



Foro Efectividad de Políticas públicas en pacientes con Cáncer en Perú

Milcíades Reátegui Sánchez

Superintendente de promoción y protección de Derechos en
Salud - SADERECHOS



PERÚ

Ministerio
de Salud



PERÚ

Ministerio
de Salud

Superintendencia
Nacional de Salud



Siempre
con el pueblo



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



***Comprométete con la noble lucha
por los derechos.***

***Harás una mejor persona de ti
mismo, una gran nación de tu país
y un mejor mundo para vivir.***

Martin Luther King.

La institución: SUSALUD



**Organismo técnico especializado,
adscrito parte del Ministerio de Salud**

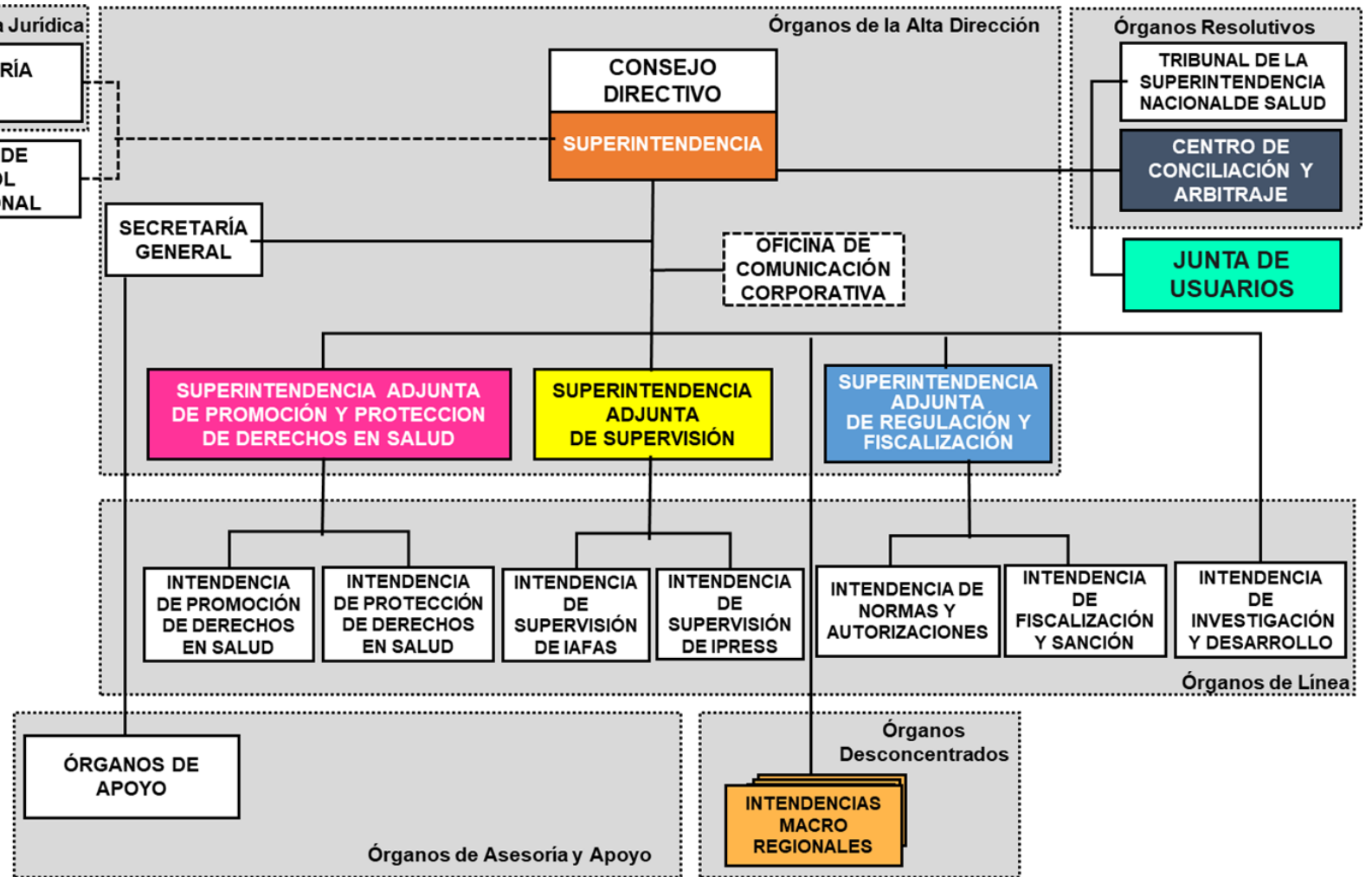
**“Promover, proteger y defender los
derechos en salud de las personas con
calidad y oportunidad”**

Cuenta con autonomía:

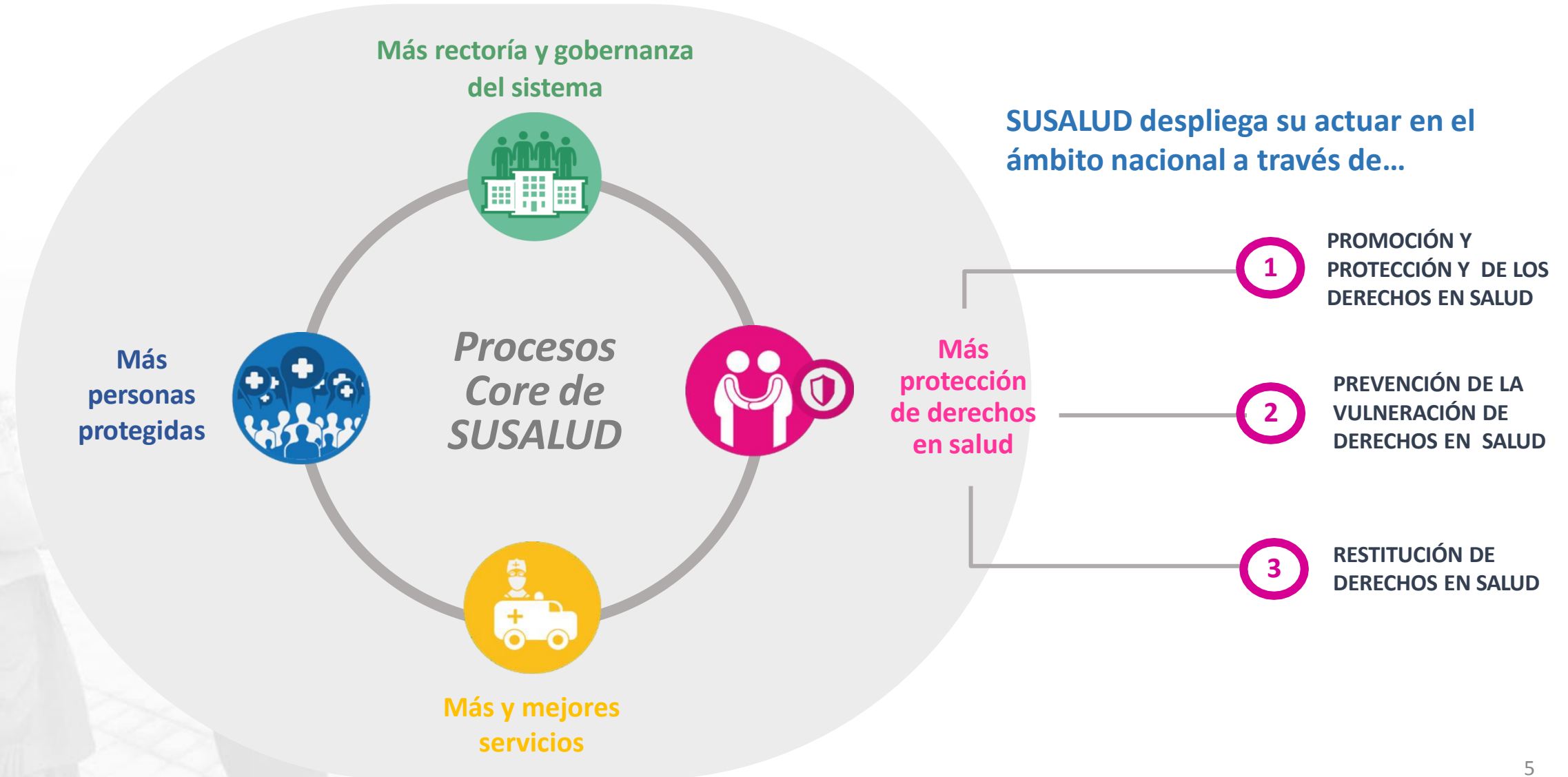
- *Técnica*
- *Funcional*
- *Administrativa*
- *Económica*
- *Financiera*



Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD



La institución: mandatos



Clasificación de DDHH- Generaciones

1

PRIMERA GENERACIÓN

Derechos Civiles y
políticos



2

SEGUNDA GENERACIÓN

Derechos Sociales



3

TERCERA GENERACIÓN

Derechos
colectivos, de
solidaridad o de los
pueblos



4

CUARTA GENERACIÓN

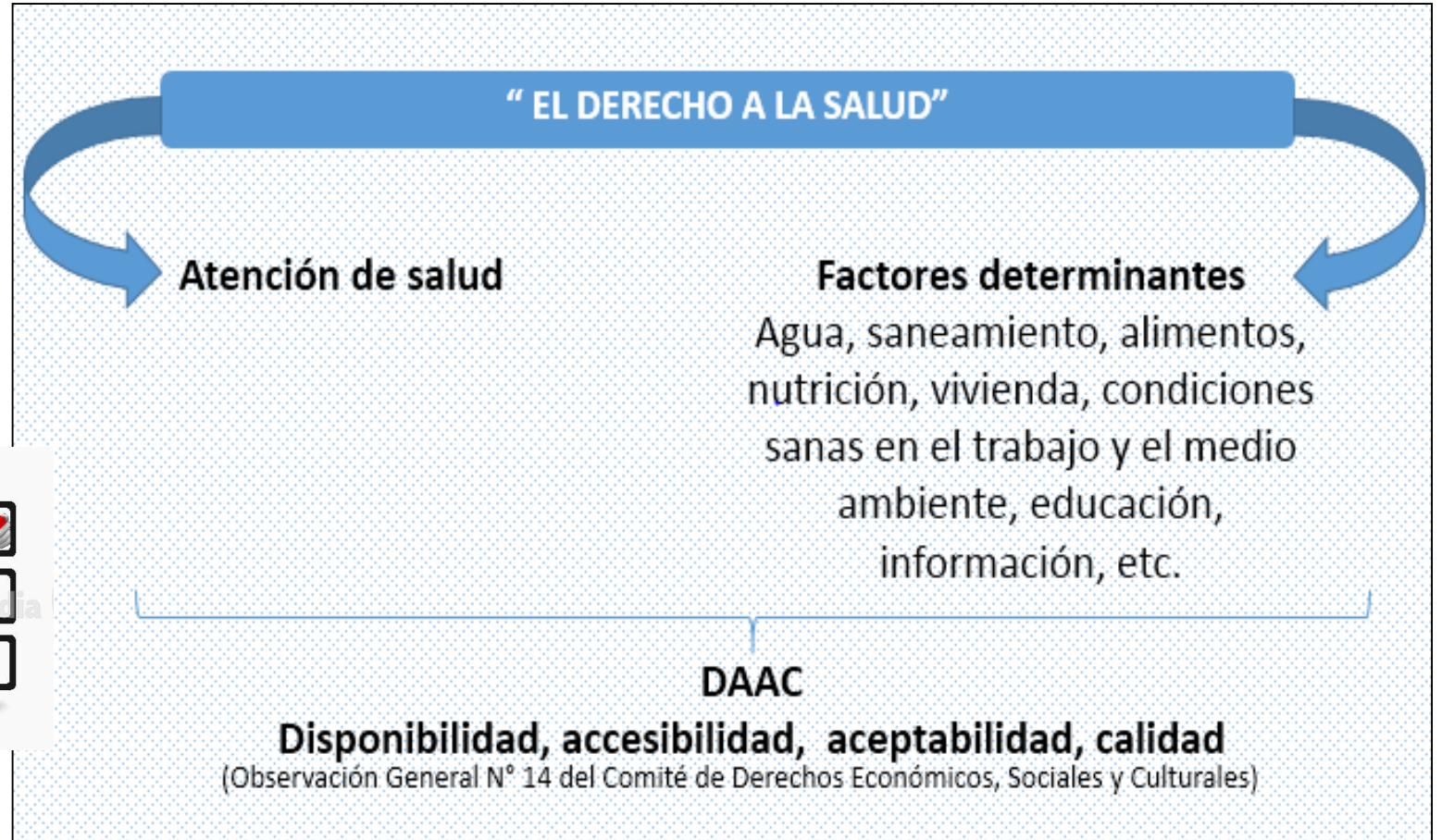
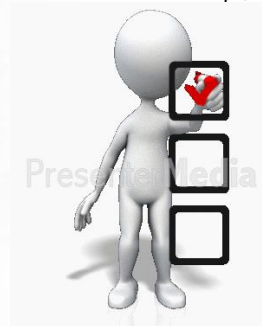
Derechos sobre
desarrollo
tecnológico y las
tecnologías de la
información y la
comunicación y el
ciberespacio



CONTENIDO MÍNIMO DEL DERECHO A LA SALUD

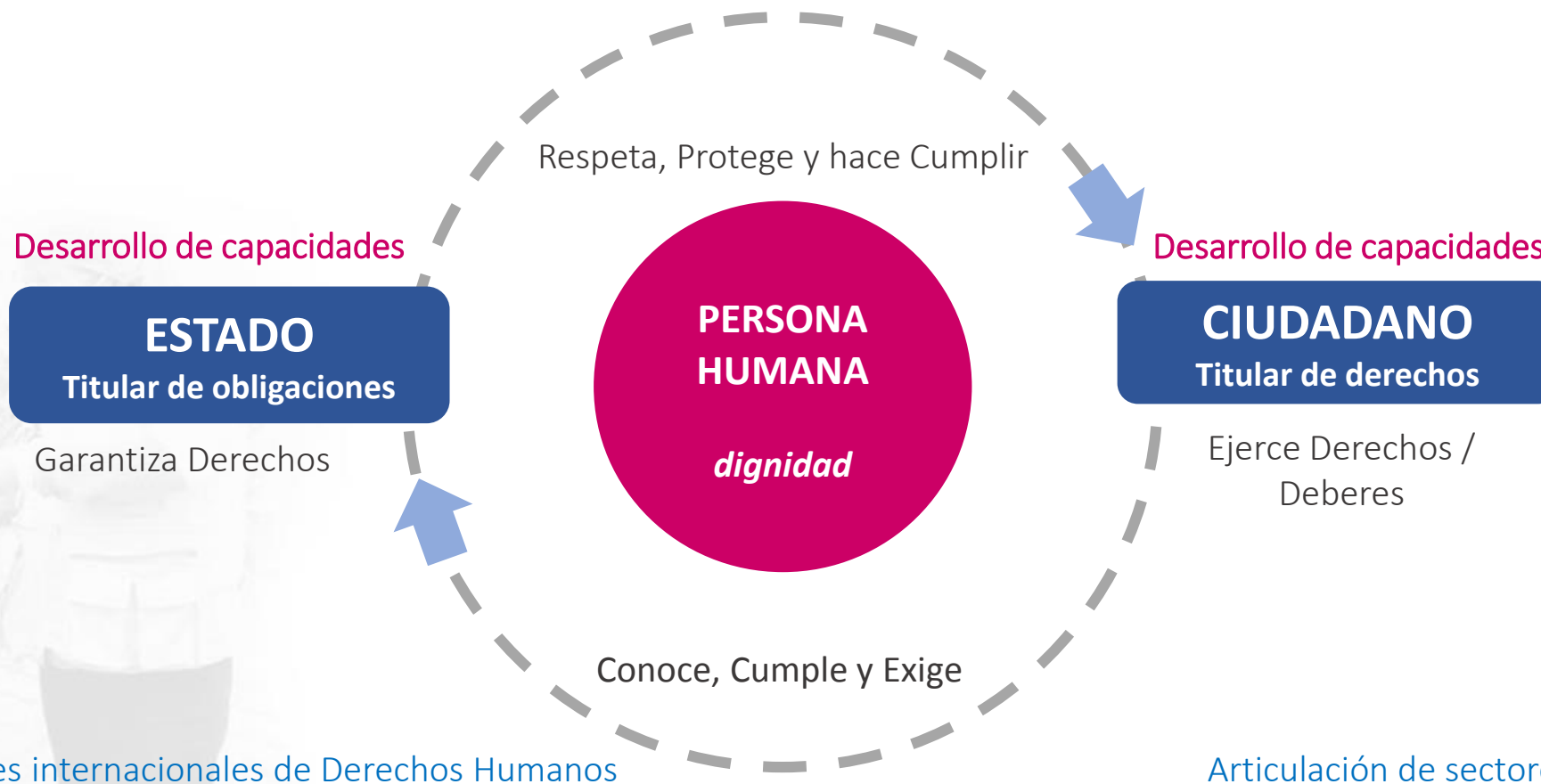
El derecho a la salud debe comprender como mínimo los siguientes elementos:

- Disponibilidad
- Accesibilidad
- Aceptabilidad
- Calidad



Elementos del Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH)

Principios: a) Igualdad y no discriminación / b) Participación e inclusión / c) Rendición de cuentas



El Derecho a la salud en la Ley peruana

❑ **Constitución Política del Perú (1993):**

En los artículos 1 y 9 establecen que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; y que el Estado determina la política nacional de salud.

Artículo 7°.- Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

❑ **Ley 26842, Ley General de Salud (1997):**

Sus 21 artículos resaltan, entre otros, nuestro derecho a recibir atención de emergencia cuando la necesitemos y mientras subsista el estado de grave riesgo para nuestra vida o salud; al consentimiento previo a tratamiento médico o quirúrgico; a la información necesaria para la promoción de una vida saludable;...(cont)

La Derecho a la salud en la Ley peruana

❑ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud (2009):

Art. 1: Modificaciones a la Ley General de Salud, modifícase los artículos 15°, 23°, 29° y el segundo párrafo del artículo 37° de la Ley núm., 26842, Ley General de Salud.

❑ Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud (2015):

Precisa el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado.

Derechos de los Usuarios de los servicios de salud



5 grupos

De derechos en salud

Ley N° 29414 y Decreto Supremo N° 027-2015/SA



Derecho al Acceso a los Servicios de Salud

Es el derecho que tiene toda persona de recibir atención médica libremente en los eess o de aseguramiento de acuerdo a su cobertura de atención.



Derecho al Acceso a la Información

Es la potestad de toda persona para recibir información clara y de fácil entendimiento por parte del establecimiento de salud o aseguradora.



Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud

Es la atribución que tiene toda persona de ser atendido con respeto a su dignidad e intimidad, bajo un tratamiento científicamente comprobado que le permita recuperar su salud.



Derecho al Consentimiento o Informado

Es la facultad que tiene toda persona de recibir información sobre el procedimiento y tratamiento de salud para aceptar o negar su consentimiento.



Derechos a la Protección de Derechos

Son los mecanismos que usa el Estado para garantizar que los derechos de toda persona sean respetados y, de ser vulnerados, buscar su restitución.

Deberes y responsabilidades del usuario

Ley N° 26842 , Ley General de Salud (julio de 1997)

Art. 21

Toda persona tiene el deber de participar y cooperar con las autoridades públicas en la prevención y solución de los problemas ocasionados por situaciones de desastre.

Art. 16

Toda persona debe velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud y la de las personas a su cargo. El deber personal de atender y conservar la propia salud sólo puede ser exigido cuando tal omisión es susceptible de incidir negativamente en la salud pública o en la de terceras personas.

Art. 20

Es deber de toda persona participar en el mejoramiento de la cultura sanitaria de su comunidad.

Art. 17

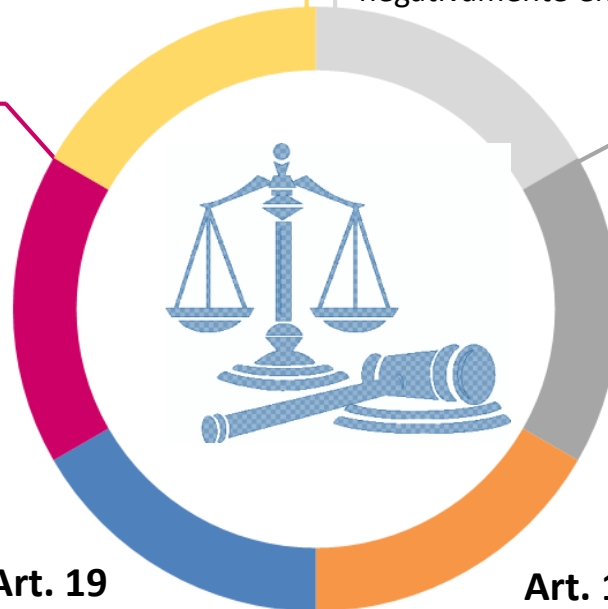
Ninguna persona puede actuar o ayudar en prácticas que signifiquen peligro, menoscabo o daño para la salud de terceros o de la población.

Art. 19

Es obligación de toda persona cumplir con las normas de seguridad que establecen las disposiciones pertinentes y participar y colaborar en la prevención y reducción de los riesgos por accidentes.

Art. 18

Toda persona es responsable frente a terceros por el incumplimiento de las prácticas sanitarias y de higiene, destinadas a prevenir la aparición y propagación de enfermedades transmisibles, así como por los actos o hechos que originen contaminación del ambiente.

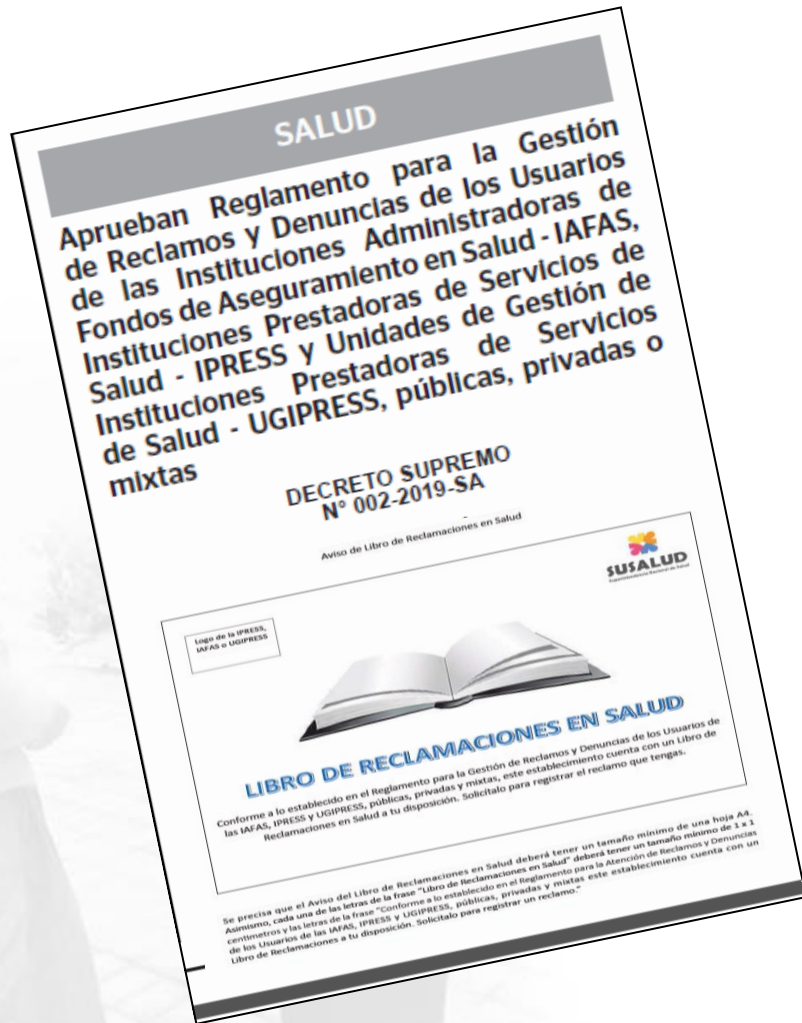




La voz de los ciudadanos ante la vulneración de derechos en salud.

SUSALUD: ACCIONES DE PROTECCION DE DERECHOS EN SALUD

Marco Normativo



Decreto Supremo N° 002-2019-SA

Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (aprobado el 30 de enero de 2019)

- Establece el procedimiento para la gestión del reclamo y denuncias por presunta vulneración de derechos a la salud, **así como los lineamientos** para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.
- Dispone que la **IPROT y los órganos desconcentrados son competentes** para la atención de **Consultas y denuncias**, así como **las intervenciones de oficio.**

El usuario al no recibir atención de calidad hace uso de los mecanismos para proteger los derechos en salud

RECLAMO



Es la manifestación verbal o escrita, **efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS** por una persona usuaria o tercero legitimado.



DENUNCIA



Es la manifestación expresa **presentada ante SUSALUD** sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

CONSULTA



Es la solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud **presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS o ante SUSALUD.**

Mecanismos para proteger los derechos en salud

En la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS

LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS



La 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.



Hospitales y clínicas de atención general con cama de internamiento
Institutos especializados y algunos hospitales de atención general con mayor especialización.



Aquí también encontrarás los **libros de reclamaciones**

Mecanismos para proteger los derechos en salud

En la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS



EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Disponibilidad y accesibilidad al usuario en el horario de funcionamiento de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS (LRS físico) y **las 24 horas de cada uno de los 7 días de la semana (LRS virtual)** y a personas con discapacidad u otras limitaciones físicas.

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios o prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.



Consultorios, puestos de salud, postas médicas, policlínicos, centros de salud, centros médicos con camas de internamiento

PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO

Canales de Atención al Ciudadano


Usuario
de los servicios de
salud

1



Atención Canal
Presencial



Presencial Oficina:
Centro de Lima,
Surco y Chiclayo



DELEGADOS EN SALUD

2



Atención Canal
Telefónico



Vía Telefónica
24x7x365



(Línea 113)

3



Atención Canal
Virtual



A



Web

B

Correo @

C



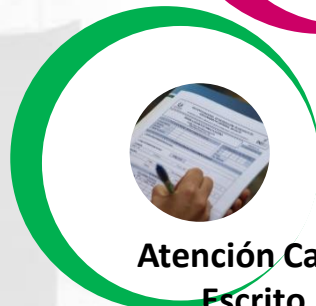
App Móvil

D



Redes Sociales

4



Atención Canal
Escrito



Recepción Sistema
de Trámite
Documentario



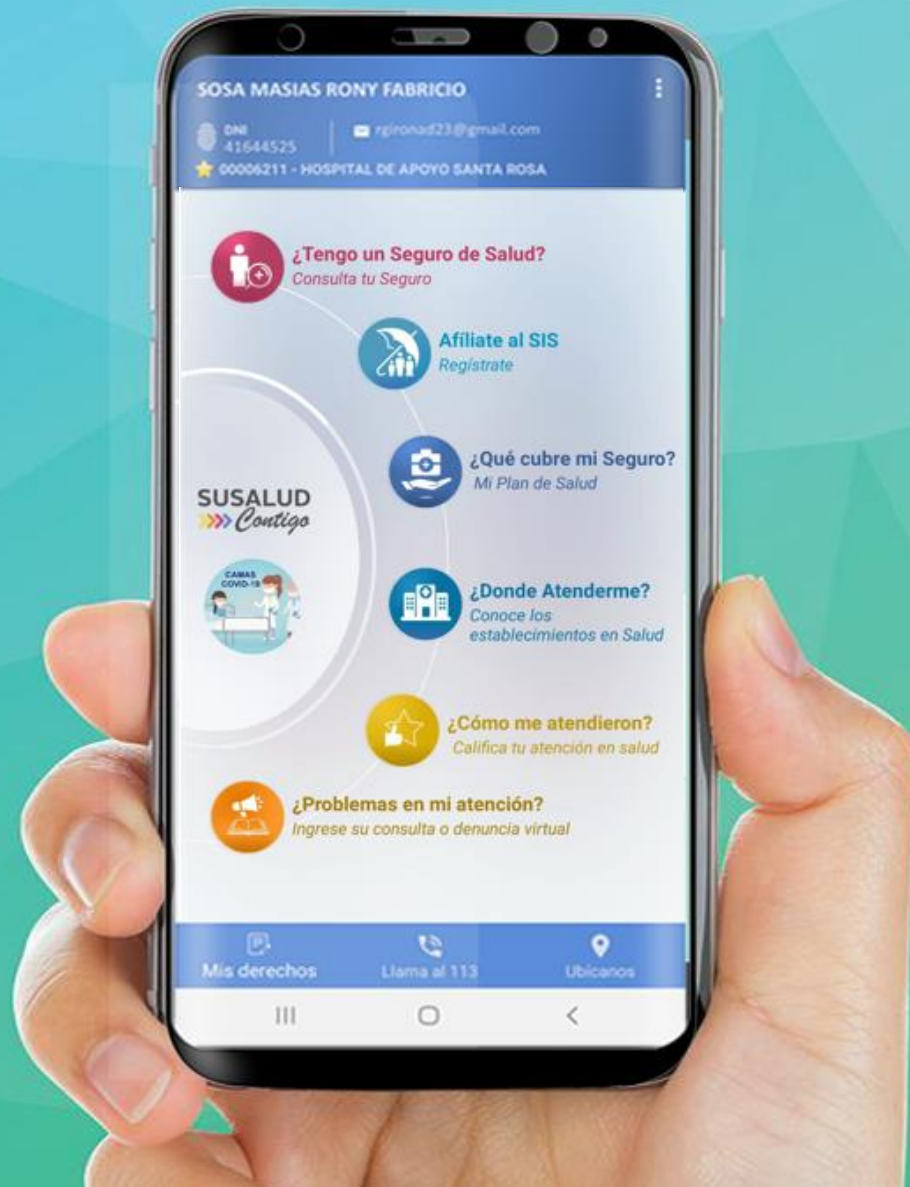
SUSALUD

Contigo

V 4.0

Generando valor
al ciudadano
a través de
servicios digitales

CONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS EN SALUD





¿Tengo un Seguro de Salud?

- ✓ Consultar y verificar el estado de su seguro de salud y el de su familia.



Afíliate al SIS

- ✓ Registrar a un ciudadano que no cuente con algún seguro de salud.



¿Qué cubre mi Seguro?

- ✓ Conocer su Plan de Salud, qué cubre su Seguro y cuales son los copagos para atenderse en una determinada IPRESS.



¿Dónde Atenderme?

- ✓ Identificar los Establecimientos de Salud más cercanos a su ubicación actual (geolocalización).



¿Cómo me atendieron?

- ✓ Calificar su atención en la IPRESS o Aseguradora de Salud.



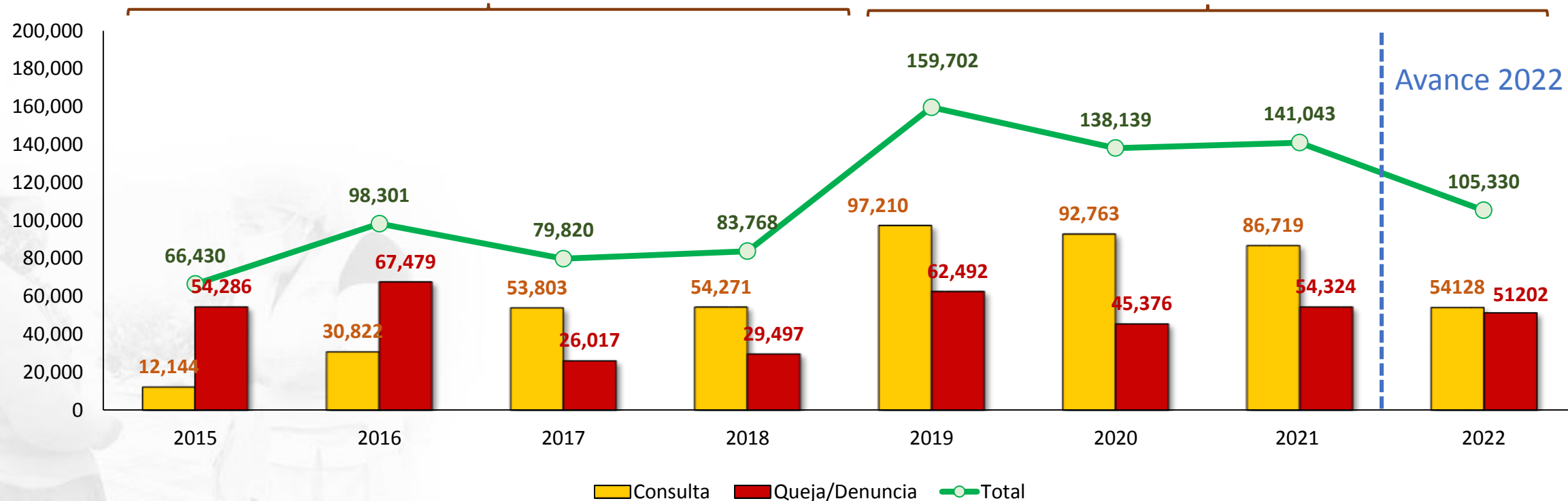
¿Problemas en mi atención?

- ✓ Registrar su consulta o denuncia virtual.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS ENE 2015 SET 2022 (Absoluto)

Julio 2016, En el marco del D.S 030-2016

Abril 2019, en el marco del D.S 002-2019



*/ La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

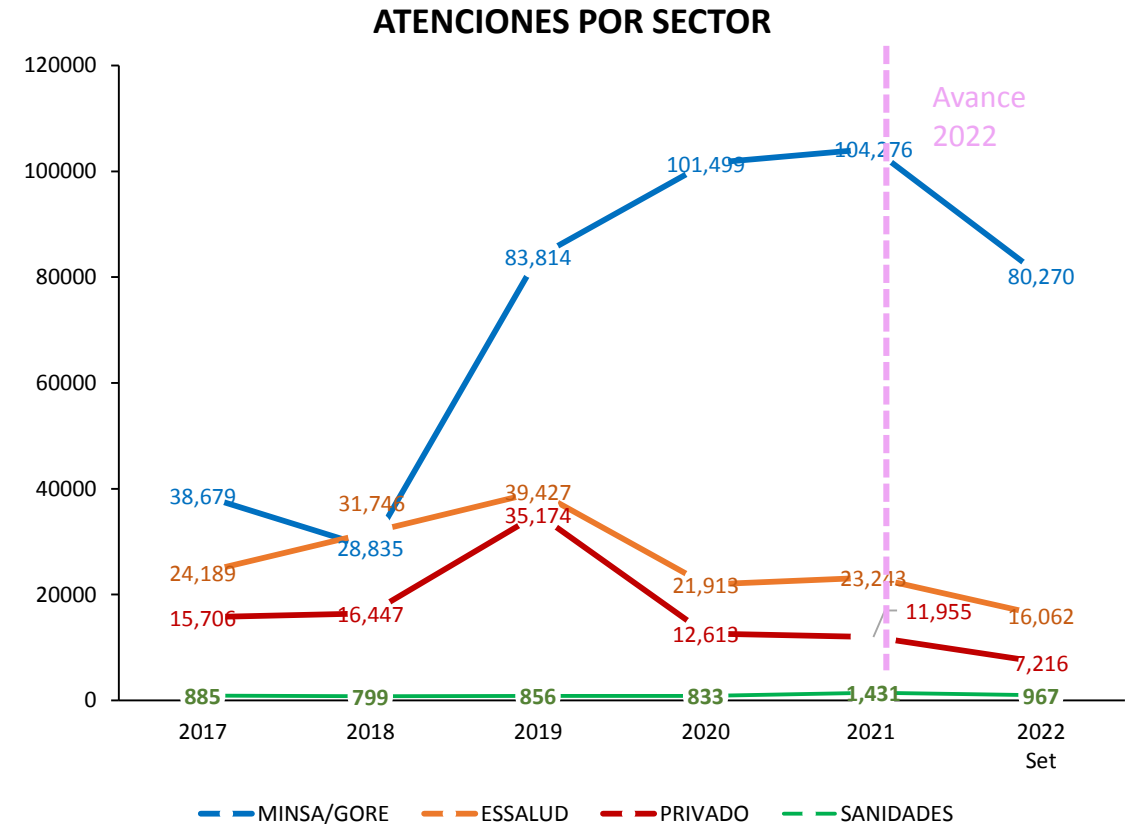
Nota: Información correspondiente a los periodos 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022 hasta 26 de setiembre del 2022.

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS POR SECTOR, ENE 2017 – SETIEMBRE 2022 (Absoluto)

AÑO	MINSA/GORE	ESSALUD	PRIVADO	SANIDADES	OTROS	TOTAL DE ATENCIONES
2017	38,679	24,189	15,706	885	361	79,820
	48.50%	30.30%	19.70%	1.10%	0.50%	100.00%
2018	28,835	31,746	16,447	799	5,941	83,768
	34.40%	37.90%	19.60%	1.00%	7.10%	100.00%
2019	83,814	39,427	35,174	856	431	159,702
	52.50%	24.70%	22.00%	0.50%	0.30%	100.00%
2020	101,499	21,913	12,613	833	1,281	138,139
	73.48%	15.86%	9.13%	0.60%	0.93%	100.00%
2021	104,276	23,243	11,955	1,431	138	141,043
	73.93%	16.48%	8.48%	1.01%	0.10%	100.00%
2022	80,270	16,062	7,216	967	815	105,330
	76.21%	15.25%	6.85%	0.92%	0.77%	100.00%
SET						



*/ La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

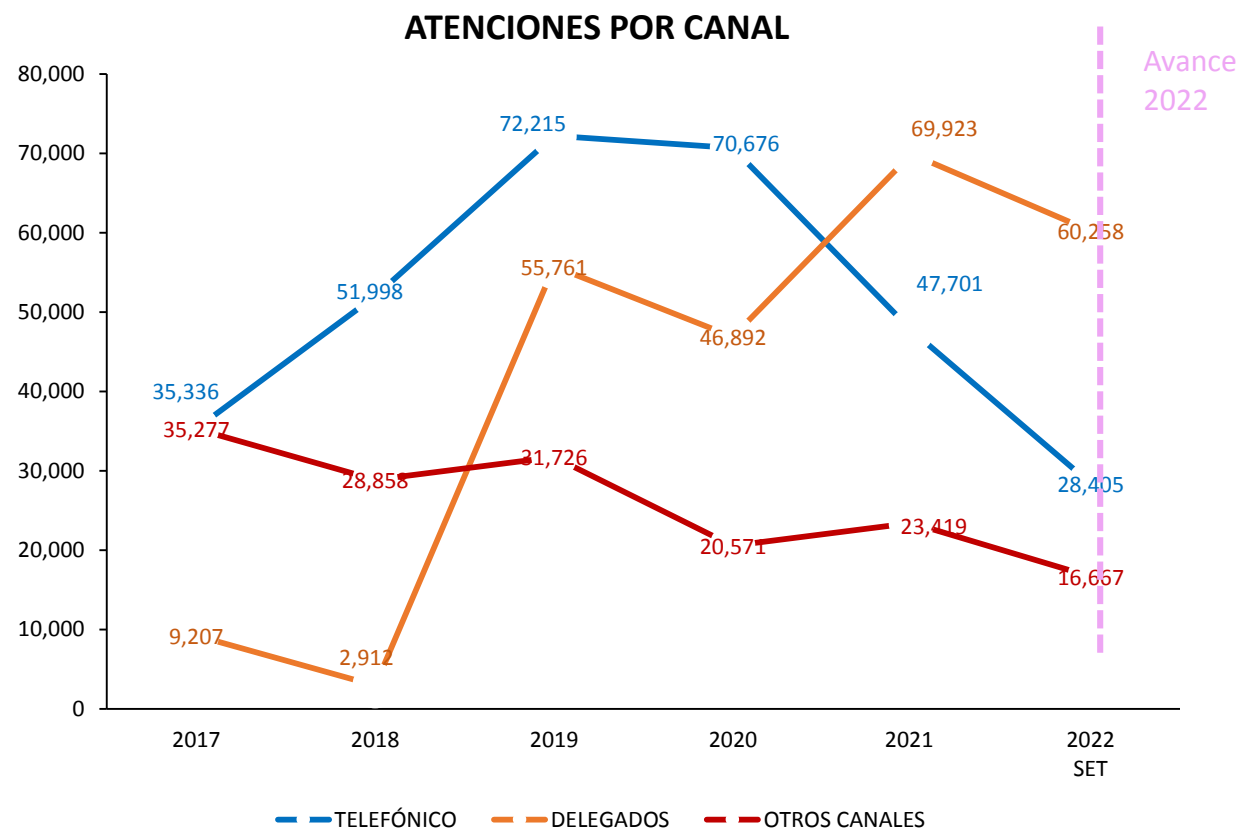
Nota: Información correspondiente a los periodos 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022 hasta 26 de setiembre del 2022.

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS POR CANAL DE INGRESO, ENE 2017 – SETIEMBRE 2022 (Absoluto)

AÑO	TELEFÓNICO	DELEGADOS	OTROS CANALES	TOTAL ATENCIONES
2017	35,336	9,207	35,277	79,820
	44.30%	11.50%	44.20%	100.00%
2018	51,998	2,912	28,858	83,768
	62.10%	3.50%	34.40%	100.00%
2019	72,215	55,761	31,726	159,702
	45.20%	34.90%	19.90%	100.00%
2020	70,676	46,892	20,571	138,139
	51.16%	33.95%	14.89%	100.00%
2021	47,701	69,923	23,419	141,043
	33.82%	49.58%	16.60%	100.00%
2022 SET	28,405	60,258	16,667	105,330
	26.97%	57.21%	15.82%	100.00%



*/ La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

Nota: Información correspondiente a los periodos 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022 hasta 26 de setiembre del 2022.

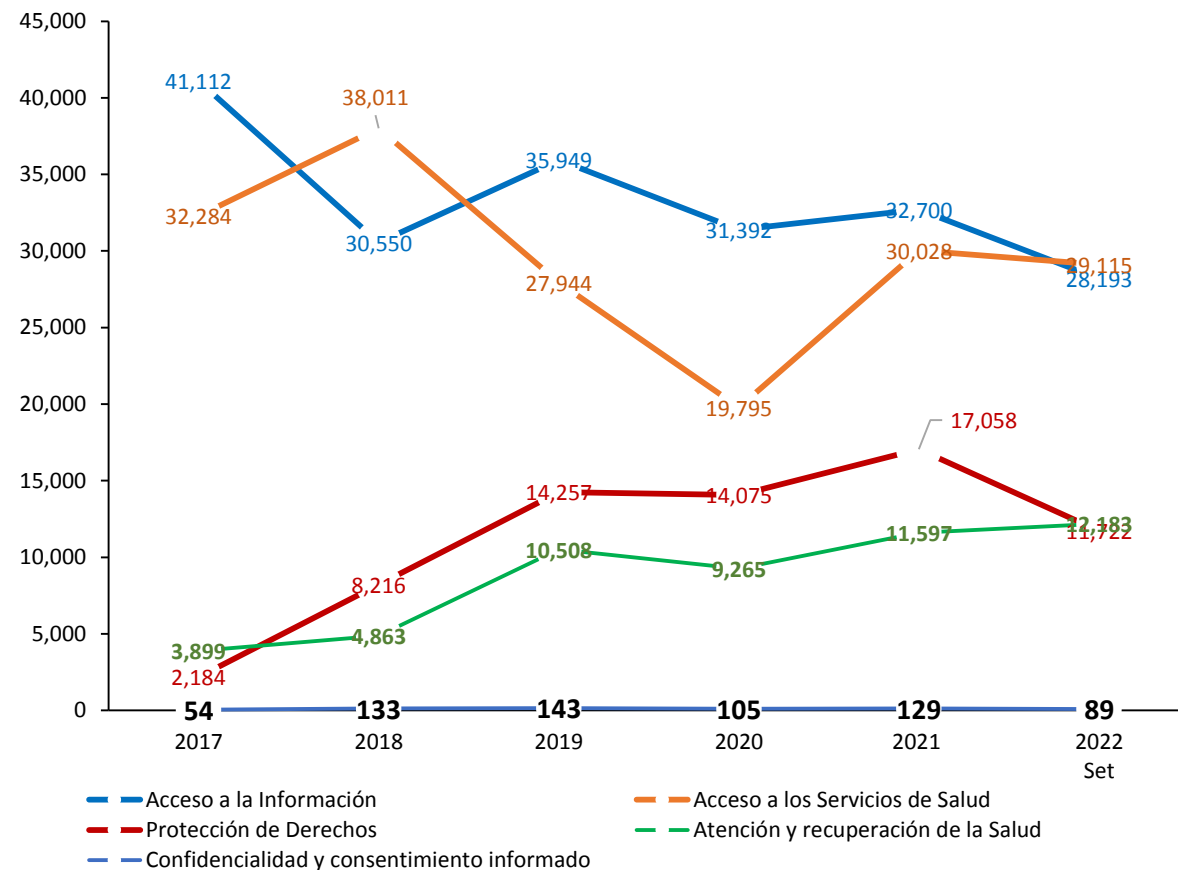
Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS POR DERECHO VULNERADO, ENE 2017 – SETIEMBRE 2022 (Absoluto)

AÑO	Acceso a la Información	Acceso a los Servicios de Salud	Protección de Derechos	Atención y recuperación de la Salud	Confidencialidad y consentimiento informado	TOTAL DE ATENCIONES
2017	41,112	32,284	2,184	3,899	54	79,533
	51.69%	40.59%	2.75%	4.90%	0.07%	100.00%
2018	30,550	38,011	8,216	4,863	133	81,773
	37.36%	46.48%	10.05%	5.95%	0.16%	100.00%
2019	35,949	27,944	14,257	10,508	143	88,801
	40.48%	31.47%	16.05%	11.83%	0.16%	100.00%
2020	31,392	19,795	14,075	9,265	105	74,632
	42.06%	26.52%	18.86%	12.41%	0.14%	100.00%
2021	32,700	30,028	17,058	11,597	129	91,512
	35.73%	32.81%	18.64%	12.67%	0.14%	100.00%
2022	28,193	29,115	11,722	12,183	89	81,302
SET	34.68%	35.81%	14.42%	14.98%	0.11%	100.00%

ATENCIONES POR DERECHO VULNERADO



*/ La atención de las peticiones de intervención (PIN) y quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril del 2019 debido a la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

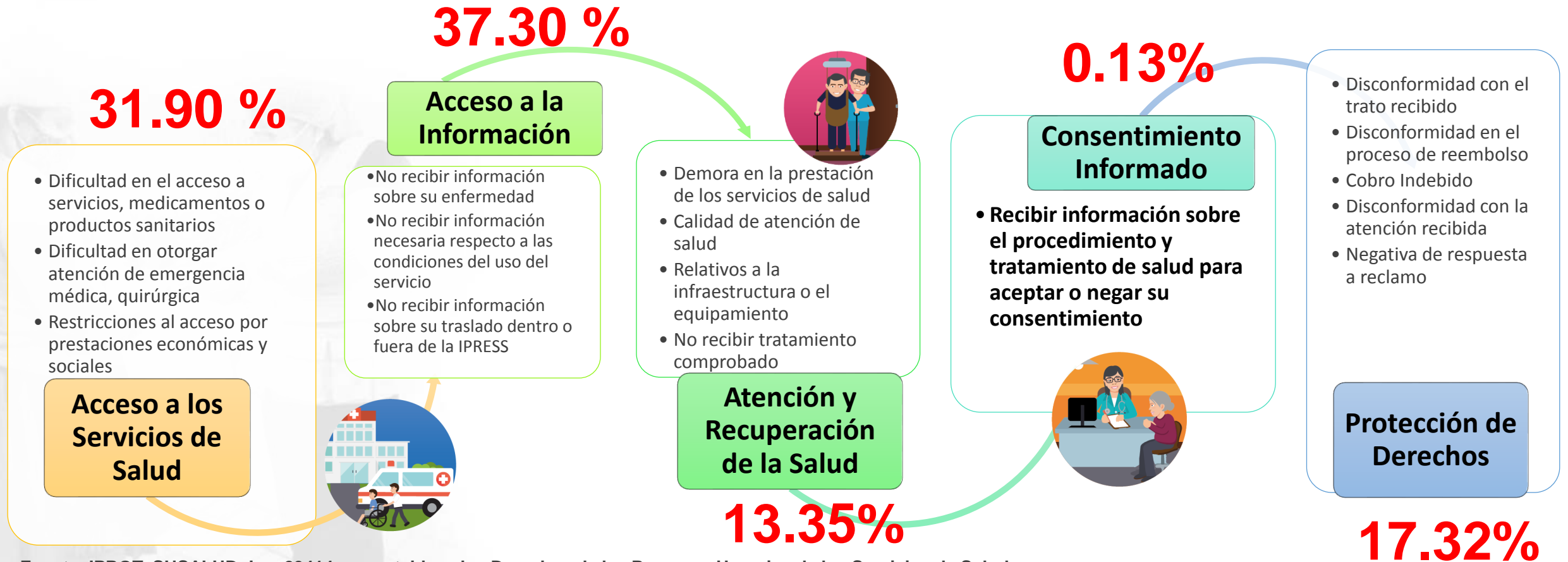
Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

Nota: Información correspondiente a los periodos 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022 hasta 26 de setiembre del 2022.

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

CASOS DE PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS EN SALUD, PERIODO ENE 2020 - SET 2022



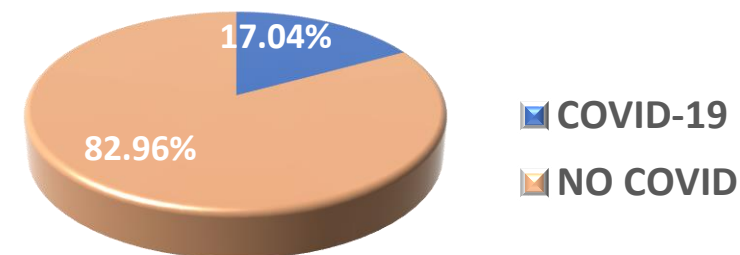
DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES, PERIODO ENE 2020 - SET 2022

SOLICITUDES
384,513

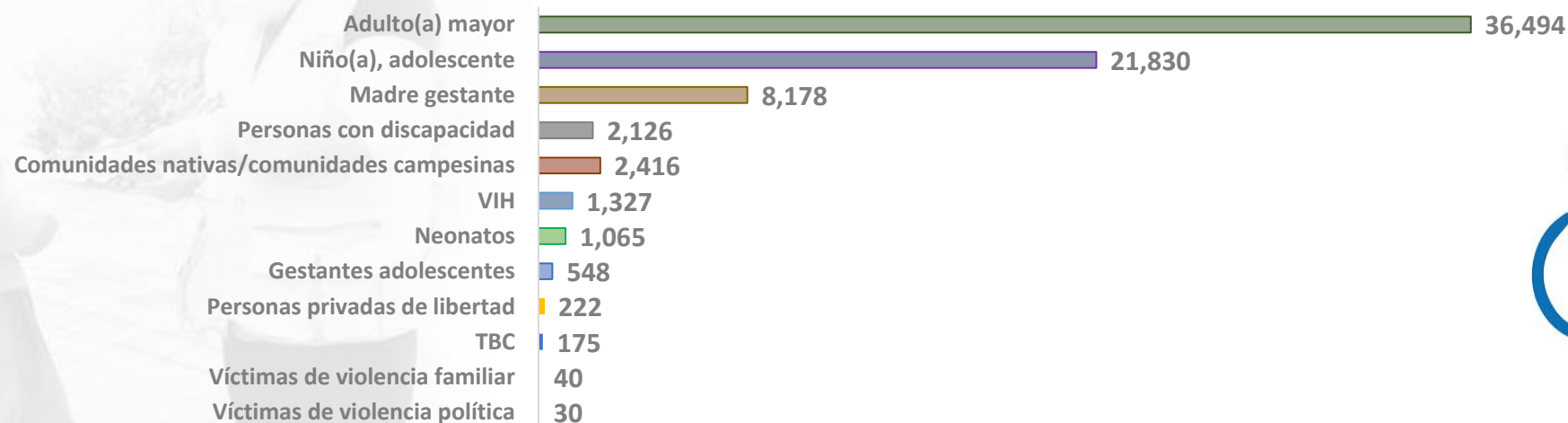
COVID
100,163

NO COVID
284,350

Del total de atenciones; **74,451**
fueron a la población vulnerable



DISTRIBUCION DE ATENCIONES POR TIPO DE POBLACION VULNERABLE



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT. Información correspondiente al periodo 2020 hasta el 26 de setiembre del 2022.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SITUACION DE DENUNCIAS, 2019 -2022

201,691 (100%) Denuncias recibidas
199,173 (98.75%) Denuncias resueltas

SITUACIÓN		2019	2020	2021	2022	TOTAL	%
ACCIONES DE INTERMEDIACIÓN	RESUELTAS CON INTERMEDIACIÓN	50,204	42,415	51,018	46,782	190,419	94.41%
	EN PROCESO DE ATENCIÓN	0	0	25	1,337	1,362	0.68%
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	ARCHIVADAS	257	333	642	828	2,060	1.02%
	DERIVADO PARA PAS	1350	2318	1935	1091	6,694	3.32%
	EN PROCESO DE ATENCIÓN	0	75	272	809	1,156	0.57%
TOTAL		51,811	45,141	53,892	50,847	201,691	100.00%

Fuente: Registro de casos BPM- IPROT/SUSALUD del 2019 al 2022 actualizado al 26.09.2022


(*) Según Decreto Supremo 030-2016/SA, la atención de las quejas estuvieron vigentes hasta el 29 de abril 2019 la entrada en vigencia del nuevo Decreto Supremo 002-2019/SA.

SUSALUD: DENUNCIAS RESUELTAS POR INTERMEDIACION 2019- 2022

MOTIVO DE SOLICITUD	2019	2020	2021	ene - set 2022	TOTAL	%
Dificultades al acceso de servicios de salud	7,695	9,151	19,003	19,158	55,007	27.47%
Demora en la prestación de los servicios de salud	9,440	5,640	9,538	9,899	34,517	17.78%
Inadecuada información sobre las condiciones del servicio	6,472	4,484	7,101	4,321	22,378	11.82%
Dificultad para afiliación por desactualización de datos	9,438	3,260	2,321	1,937	16,956	9.15%
Dificultad en otorgar atención de emergencia médica, quirúrgica o psiquiátrica	3,319	1,663	2,781	1,385	9,148	4.93%
No recibir información sobre su enfermedad o impedimento a decidir su retiro voluntario de la IPRESS	198	1,264	4,490	2,815	8,767	4.48%
Presunta inadecuada calidad de atención de salud	2,855	538	750	711	4,854	2.61%
Dificultades de acceso a la información	380	3,843			4,223	2.39%
Dificultades de acceso a seguro de salud	2,343	1,290	421	154	4,208	2.35%
Disconformidad con el tratamiento recibido	2,071	900	440	110	3,521	2.32%
Falta de información sobre la prestación del servicio	702	2,496			3,198	1.96%
No recibir información necesaria o suficiente sobre su referencia	790	484	1,002	911	3,187	1.78%
Disconformidad con el reclamo	558	1,601	410	239	2,808	1.67%
Dificultad en el acceso a servicios, medicamentos o productos sanitarios		354	721	1,301	2,376	1.53%
Información sobre condiciones de los servicios de salud	229	1,859			2,088	1.28%
Dificultades al acceso de historia clínica	750	236	321	473	1,780	1.16%
Negación a escuchar o recibir respuesta sobre sus reclamaciones	109	582	702	348	1,741	0.98%
falta de accesos a medicamentos y productos sanitarios	812	489		61	1,362	0.91%
No recibir información sobre su enfermedad	1,018	203	100	25	1,346	0.76%
Dificultades para las referencias	534	278			812	0.75%
Escasa información al reporte médico		551			551	0.45%
No atención por personal de salud autorizado	270	227			497	0.31%
Dificultades en la atención debido a problemas de infraestructura y equipamiento	103	131	82	41	357	0.28%
Disconformidad en el proceso de reembolso	117	85	61	11	274	0.19%
Solución de controversias		238			238	0.15%
Deficiencia en el orden, limpieza o bioseguridad de la IPRESS		84	50	10	144	0.13%
Inadecuada atención		96	31	2	129	0.08%
No haber otorgado consentimiento informado, libre y voluntario		12	70	13	95	0.07%
No identificación del personal que lo atiende		86			86	0.05%
Negativa de copia de historia clínica		45		16	61	0.05%
Maltrato en la atención o discriminación		52			52	0.03%
Negativa de segunda opinión médica		49			49	0.03%
Sin consentimiento informado	1	48			49	0.03%
Falta de seguridad personal		34			34	0.03%
Negativa de recibir o continuar tratamiento		27			27	0.02%
Falta de información sobre procedimientos o pruebas realizadas		19			19	0.02%
Autorización de terceros en la atención médica		9			9	0.01%
Dificultades en el proceso natural del muerte		7			7	0.01%
Otros			648	4,178	4,826	0.00%
Total General	50,204	42,415	51,043	48,119	191,781	100.00%

Fuente: Reporte de BPM - IPROT. Información del 2019 al 2022 (actualizado al 26.09.2022)

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.



**Un derecho no es algo que alguien te da;
es algo que nadie te puede quitar.**

Ramsey Clark, ex fiscal general de los Estados Unidos.



La voz de los ciudadanos ante la vulneración de derechos en salud.-usuarios con problemas Oncológicos

SUSALUD: ATENCIONES NACIONALES SEGÚN CANAL Y DERECHO VULNERADO DENUNCIAS ONCOLOGICAS ENE 2020- SET 2022

TOTAL DE SOLICITUDES

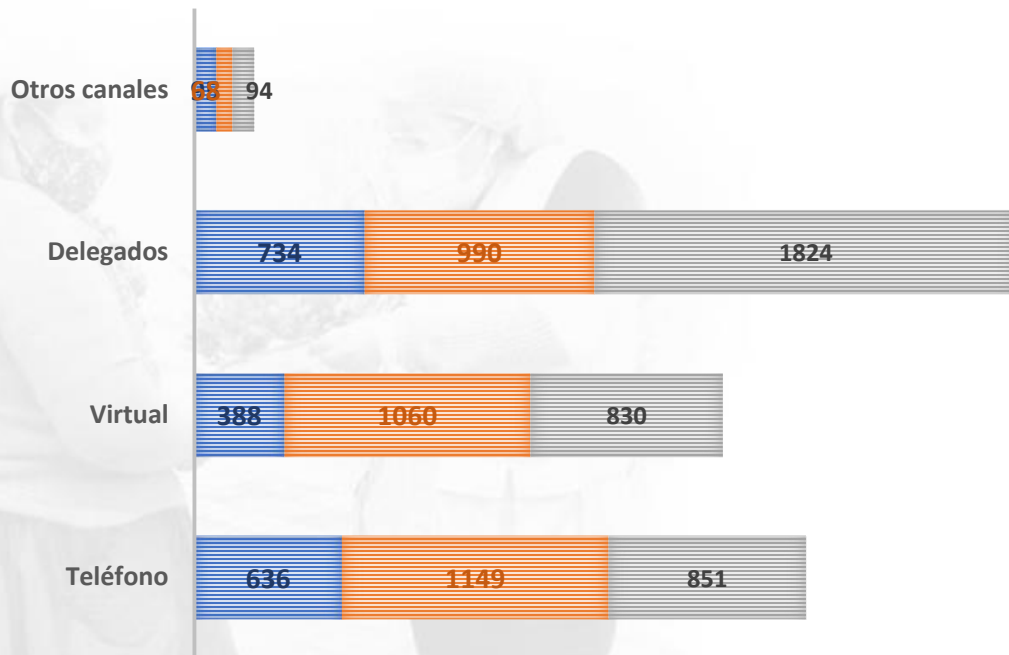
8,719

CONSULTAS
3,658 (42.00%)

DENUNCIAS
5,061 (58.00%)

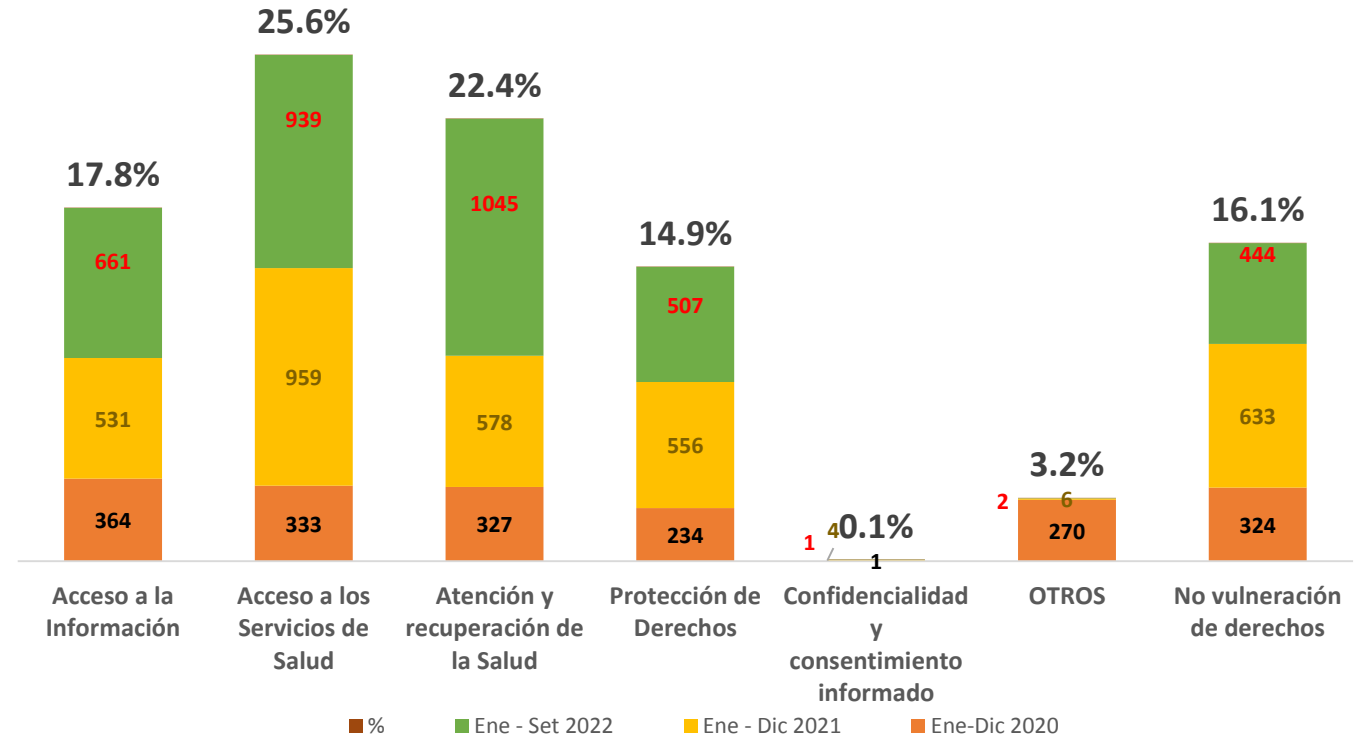
TIPO DE CANAL DE LA SOLICITUD

■ Ene-Dic 2020 ■ Ene - Dic 2021 ■ Ene-Set 2022



De los **8,719** casos de ene 2020 a Set del 2022, **7,318 casos (83.93%)** presentaron vulneración de derechos y **1,401 (16.07%)** fueron orientaciones y no vulneración

DERECHO VULNERADO



Fuente: Reporte de BPM - IPROT. Información actualizado 2020 - 2022 al 26.09.2022.
Elaboración: IPROT - SADERECHOS - SUSALUD.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES, PERIODO ENE 2020 - SET 2022

SOLICITUDES

8,719

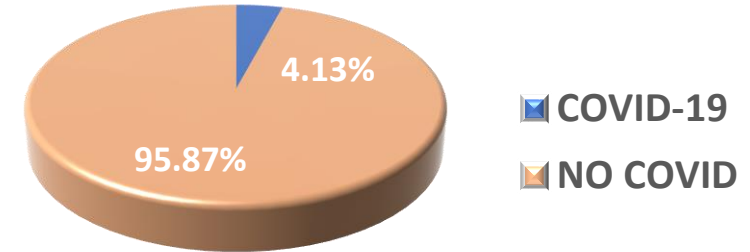
COVID

350

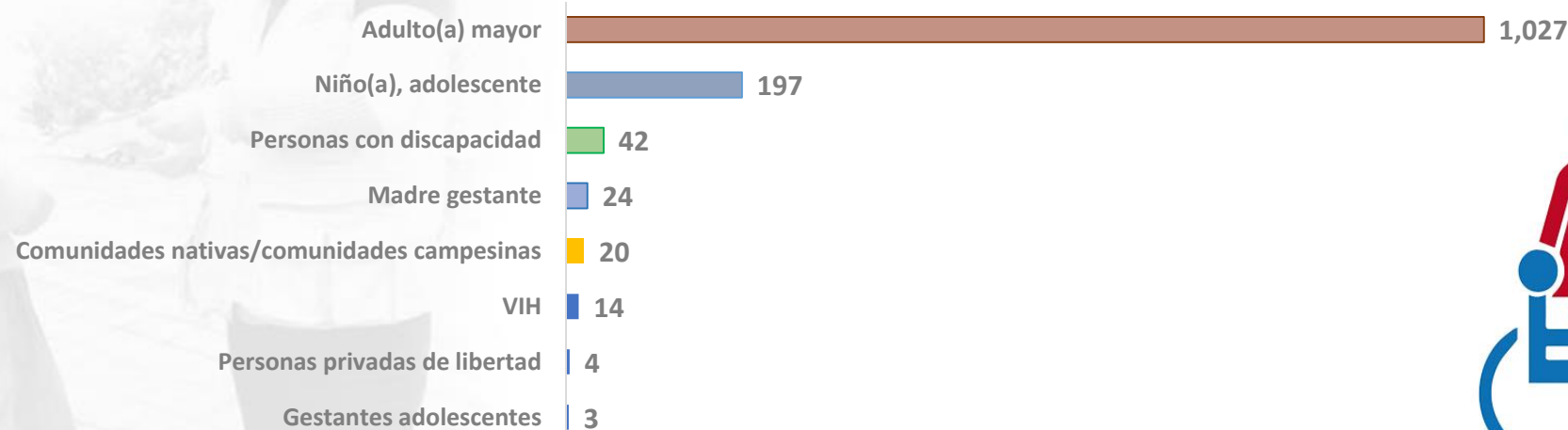
NO COVID

8,369

Del total de atenciones; **1331**
fueron a la población vulnerable



DISTRIBUCION DE ATENCIONES POR TIPO DE POBLACION VULNERABLE



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT. Información correspondiente al periodo 2020 - 2022 al 26.09.2022.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

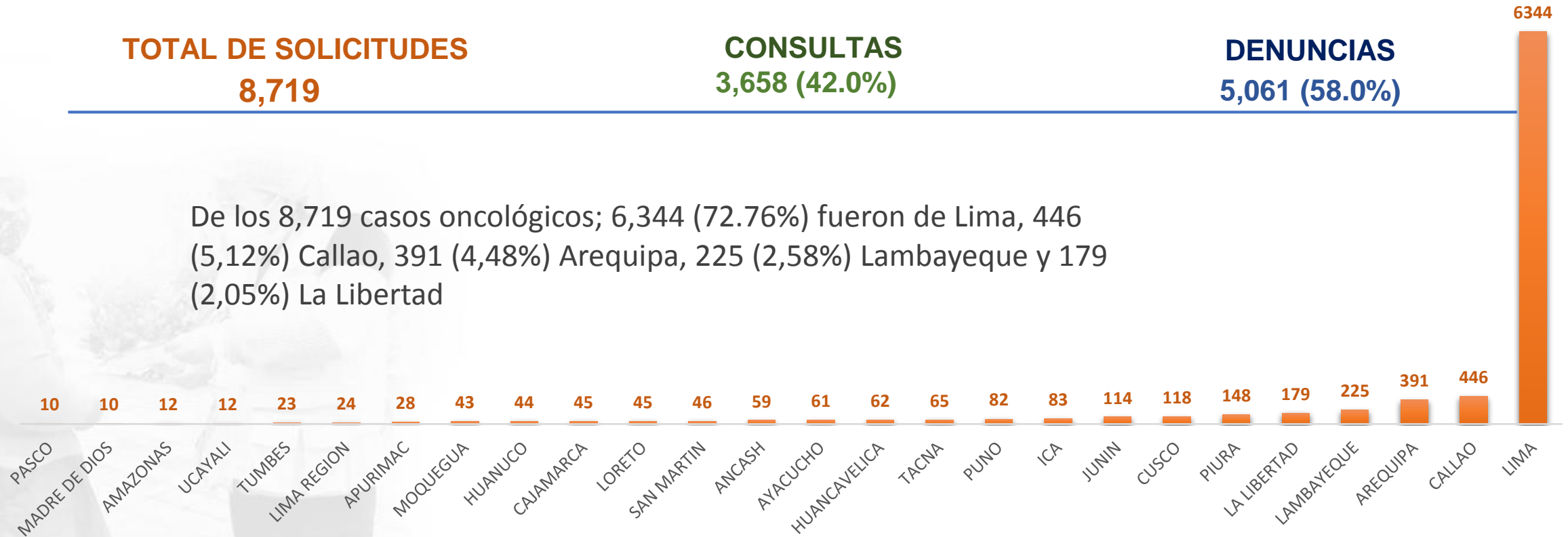
SUSALUD: ATENCIONES NACIONALES RELACIONADAS A ONCOLOGIA ENE 2020- SET 2022

TOTAL DE SOLICITUDES
8,719

CONSULTAS
3,658 (42.0%)

DENUNCIAS
5,061 (58.0%)

De los 8,719 casos oncológicos; 6,344 (72.76%) fueron de Lima, 446 (5,12%) Callao, 391 (4,48%) Arequipa, 225 (2,58%) Lambayeque y 179 (2,05%) La Libertad



SUSALUD: ATENCIONES NACIONALES RELACIONADAS A ONCOLOGIA SEGÚN IPRESS ENE 2020- SET 2022

INSTITUCION	2020	2021	2022	Total	%
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS	348	229	982	1559	33.43%
HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS	48	135	77	260	5.58%
ONCOSALUD SAC	56	58	123	237	5.08%
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA	22	84	93	199	4.27%
HOSPITAL GOYENECHÉ	21	71	87	179	3.84%
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN	23	75	45	143	3.07%
NAC. DANIEL A. CARRION	15	49	50	114	2.44%
NACIONAL DOS DE MAYO	22	64	22	108	2.32%
SEGURO SOCIAL DE SALUD	16	52	35	103	2.21%
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	18	40	23	81	1.74%
HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN DE LA RED ASISTENCIAL SABOGAL	10	40	26	76	1.63%
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO	16	36	24	76	1.63%
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	22	33	12	67	1.44%
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE	6	30	22	58	1.24%
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	13	22	19	54	1.16%
FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	3	27	23	53	1.14%
HOSPITAL DE APOYO DEPARTAMENTAL CUSCO	9	28	15	52	1.12%
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES		11	41	52	1.12%
HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRON	5	27	14	46	0.99%
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD DE LA LIBERTAD VIRGEN DE LA PUERTA	6	21	17	44	0.94%
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA	2	24	17	43	0.92%
HOSPITAL DE APOYO SANTA ROSA	7	4	30	41	0.88%
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE	9	16	15	40	0.86%
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES	24	14		38	0.81%
HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA	1	8	27	36	0.77%
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME	3	19	12	34	0.73%
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA	2	8	21	31	0.66%
HOSPITAL NACIONAL III-1 CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO	14	4	12	30	0.64%
ELEAZAR GUZMAN BARRON	2	4	22	28	0.60%
ONCOSALUD	7	10	10	27	0.58%
HOSPITAL III JOSE CAYETANO HEREDIA	3	16	7	26	0.56%
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES	4	15	6	25	0.54%
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO		12	13	25	0.54%
HOSPITAL NACIONAL POLICIA NACIONAL DEL PERU GRAL PNP LUIS N. SAENZ.	1	14	10	25	0.54%
REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS - NORTE - DR. LUIS PINILLOS GANOZA	2	10	12	24	0.51%
PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	7	11	6	24	0.51%
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ		16	8	24	0.51%
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL	3	5	15	23	0.49%
HOSPITAL DE HUAYCAN	1	13	7	21	0.45%
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA	21			21	0.45%
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	4	5	12	21	0.45%
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO	3	9	9	21	0.45%
HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU	2	7	11	20	0.43%
HOSPITAL TARAPOTO	5	6	9	20	0.43%
HOSPITAL GENERAL DE HUACHO	7	8	4	19	0.41%
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO FELIPE SANTIAGO ARRIOLA IGLESIAS	7	12		19	0.41%
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO	3	10	5	18	0.39%
CARLOS MONJE MEDRANO	3	9	6	18	0.39%
HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSE CASIMIRO ULLOA	2	9	6	17	0.36%
OTROS	149	344	248	741	15.89%
TOTAL	977	1774	2310	5061	100%

NOTA: información contiene sólo denuncias de IAFAS e IPRESS

Fuente: Reporte de BPM - IPROT. Información actualizado 2020 - 2022 al 26.09.2022.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SUSALUD: MOTIVO DE SOLICITUDES RELACIONADAS A ONCOLOGIA ENE 2020- SET 2022

TOTAL DE SOLICITUDES
8,719

CONSULTAS
3,658 (42.0%)


DENUNCIAS
5,061 (58.0%)

MOTIVO	2020	2021	2022	TOTAL	%
Demora en la prestación de los servicios de salud	291	515	998	1804	35.6%
Dificultades al acceso de servicios de salud	165	639	609	1413	27.9%
Inadecuada información sobre las condiciones del servicio	137	123	271	531	10.5%
No recibir información sobre su enfermedad o impedimento a decidir su retiro voluntario de la IPRESS	31	74	51	156	3.1%
Dificultad en el acceso a servicios, medicamentos o productos sanitarios	41	64	49	154	3.0%
Disconformidad con el reclamo	17	63	68	148	2.9%
Negación a escuchar o recibir respuesta sobre sus reclamaciones	25	47	60	132	2.6%
Dificultad en otorgar atención de emergencia médica, quirúrgica o psiquiátrica	25	59	27	111	2.2%
Dificultad para afiliación por desactualización de datos	25	39	39	103	2.0%
No recibir información necesaria o suficiente sobre su referencia	11	42	44	97	1.9%
Dificultades de acceso a seguro de salud	30	31	32	93	1.8%
Presunta inadecuada calidad de atención de salud	25	28	27	80	1.6%
Disconformidad con el trato recibido.	13	17	13	43	0.8%
Dificultades al acceso de historia clínica	4	3	2	9	0.2%
Dificultades en la atención debido a problemas de infraestructura y equipamiento	3	1	2	6	0.1%
Disconformidad en el proceso de reembolso	1	1	3	5	0.1%
Inadecuada atención	1	1	2	4	0.1%
Otros	132	27	13	172	3.4%
Total general	977	1774	2310	5061	100%

NOTA: información contiene sólo denuncias de IAFAS e IPRESS

Fuente: Reporte de BPM - IPROT. Información actualizado 2020 - 2022 al 26.09.2022.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

A faded, grayscale background image showing a group of people in a public setting, possibly a market or a community gathering. The image is semi-transparent, allowing the text to be clearly visible over it. The people are dressed in casual, everyday clothing, and the overall atmosphere is one of a busy, communal space.

Privar a las personas de sus derechos humanos es poner en tela de juicio su propia humanidad.

Nelson Mandela, activista sudafricano por los derechos civiles.



PERÚ

Ministerio de Salud



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud