



Lo que encontrarás en nuestro boletín:



**SUSALUD:
DIVULGACIÓN DE
DATOS DE LOS
PACIENTES ES UNA
FALTA GRAVE**



**AUMENTAN RECLAMOS POR
SERVICIOS DE SALUD EN
REGIÓN NORTE**



**Mecanismo de atención al
usuario
CÓMO RECLAMAR ANTE
UNA MALA ATENCIÓN
MÉDICA**



**TOMA BUENAS DECISIONES
EN SALUD: CONSULTA LOS
REGISTROS
DE SUSALUD**

01

02

03

04

SUSALUD: DIVULGACIÓN DE DATOS DE LOS PACIENTES ES UNA FALTA GRAVE

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) enfatiza que toda persona usuaria de los servicios de salud, tiene derecho a ser atendido con pleno respeto de su dignidad e intimidad, con la garantía de la confidencialidad y protección de los datos referidos a su atención, lo cual se extiende incluso al momento del deceso y manejo del cadáver.

SUSALUD invoca a los directores de instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), identificar y sancionar los actos de captación de imágenes (fotografías y vídeos) realizados dentro de sus establecimientos y la difusión de las mismas, así como denunciar estos hechos y a sus responsables.

Los directores de los establecimientos de salud donde se hubiera cometido la infracción están obligados a accionar la investigación y sanción de los responsables de la falta, sin perjuicio de la intervención que pueda tener el Ministerio Público u otras entidades tales como la Contraloría General de la República, los colegios profesionales o los procuradores públicos del sector correspondiente.



SANCIONES

La divulgación de los datos relacionados a la salud de los pacientes constituye una falta grave, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por el Decreto

Supremo N° 031-2014-SA, lo que conlleva a la aplicación por parte de SUSALUD de una sanción administrativa de multa de hasta 300 UIT, equivalente a S/ 1'380,000 (Un millón trescientos ochenta mil Soles).

Amparo legal

La garantía de este derecho tiene su amparo en la Constitución Política del Perú, la Ley General de Salud, así como la Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, que reconocen el derecho fundamental de toda persona a su dignidad, a la intimidad personal y familiar, así como, guardar la reserva de la información en salud.

De igual forma, la Ley de Protección de Datos Personales, regula el adecuado tratamiento de datos personales sensibles, cuya información está relacionada a la salud de las personas, lo cual incluye el diagnóstico, tratamiento y condición médica, estableciendo que estos datos no pueden ser divulgados sin consentimiento previo de su titular.

SUSALUD se mantiene vigilante en cumplimiento de sus funciones, para promover, proteger y defender los derechos en salud de todo ciudadano residente en el territorio nacional, independiente de su condición de aseguramiento.

Medio: Diario La Industria de Chiclayo

Suplemento: Salud y Bienestar (Pg. 06)

Fecha: 30/10/2022

AUMENTAN RECLAMOS POR SERVICIOS DE SALUD EN REGIÓN NORTE

Los reclamos por la insatisfacción a la hora de la presentación del servicio de salud siguen en ascenso en Lambayeque, según se registra en la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

De enero a setiembre de 2022 a nivel de región norte se tiene un total de 6400 casos registrados de los cuales corresponden a Lambayeque 2417, cifra superior a la de 2021 cuando se presentaron 2200 quejas.

Según Miguel Vela López, Intendente de la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte, el mayor número de reclamos se da tras la pandemia. “nos está dejando con serios problemas en lo que se refiere a la propia atención de los servicios y a la capacidad de respuesta que tienen los servicios”.

Otro derecho vulnerado es acceso a los servicios de salud con 33%. El tercer grupo es atención y recuperación en Salud, luego Protección de derechos en salud.

CIFRAS

De los 2417 reclamos registrados hasta setiembre, el mayor porcentaje (44%) corresponde a los establecimientos de salud a cargo del Gobierno Regional, llámense hospitales: Regional, Las Mercedes, Belén, centros de salud y otros.

En el segundo grupo están los establecimientos de EsSalud con 42% “Lambayeque es centro de atención prácticamente de todo el norte del país, que tiene que atender la contingencia de EsSalud. Porque las demandas que recibimos son pacientes que vienen de Jaén, Piura, Cajamarca, Moyobamba, Rioja”.

En tercer lugar van las Instituciones Prestadoras de Servicios Privadas (4%), le siguen la sanidad (2%) y las EPS privadas del Seguro Integral de Salud (7%) del total de casos.

DERECHOS VULNERADOS

El acceso a la información registra un 35% del total de reclamos. La gente no

está recibiendo información suficiente y adecuada en los establecimientos de salud sobre sus temas de derechos dijo Vela.



Medio:	Diario La Industria de Chiclayo
Suplemento:	Salud y Bienestar (Pg. 06)
Fecha:	30/10/2022

