



Programa anual de promoción de Derechos y deberes en salud 2025 (PAP 2025)

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	FINALIDAD.....	3
III.	OBJETIVO	3
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	3
V.	BASE LEGAL.....	4
VI.	CONTENIDO	5
	6.1. Definiciones Operativas.....	5
	6.2. Análisis de la Situación Actual.....	6
	6.3. Articulación estratégica con los objetivos y acciones del PEI y POI	13
	6.4. Actividades por objetivos.....	13
	6.5. Presupuesto.....	25
	6.6. Financiamiento.....	25
	6.7. Acciones de monitoreo, supervisión y evaluación del PAP 2025.....	25
VII.	RESPONSABILIDADES	26

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, en 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, independientemente de quien las financie.

Sobre la promoción de derechos en salud, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUSALUD, aprobado con Decreto Supremo N.º 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 (ROF) de SUSALUD, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 008-2014-SA, indica en su artículo 40º, 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 (PAP 2025)**

En el Plan Estratégico Institucional (PEI) del 2024-2028, 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 institucional **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, con la implementación de **3 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)**; siendo estas: **AEI 1.1 Acciones de promoción de derechos y deberes en salud efectivos y oportunos a nivel nacional, priorizando las poblaciones usuarias de los servicios de salud en estado de vulneración y exclusión social, con la AEI 1.2 Junta de Usuarios conformadas en beneficio de la población a nivel nacional y con la AEI 1.3 Asistencia técnica en mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementados en las administradas a nivel nacional.**

En observancia a estas disposiciones, el Plan Anual de Promoción sobre los derechos y deberes en Salud 2025, encamina 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, así como, el respeto, protección y cumplimiento por parte de los prestadores y financiadores de los servicios del sistema de salud peruano y otros actores vinculados.

II. FINALIDAD

Lograr que la ciudadanía participe de acciones de promoción para fortalecer el ejercicio de sus derechos y deberes en salud¹.

III. OBJETIVO

3.1 Objetivo general

Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento y ejercicio 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 Objetivo específico

3.1.1 Brindar orientación y difundir información sobre 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.

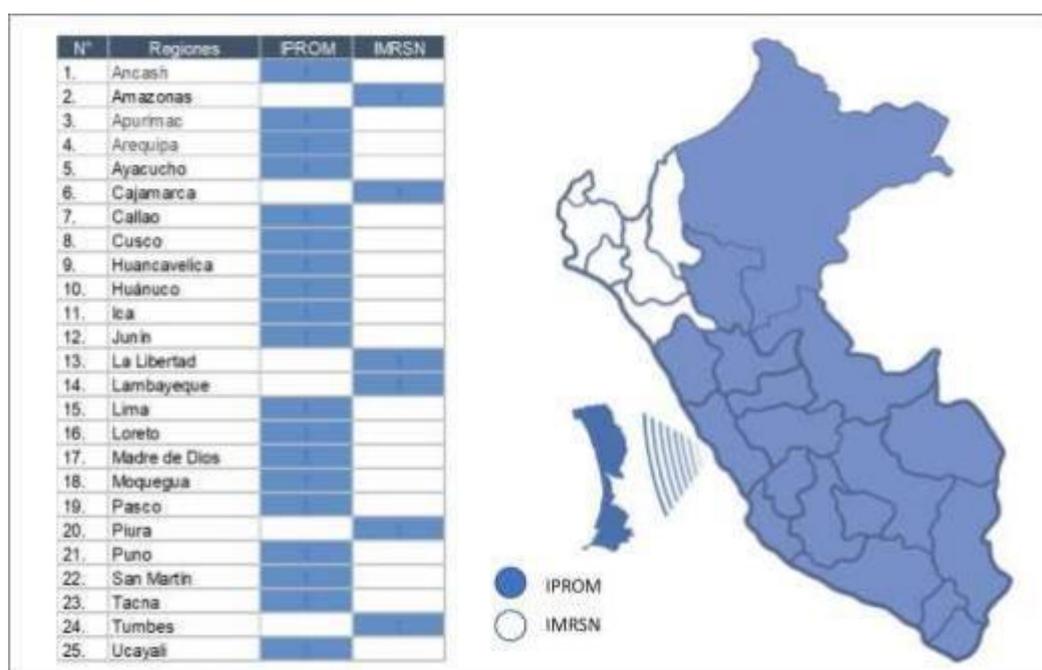
3.1.2 Impulsar la participación ciudadana en las acciones de promoción de los Derechos y deberes en salud a través de las Juntas de usuarios de los servicios de salud y otros mecanismos de participación, para la vigilancia activa y rendición de cuentas en beneficio de la ciudadanía.

3.1.3 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 Programa anual de promoción de derechos y deberes en salud 2025, tiene un alcance nacional, con el accionar de la IPROM, IMRSN y CECONAR, según el ámbito geográfico de competencia, conforme se detalla en el gráfico 1:

Gráfico N° 01



¹ Matriz de articulación de Planes del PEI 2024 – 2028, aprobado mediante resolución de Superintendencia N°. 056-2024-SUSALUD/S

V. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N.º 29414- Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los servicios de salud.
- Ley N.º 29344- Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N.º 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N.º 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N.º 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N.º 26842- Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N.º 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.º 012-2019-SA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1302
- Decreto Supremo N.º 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.º 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 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 N° 131-2018-SUSALUD/S, establece el ámbito territorial de la Intendencia Macro Regional Norte, conformada por los departamentos de Lambayeque, Piura, La Libertad, Tumbes, Cajamarca y Amazonas, y como sede administrativa la ciudad de Chiclayo.
- 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.

VI. CONTENIDO

6.1. Definiciones Operativas

- **Superintendencia nacional de salud (SUSALUD):** Organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.
- **Intendencia de promoción de derechos en salud (IPROM):** 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.
- **Promoción de derechos en salud (PDS):** Despliegue e implementación de acciones organizadas y planificadas, orientadas a promover la valoración de los derechos y deberes en salud, la prevención de su vulneración y el ejercicio ciudadano; contribuyendo al establecimiento de una cultura de protección de derechos en salud, desde los enfoques de interculturalidad, género y de inclusión.
- **Acciones de promoción (AP):** Conjunto de tareas orientadas a incrementar las habilidades y capacidades de las personas usuarias de los servicios de salud con la finalidad de satisfacer sus necesidades, contribuir a resolver su problemática y movilizar los recursos personales y sociales necesarios con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Alianza estratégica:** Acuerdo entre dos entidades que comparten intereses con el fin de lograr un objetivo común.
- **Derechos en salud (DES):** Es un conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de 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 (GL):** 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 (Gore):** 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, teniendo en cuenta la preservación y mejoramiento del medio ambiente y la participación de la comunidad.
- **Colegios profesionales (CP):** Son instituciones autónomas y corporativas de derecho público y se rigen por su ley de creación, la misma que señala que la colegiatura es requisito obligatorio para ejercer la profesión en el Perú - Artículo 20 de la Constitución Política del Perú; propiciando su desarrollo y descentralización mediante consejos regionales (CR)
- **Unidad de gestión educativa local (Ugel):** 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 (PS):** 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.
- **Junta de usuarios de los servicios de salud (JUS),** como espacio de participación ciudadana en salud, promueve el diálogo entre los usuarios de los servicios de salud y SUSALUD, con el fin de desarrollar una relación de cooperación

con actores vinculados al sistema de salud, contribuyendo así en la promoción y protección de derechos en salud como se detalla en su reglamento JUS.

- **Instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud (IAFAS):** 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.
- **Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS):** así se consideran a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, público, privados o mixtos, creados o por crearse, que realizan atención, 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.
- **Unidades de gestión de IPRESS (UGIPRESS):** se considera a las 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 (LRS):** 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

6.2.1. Antecedentes

Los derechos y deberes en salud son ineludibles al ser humano y constituyen una condición que debe ser asumida como primordial por nuestra sociedad. No obstante, la existencia de bajos niveles de conocimiento, cumplimiento y exigencia de derechos y deberes en salud tanto por parte de los usuarios, así como de los prestadores y financiadores de los servicios de salud es un escenario frecuente en el actual sistema de salud peruano.

La IPROM de SUSALUD, es el órgano de línea responsable de establecer, implementar, conducir y promover las actividades orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos en salud. Ello implica un trabajo plural, transparente, desconcentrado y multidisciplinario que requiere la articulación con otros órganos dentro de la Superintendencia, así como establecer alianzas con otras organizaciones, para lograr el posicionamiento del ciudadano con respecto a sus derechos en salud.

Evolución de las acciones de promoción de los derechos en salud

La gestión de las acciones de promoción ha tenido una evolución favorable en los últimos 5 años, la implementación de las estrategias 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.

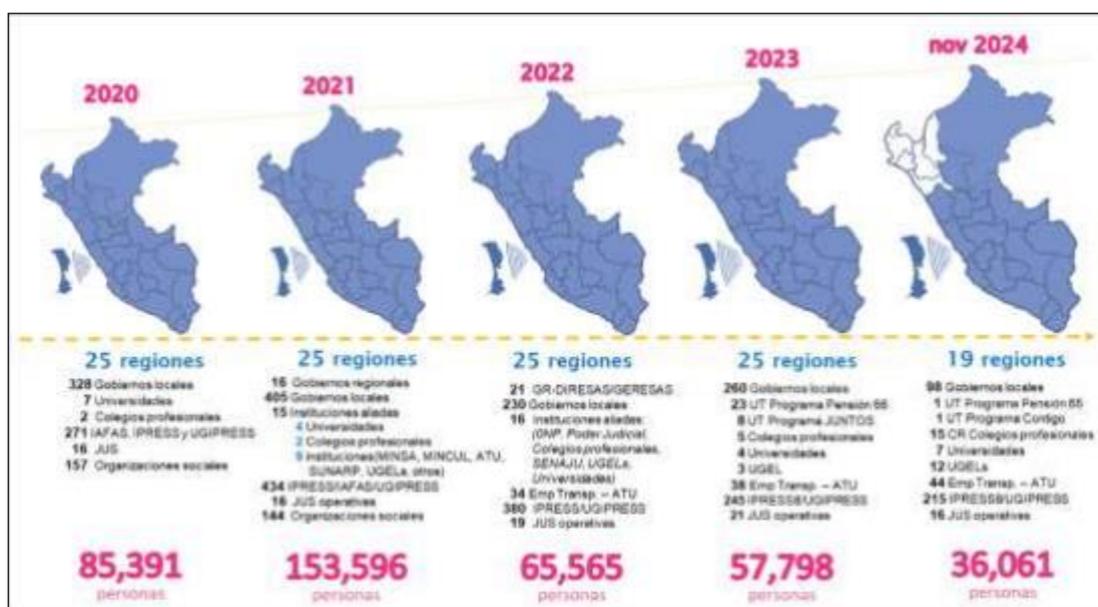
Las acciones para la promoción de los derechos y deberes en salud se han implementado a través de estrategias como: i) La articulación intergubernamental, Interinstitucional Público y privado, en los 3 niveles de gobierno, ii) El desarrollo de sesiones virtuales y presenciales, iii) La asistencia técnica a IPRESS, IAFAS, UGIPRESS públicas y privadas, JUS, iv) El uso de redes y plataformas tecnológicas con contenido digital con alcance local, regional y nacional.

La IPROM, a través de sus 3 líneas estratégicas: Área de Gestión de Acciones de Promoción (AGAP), Área de Gestión de Acciones de Participación Ciudadana (PC) y Área de Gestión de Asistencia Técnica (AT), en coordinación con la IMRSN, orientaron y difundieron información sobre los derechos y deberes en salud a la ciudadanía, siendo de prioridad localidades con población vulnerable y en exclusión (personas con discapacidad, adultos mayores), así como también localidades con población originaria.

La evolución de las acciones de promoción de derechos y deberes en salud evidencian señales respecto a las estrategias implementadas y sus resultados en el alcance territorial y poblacional (ver Gráfico N° 02).

Gráfico N° 02

Evolución de las acciones de promoción de los derechos en salud a nivel nacional 2019 - 2024



Fuente: IPROM

Con el propósito de salvaguardar los derechos en salud y fomentar la responsabilidad de cada individuo en su defensa, SUSALUD establece un espacio de diálogo y participación ciudadana mediante la creación de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS). Esta iniciativa busca fortalecer el contacto con la ciudadanía, canalizando consultas, opiniones y propuestas que contribuyan a mejorar el acceso a los servicios de salud y proteger los derechos de los usuarios, convirtiéndolos en el eje central del sistema de salud.

Las JUS son espacios de participación ciudadana que representan a los usuarios de los servicios de salud en diversas instancias de gestión y toma de decisiones. Su objetivo primordial es impulsar la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas y en la continua mejora de los servicios de salud. Además, informan a la comunidad sobre sus derechos en salud y promueven la educación y la implicancia activa en la gestión de estos servicios.

Actualmente, se encuentran bajo la secretaría técnica de la IPROM, 16 JUS de las regiones de Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Callao, Cusco, Huánuco, Junín, Loreto, San Martín, Puno, Ucayali, y Lima (Lima Metropolitana Centro, Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Este, Lima Metropolitana Sur y Lima Región) y, a cargo de la IMRSN, 6 JUS de las regiones Amazonas, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Piura y Tumbes.

El fortalecimiento de las JUS ha tenido una evolución favorable en los últimos 5 años, lo que ha permitido incrementar el alcance territorial y poblacional de manera progresiva (ver Gráfico N° 03).

Gráfico N° 03

Evolución del fortalecimiento de las JUS 2019 - 2024



Fuente: IPROM

Asimismo, en cumplimiento al D. S. N° 002-2019-SA, a partir del segundo trimestre del 2019, la IPROM brinda asistencia técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas o mixtas a nivel nacional.

