285		Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, para la prevención de la vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.
Sesión de difusión en derechos en salud y mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS		9002: APNOP	Reporte de situación de IAFAS/IPRESS/UGIPRESS sobre la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos remitidos a SASUPERVISIÓN.	AOI00051500286			

6.4 Actividades trimestrales del PAP 2024

Unidad Orgánica: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud													
ESTRUCTURA OPERATIVA					ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO								
Objetivo General del Plan	Objetivo Específico del Plan	Actividad Operativa	UM	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL				
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Física Anual	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto
Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento de los derechos y deberes en salud, incrementando el número de ciudadanos que conocen y ejercen sus derechos y deberes en salud, a nivel nacional	Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía articulando acciones con las instituciones de los niveles de gobierno (central, regional y local) y otras instancias públicas y privadas.	1.1. Desarrollo de acciones de promoción sobre derechos y deberes en salud	Acción	42	60	60	38	200	7,800	6,700	1,300	1,200	17,000
		2.1. Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud	Acción	40	60	60	60	220	1,040	1,560	1,560	1,040	5,200
		2.2. Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.	Acción	24	24	24	24	96	800	1,200	1,200	800	4,000
		2.3. Encuentros Nacionales para el fortalecimiento de las JUS.	Acción		1		1	2		2,500			2,500
		3.1. Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.	Informe	22	66	64	63	215	5,200	15,600	10,600	600	32,000
	Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.	3.2. Sesión de difusión en derechos en salud y mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS	Acción	25	35	35	35	130	1,000	1,000	--	--	2,000

6.5 Presupuesto

Las acciones e intervenciones necesarias para la ejecución y cumplimiento del “Programa Anual de Promoción 2024 se financiarán con cargo al presupuesto institucional de las entidades involucradas, en el marco de las disposiciones legales vigentes.

6.6 Fuentes de Financiamiento

Órgano de línea involucrado	PRESUPUESTO	S/
AGAP / IPROM	Recursos Ordinarios	17,000.00
PC / IPROM	Recursos Ordinarios	11,700.00
AT / IPROM	Recursos Ordinarios	34,000.00
TOTAL		

6.7 Implementación del PAP 2024

Objetivo General	Objetivos Específicos	Responsables
Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento de los derechos y deberes en salud, incrementando el número de ciudadanos que conocen y ejercen sus derechos y deberes en salud, a nivel nacional.	Orientar y difundir los derechos y deberes en salud a la ciudadanía articulando acciones con las instituciones de los niveles de gobierno (central, regional y local) y otras instancias públicas y privadas.	Área de Gestión de Acciones de Promoción / IPROM
	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	Área de Gestión de Acciones de Participación Ciudadana / IPROM
	Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.	Área de Gestión de Acciones de Asistencia Técnica / IPROM

6.8 Acciones de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación del PAP 2024

La evaluación de cumplimiento del PAP 2024, se realizará de forma trimestral, mediante informes y reportes de seguimiento. Asimismo, respecto a los resultados de las actividades y tareas, éstas serán medidas a través de cumplimiento de indicadores y reportes, según corresponda.