Mecanismo de atención al usuario

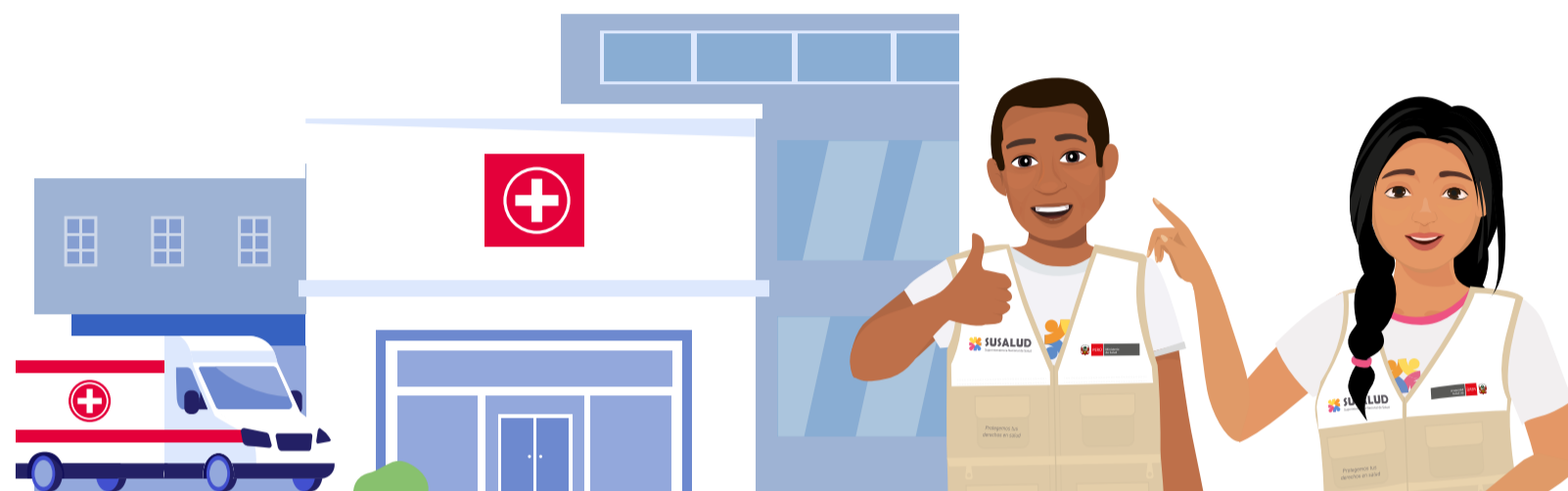
CÓMO RECLAMAR ANTE UNA MALA ATENCIÓN MÉDICA



Diseño elaborado con la información publicada en el Diario La Industria de Chiclayo

OBLIGACIONES DE LAS IPRESS, IAFAS Y UGIPRESS

- 01** Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- 02** Afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud.
- 03** Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención.
- 04** Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- 05** Contar con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos.
- 06** Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- 07** Informar al público sobre el derecho que les asiste para acudir en denuncia ante SUSALUD.
- 08** Presentar oportunamente a solicitud de SUSALUD.

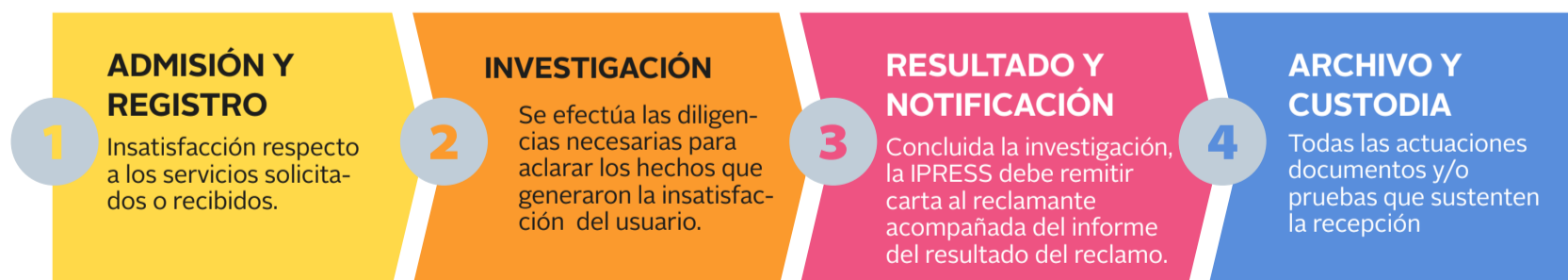


PLATAFORMA DE ATENCIÓN

- Respetar el enfoque de Interculturalidad.
- Designar mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución responsable de la PAUS.
- Contar con personal capacitado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios.
- Desarrollar acciones de capacitación personal.
- Desarrollar acciones de difusión a los usuarios.
- Publicar en los lugares visibles los procesos de atención.
- Habilitar ambiente para la atención y recepción.
- Señalizar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos.



ETAPAS DE ATENCIÓN



TRATO DIRECTO

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS propician en cualquiera de las etapas del reclamo, el trato directo, a fin de llegar a un acuerdo que permita la conclusión del mismo.

MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Recibido el reclamo, informar al reclamante sobre las ventajas de resolver las controversias a través del CECONAR que promueve SUSALUD.



RESULTADO DEL RECLAMO

- INFUNDADO**
Cuando no corresponde la atención del reclamo por no acreditar la legitimidad para obrar.
- FUNDADO**
Cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamo.
- IMPROCEDENTE**
Cuando no se acredita los hechos que sustenten el reclamo.

A-Z GLOSARIO

CONSULTA:

Solicitud de información y/u orientación.

El plazo máximo: 5 días hábiles

RECLAMO:

es manifestación verbal o escrita por un usuarios.

El plazo máximo: 30 días hábiles

IPRESS:

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

IAFAS:

Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.

DENUNCIA:

Es la manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones y omisiones de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran construir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

USUARIO:

persona natural que hace uso de los servicios de salud.

SUSALUD:

Superintendencia Nacional de Salud.

UGIPRESS:

Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

PAUS:

Plataformas de Atención al Usuario en Salud.

