



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

CONOCIENDO TUS DERECHOS EN SALUD



En el centro de salud de su localidad, Carmen espera su turno para ser atendida en el consultorio de ginecología.

Carmen ingresa al consultorio con el resultado de los análisis que el médico le solicitó.

¡Siguiente!

¿Qué tengo, doctor?

Endometriosis... Te vas a tomar esta pastilla cada doce horas durante un mes y regresas para ver cómo sigues.

Dr. Luis Pérez



No tengo tiempo para explicarte, hay gente esperando. Toma tu receta y regresas en un mes.

¿Endo... qué?
¿Qué es eso, doctor?

Carmen, al igual que tú, tiene derechos en salud, ¿qué derecho no se está respetando?

Toda persona tiene derecho a recibir de su médico información completa sobre su enfermedad en términos comprensibles, de manera oportuna y continua.

Decreto Supremo n.º 027-2015 Reglamento de la Ley n.º 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

Doctor, yo tengo derecho a que me explique de forma comprensible todo sobre mi enfermedad.





¡Conoce tus
derechos en salud
y hazlos respetar!

Si no estás satisfecho con el servicio de salud recibido, presenta tu reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud del establecimiento donde te atendieron. También puedes presentar tu denuncia en SUSALUD.

 **SUSALUD**
Superintendencia Nacional de Salud

Sede Central:
Av. Velasco Astete 1398, Surco
Sede Cercado de Lima:
Av. Arequipa 810
(ingreso por jr. Pablo Bermúdez 111)
Teléfonos: 372 6127 / 372 6144

**Intendencia Macro Regional
SUSALUD Norte**
Calle Francisco Cabrera 124
Ciudad de Chiclayo, Lambayeque
Teléfonos: 074 490719

Para consultas y orientación llama al 113

 susaludperu  SuSaludPeru



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

CONOCIENDO TUS DERECHOS EN SALUD

¡Ayuda, por favor!

¡Ahhh!

Manuel acompaña a su esposa al hospital, quien está a punto de dar a luz.





**Marcela , al igual que tú,
tiene derechos en salud,
¿qué derecho no se esta
respetando?**

Toda persona tiene derecho a ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación de ningún tipo.

Decreto Supremo n.º 027-2015 Reglamento de la Ley n.º 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.





¡Conoce tus derechos en salud y hazlos respetar!

Si no estás satisfecho con el servicio de salud recibido, presenta tu reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud del establecimiento donde te atendieron. También puedes presentar tu denuncia en SUSALUD.

 **SUSALUD**
Superintendencia Nacional de Salud

Sede Central:
Av. Velasco Astete 1398, Surco
Sede Cercado de Lima:
Av. Arequipa 810
(ingreso por jr. Pablo Bermúdez 111)
Teléfonos: 372 6127 / 372 6144

**Intendencia Macro Regional
SUSALUD Norte**
Calle Francisco Cabrera 124
Ciudad de Chiclayo, Lambayeque
Teléfonos: 074 490719

Para consultas y orientación llama al 113

 [susaludperu](https://www.facebook.com/susaludperu)  [SuSaludPeru](https://twitter.com/SuSaludPeru)



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

CONOCIENDO TUS DERECHOS EN SALUD

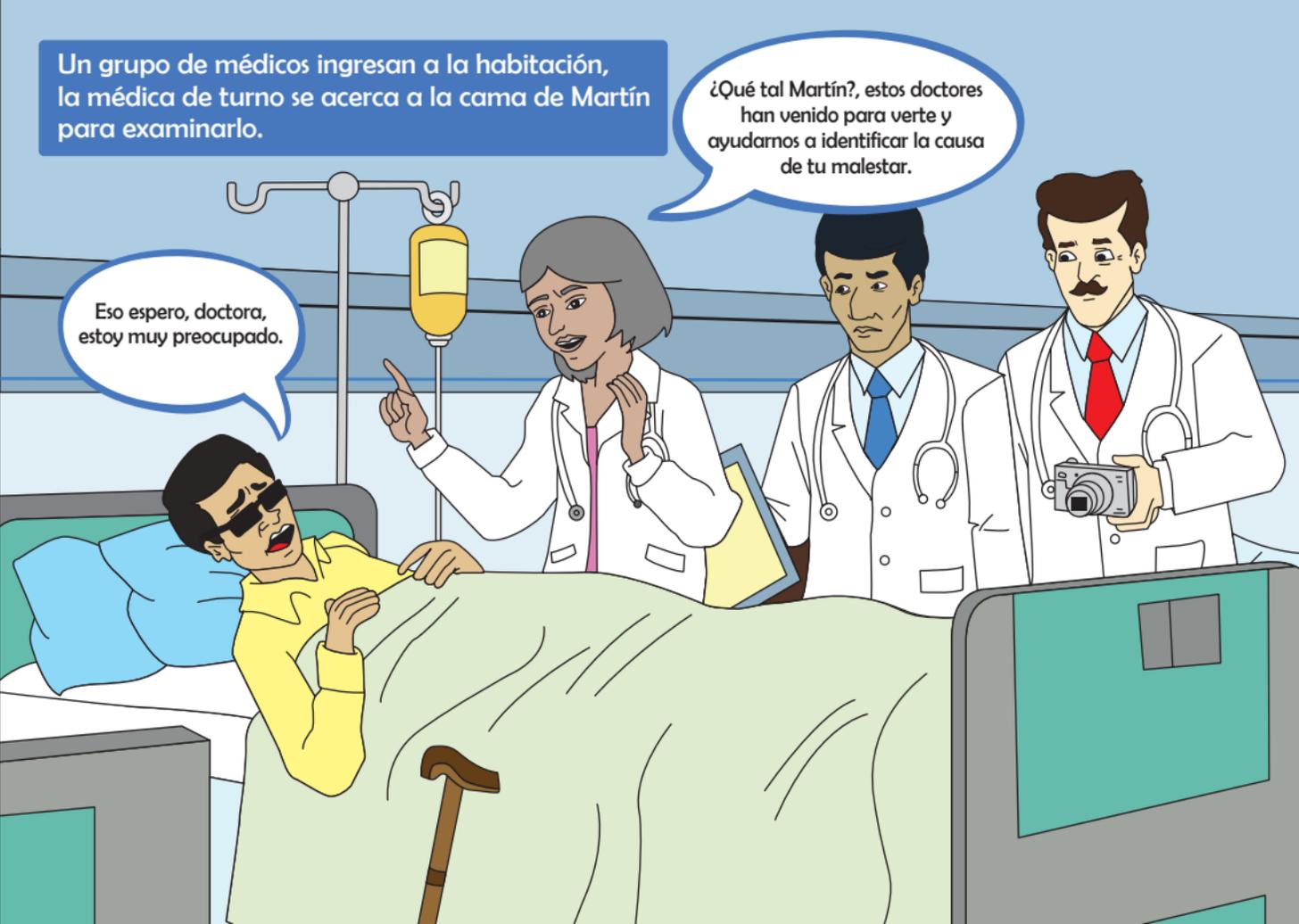


Martín se encuentra internado en el hospital, desde hace más de un mes, por una enfermedad aún no determinada completamente.



Está bien, ojalá me puedan decir qué tengo.

Señor, en unos momentos van a venir los doctores a revisarlo.



Un grupo de médicos ingresan a la habitación, la médica de turno se acerca a la cama de Martín para examinarlo.

Eso espero, doctora, estoy muy preocupado.

¿Qué tal Martín?, estos doctores han venido para verte y ayudarnos a identificar la causa de tu malestar.



Doctora, ¿qué suena?,
¿toman fotos?

No te preocupes, solo
son procedimientos de
rutina.

**Martín, al igual que tú,
tiene derechos en salud,
¿qué derecho no se
está respetando?**

Toda persona tiene derecho a ser informado, para aceptar o no por escrito, pruebas, intervenciones riesgosas o exhibición de imágenes con fines docentes, salvo en un caso de emergencia.

Decreto Supremo n.º 027-2015 Reglamento de la Ley n.º 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

Meses después, Martín ya recuperado recibe una llamada telefónica de su amiga.

Martín, he visto tus fotografías de cuando estabas internado en el hospital, en un Congreso de Medicina.

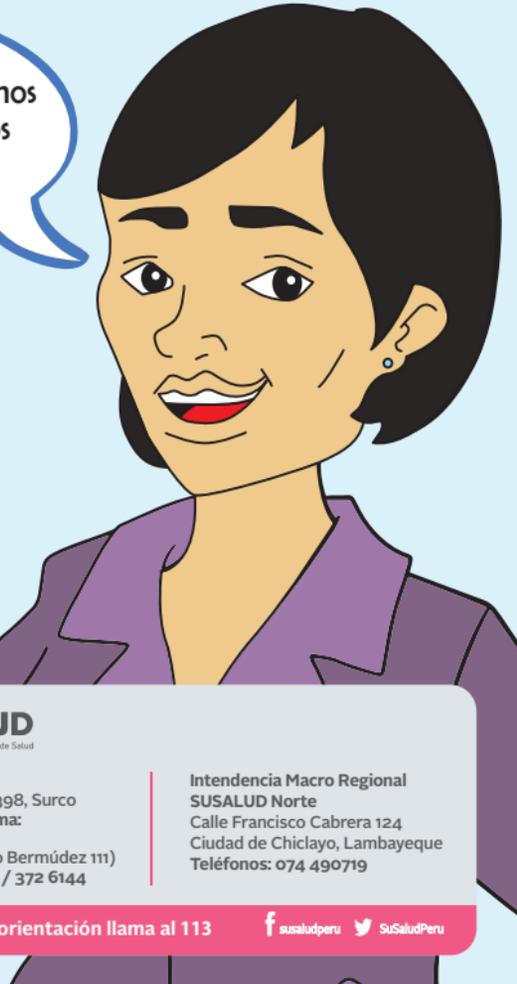


¡Qué cosa!, pero ¿cómo pasó?
¡Yo en ningún momento di mi consentimiento!





¡Conoce tus derechos en salud y hazlos respetar!



Si no estás satisfecho con el servicio de salud recibido, presenta tu reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud del establecimiento donde te atendieron. También puedes presentar tu denuncia en SUSALUD.



Sede Central:
av. Velasco Astete 1398, Surco
Sede Cercado de Lima:
av. Arequipa 810
(ingreso por jr. Pablo Bermúdez 111)
Teléfonos: 372 6127 / 372 6144

**Intendencia Macro Regional
SUSALUD Norte**
Calle Francisco Cabrera 124
Ciudad de Chiclayo, Lambayeque
Teléfonos: 074 490719

Para consultas y orientación llama al 113  [susaludperu](https://www.facebook.com/susaludperu)  [SUSALUDPeru](https://twitter.com/SUSALUDPeru)

Enfoques: de derechos, género, interculturalidad e intergeneracionalidad en salud

1 De Derechos Humanos

Es la priorización de acciones dirigidas a las poblaciones en estado de vulneración, promovidas y garantizadas por el Estado.



2 De Género

Es la promoción de acciones positivas para fortalecer la participación activa de mujeres y hombres en diferentes espacios.



3 De Interculturalidad

Es el reconocimiento a las diferencias culturales de nuestra sociedad, generando condiciones de equidad, respeto al principio de igualdad y determinación de los pueblos.



4 De Intergeneracionalidad

Es el respeto y la valoración de jóvenes y personas adultas mayores para otorgarle el acceso a espacios en la toma de decisiones y generar un relacionamiento entre sí.



ANEXO: LEY 29414

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	Derecho al Acceso a la Información	Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud	Derecho al Consentimiento Informado	Protección de Derechos
1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.	1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.	1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.	1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.	1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.
2. A la libre elección del médico o IPRESS.	2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.	2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación	b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes	2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.
3. A recibir atención con libertad de juicio clínico	3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención	3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos	c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica	3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.
4. A una segunda opinión médica	4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.	4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS	d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación	4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica
5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.	5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención	5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.	e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.	
	6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.	6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.	f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos	
	7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.			
	8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento.			
	9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios			

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su queja.

1.3. Elementos esenciales del derecho a la salud

Los elementos esenciales son: a) disponibilidad, b) accesibilidad, c) aceptabilidad y d) calidad (Consejo Económico y Social - ONU, 2000)

Veamos a continuación qué significan, cómo se identifican y cómo saber si se logran.

¿Qué significa?

Disponibilidad

Existencia suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud implementados y que cuentan con programas de salud acorde a la realidad de cada comunidad.

Accesibilidad

Que los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. Implica: no discriminación; accesibilidad geográfica y física; accesibilidad económica; y acceso a la información.

¿Cómo se identifica?

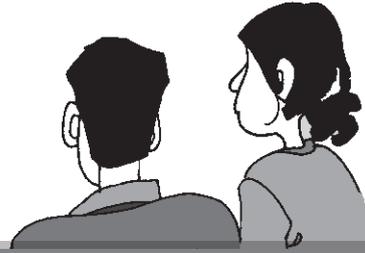
N° de establecimientos de salud.
N° de servicios de salud con equipamiento adecuado y en funcionamiento.
N° de servicios de salud con infraestructura adecuada y en buenas condiciones.

N° de servicios de salud que atienden sin importar edad, condición social, étnica, económica, cultural u orientación sexual.
N° de servicios de salud que adecúan su infraestructura para permitir el acceso de personas con discapacidad u otro impedimento físico o mental, con adecuación cultural.
N° de servicios de salud que brindan información clara, precisa y oportuna tomando en cuenta las condiciones y características culturales de cada comunidad donde se encuentra el establecimiento y servicio de salud.

¿Cómo saber si se logran?

- ¿Existen servicios de salud públicos cercanos al lugar dónde vives?
- Cuando te indicaron un análisis o diagnóstico ¿había equipos o materiales para ello?
- Cuando te recetaron medicamentos ¿se encontraron disponibles en la farmacia del establecimiento de salud?
- ¿El personal de salud fue suficiente para la atención?
- ¿El personal de salud estuvo capacitado para la atención?
- ¿Existen servicios de atención de emergencia en el momento que se necesita?

- ¿Alguna vez te has sentido discriminado cuando acudiste a un servicio de salud? ¿Cómo?
- ¿Existen diferencias en la atención por ser varón o mujer?
- ¿Te has sentido discriminado por tu condición de salud?
- ¿El servicio de salud al que acudes cuenta con el acceso a personas con discapacidad?
- ¿Los profesionales de la salud están capacitados para atenderte considerando tu edad, género, idioma, costumbres, tipo de enfermedad o si eres persona con discapacidad?
- ¿El equipamiento del servicio de salud es apropiado para atender considerando la edad, género, tipo de enfermedad o si es una persona con discapacidad?
- ¿Tienes seguro de salud y éste financia tu atención?
- ¿Los medicamentos que te recetan u otorgan están al alcance de tus posibilidades económicas?
- ¿Sabes si los establecimientos de salud informan a los usuarios adecuadamente sobre los servicios que brindan?
- Cuando recibiste información de los servicios, ¿fue de una manera clara y entendible?
- ¿Te otorgan las citas de consulta médica para mucho tiempo después?
- ¿Cuánto tiempo demoran las citas para operaciones?



Aceptabilidad

Que todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser respetuosos de la ética médica, culturalmente apropiados y sensibles a los requisitos del género y ciclo de vida.

N° de servicios de salud que tienen como centro de sus actividades la salud de la población.

N° de servicios de salud que brindan servicios según protocolos y guías de prácticas clínicas basadas en evidencias.

N° de servicios de salud que son respetuosos de la ética médica y cuentan con enfoque cultural.

N° de servicios de salud sensibles a los requisitos de género y ciclo de vida.

- ¿La información que entrega al personal de salud se mantiene como confidencial?
- ¿Puedes acceder a tu historia clínica si la solicitas?
- Si hablas otro idioma distinto al castellano, ¿el personal de salud responde en ese mismo idioma?
- En los establecimientos de salud de tu zona, ¿existen programas diferenciados por edad y sexo?, por ejemplo: pediatría para niños, gerontología para adultos mayores, ginecología para mujeres, entre otros.

Calidad

Que los establecimientos, bienes y servicios de salud cuentan con condiciones apropiadas y de calidad para la atención de los usuarios.

N° de servicios de salud que han sido categorizados y acreditados para brindar servicios de salud oportunos, respetuosos de los derechos y comprometidos con la satisfacción de los usuarios.

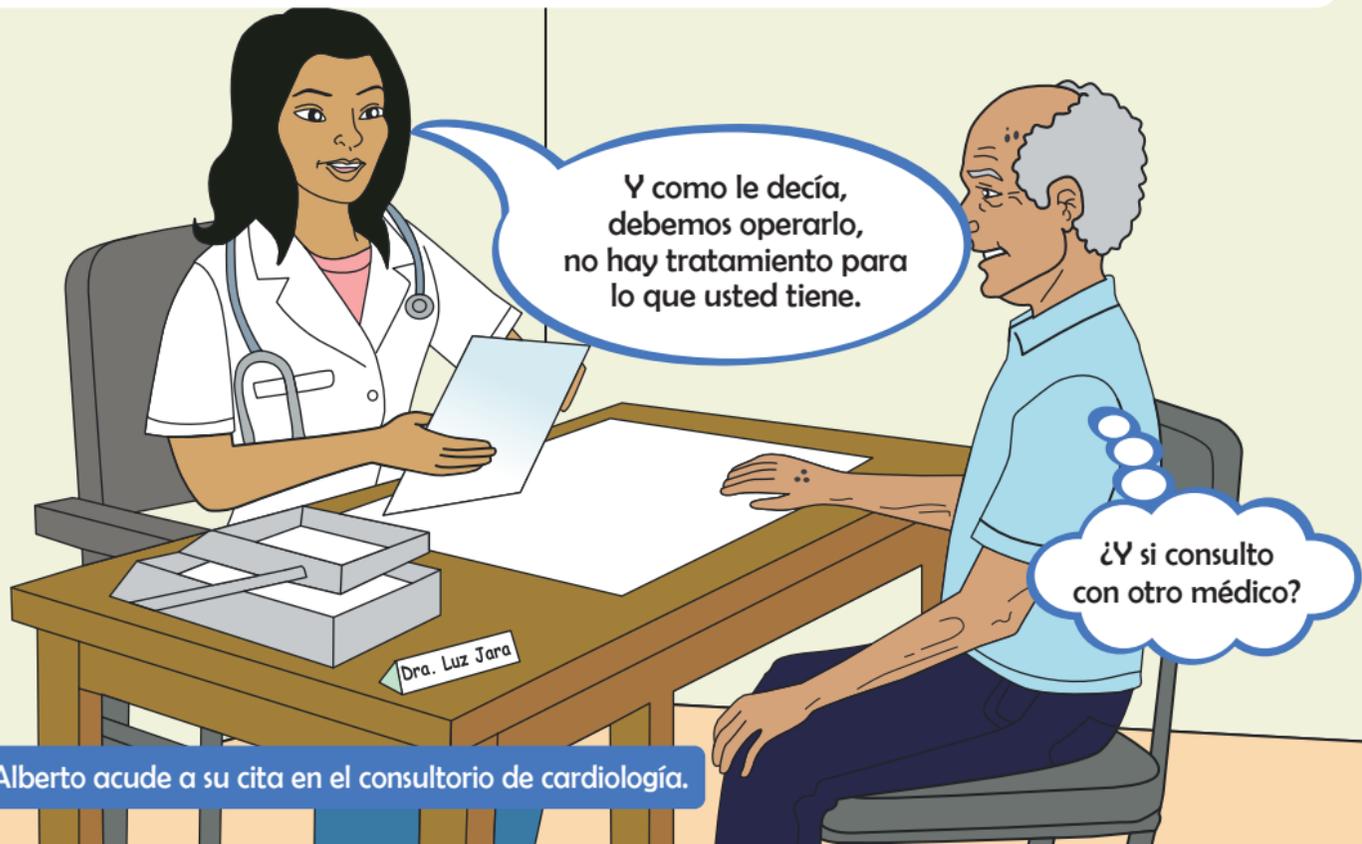
- El establecimiento de salud ¿resuelve tu problema de salud?
- ¿La atención recibida en el establecimiento de salud se hace con respeto?
- Cuando te atiende el personal de salud, ¿te brinda información completa y oportuna?
- ¿El personal de salud te solicita permiso para hacerte una operación o para realizar el análisis que requieres en un tratamiento?



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

CONOCIENDO TUS DERECHOS EN SALUD



Y como le decía,
debemos operarlo,
no hay tratamiento para
lo que usted tiene.

¿Y si consulto
con otro médico?

Dra. Luz Jara

Alberto acude a su cita en el consultorio de cardiología.





Entonces,
¿dónde puedo
solicitar la copia de
mi historia clínica?

La historia clínica
es confidencial,
no se la podemos dar.

**Alberto, al igual que tú,
tiene derechos en salud,
¿qué derecho no se está
respetando?**

Toda persona tiene derecho a solicitar copia completa de su historia clínica, la cual debe ser entregada en un plazo no mayor a 5 días hábiles. El solicitante asume los costos de la copia.

Decreto Supremo n.º 027-2015 Reglamento de la Ley n.º 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.



Doctora, yo sé que tengo derecho a acceder a la copia de mi historia clínica.



¡Conoce tus derechos
en salud y hazlos
respetar!

Si no estás satisfecho con el servicio de salud recibido, presenta tu reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud del establecimiento donde te atendieron. También puedes presentar tu denuncia en SUSALUD.

 **SUSALUD**
Superintendencia Nacional de Salud

Sede Central:
Av. Velasco Astete 1398, Surco
Sede Cercado de Lima:
Av. Arequipa 810
(ingreso por jr. Pablo Bermúdez 111)
Teléfonos: 372 6127 / 372 6144

**Intendencia Macro Regional
SUSALUD Norte:**
Calle Francisco Cabrera 124
Ciudad de Chiclayo, Lambayeque
Teléfonos: 074 490719

Para consultas y orientación llama al 113

 susaludperu  SuSaludPeru

DERECHOS EN SALUD

*LEY N° 29414
*DS N° 027 – 2015 – SA



Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	Derecho al Acceso a la Información	Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud	Derecho al Consentimiento Informado	Protección de Derechos
1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.	1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.	1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.	1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:	1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.
2. A la libre elección del médico o IPRESS.	2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.	2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.	a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.	2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.
3. A recibir atención con libertad de juicio clínico.	3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención.	3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.	b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.	3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.
4. A una segunda opinión médica.	4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.	4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS.	c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.	4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.
5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.	5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.	5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.	d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.	
	6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.	6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.	e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.	
	7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.		f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.	
	8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento.			
	9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.			

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados pueden acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su denuncia.

Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud

1

Acceso a los Servicios de Salud

1.1

A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno, a la suscripción de pagaré, letra de cambio o cualquier otro medio de pago. Culminada la atención de la emergencia, la IPRESS tiene derecho al reembolso.

1.2

A la libre elección del médico o IPRESS. La IPRESS debe exhibir la cartera de servicios, horarios y disponibilidad de sus servicios de forma actualizada y permanente.

1.3

A recibir atención con libertad de juicio clínico. La IPRESS está obligada a garantizar que los médicos ejerzan su labor con libertad para realizar juicios clínicos.

1.4

A una segunda opinión médica. Toda persona, bajo su responsabilidad y según su cobertura contratada con las IAFAS o con cargo a sus propios recursos.

1.5

Acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios. La IPRESS y UGIPRESS deben garantizar el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios en forma oportuna y equitativa.

Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud

2

Acceso a la Información

- 2.1** A ser informado oportuna y adecuadamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.
- 2.2** A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos.
- 2.3** A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, antes de recibir la atención
- 2.4** A recibir información necesaria y suficiente **sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS, así como de las razones la justifican.** A no ser trasladado sin su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.
- 2.5** A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, **sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención,** de forma precisa y oportuna.
- 2.6** A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, **información completa oportuna y continuada sobre su propia enfermedad** y sobre las alternativas de tratamiento.
- 2.7** A negarse a recibir o continuar un tratamiento y que le expliquen las consecuencias de esta negativa
- 2.8** A ser informado sobre **la condición experimental de productos o procedimientos,** así como de sus riesgos y efectos secundarios.

3

Atención y Recuperación de la Salud

3.1 A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación, por personal de salud autorizado por la normatividad vigente.

3.2 A recibir **tratamientos científicamente comprobados** o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.

3.3 A su **seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro** por personas ajenas a la IPRESS.

3.4 A **autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía**, previa conformidad del médico tratante.

3.5 Al **respeto del proceso natural de su muerte y a recibir los cuidados paliativos que correspondan** como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

4

Consentimiento Informado

4.1

A otorgar o negar al consentimiento de forma informada , libre y voluntaria, por escrito o huella digital, en los siguientes casos:

- Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica.
- Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.
- Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud publica.
- Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.
- El médico tratante o investigador es responsable de llevar a cabo el proceso de consentimiento informado.

4.2

A acceder a la copia completa de la historia clínica, con carácter reservado.

4.3

A la información mínima de la historia clínica que comprende la identificación del pacientes, el registro de la atención de la salud, la información complementaria y los formatos especiales.

5

Protección de Derechos

5.1

A ser escuchado y recibir respuesta de del Reclamo o Denuncia por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.

5.2

A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.

5.3

A acudir a la vía judicial o medios alternativos de controversias, para la pretensiones indemnizatorias.

Los 4 grupos de Deberes de las Personas Usuarias en Salud

Propuesta normativa

Prevención y promoción	Información y transparencia	Respeto y buen trato	Recuperación de la salud
<ol style="list-style-type: none"> 1 Procurar participar en actividades de promoción de la salud individual, en el autocuidado y en la prevención de enfermedades 2 Procurar participar en actividades informativas y de promoción de derechos y deberes en salud 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Brindar información veraz y actualizada sobre sus datos personales y otros necesarios para el acceso y atención en las IPRESS y, la afiliación y cobertura en salud en las IAFAS. 2 Mantener en buen estado los documentos necesarios a presentar para su atención en las IPRESS, IAFAS y UGIPRESS. 3 Identificarse plenamente para su atención en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, salvo en casos de emergencia. 4 Designar a la persona o familiar que lo representará, ante la eventualidad de no poder manifestar su voluntad, para recibir información sobre su estado y su atención de salud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Respetar la dignidad del personal de salud y de la personas usuarias que se encuentren solicitando o recibiendo atenciones de salud. 2 Conocer y respetar las normas y disposiciones sanitarias de los servicios de salud, cuidando sus instalaciones y equipamiento 3 Dar a conocer su insatisfacción en la atención recibida, con respeto, responsabilidad y veracidad, mediante los canales de atención al usuario de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, según corresponda 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cumplir oportuna y disciplinariamente con las indicaciones y tratamientos establecidos por el personal de salud, asimismo acudir puntualmente a la cita médica programada.



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

CONOCIENDO TUS DERECHOS EN SALUD

EMERGENCIA

Es una noche tranquila en la clínica de la ciudad, cuando de pronto...

Dos personas llegan cargando a un adulto mayor desmayado.

EMERGENCIA

¡Ayuda, por favor,
ha tenido un
accidente!



El médico de turno revisa al herido.

¡Este señor está grave!
¡Necesita atención
de emergencia!



Cuando están a punto de atender al herido surge un problema...



Joven, tienen que pagar primero para poder atenderlo.

¡Pero cómo es posible, esto es una emergencia!

El adulto mayor, al igual que tú, tiene derechos en salud, ¿qué derecho no se está respetando?

Toda persona tiene derecho a ser atendido de emergencia sin necesidad de presentar documento alguno o hacer un pago previo.

Decreto Supremo n.º 027-2015 Reglamento de la Ley n.º 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

An illustration of a woman with dark hair in a braid, wearing a pink jacket over a white shirt. She is pointing her right index finger upwards. A speech bubble originates from her mouth, containing text. The background shows a simple room with a door and light fixtures.

Todos tenemos derecho a ser atendidos en casos de emergencia, es decir, cuando nuestra vida está en riesgo. Esto lo determina el médico. Después de la emergencia debemos regularizar el pago o presentar los documentos correspondientes.



Si no estás satisfecho con el servicio de salud recibido, presenta tu reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud del establecimiento donde te atendieron. También puedes presentar tu denuncia en SUSALUD.



Sede Central:
Av. Velasco Astete 1398, Surco
Sede Cercado de Lima:
Av. Arequipa 810
(ingreso por jr. Pablo Bermúdez 111)
Teléfonos: 372 6127 / 372 6144

**Intendencia Macro Regional
SUSALUD Norte**
Calle Francisco Cabrera 124
Ciudad de Chiclayo, Lambayeque
Teléfonos: 074 490719

Para consultas y orientación llama al 113

 susaludperu  SuSaludPeru