A través de esta atribución, se fortalece las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos en salud, a fin de prevenir su vulneración, desarrollando 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, en concordancia con el D. S. N° 027-2015-SA; con énfasis en el respeto irrestricto de estos derechos, contribuyendo en el incremento del alcance territorial y poblacional de manera progresiva (ver Gráfico N° 04).

Gráfico N° 04

Evolución de la Asistencia Técnica en Mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementada en la administración pública a nivel nacional 2019 - 2024



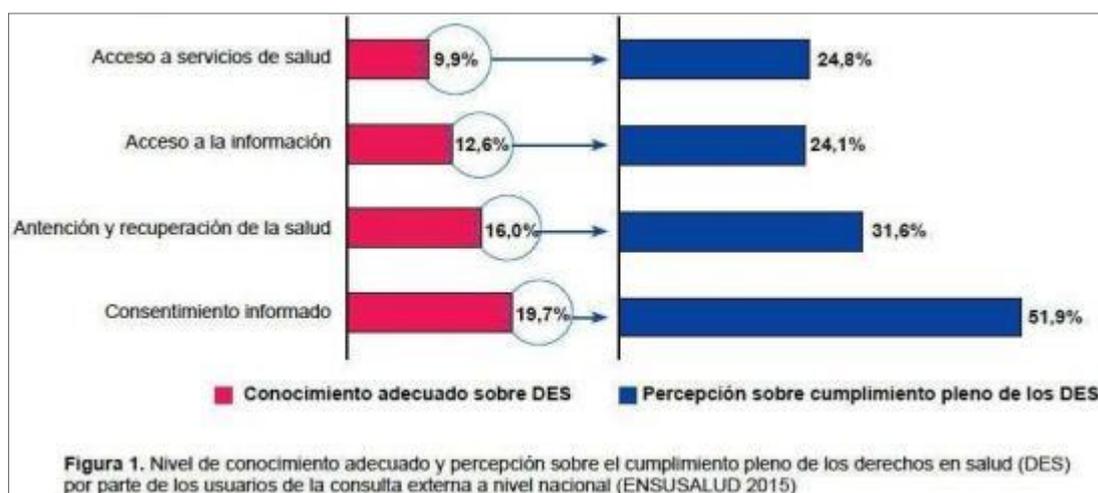
6.2.2. Problema

En Perú, se han evaluado los conocimientos, percepciones y prácticas de los usuarios de los servicios de salud con respecto a sus derechos al acceso a los servicios de salud, al acceso

a la información, a la atención y recuperación de la salud, al consentimiento informado, así como, a la protección de los derechos en salud; aspectos reconocidos en la normatividad vigente^(2,3). Uno de ellos es la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del año 2015 (ENSUSALUD) -desarrollada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática y SUSALUD con una muestra representativa nacional- que **evidenció una baja proporción de usuarios de la consulta médica ambulatoria con conocimiento adecuado y con percepción de cumplimiento pleno de sus derechos** (ver Gráfico N° 05).

Gráfico N° 05

Nivel de conocimiento adecuado y percepción sobre el cumplimiento pleno de los derechos en salud por parte de los usuarios de la consulta externa a nivel nacional



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD 2015)

Adicionalmente, como proxy a la protección de los DES, en esa misma encuesta se observó que 11,4% de los usuarios habían tenido problemas en la atención en los últimos seis meses; sin embargo, solo 22,6% presentó un reclamo y, de estos, 16,6% refirió haber recibido la solución total del mismo. Estos hallazgos plantean la presencia de notorias **insuficiencias en el ejercicio de los DES por parte de los ciudadanos peruanos**.

Por otra parte, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud del año 2016 (ENSUSALUD), refleja la existencia de un alto porcentaje de usuarios de la consulta externa que conocen solo un poco sobre sus derechos en salud, principalmente cuando se refieren al conocimiento de aquellos derechos relacionados con el acceso a los servicios de salud, donde los usuarios afirman en un 67.7% que solo lo conoce un poco, mientras que el 15.3% afirma no conocer nada sobre este derecho. De igual manera el 66% de los usuarios también manifiesta conocer solo un poco sobre sus derechos al acceso a la información en salud. Además, se destaca también que un 62.9% conoce solo un poco sobre sus derechos a la atención y recuperación de su salud. Estos resultados resaltan la presencia de notorias **insuficiencias en el conocimiento de los derechos en salud por parte de los usuarios en salud** (ver Gráfico N° 06).

² Perú, Congreso de la República. Ley 29414. Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. (2 de octubre de 2009)

³ Perú, Ministerio de Salud. Decreto Supremo 027-2015-SA. Aprueban Reglamento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. (13 de agosto de 2015)

Gráfico N° 06

Conocimiento de los usuarios de consulta externa sobre los derechos en salud (Porcentaje)

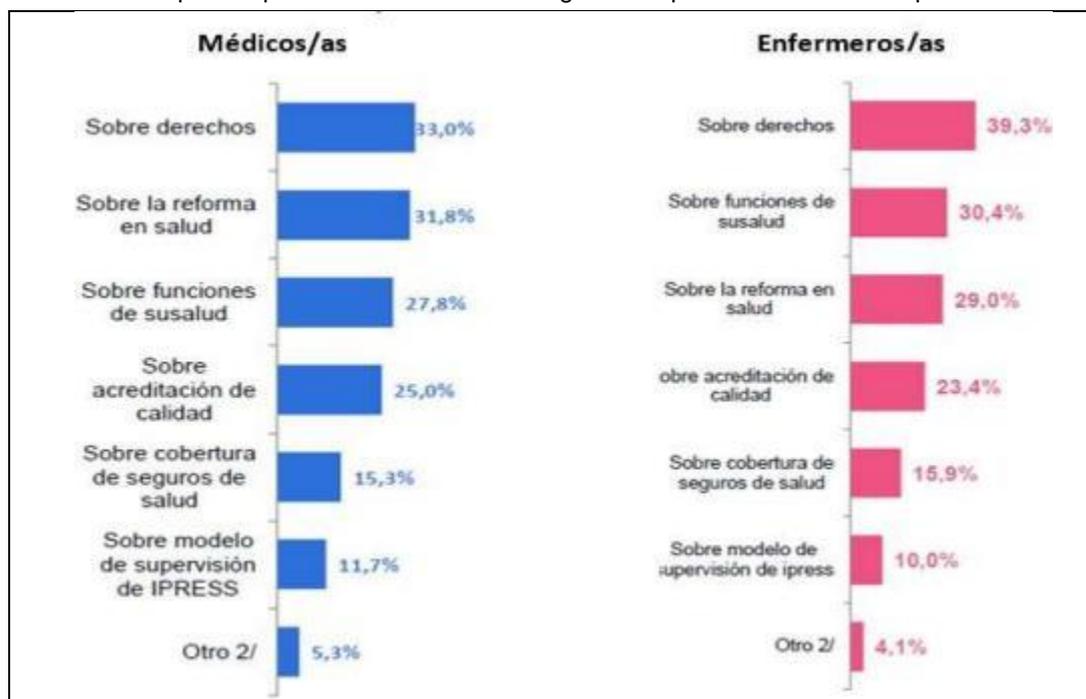


Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD 2016)

Otro dato sobresaliente referido a la ENSUSALUD es que, de 2,216 médicos encuestados, el 33% señaló que les gustaría que SUSALUD los capacite en derechos en salud, mientras que entre los profesionales de enfermería, el 39.3%, de un total de 2,856 personas encuestadas identificaron esta misma necesidad de capacitación (ver Gráfico N° 07).

Gráfico N° 07

Temas que los prestadores de salud les gustaría que SUSALUD los capacite



Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD 2016)

Estos datos estadísticos expresan que existe una **necesidad de información por parte de los usuarios de los servicios de salud**, así como necesidades de capacitación de los profesionales médicos y de enfermería sobre derechos.

Por lo tanto, se constata como problema el **INSUFICIENTE CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS Y ACTORES DEL SISTEMA SOBRE LOS DERECHOS y DEBERES EN SALUD**.

6.2.3. Causas del Problema

- ✓ Desconocimiento de la ciudadanía sobre las normas que protegen sus derechos y deberes en salud
- ✓ Insuficiente orientación y difusión de la información sobre los derechos y deberes en salud dirigida a la población usuaria y al personal de salud
- ✓ Limitados espacios de participación ciudadana para la vigilancia de los servicios de salud
- ✓ Plataformas de atención al usuario no implementadas y/o inoperativas.
- ✓ Incumplimiento de las administradas en la implementación de las recomendaciones producto de la orientación técnica brindadas por SUSALUD.
- ✓ Desconocimiento del personal de salud de IPRESS/IAFAS/UGIPRESS sobre las normas que protegen los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

6.2.4. Población y entidades objetivo

Población objetivo

- a) Autoridades regionales del sector salud
- b) Gestores y prestadores de establecimientos de salud y aseguradoras
- c) Operadores de programas sociales
- d) Usuarios y ciudadanos organizados vinculados a la salud
- e) Usuarios de los servicios de salud
- f) **Ciudadanía en general**

Entidades objetivo

– Alianza interinstitucional

- a) Instituciones públicas: Defensoría del Pueblo, Consejo Nacional de Integración para las Personas con Discapacidad (CONADIS), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Autoridad de Transportes Urbano para Lima Metropolitana y Callao (ATU), Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSIÓN 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, entre otras.
- b) Organizaciones de la sociedad civil: asociaciones de pacientes, de personas con discapacidad, adultos mayores, organizaciones no gubernamentales.

– Cooperación internacional

Convocatoria a la cooperación nacional e internacional para sumarse en el acompañamiento en la implementación y ejecución de acciones de promoción de derechos y deberes en salud.

– Actores clave

- a) Colegios profesionales
- b) Universidades
- c) Institutos de Educación Superior
- d) Unidades de Gestión Educativa Local
- e) Gobiernos locales
- f) Junta de Usuarios de los servicios de salud
- g) Instituciones prestadoras de los servicios de salud
- h) Instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud
- i) Unidades de gestión de Instituciones prestadoras de los servicios de salud

6.2.5. Análisis de las alternativas de solución

Problema	Causa	Alternativas de solución
<p>Insuficiente conocimiento sobre los derechos en salud por los usuarios y actores del sistema de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desconocimiento de la ciudadanía sobre las normas que protegen sus derechos y deberes en salud ✓ Insuficiente orientación y difusión de la información sobre los derechos y deberes en salud dirigida a la población usuaria y al personal de salud ✓ Limitados espacios de participación ciudadana para la vigilancia de los servicios de salud ✓ Plataformas de atención al usuario no implementadas y/o inoperativas. ✓ Incumplimiento de las administradas en la implementación de las recomendaciones producto de la orientación técnica brindadas por SUSALUD. ✓ Desconocimiento del personal de salud de IPRESS/IAFAS/UGIPRESS sobre las normas que protegen los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo de acciones de promoción de derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual a nivel nacional ✓ Desarrollo de acciones de difusión sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual. ✓ Conformación y renovación de las JUS ✓ Asistencia técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud. ✓ Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud. ✓ Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas en IPRESS/UGIPRESS. ✓ Encuentros nacionales para el fortalecimiento de las JUS ✓ Orientación técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y regiones. ✓ Acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y regiones. ✓ 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

6.3. Articulación estratégica con los objetivos y acciones del PEI y POI

PEI 2024 - 2028	POI 2025	PAP 2025
Objetivo Estratégico 01 Fortalecer la promoción y participación del ejercicio de los derechos y deberes en salud de las personas	Acción Estratégica 01 Acciones de promoción de derechos y deberes en salud efectivos y oportunos a nivel nacional.	Objetivo específico 01 Brindar orientación y difundir información sobre 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.
	Actividad Estratégica 02 Junta de Usuarios conformadas en beneficio de la población a nivel nacional.	Objetivo específico 02 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.
	Actividad Estratégica 03 Asistencia Técnica en mecanismos de atención, gestión de consultas y reclamos implementados en las administradas a nivel nacional	Objetivo específico 03 Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.

6.4. Actividades por objetivos

6.4.1. Descripción operativa (unidad de medida, meta y responsables)

Objetivo específico 01

Brindar orientación y difundir información sobre 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.

Actividad 1.1: Acciones de orientación sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual.

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

Esta actividad se desarrollará considerando el enfoque de intervención territorial en las regiones Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali estarán a cargo de la IPROM y, en las regiones Amazonas, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes, a cargo de la IMRSN

Para el periodo 2025, se ha programado realizar acciones de promoción de los derechos y deberes en salud de manera presencial o virtual dirigidas a la ciudadanía en general, en alianza con: 1) 29 gobiernos locales, 2) 6 universidades, 3) 30 Ugeles, 4) 12 Consejos regionales de 4 colegios profesionales, 5) 9 institutos de educación superior, 6) ATU, entre otras, en 19 regiones a cargo de la IPROM. Y, en alianza con: i) 19 gobiernos locales, ii) 8 universidades, iii) 4 Ugeles, iv) 13 consejos regionales de 4 colegios profesionales, v) y vi) 3 programas sociales (PENSIÓN 65, OMAPED y JUNTOS), en 6 regiones a cargo de la IMRSN. Los detalles se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1: Detalle de las acciones de promoción programadas por región - 2025

N°	Regiones	Gobiernos Locales	Universidad	Ugel	Colegio Profesional	ATU	Programas sociales	IEST	Diris	Otros
1.	Ancash	3		4	1					
2.	Amazonas	2	1	1	1					
3.	Apurímac	1		1	1					
4.	Arequipa	1		1						
5.	Ayacucho	2		2	1					
6.	Cajamarca	2	1	1	1					
7.	Callao	3		1	1					
8.	Cusco	1		1						
9.	Huancavelica	1		2						
10.	Huánuco	1		1	1					
11.	Ica	2		1						
12.	Junín	1		1						
13.	La Libertad	3	1	1	1		1			
14.	Lambayeque	4	1	1	1		1			
15.	Lima	5	6	6	2	10		9		9
16.	Loreto	1		1	1					
17.	Madre de Dios	1		1	1					
18.	Moquegua	1		1						
19.	Pasco	1		1	1					
20.	Piura	4	2	1	2		1			
21.	Puno	1		2	1					
22.	San Martín	1		1	1					
23.	Tacna	1		1						
24.	Tumbes	5		--	3					
25.	Ucayali	1		1						

Con el desarrollo de 148 acciones de promoción se estima lograr un alcance poblacional de 11,100 personas. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 2: Detalle del alcance de la actividad 1.1 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
1.1	Acciones de orientación sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual	Acciones	148	105	43
		Personas	11,100	7,875	3,225
		Presupuesto S/	35,640.00	27,590.00	8,050.00

El desarrollo de las acciones considera 3 momentos:

- a) **ANTES:** Generación de espacios para la promoción de derechos en salud. Se emitirá un oficio de articulación a las instituciones priorizadas, posteriormente se realiza el seguimiento a la notificación vía celular y/o correo electrónico para establecer contacto con el representante e iniciar las coordinaciones para la ejecución de la acción de promoción, la cual quedará registrada en un acta o plan de trabajo para la ejecución de la actividad. Y, proceder con la transferencia de material comunicacional para su difusión por los diferentes medios de comunicación con que dispone la institución aliada.
- b) **DURANTE:** Desarrollo de la acción de promoción de derechos y deberes en salud. Se ejecutará la acción mediante el desarrollo de sesiones orientativas 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, colaboradores de los gobiernos locales e instituciones aliadas, autoridades, líderes de diferentes organizaciones y población usuaria de los servicios de salud. La sesión tiene una duración promedio de 45 minutos. Para la sesión en modalidad virtual, previamente se aplicará el registro de participación con un pre test, mediante formulario virtual.

Al finalizar la sesión en modalidad virtual, para la medición del conocimiento de los derechos y deberes en salud de los participantes se aplicará una autoevaluación a través de un formulario virtual que contiene 3 preguntas, con una puntuación de 20 y una pregunta de satisfacción, mediante un formulario virtual.

- c) **DESPUÉS:** Seguimiento a la implementación de acciones de promoción de derechos y deberes en salud por las instituciones aliadas, compromisos asumidos mediante acta y/o plan. Y, la elaboración del informe correspondiente.

Actividad 1.2: Acciones de difusión sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual

Las acciones de difusión de los derechos y deberes en salud buscan brindar información a la ciudadanía para el ejercicio de los mismos y prevenir su vulneración. Estas acciones se desarrollarán en alianza con gobiernos locales de Lima Metropolitana; la Dirección Regional de Salud de Lima y Callao; Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana Norte, Centro, Sur y Este; programas sociales (PENSIÓN 65 y CONTIGO) por la IPROM y, en las 6 regiones a cargo de la IMRSN.

Para el periodo 2025, se ha programado realizar acciones de difusión de los derechos y deberes en salud de manera presencial dirigidas a la ciudadanía en general, en alianza con: 1) 39 gobiernos locales de Lima Metropolitana y Callao, 2) 4 Diris y 2 Diresas, 3) 1 Programa Nacional de Asistencia Solidaria PENSIÓN 65, 4) 1 Programa CONTIGO, entre otros. Con lo que se estima lograr un alcance poblacional de 4,500 ciudadanos

Las acciones de difusión de los derechos y deberes en salud se desarrollarán en coordinación con las instituciones públicas y privadas en campañas o ferias locales, organizadas por las instituciones aliadas, lo que permitirá brindar información de los derechos en salud con enfoque de derechos humanos, género, interculturalidad y de inclusión. Los detalles se presentan en el Cuadro 3.

Cuadro 3: Detalle de las acciones de difusión programadas por región - 2025

Nº	Regiones	GL	Pensión 65	Contigo	Juntos	Diresas	Diris	Otros
1.	Amazonas	1						
2.	Cajamarca	1			1			
3.	Callao	3				1		
4.	La Libertad	1						
5.	Lambayeque	1		1	1			
6.	Lima	36	10	10		1	4	
7.	Piura	1		1				
8.	Tumbes	1						

Con el desarrollo de 72 acciones de difusión se estima lograr un alcance poblacional de 5,500 personas. Los detalles se presentan en el cuadro 4 .

Cuadro 4: Detalle del alcance de la actividad 1.2 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
1.2	Acciones de difusión sobre Derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual	Acciones	72	62	10
		Personas	5,500	4,500	1,000
		Presupuesto S/	13,750.00	7,250.00	6,500.00

El desarrollo de las acciones considera 3 momentos:

- a) **ANTES:** Se emitirá un oficio de articulación a las instituciones priorizadas, posteriormente se realiza el seguimiento a la notificación vía celular y/o correo electrónico para establecer contacto con el representante e iniciar las coordinaciones para la ejecución de la acción de difusión, la cual quedará registrada en un acta o plan de trabajo para la ejecución de la actividad. Y, proceder con la transferencia de material comunicacional para su difusión por los diferentes medios de comunicación con que dispone la institución aliada. En este momento se considera la preparación de la información a difundir, las herramientas e instrumentos a utilizar:

Difusión de información	Herramientas	Instrumento	Material de distribución
<ul style="list-style-type: none"> - Derechos en salud y deberes de salud - Mecanismos para el ejercicio de derecho a consulta, reclamo en salud - Canales de atención para denuncia ante SUSALUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Módulo / carpa - Banner de derechos en salud - Láminas con mensajes clave 	<ul style="list-style-type: none"> - Formato para registro de participantes 	<ul style="list-style-type: none"> - tríptico de derechos en salud - lapiceros

- b) **DURANTE:** Se ejecutará la acción de difusión considerando los siguientes pasos

Paso 1 : Instalación y ambientación del espacio (módulo / carpa / toldo),

Paso 2 : Convocatoria de participantes (invitación a través del perifoneo e impulsores del evento)

Paso 3 : Difusión de información sobre los derechos y deberes en salud. Durante la jornada se brindará la información de manera individual o grupal a los asistentes, con una duración promedio de 4 minutos; se complementará con la entrega de material comunicacional y merchadising, previo registro de la persona informada en el formato físico establecido. La duración promedio de la acción será de 4 a 5 horas.

- c) **DESPUÉS:** Seguimiento a la implementación de acciones de difusión virtual de derechos en salud por las instituciones aliadas, de acuerdo a los compromisos establecidos mediante acta y/o plan. Y, la elaboración del informe correspondiente.

Objetivo específico 02

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.

Actividad 2.1: Conformación y renovación de las JUS

La SUSALUD, viene promoviendo la participación ciudadana a través de la estrategia Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS), la cual congrega a representantes de organizaciones sociales de pacientes, personas con discapacidad, personas por etapa de vida (adultos mayores y jóvenes), voluntariados vinculados a la salud, con la finalidad de realizar acciones para mejorarlos servicios de salud, en beneficio del usuario de los servicios de salud.

En la actualidad se han conformado y están en funcionamiento 22 Juntas de Usuarios de las cuales la IPROM ejerce la Secretaría Técnica de 16 JUS, debiendo realizarse el proceso de Designación y renovación; 06 JUS a renovar y 01 JUS a designar. Los detalles se presentan a continuación:

Cuadro 5: Detalle de la situación de las JUS por región - 2025

Responsable de monitoreo	Junta de Usuarios de los Servicios de Salud conformadas	Proceso de Designación y Renovación	Proceso de Designación
IPROM	Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Callao, Cusco, Huánuco, Junín, Loreto, San Martín, Puno, Ucayali y Lima (Lima Metropolitana Centro, Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Este, Lima Metropolitana Sur y Lima Región)	Apurímac, Huánuco, Lima Región, San Martín y Ucayali	Se priorizará la Región según el Análisis de Territorio. ⁴
IMRSN	Amazonas, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Piura y Tumbes	Amazonas	No corresponde

La designación y renovación de las JUS a nivel nacional se desarrolla dentro del marco normativo, N.º 043-2019-SUSALUD/S de fecha 04 de abril 2019, **Procedimiento de Designación y Renovación de Representantes de Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, el cual establece cuatro (04) fases**; Evaluación, Selección, Aprobación y Reconocimiento e Inducción.

La **fase de evaluación** comprende 03 etapas: Análisis de territorio, Mapeo de actores, y Sensibilización de actores; la aplicación de estas etapas permite la identificación de organizaciones adecuadas para conformar la JUS.

Para el logro de esta fase, es necesario involucrar a los actores del sistema de salud, gobiernos regionales y locales, instituciones u organizaciones a quienes se solicita su colaboración, con la finalidad de identificar organizaciones sociales idóneas que participen del proceso. Para el mapeo de actores, se proyecta identificar 70 organizaciones sociales, con las cuales se dará continuidad al Proceso de Designación y Renovación de la JUS.

En relación a las fases de Aprobación y Reconocimiento, e Inducción se demandan actividades protocolares, en las cuales corresponde se involucre a SUSALUD para dar el reconocimiento y el valor público a la actividad.

Con la actividad se estima lograr la Designación y renovación de **06 JUS a renovar** y la designación de **01 JUS**. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 6.

Cuadro 6: Detalle del alcance de la actividad 2.1 – 2025

Nº	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
2.1	Conformación y renovación de las JUS	Informe	8	7	1
		Personas			
		Presupuesto S/	700.00	--	700.00

Actividad 2.2: Asistencia Técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.

Para el óptimo funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud es necesario que la IPROM, la cual ejerce la Secretaría técnica de las JUS, brinde la

⁴ Ancash, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Tacna

Asistencia Técnica a los representantes JUS. Para ello se despliegan acciones que permitan dar sostenibilidad a la estrategia JUS, y con ello dar cumplimiento al

Reglamento de funcionamiento de la JUS (Resolución N° 031-2019-SUSALUD/S) “la JUS se reúne en sesión ordinaria tres veces al año; y en sesión extraordinaria cuando sea convocado y evaluado por la secretaría técnica de la JUS”.

Las sesiones ordinarias que se desarrollan son: I sesión para elaborar y aprobar el plan de trabajo JUS; II sesión seguimiento, evaluación y reformulación del plan de trabajo JUS, y III s de trabajo anual. Los resultados de estas sesiones nos permiten evaluar el compromiso constante de los representantes JUS y considerar las organizaciones para las próximas renovaciones JUS, así mismo se identifican oportunidades para fortalecer los conocimientos de los representantes, y con ello el mejor despliegue de sus acciones, ya que la estrategia JUS se caracteriza por brindar orientación de ciudadano a ciudadano, empoderándolos a través del conocimiento de los Derechos y Deberes en Salud, para prevenir la vulneración de los derechos en salud.

Cuadro 7: Detalle del alcance de la actividad 2.2 – 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
2.2	Asistencia Técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	Informe	110	59	60
		Personas	200	170	30
		Presupuesto S/	53,216.00	51,116.00	2,100.00

Actividad 2.3: Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud.

En la actualidad se tiene conformadas y en funcionamiento 22 Juntas de Usuarios en las regiones de Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Cajamarca, Callao, Cusco, Huánuco, Junín, Lambayeque, La Libertad, Loreto, San Martín, Piura, Puno, Ucayali y Lima (Lima Metropolitana Centro, Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Este, Lima Metropolitana Sur y Lima Región); de las cuales la IPROM ejerce la Secretaría Técnica de 16 JUS, en atención a la Resolución de Superintendencia N° 054-2022-SUSALUD/S, de fecha 06 de julio de 2022, mediante la cual se Delega a la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte (IMRSN), funciones de la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud dentro de su ámbito territorial y jurisdicción. (...) Ejercer las funciones de la Secretaría Técnica de la Junta de Usuarios (...).

Para la ejecución de la actividad, se da cumplimiento a plan de trabajo anual JUS, bajo la asistencia técnica de la IPROM - SUSALUD, este instrumento de gestión permite la planificación sus actividades, y todo lo necesario para el despliegue de las acciones para fortalecer a la ciudadanía en el conocimiento de sus derechos en salud. También, se realizará una actividad en marco del Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente de manera conjunta con las IPRESS priorizadas.

Con el desarrollo de la actividad se estima lograr un alcance poblacional de 13,000 personas con la participación de 22 JUS.

Cuadro 8: Detalle del alcance de la actividad 2.3 – 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
2.3	Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud.	Acciones	281	181	100
		Personas	13,000	10,000	3,000
		Presupuesto S/	7,552.00	4,552.00	3,000.00

Actividad 2.4: Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas en IPRESS/UGIPRESS.

La vigilancia ciudadana y rendición de cuentas consiste en la escucha efectiva al usuario mediante el recojo de sus opiniones y necesidades sobre los servicios de salud. Esta información obtenida de primera mano es primordial pues conecta al sistema de salud con la ciudadanía (comunicación de posibles casos en vulneración de derechos), a partir

de la cual la JUS propone acciones de mejora a los gestores y autoridades en salud, según sea el caso.

Este proceso se caracteriza principalmente por involucrar a diversas organizaciones sociales vinculadas a la salud y al desarrollo social, cuyo ámbito territorial de acción coincide con el del establecimiento de salud priorizado.

Asimismo, la rendición de cuentas es un mecanismo de participación a través del cual la Sociedad Civil se relaciona con el Estado para ejercer un control sobre la eficiencia, equidad y eficacia de sus acciones; finalmente, tiene como finalidad: mantener informada a la población sobre la gestión pública, promover una mayor responsabilidad y transparencia en el ejercicio de la función pública, fortalecer la legitimidad institucional, fortalecer la confianza entre representantes y representados, facilitar el ejercicio del control social sobre la gestión pública y prevenir la corrupción.

Con la actividad se estima lograr la implementación de vigilancias ciudadanas / rendición de cuentas en salud, para la mejora de los servicios de salud en 87 IPRESS, mediante 111 informes. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 9.

Cuadro 9: Detalle del alcance de la actividad 2.4 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
2.4	Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas en IPRESS/UGIPRESS.	Informe	136	88	48
		Personas	--	--	--
		Presupuesto S/	4,952.00	4,952.00	--

Actividad 2.5: Encuentros nacionales para el fortalecimiento de las JUS

SUSALUD desde la IPROM despliega acciones para promover la participación ciudadana a través de la estrategia Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud, con la finalidad de empoderar a los ciudadanos para el ejercicio de sus deberes y derechos en salud y la implementación de mejoras en los servicios de salud desde la escucha al ciudadano.

En ese sentido, se tiene planificado desarrollar Encuentros Nacionales de las JUS para compartir sus logros obtenidos y experiencias exitosas en la implementación de sus planes de trabajo. Asimismo, se generará espacio de diálogo entre el Superintendente Nacional y los representantes de las Juntas de Usuarios para conocer sus principales problemas, opiniones, sugerencias, entre otros.

También, se realizará una actividad en marco del Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente de manera conjunta con las IPRESS priorizadas.

Cuadro 10: Detalle del alcance de la actividad 2.5 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
2.5	Encuentros nacionales para el fortalecimiento de las JUS	Informe	4	4	0
		Personas	--	--	--
		Presupuesto S/	--	--	--

Objetivo específico 03

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

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

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 - PAUS y LRS (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, a fin de prevenir su vulneración; fortaleciendo de esta manera las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos en salud.

Para la ejecución de la actividad, la IPROM hará el requerimiento del informe de autodiagnóstico sobre la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, y nudos críticos identificados, a las IPRESS, en marco del Decreto Supremo N° 002-2019-SA; para ello la IPROM remite un documento y correo electrónico institucional adjuntando un archivo, es preciso indicar que el instrumento de "Autodiagnóstico del Grado de Implementación del D.S. N° 002-2019-SA", se encuentra aprobado por la Intendencia.

A través del autodiagnóstico, se evidencia el porcentaje alcanzado y la brecha que existe en la implementación del D.S. N° 002-2019-SA, en adelante Reglamento, que consta de 34 ítems agrupados en siete componentes (se adjunta los ítems/verificadores) que se detallan a continuación: 1) Gestión de Innovación y Desarrollo Institucional. 2) Gestión de Atención al Usuario. 3) Gestión del Archivo Documentario. 4) Gestión de la Información de los Servicios de Salud. 5) Gestión de Equipos de Infraestructura. 6) Gestión de Recursos Humanos. 7) Gestión de Mejora continua.

La actividad operativa ejecutada por IPROM, 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:

- a) Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS): Para el año 2025 se intervendrán un total de 40 IAFAS, distribuidas de la siguiente manera
06 Sector Público, 34 Sector Privado.
- b) Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Para el año 2025 se estará interviniendo un total de 156 administradas, en Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima Metropolitana, Lima Provincias, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna y Ucayali. En el Primer Nivel de Atención 87 IPRESS, en el Segundo Nivel de Atención 42 IPRESS y en el Tercer Nivel de Atención 27 IPRESS.
- c) Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS): Durante el año 2025 se espera alcanzar intervenir un total de 29 UGIPRESS en las regiones de Ancash, Apurímac, Huánuco, Pasco y Puno.

La actividad operativa ejecutada por la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte, estima lograr un alcance poblacional de ciento sesenta (160) 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:

- a) Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS): Para el año 2025 se intervendrán un total de 7 IAFAS, distribuidas de la siguiente manera
03 Sector Público, 4 Sector Privado.
- b) Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Para el año 2025 se estará interviniendo un total de 67 administradas, en Lambayeque, Cajamarca, Piura, La Libertad, Amazonas y Tumbes. En el Primer Nivel de Atención 52 IPRESS, en el Segundo Nivel de Atención 28 IPRESS y en el Tercer Nivel de Atención 4 IPRESS.
- c) Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS): Durante el año 2025 se espera alcanzar intervenir un total de 6

UGIPRESS en las regiones de Lambayeque, Cajamarca, Piura, La Libertad, Amazonas y Tumbes.

A continuación, se detalla los departamentos a intervenir, por nivel y categoría:

Cuadro 11: Detalle de asistencias técnicas programadas por regiones - 2025

N°	Regiones	I-3	I-4	II-1	II-2	II-E	III-1	III-2	III-E	UGIPRESS	IAFAS	Total
1.	Amazonas	0	5	5	1	0	0	0	0	1	1	13
2.	Ancash		6	7	4					5		22
3.	Apurímac		15	1	3					5		24
4.	Arequipa		1				4					5
5.	Ayacucho			1	1	1						3
6.	Cajamarca	0	2	4	3	2	0	0	0	1	1	13
7.	Callao				1							1
8.	Cusco						3					3
9.	Huancavelica			1	1							2
10.	Huánuco		4	2	3	1				6		16
11.	Ica			1	1		1					3
12.	Iquitos				1		1					2
13.	Junín		1		1		1		1			4
14.	La Libertad	0	4	3	0	1	2	2	0	1	1	14
15.	Lambayeque	7	3	1	0	0	0	0	0	1	1	13
16.	Lima Metropolitana			4	2	1	9	3	2		40	61
17.	Lima Provincias				3							3
18.	Moquegua			3	2							5
19.	Pasco				1				1	2		4
20.	Piura	0	5	4	0	3	0	0	0	1	1	14
21.	Puno		30	9	8	3				11		61
22.	San Martín				1	1						2
23.	Tacna						1					1
24.	Tumbes	9	0	0	0	1	0	0	0	1	2	13
25.	Ucayali			1	2							3

Con el desarrollo de 305 orientación técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en lima metropolitana y regiones, se estima lograr un alcance poblacional de 862 personas. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 12: Detalle del alcance de la actividad 3.1 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
3.1	Orientación técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.	Acciones	305	225	80
		Personas	862	702	160
		Presupuesto S/	27,320.00	25,820.00	1,500.00

Actividad 3.2: Acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y Regiones.

Esta actividad presencial y/o virtual, permite brindar soporte técnico a las IPRESS, IAFAS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, para fortalecer las capacidades de gestión de los responsables del libro de reclamaciones en salud y de las plataformas de atención al usuario en salud, a través de las actividades de orientación y apoyo, en el marco del Reglamento para la Gestión de reclamos y denuncias, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

El acompañamiento y seguimiento está orientado a brindar una asistencia individualizada para la adecuada implementación de las recomendaciones emitidas por el equipo de la IPROM y corroborar que la información remitida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, se encuentre acorde a las obligaciones previstas en el Reglamento, con el objetivo de

garantizar el acceso y disponibilidad de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos.

La actividad operativa ejecutada por Intendencia de Promoción en Derechos en Salud, estima lograr un alcance poblacional de doscientos diez (210) 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).

La actividad operativa ejecutada por la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte, estima lograr un alcance poblacional de ciento sesenta (160) 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

Con el desarrollo de 305 acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en lima metropolitana y regiones, se estima lograr un alcance poblacional de 862 personas. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 13: Detalle del alcance de la actividad 3.2 – 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
3.2	Acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y Regiones.	Informes	146	66	80
		Personas	370	210	160
		Presupuesto S/	5,870.00	3,620.00	2,250.00

Actividad 3.3: 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

La sesión de difusión presencial y/o virtual, nos 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.

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.

Asimismo es preciso indicar que, mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016- SERVIR-PE, se formaliza la aprobación de la Directiva de la “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”, donde se señala en el numeral 5.1.2 que: “No se considera Acción de Capacitación: Las actividades de asistencia técnica, entendiéndose por estas a las actividades de orientación, apoyo y acompañamiento a los servidores y entidades de los distintos niveles de gobierno con el fin de fortalecer sus capacidades de gestión”.

La actividad ejecutada por la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud, estima lograr un alcance poblacional de 2750 (dos mil setecientos cincuenta) prestadores de servicios de salud de las diferentes IAFAS/IPRESS/UGIPRESS a nivel nacional.

La actividad ejecutada por la Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte, estima lograr un alcance poblacional de 1,500 (un mil quinientos) prestadores de servicios de salud de las diferentes IAFAS/IPRESS/UGIPRESS a nivel nacional.

Mediante 210 informes de las sesiones de difusión en derechos en salud y mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos a personal institucional de las IAFAS/IPRESS/UGIPRESS, se estima reportar un alcance poblacional de 4,250 personas orientadas. Los detalles se presentan en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 14: Detalle del alcance de la actividad 3.3 - 2025

N°	Actividad	Unidad de medida	Meta Anual	Responsables	
				IPROM	IMRSN
3.3	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	Informes	210	150	60
		Personas	4,250	2750	1500
		Presupuesto S/	3,850.00	1,000.00	2,850.00

6.4.2. Costeo de las actividades por tarea

N°	Actividades	Presupuesto S/		Presupuesto anual S/
		IPROM	IMRSN	
1.1	Acciones de orientación sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual	27,590.00	8,050.00	35,640.00
1.2	Acciones de difusión sobre derechos y deberes en salud de manera presencial y virtual	7,250.00	6,500.00	13,750.00
2.1	Conformación y renovación de las JUS	--	700.00	700.00
2.2	Asistencia Técnica para funcionamiento de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.	51,116.00	2,100.00	53,216.00
2.3	Seguimiento a las acciones de promoción de derechos y deberes en salud.	4,552.00	3,000.00	7,552.00
2.4	Acompañamiento en el proceso de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas en IPRESS/UGIPRESS.	4,952.00	--	4,952.00
2.5	Encuentros nacionales para el fortalecimiento de las JUS	--	--	--
3.1	Orientación Técnica en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos, en Lima Metropolitana y Regiones.	25,820.00	1,500.00	27,320.00
3.2	Acompañamiento y seguimiento en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en Lima Metropolitana y Regiones.	3,620.00	2,250.00	5,870.00
3.3	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	1,000.00	2,850.00	3,850.00
TOTAL		125,900.00	26,950.00	152,850.00

6.4.4. Responsable para el desarrollo de cada actividad

Declaración de objetivos	Meta Anual	Unidad de medida	Responsable
Objetivo General Empoderara la ciudadanía en el conocimiento y ejercicio 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	711	Acciones	IPROM, IMRSN
	35,285	Personas	
Objetivo específico 1 Brindar orientación y difundir información sobre 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.	220	Acciones	IPROM, IMRSN
	16,600	Personas	
Objetivo específico 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.	281	Acciones	IPROM, IMRSN
	13,200	Personas	
Objetivo específico 3 Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.	210	Acciones	IPROM, IMRSN
	5,485	Personas	

6.5. Presupuesto

El PAP 2025 está alineado al Plan Estratégico Institucional 2024-2028 y al Plan Operativo Institucional 2025, por lo que se ejecutará de acuerdo al ejercicio presupuestal asignado.

Objetivo	Fuente de financiamiento	Ppto por órganos de línea		Presupuesto anual S/
		IPROM	IMRSN	
OE 1	Recursos Ordinarios	34,840.00	14,550.00	49,390.00
OE 2	Recursos Ordinarios	60,620.00	5,800.00	66,420.00
OE 3	Recursos Ordinarios	30,440.00	6,600.00	37,040.00
TOTAL		125,900.00.00	26,950.00	152,850.00

6.6. Financiamiento

Las acciones e intervenciones necesarias para la ejecución y cumplimiento del PAP 2025 se financiarán con cargo al presupuesto institucional de los órganos de línea involucradas, en el marco de las disposiciones legales vigentes.

6.7. Acciones de monitoreo, supervisión y evaluación del PAP 2025

La evaluación de cumplimiento del PAP 2025, se realizará de forma semestral, mediante informes de evaluación de cumplimiento. Asimismo, respecto a los resultados de las actividades y tareas, éstas serán medidas a través de cumplimiento de indicadores, según corresponda

Matriz de indicadores del PAP 2025

Declaración de objetivos	Indicador	Unidad de medida	Meta programada		Fuente de información	Responsable
			I SEM	II SEM		
Objetivo General Empoderar a la ciudadanía en el conocimiento y ejercicio 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	Número de acciones de promoción de derechos y deberes en salud ejecutadas	Acciones	335	376	Informe de evaluación al I semestre	OGPP SADERECHOS
	Número de personas informadas sobre sus derechos y deberes en salud	Personas	17,107	18,533	Informe de evaluación al II semestre	
Objetivo específico 1 Brindar orientación y difundir información sobre 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.	Número de acciones de promoción de derechos en salud ejecutadas	Acciones	113	107	Informe de evaluación al I semestre	SADERECHOS IPROM
	Número de personas informadas sobre sus derechos y deberes en salud	Personas	7,802	8,798	Informe de evaluación al II semestre	
Objetivo específico 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.	Número de Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud conformadas y en funcionamiento a nivel nacional	Acciones	121	160	Informe de evaluación al I semestre	SADERECHOS IPROM
	Número de personas informadas sobre sus derechos y deberes en salud	Personas	6,204	6,996	Informe de evaluación al II semestre	
Objetivo específico 3 Fortalecer las capacidades institucionales de la IAFAS/IPRESS/UGIPRESS en la implementación de los mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos.	Porcentaje de IAFAS/UGIPRESS/IPRESS con asistencia técnica en la implementación de mecanismos de atención y gestión de consultas y reclamos en salud	Acciones	101	109	Informe de evaluación al I semestre	SADERECHOS IPROM
	Número de personas informadas sobre sus derechos y deberes en salud	Personas	2,578	2907	Informe de evaluación al II semestre	

VII. RESPONSABILIDADES

Oficinas	
Gerencia general	Difusión del PAP 2025
Oficina de gestión de planeamiento y presupuesto	Seguimiento del PAP 2025
Superintendencia adjunta de promoción y protección de derechos en salud	Monitoreo del PAP 2025
Intendencia de Promoción de Derechos en Salud	Implementación del PAP 2025
Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte	