

Principales Resultados en la Supervisión de la calidad de atención de salud y la Protección de los Derechos de los Usuarios en el Contexto de la Pandemia de COVID – 19.

Dr. Milcíades Reategui Sánchez
Superintendente Adjunto de Promoción y Protección de Derechos en salud.

Dr. Julio C. Velita Vélez.
Coordinador Delegados de SUSALUD

Lima, abril 2023

La institución

SUSALUD ES UN
ORGANISMO
TÉCNICO
ESPECIALIZADO

Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

- Los Organismos Reguladores
- Los Organismos **Técnicos Especializados**

Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal

Crea la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud como organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud



Decreto Legislativo N° 1158

Denomina Superintendencia Nacional de Salud, con la finalidad de **promover, proteger y defender los derechos** de las personas al acceso a los servicios de salud

Funciones SUSALUD

- Normar el Registro de Afiliados al AUS
- Supervisar, autorizar y registrar IAFAS
- Normar, administrar y mantener el RENIPRESS.
- Administrar recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

NO ES
ORGANISMO
REGULADOR



SUSALUD y la cobertura universal en salud



Cobertura de Aseguramiento en Salud - PERÚ a Abril 2023



Somos
35 523 388
Afiliados

De un total de
35 874 413
Habitantes
(Población RENIEC)(*)



Fuente: Registro de Afiliados al AUS – SUSALUD

(*) Población identificada con DNI residente en el territorio nacional al 30 de junio del 2022 - RENIEC (<https://portales.reniec.gob.pe/web/estadistica/identificada>) mas la población de extranjeros residentes en el Perú al 30 de setiembre del 2019 según INEI (https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1749/libro.pdf).



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

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS



5 grupos

De derechos en salud

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

Canales de atención:



Vía telefónica
llámanos al

113 SALUD
opción 7



Vía web y correo electrónico

escribenos a través de la página:
www.gob.pe/susalud
o al correo:
atencionalusuario@susalud.gob.pe



Contacta con los **Delegados SUSALUD**

Ubícalos con su chaleco distintivo en los establecimientos de salud públicos.



Vía app SUSALUD Contigo

Esríbenos y te responderemos de inmediato.



Chatbot AVISUSALUD

960-118-796

Esríbenos y te responderemos de inmediato.



Mesa de Partes VIRTUAL SUSALUD

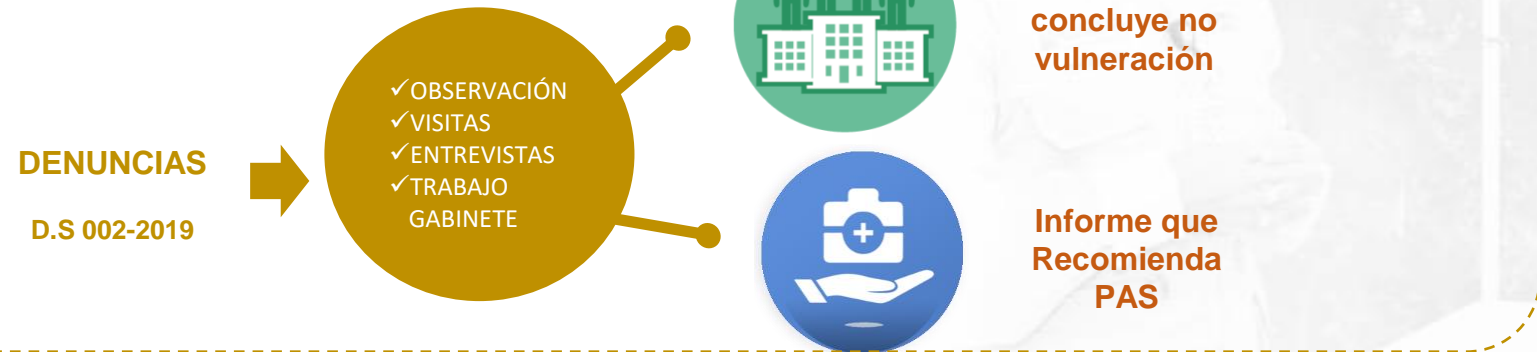
Ya está disponible en nuestra web en la sección **Enlaces de interés**

<https://www.gob.pe/susalud>

Enlaces de interés

- Atención al ciudadano
 - Mesa de Partes Virtual SUSALUD
 - Acceso a la información pública
 - Libro de reclamaciones

¿CÓMO PROTEGEMOS LOS DERECHOS EN SALUD?





Hablándole a cada *ciudadano* en su idioma



Recursos comunicacionales en ocho lenguas nativas u originarias



TICUNA

Ponemos la vacuna contra el Coronavirus, evita que nos enfermemos gravemente.

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

AWAJÚN

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

SHIPIBO-KONIBO

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

ASHANINKA

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

QUECHUA CHANKA

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

QUECHUA ANCASH

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

QUECHUA CUSCO-

Si no respetan tus derechos durante la vacunación puedes presentar tu denuncia ante SUSALUD

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público

AIMARA

Tienes derecho de recibir información sobre las vacunas

NO bajemos la guardia ANTE LA COVID-19

113 Opción 7

La vacunación contra la COVID-19 es tu DERECHO **113** Opción 7

SUSALUD Siempre en público



Principales actividades priorizadas COVID-19

Protección de derechos en salud

Principales Actividades para la Protección De Derechos Priorizadas durante la Pandemia por Enfermedad COVID -19

- Atenciones de consultas y denuncia a través de los canales a nivel nacional**
- Atenciones de denuncias a nivel nacional – área intervenciones**
- Vigilancia preventiva a los centros de vacunación a nivel nacional**

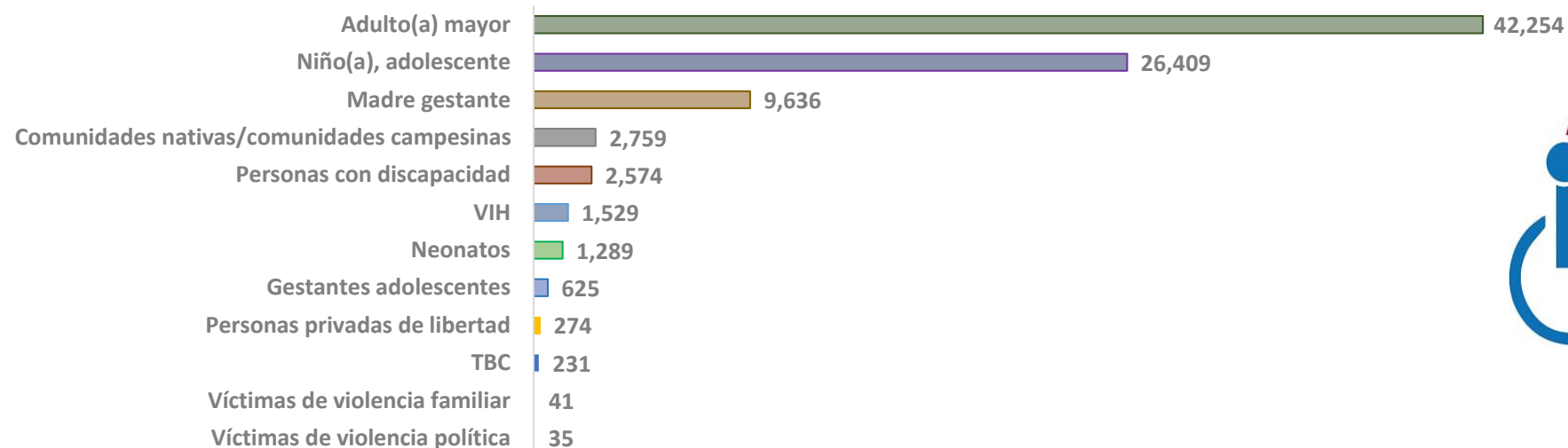


ATENCIONES DE CONSULTAS Y DENUNCIA A TRAVÉS DE LOS CANALES A NIVEL NACIONAL

CONSULTAS Y DENUNCIAS SEGÚN POBLACION VULNERABLE EN SALUD DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023



DISTRIBUCION DE ATENCIONES POR TIPO DE POBLACION VULNERABLE



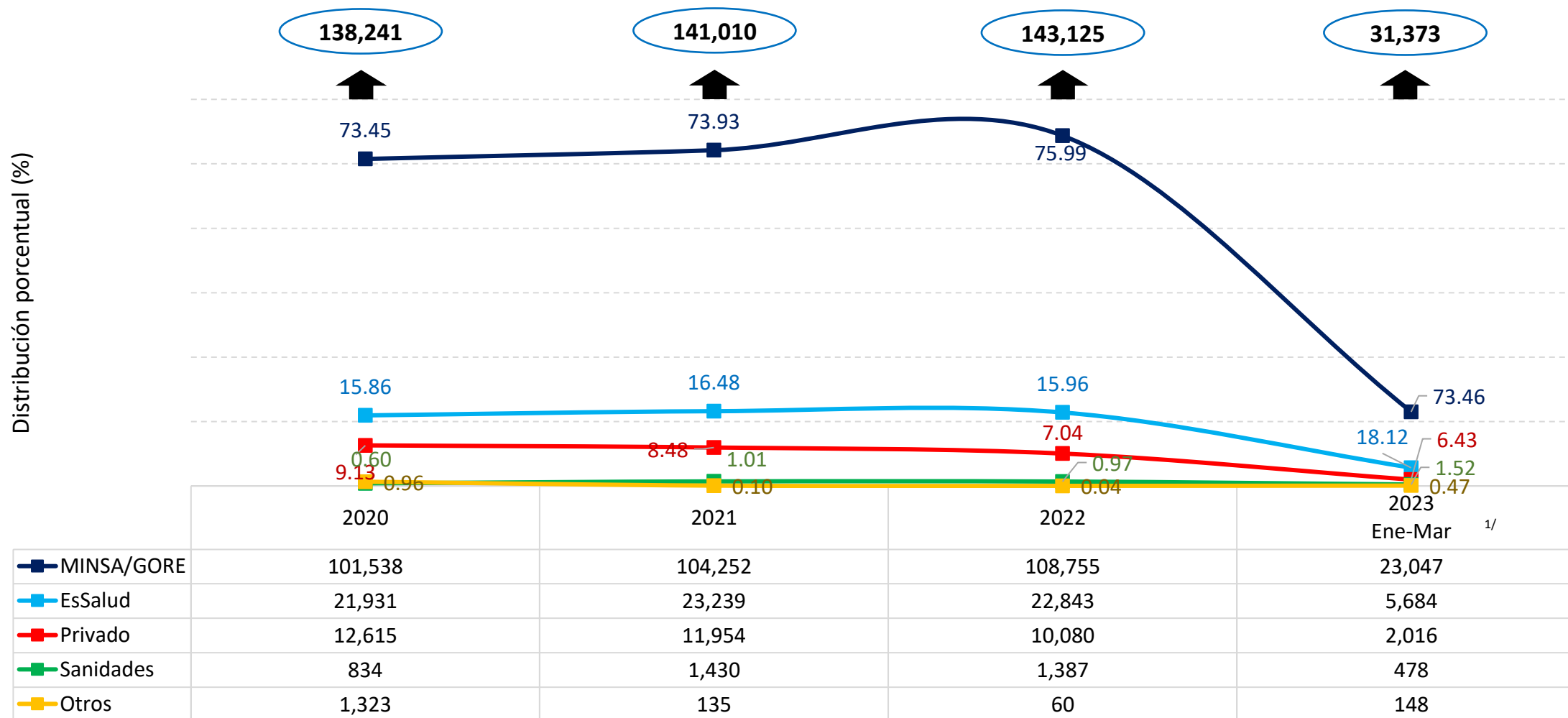
Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT. Información correspondiente al 23 de marzo 2023.

Elaboración: IPROT – SADERECHOS - SUSALUD.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS SEGÚN SECTOR DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)



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).

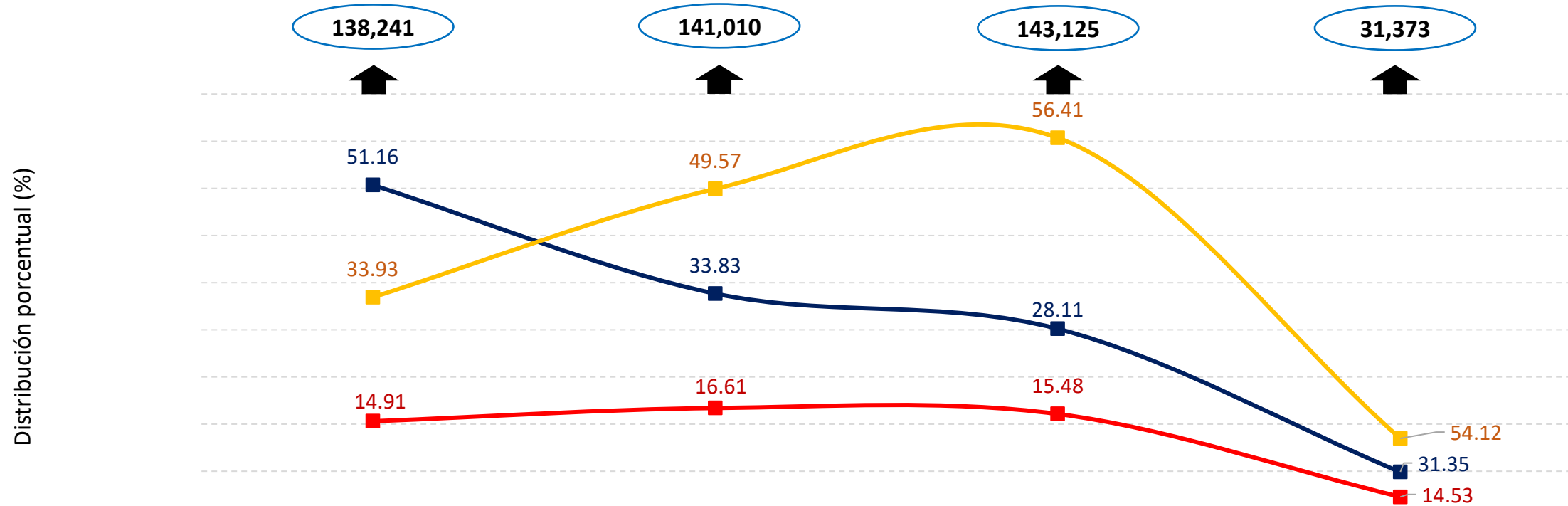
1/ Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS USUARIOS SEGÚN CANAL DE INGRESO DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)



	2020	2021	2022	2023 Ene-Mar ^{2/}
■ Telefónico	70,721	47,697	40,228	9,835
■ Delegados	46,911	69,898	80,739	16,979
■ Otros canales ^{1/}	20,609	23,415	22,158	4,559

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).

1/ Incluye a los canales de atención de "Correo", "Escrito", "Móvil", "Página web", "Presencial" y "Redes sociales".

2/ Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

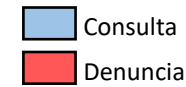
Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: TOTAL ATENCIONES POR TIPO DE SOLICITUD SEGÚN REGIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

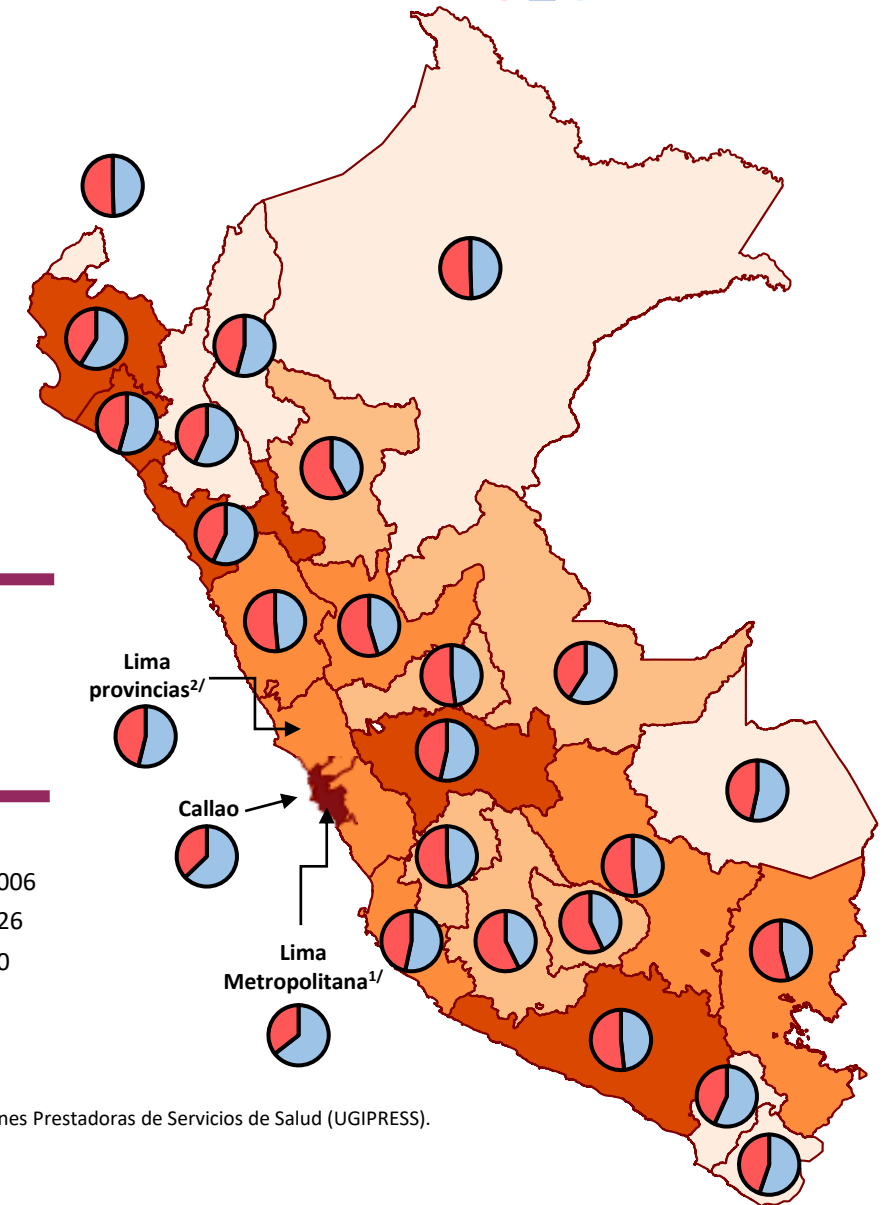
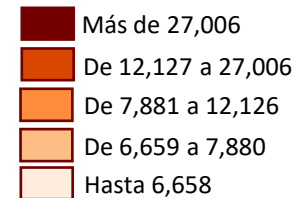
(Absoluto y porcentual)

Departamento	Tipo de Solicitud				Total ^{1/} de atenciones
	Consultas		Denuncias		
	Abs.	%	Abs.	%	
Lima Metropolitana ^{2/}	174,448	64.05%	97,900	35.95%	272,348
Callao	12,500	64.28%	6,945	35.72%	19,445
Arequipa	7,006	47.69%	7,686	52.31%	14,692
Junín	6,145	53.13%	5,422	46.87%	11,567
Lambayeque	6,228	55.24%	5,047	44.76%	11,275
La Libertad	6,034	55.75%	4,789	44.25%	10,823
Piura	5,488	59.52%	3,733	40.48%	9,221
Puno	4,072	44.52%	5,074	55.48%	9,146
Cusco	4,258	50.37%	4,196	49.63%	8,454
Lima Provincias ^{3/}	4,501	53.29%	3,946	46.71%	8,447
Ica	4,307	54.18%	3,643	45.82%	7,950
Áncash	3,332	48.39%	3,554	51.61%	6,886
Huánuco	2,880	42.83%	3,844	57.17%	6,724
San Martín	2,640	40.52%	3,875	59.48%	6,515
Apurímac	2,525	41.41%	3,572	58.59%	6,097
Ayacucho	2,477	41.40%	3,506	58.60%	5,983
Huancavelica	2,688	46.97%	3,035	53.03%	5,723
Ucayali	3,254	61.41%	2,045	38.59%	5,299
Pasco	2,056	40.36%	3,038	59.64%	5,094
Tacna	2,371	50.67%	2,308	49.33%	4,679
Moquegua	2,411	58.78%	1,691	41.22%	4,102
Loreto	1,805	47.98%	1,957	52.02%	3,762
Cajamarca	2,152	58.98%	1,497	41.02%	3,649
Amazonas	1,201	50.91%	1,158	49.09%	2,359
Tumbes	1,081	47.83%	1,179	52.17%	2,260
Madre De Dios	702	56.20%	547	43.80%	1,249
Total	268,562	59.19%	185,187	40.81%	453,749

PERÚ



Atenciones en salud



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).

1/ Información correspondiente a los periodos 2020-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

2/ Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

3/ Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

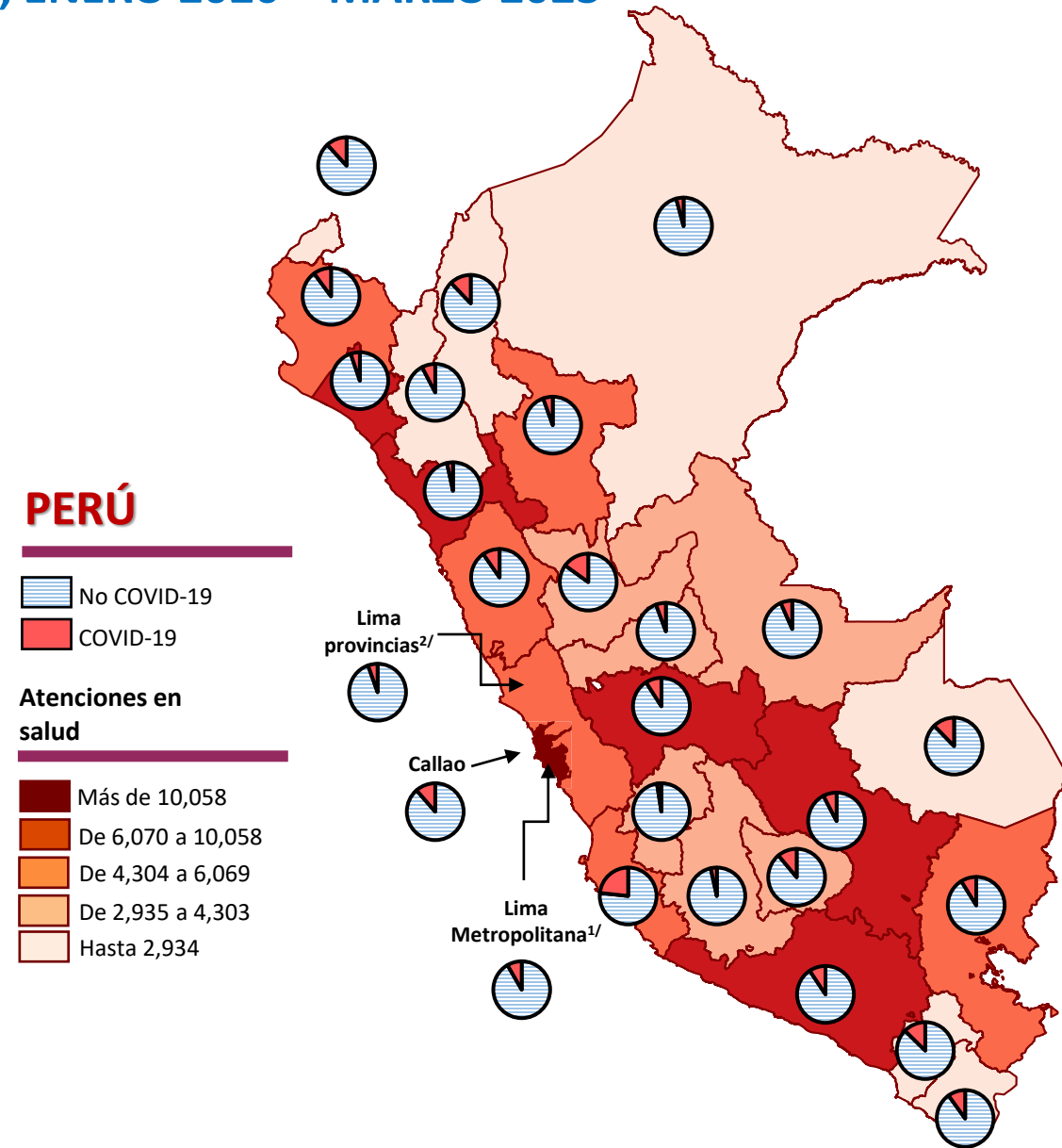
Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: DENUNCIAS ATENDIDAS RELACIONADAS AL COVID-19 Y OTRAS CAUSAS SEGÚN REGIÓN, DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)

Departamento	Concepto				Total de atenciones
	No COVID-19		COVID-19		
	Abs.	%	Abs.	%	
Lima Metropolitana ^{1/}	86,219	88.51%	11,196	11.49%	97,415
Arequipa	6,739	87.75%	941	12.25%	7,680
Callao	5,867	84.62%	1,066	15.38%	6,933
Junín	5,066	93.47%	354	6.53%	5,420
Puno	4,743	93.48%	331	6.52%	5,074
Lambayeque	4,402	87.34%	638	12.66%	5,040
La Libertad	4,152	86.75%	634	13.25%	4,786
Lima Provincias ^{2/}	4,146	91.83%	369	8.17%	4,515
Cusco	3,984	95.02%	209	4.98%	4,193
San Martín	3,377	87.22%	495	12.78%	3,872
Huánuco	3,420	89.13%	417	10.87%	3,837
Piura	3,274	87.77%	456	12.23%	3,730
Ica	2,543	69.88%	1,096	30.12%	3,639
Apurímac	3,288	92.10%	282	7.90%	3,570
Áncash	2,822	79.90%	710	20.10%	3,532
Ayacucho	3,360	95.84%	146	4.16%	3,506
Pasco	2,830	93.25%	205	6.75%	3,035
Huancavelica	2,835	93.44%	199	6.56%	3,034
Tacna	1,974	85.53%	334	14.47%	2,308
Ucayali	1,970	96.33%	75	3.67%	2,045
Loreto	1,832	93.71%	123	6.29%	1,955
Moquegua	1,511	89.36%	180	10.64%	1,691
Cajamarca	1,204	80.59%	290	19.41%	1,494
Tumbes	946	80.31%	232	19.69%	1,178
Amazonas	983	84.89%	175	15.11%	1,158
Madre De Dios	436	79.71%	111	20.29%	547
Total	163,923	88.52%	21,264	11.48%	185,187



Nota: Información correspondiente a los periodos 2020-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

1/ Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

2/ Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.



ATENCIONES DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

SUSALUD: DENUNCIAS SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO A NIVEL NACIONAL DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)

A través de los canales de atención al ciudadano durante el periodo 2020-2023 SUSALUD recibió 185,187 denuncias, de las cuales 90.38% corresponden a las IPRESS, seguido del 8.28% en las IAFAS.

TIPO DE ESTABLECIMIENTO ^{1/}	2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
IPRESS	38,321	49,361	64,822	14,861	167,365	90.38
IAFAS	5,287	4,423	4,228	1,398	15,336	8.28
UGIPRESS	1,797	550	130	9	2,486	1.34
TOTAL	45,405	54,334	69,180	16,268	185,187	100.00

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).

1/ Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)

De los **185,187** denuncias^{1/} de enero 2020 a marzo del 2023, el **49.22%** fueron por **Acceso a los servicios de salud**, seguido de Acceso a información 17.73%.

PRINCIPALES MOTIVOS	2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
Acceso a servicios de salud	14,212	24,963	41,281	10,701	91,157	49.22
Acceso a información	8,612	10,050	12,187	1,993	32,842	17.73
Afiliación y aseguramiento	5,255	3,286	3,477	1,231	13,249	7.15
Falta de calidad del servicio	2,010	2,989	3,142	643	8,784	4.74
Acceso a emergencia	3,921	2,278	1,520	314	8,033	4.34
Referencias a otras de mayor complejidad o traslado de un servicio a otro	2,569	2,576	2,992	603	8,740	4.72
Acceso a medicamentos	2,930	2,312	1,879	356	7,477	4.04
Acceso a pruebas de descartes COVID-19	2,198	742	741	39	3,720	2.01
Acceso a cama UCI y/o Ventilador	1,158	1,274	94	16	2,542	1.37
Vacunación: Registro, programación , efectos secundarios	253	1,721	296	14	2,284	1.23
Acceso al libro de reclamación/reclamos	673	518	669	122	1,982	1.07
Cobros indebidos/Cobros excesivos	565	281	322	120	1,288	0.70
Referido a contratos/primas/seguros	76	420	338	50	884	0.48
Acceso a oxígeno	506	145	40	30	721	0.39
Referido a traslado de pacientes / Ambulancias	189	185	89	24	487	0.26
Incumplimiento de seguimiento de Casos	149	283	65	5	502	0.27
Acceso de intercambio prestacional	113	135	14	7	269	0.15
Referido a fallecidos COVID-19	16	142	31	0	189	0.10
Referido a enfermedades raras y huérfanas	0	34	3	0	37	0.02
TOTAL	45,405	54,334	69,180	16,268	185,187	100.00



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).

1/ Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

2/ Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

3/ Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT – Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

MOTIVOS DE DENUNCIAS RELACIONADAS AL COVID-19 Y OTRAS CAUSAS



PERÚ

Ministerio
de Salud



PERÚ

Ministerio
de Salud

Superintendencia
Nacional de Salud



Siempre
con el pueblo



**BICENTENARIO
DEL PERÚ**
2021 - 2024

SUSALUD: ATENCIONES DE DENUNCIAS POR INTERMEDIACIÓN E INVESTIGACIÓN A NIVEL NACIONAL DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, ENERO 2020 – MARZO 2023

(Absoluto y porcentual)

TIPO DE DENUNCIA	2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
INTERMEDIACIÓN	42,674	51,475	65,364	15,471	174,984	94.49
INVESTIGACIÓN	2,731	2,859	3,816	797	10,203	5.51
TOTAL	45,405	54,334	69,180	16,268	185,187	100.00

De las 185,187 denuncias recibidas, el **94.49%** fueron resueltas por acciones de intermediación y sólo el **5.51%** pasaron a investigación.

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).

1/ Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: MOTIVOS DE DENUNCIAS POR INTERMEDIACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, 2020-23

(Absoluto y porcentual)

De las 185,187 denuncias, 174,984 fueron resueltas por acciones de intermediación, siendo 20,635 referidos al COVID-19:

MOTIVO PRINCIAL / ESTABLECIMIENTO	HOSPITAL REGIONAL DE ICA	DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE	HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE	ELEAZAR GUZMAN BARRON	HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR	HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS	OTROS	TOTAL	%
Acceso a pruebas de descartes COVID-19	121	297	8	433	21	53	3,961	4,894	23.72
Acceso a información pacientes COVID-19	231	75	325	13	162	116	2,573	3,495	16.94
Acceso a emergencias por COVID-19	216	10	143	20	119	68	1,765	2,341	11.34
Acceso a cama UCI y/o Ventilador	18	.	38	7	59	137	1,977	2,236	10.84
Acceso a servicios de salud	101	18	46	47	53	27	1,514	1,806	8.75
Vacunacion: Registro, programacion , efectos secundarios	6	1	8	57	2	.	1,407	1,481	7.18
Referencias a otras de mayor complejidad o traslado de un servicio a otro	71	102	15	3	34	16	1,135	1,376	6.67
Afiliación y aseguramiento por COVID-19	4	12	2	.	16	4	696	734	3.56
Acceso a medicamentos	10	12	13	2	78	13	511	639	3.10
Acceso a oxígeno	12	33	9	.	7	19	441	521	2.52
Acceso al libro de reclamación/reclamos	6	35	2	.	2	1	326	372	1.80
Incumplimiento de seguimiento de casos COVID-19	.	54	.	.	1	.	162	217	1.05
Referido a fallecidos COVID-19	14	9	16	2	11	3	133	188	0.91
Acceso de intercambio prestacional	1	.	.	.	6	7	170	184	0.89
Cobros indebidos/Cobros excesivos	1	.	.	.	3	.	66	70	0.34
Referido a traslado de pacientes / Ambulancias	2	1	51	54	0.26
Relacionado a la calidad del servicio	2	.	1	.	.	.	24	27	0.13
TOTAL	816	658	626	584	574	465	16,912	20,635	100.00

De las **20,635** denuncias atendidas por intermediación relacionadas al COVID-19, el **23.72%** fueron por **Acceso a pruebas de descartes Covid-19**, seguido de acceso a información pacientes Covid-19, 16.94%.

Nota: Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: MOTIVOS DE DENUNCIAS POR INTERMEDIACIÓN DUTANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, REFERIDO A OTRAS CAUSAS COVID -19, 2020-23 (Absoluto y porcentual)

De las 185,187 denuncias, 174,984 fueron resueltas por acciones de intermediación, siendo 154,349 referidas a otras causas.

MOTIVO PRINCIAL / ESTABLECIMIENTO	HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD NIÑO SAN BORJA	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS	HOSPITAL DE MEDIANA COMPLEJIDAD JOSE AGURTO TELLO	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	OTROS	TOTAL	%
Acceso a servicios de salud	3000	3117	3148	2683	2459	2016	69,798	86,221	55.86
Acceso a información	1046	664	404	813	438	691	24,950	29,006	18.79
Afiliación y aseguramiento	60	83	32	48	30	21	11,736	12,010	7.78
Referencias a otras de mayor complejidad o traslado de un servicio a otro	483	137	86	35	96	68	6,459	7,364	4.77
Acceso a medicamentos	211	88	46	82	52	100	6,170	6,749	4.37
Acceso a emergencia	88	46	21	50	93	138	5,158	5,594	3.62
Falta de calidad del servicio	36	35	32	52	10	17	2,586	2,768	1.79
Acceso al libro de reclamación/reclamos	6	1	2	2	4	14	1440	1469	0.95
Referido a Vacunas	2	1	1	1	4	4	790	803	0.52
Referido a contratos/primas/seguros	12	2	.	8	2	2	706	732	0.47
Referido a traslado de pacientes / Ambulancias	22	2	2	3	4	4	396	433	0.28
Acceso a cama UCI y/o Ventilador	7	2	4	2	1	3	287	306	0.20
Cobros indebidos/Cobros excesivos	10	8	1	.	.	6	276	301	0.20
Incumplimiento de seguimiento de Casos	6	5	9	3	6	6	250	285	0.18
Acceso a oxígeno	1	.	.	1	2	1	195	200	0.13
Acceso de intercambio prestacional	2	1	1	.	.	1	66	71	0.05
Referido a enfermedades raras y huérfanas	1	1	.	.	.	2	33	37	0.02
TOTAL	4993	4193	3789	3783	3201	3094	131,296	154,349	100.00

De las **154,349** denuncias atendidas por intermediación, el **55.86%** fueron por **Acceso a servicios de salud**, seguido de acceso a información **18.79%**.

Nota: Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: MOTIVOS DE DENUNCIAS POR INVESTIGACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, 2020-23 (Absoluto y porcentual)

De las 185,187 denuncias, 10,203 fueron resueltas por acciones de investigación, siendo 629 referidas al COVID-19:

MOTIVO PRINCIPAL / ESTABLECIMIENTO	SEGURO SOCIAL DE SALUD	SSMM DE SHOUGANA HIERRO PERU SAA	HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	CLINICA SAN GABRIEL S.A.C.	HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN	OTROS	TOTAL	%
Relacionado a la calidad de servicio	8	25	17	5	5	9	271	340	54.05
Cobros indebidos/Cobros excesivos	12	.	2	2	7	.	94	117	18.60
Acceso a servicios de salud	.	.	4	.	.	2	108	114	18.12
Afiliación	5	.	.	6	1	.	17	29	4.61
Acceso a información	2	.	.	.	1	.	9	12	1.91
Acceso a libro de reclamaciones	7	7	1.11
Acceso a medicamentos	.	.	.	2	.	.	2	4	0.64
Referido a contratos/primas/seguros	.	.	.	1	.	.	2	3	0.48
Acceso a emergencia	3	3	0.48
TOTAL	27	25	23	16	14	11	513	629	100.00

De las **629** denuncias atendidas por investigación relacionadas al Covid-19, el **54.05%** fueron **Relacionadas a la calidad de servicio.**

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). Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: MOTIVOS DE DENUNCIAS POR INVESTIGACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, REFERIDAS A OTRAS CAUSAS COVID-19 , 2019-23 (Absoluto y porcentual)

De las 185,187 denuncias, 10,203 fueron resueltas por acciones de investigación, siendo 9,574 denuncias referidas a otras causas:

MOTIVO PRINCIPAL / ESTABLECIMIENTO	SEGURO SOCIAL DE SALUD	SSMM DE SHOUGANA HIERRO PERU SAA	HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	CLINICA SAN GABRIEL S.A.C.	HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN	OTROS	TOTAL	%
Relacionado a la calidad de servicio	113	275	75	51	68	120	4,946	5,648	58.99
Acceso a servicios de salud	99	62	79	53	63	35	1,453	1,844	19.26
Cobros indebidos/Cobros excesivos	184	2	37	39	13	.	525	800	8.36
Afiliación	38	2	71	74	31	2	258	476	4.97
Acceso a información	31	5	23	16	13	6	235	329	3.44
Referido a contratos/primas/seguros	28	.	48	22	2	.	49	149	1.56
Acceso a libro de reclamaciones	5	3	.	1	5	1	119	134	1.40
Acceso a emergencia	.	2	1	.	1	2	89	95	0.99
Acceso a medicamentos	.	4	2	6	4	3	66	85	0.89
Acceso relacionado a intercambio prestacional	2	.	12	14	0.15
TOTAL	498	355	336	262	202	169	7,752	9,574	100.00

De las **9,574** denuncias atendidas por investigación relacionadas al Covid-19, el **58.99%** fueron **Relacionadas a la calidad de servicio**, seguido Acceso a servicios de salud 19.26%.

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). Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

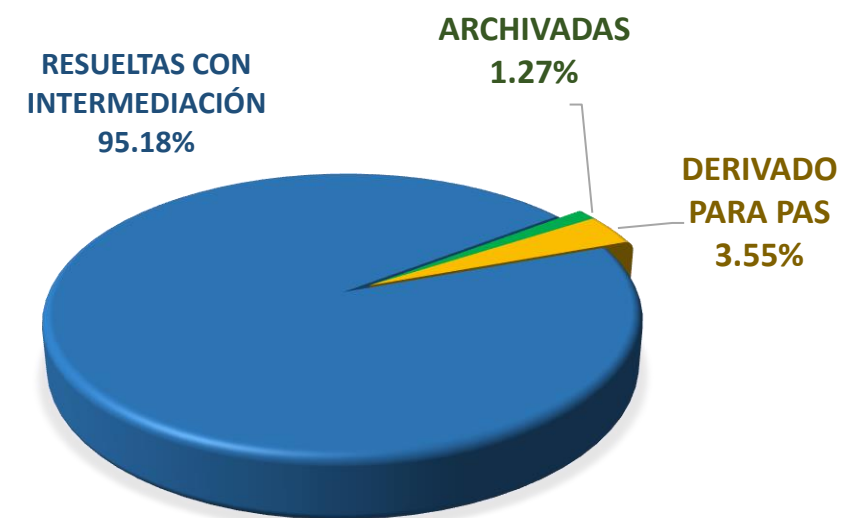
Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

SUSALUD: SITUACIÓN DE DENUNCIAS POR INTERMEDIACIÓN E INVESTIGACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, 2020-23

(Absoluto y porcentual)

El 95.18% de denuncias fueron resueltas con acciones de intermediación a favor del usuario y 3.55% fueron derivados al Órgano Instructor por evidenciar vulneración de derechos

SITUACIÓN		2020	2021	2022	2023	TOTAL	%
ACCIONES DE INTERMEDIACIÓN (Plataforma, Delegados, AMS)	RESUELTAS CON INTERMEDIACIÓN	42,449	51,059	64,813	12,923	171,167	95.18
	ARCHIVADAS	335	644	1,172	137	2288	1.27
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	DERIVADO PARA PAS	2397	2026	1,874	88	6385	3.55
	TOTAL	45,147	53,686	67,859	13,148	179,840	100.00



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). Información correspondiente a los periodos 2019-23. Actualizado hasta el 23 de marzo del 2023.

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - IPROT.

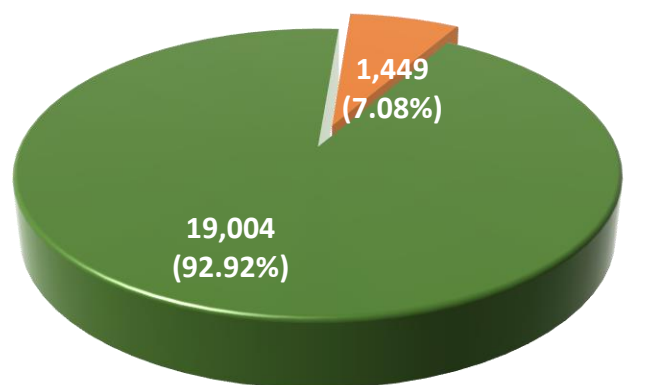


VIGILANCIA PREVENTIVA EN LOS CENTROS DE VACUNACIÓN A NIVEL NACIONAL

SUSALUD: ACCIONES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN LOS CENTROS DE VACUNACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA SEGÚN DELEGADOS, 2021-23

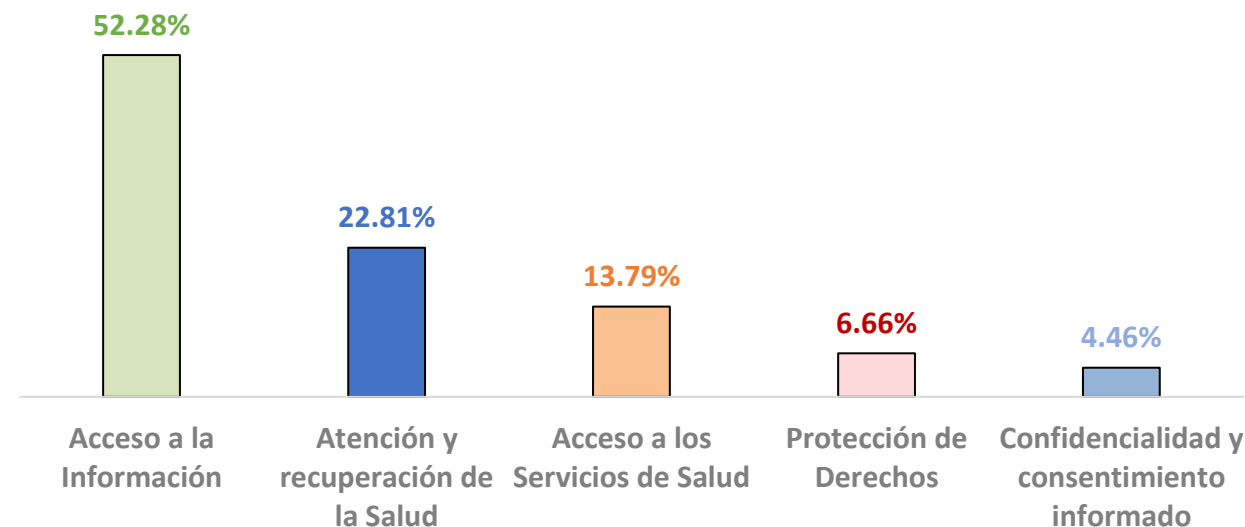
SOLICITUDES	FINALIZADOS	ESPECIALISTAS
20,453	20,025	62

Distribución por Tipo de Solicitud



- Consulta (Especializadas incluye buenos oficios)
- Denuncia (Intermediación)

Distribución por tipo de Derecho Vulnerado



SUSALUD: ACCIONES DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN LOS CENTROS DE VACUNACIÓN DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA, 2021-23

Ubicación según región de las atenciones por delegado y centro de vacunación

Región	Número de Atenciones	Porcentaje
LIMA	9,611	46.99%
AREQUIPA	1,234	6.03%
CALLAO	908	4.44%
UCAYALI	826	4.04%
HUANUCO	823	4.02%
APURIMAC	746	3.65%
JUNIN	721	3.53%
ANCASH	648	3.17%
PUNO	603	2.95%
SAN MARTIN	573	2.80%
AYACUCHO	508	2.48%
HUANCAVELICA	500	2.44%
PASCO	493	2.41%
TACNA	486	2.38%
CUSCO	463	2.26%
ICA	412	2.01%
MOQUEGUA	397	1.94%
LIMA REGION	223	1.09%
LORETO	126	0.62%
AMAZONAS	48	0.23%
LA LIBERTAD	28	0.14%
CAJAMARCA	27	0.13%
PIURA	22	0.11%
LAMBAYEQUE	19	0.09%
TUMBES	7	0.03%
MADRE DE DIOS	1	0.00%
Total	20,453	100.00%

Fuente: Registro de expedientes, BPM – IPROT-IMRN. Información actualizado del 01.01.2021 al 02.04.2023.

Elaboración: IPROT – IMRN - SADERECHOS - SUSALUD.

PRINCIPALES MOIVOS DE CONSULTA	ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre cantidad de dosis y cronograma de vacunación	11,917	62.71%
Referido a efectos secundarios	3,782	19.90%
Información sobre el proceso y vacuna a aplicar	889	4.68%
Acceso a información sobre programación de vacunación	670	3.53%
Información sobre el consentimiento informado	665	3.50%
Acceso a los servicios de vacunación	501	2.64%
Información sobre datos del personal que aplica la vacuna	190	1.00%
Información sobre registro en el padron de vacunación	124	0.65%
Información sobre competencias de Susalud	98	0.52%
Acceso a información y registro de reclamo	89	0.47%
Información sobre cambio de fecha vacunacion	34	0.18%
Información de demora en aplicación de vacuna	8	0.04%
Negligencia ante el servicio de vacunación /Denuncia	1	0.01%
Otros	36	0.19%
Total	19,004	100.00%

PRINCIPALES MOIVOS DE DENUNCIA	ATENCIONES	PORCENTAJE
Información de demora en aplicación de vacuna	525	36.23%
información sobre cantidad de dosis y cronograma de vacunación	380	26.22%
Acceso a los servicios de vacunación	214	14.77%
Referido a efectos secundarios	112	7.73%
Informacion sobre el proceso y vacuna a aplicar	49	3.38%
Acceso a información sobre programación de vacunación	49	3.38%
Información sobre registro en el padrón de vacunación	38	2.62%
Información sobre datos del personal que aplica la vacuna	13	0.90%
Acceso a información y registro de reclamo	10	0.69%
Negativa de acceso a la vacuna o a la información	10	0.69%
Información sobre el consentimiento informado	8	0.55%
Información sobre cambio de fecha vacunación	5	0.35%
Información sobre competencias de Susalud	1	0.07%
Información sobre suplantación de persona	1	0.07%
Otros	34	2.35%
Total	1,449	100.00%

I. VIGILANCIA PREVENTIVA A LOS CENTROS DE VACUNACIÓN A NIVEL NACIONAL



I. VIGILANCIA PREVENTIVA A LOS CENTROS DE VACUNACIÓN A NIVEL NACIONAL

SUSALUD **monitorea el proceso de vacunación contra la COVID-19**, en el marco de protección de derechos en salud de la población.



I.E. Simón Bolívar - Moquegua

SUSALUD **monitorea el proceso de vacunación contra la COVID-19**, en el marco de protección de derechos en salud de la población.



Universidad Nacional de San Antonio Abad, Facultad de Medicina - Cusco

SUSALUD **monitorea el proceso de vacunación contra la COVID-19**, en el marco de protección de derechos en salud de la población.



P.S. Chonta en Huacho - Lima

SUSALUD **monitorea el proceso de vacunación contra la COVID-19**, en el marco de protección de derechos en salud de la población.



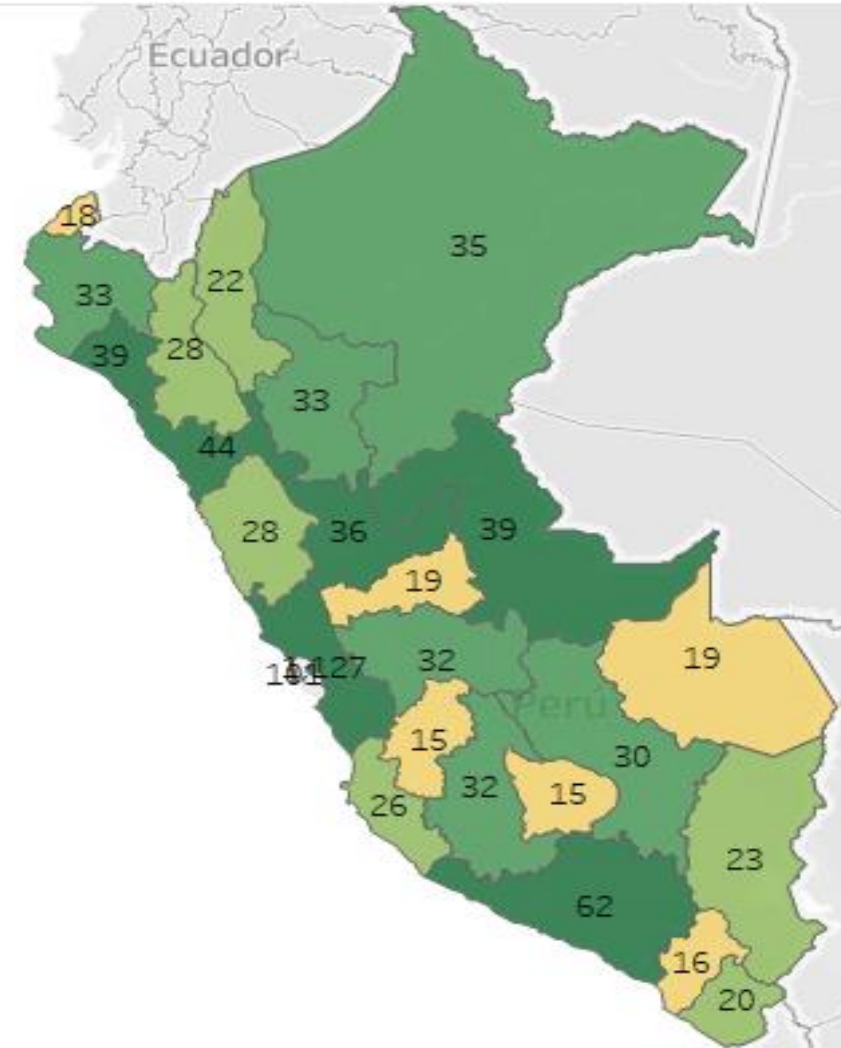
Estacionamiento del C. C. 'El Quinde' - Ica



Supervisiones a IPRESS, UGIPRESS y IAFAS a nivel nacional

TOTAL DE FISCALIZACIONES DE CAMPO, 2020-2022

DEPARTAMENTO	2020	2021	2022	Total	%
AMAZONAS	5	9	8	22	1.2%
ANCASH	6	18	4	28	1.5%
APURIMAC	5	6	4	15	0.8%
AREQUIPA	6	30	26	62	3.3%
AYACUCHO	5	23	4	32	1.7%
CAJAMARCA	7	8	13	28	1.5%
CALLAO	15	51	35	101	5.3%
CUSCO	8	13	9	30	1.6%
HUANCAVELICA	4	4	7	15	0.8%
HUANUCO	6	21	9	36	1.9%
ICA	5	9	12	26	1.4%
JUNIN	6	17	9	32	1.7%
LA LIBERTAD	9	15	20	44	2.3%
LAMBAYEQUE	6	24	9	39	2.1%
LIMA	210	486	431	1127	59.6%
LORETO	17	8	10	35	1.8%
MADRE DE DIOS	9	6	4	19	1.0%
MOQUEGUA	5	7	4	16	0.8%
PASCO	4	7	8	19	1.0%
PIURA	7	19	7	33	1.7%
PUNO	5	11	7	23	1.2%
SAN MARTIN	10	8	15	33	1.7%
TACNA	7	9	4	20	1.1%
TUMBES	5	9	4	18	1.0%
UCAYALI	7	27	5	39	2.1%
Total	379	845	668	1892	100.0%



Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD

Fecha corte: 11/04/2023

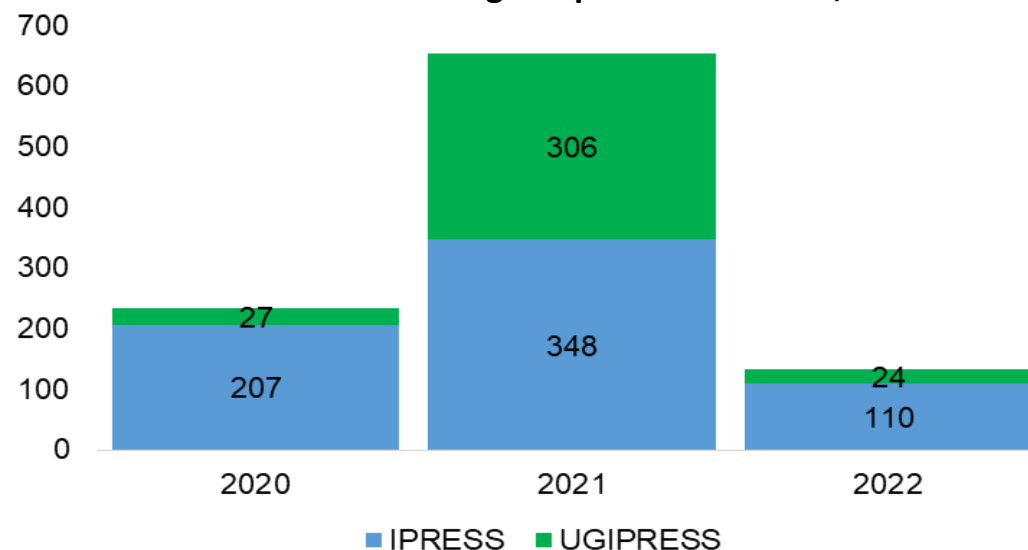
TOTAL DE FISCALIZACIONES DE CAMPO 2020-2022 en Marco de COVID19

DEPARTAMENTO	2020	2021	2022	Total	%
AMAZONAS	5	8	4	17	1.7%
ANCASH	5	15	4	24	2.3%
APURIMAC	4	6	4	14	1.4%
AREQUIPA	6	27	4	37	3.6%
AYACUCHO	5	9	4	18	1.8%
CAJAMARCA	5	8	4	17	1.7%
CALLAO	8	37	1	46	4.5%
CUSCO	5	13	5	23	2.3%
HUANCAVELICA	4	4	4	12	1.2%
HUANUCO	5	19	4	28	2.7%
ICA	5	9	6	20	2.0%
JUNIN	5	14	5	24	2.3%
LA LIBERTAD	5	14	5	24	2.3%
LAMBAYEQUE	6	21	4	31	3.0%
LIMA	114	356	33	503	49.2%
LORETO	6	8	5	19	1.9%
MADRE DE DIOS	4	6	4	14	1.4%
MOQUEGUA	5	7	4	16	1.6%
PASCO	4	7	4	15	1.5%
PIURA	5	19	4	28	2.7%
PUNO	5	11	4	20	2.0%
SAN MARTIN	5	7	6	18	1.8%
TACNA	4	9	4	17	1.7%
TUMBES	5	9	4	18	1.8%
UCAYALI	4	11	4	19	1.9%
Total	234	654	134	1022	100.0%

Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD

Fecha corte: 11/04/2023

Total de Fiscalizaciones según tipo de Institución, 2020-2022

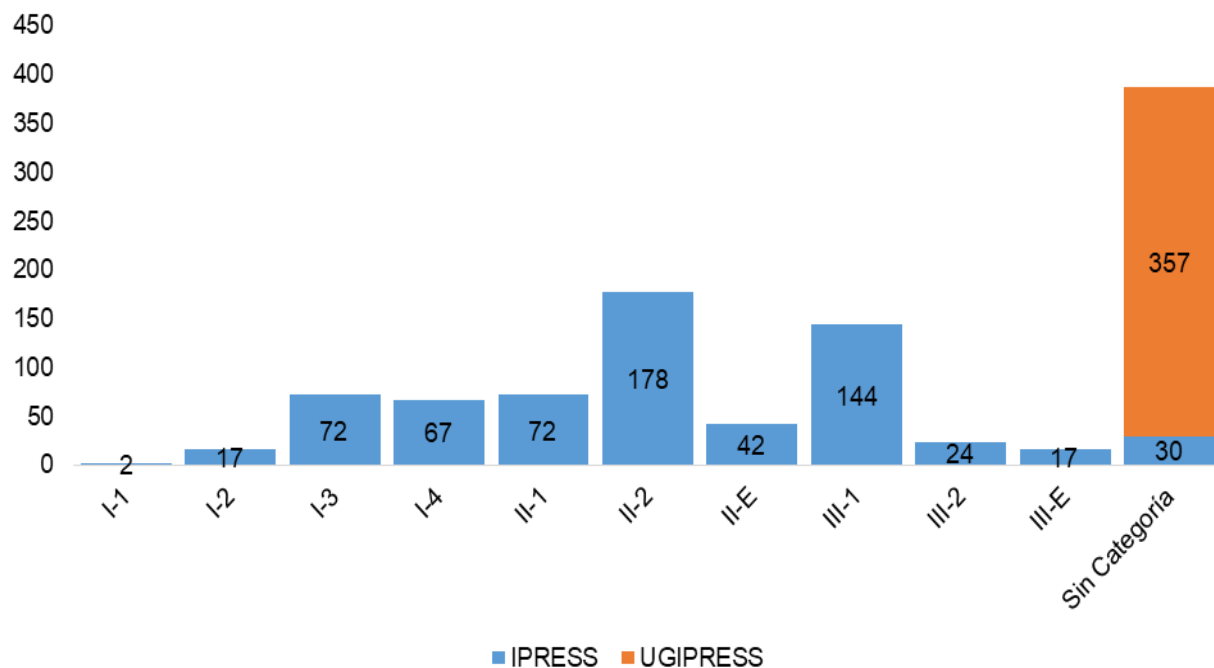


	2020	2021	2022	TOTAL
TOTAL SUP. CAMPO	379	845	668	1892
TOTAL SUPERVISIONES COVID	234	654	134	1022
% SUPERVISIONES COVID	61.74	77.40	20.06	54.02

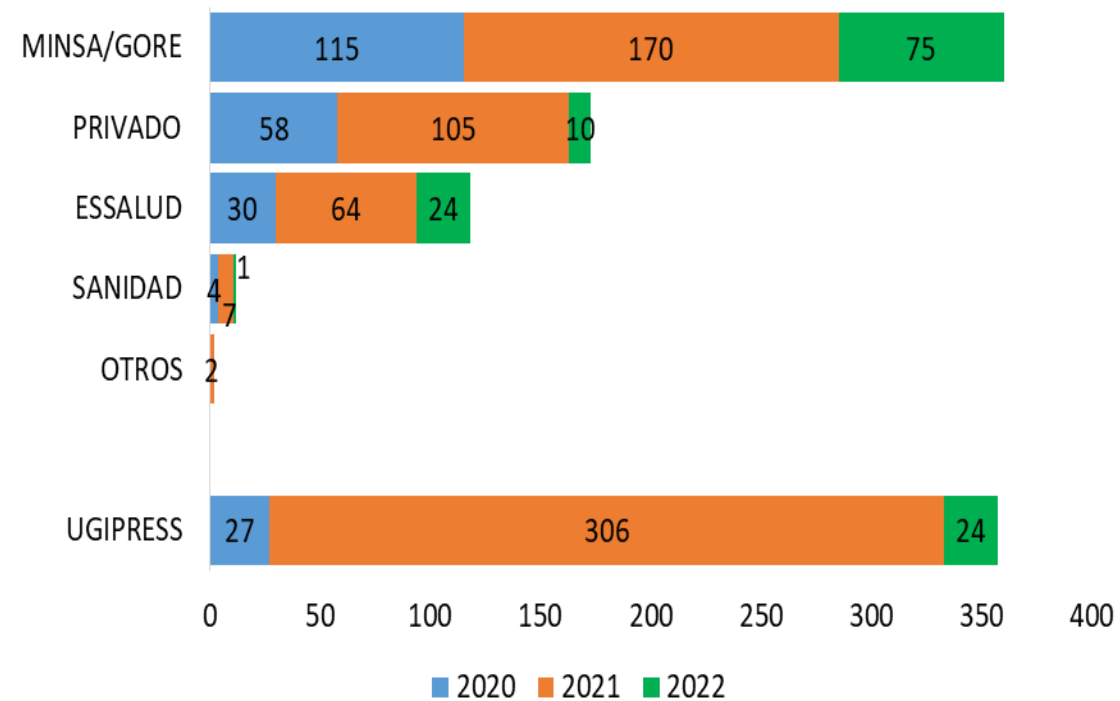
Para el año 2021 y 2022 se implementó supervisiones de gabinete y alertas en el marco de covid19, seguimiento a Oxígeno, camas UCI, medicamentos y Otros.

TOTAL DE FISCALIZACIONES DE CAMPO 2020-2022 en Marco de COVID19

Total de Fiscalizaciones según Categoría, 2020-2022

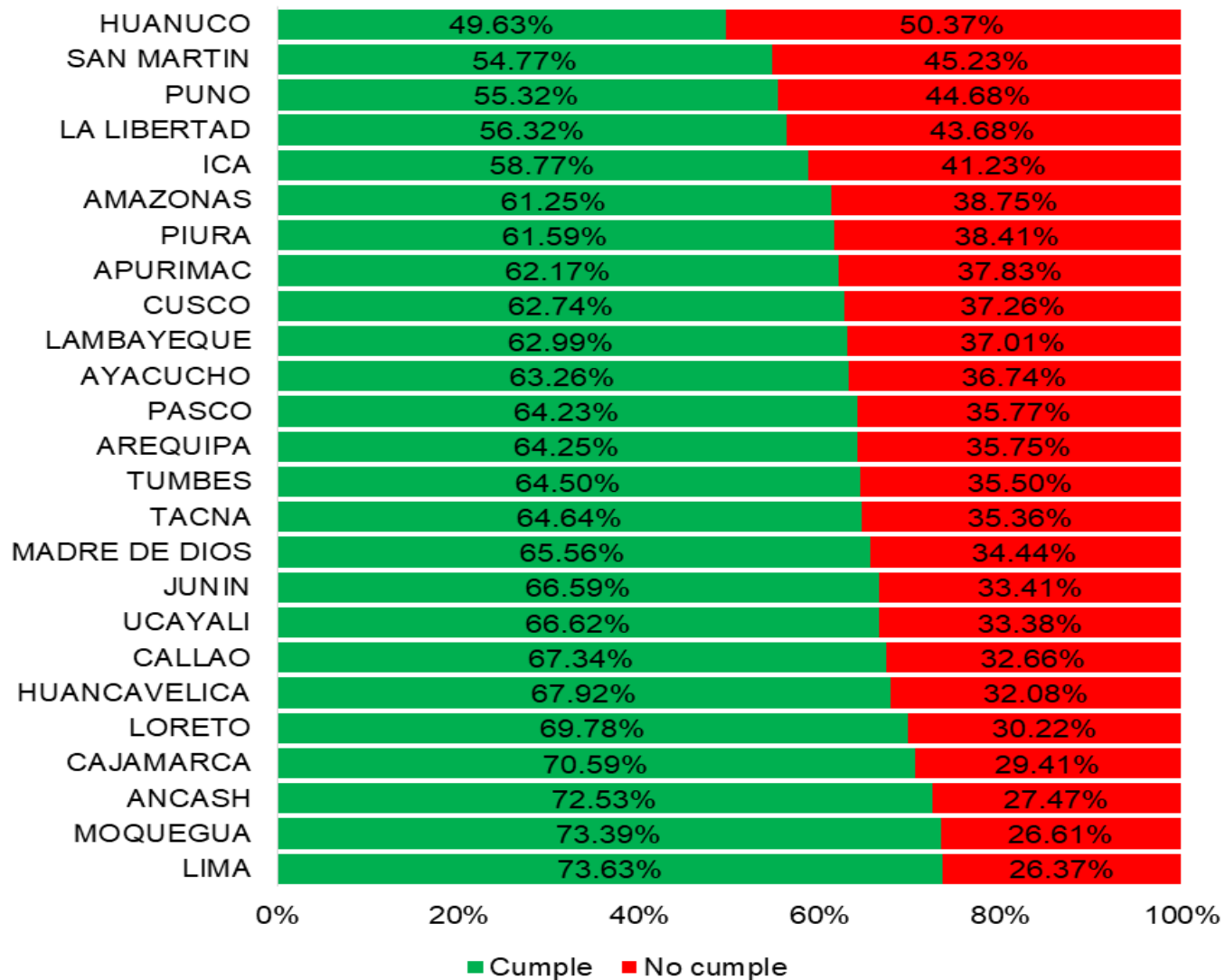


Total de Fiscalizaciones según Sub sector, 2020-2022



Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD
 Fecha corte: 11/04/2023

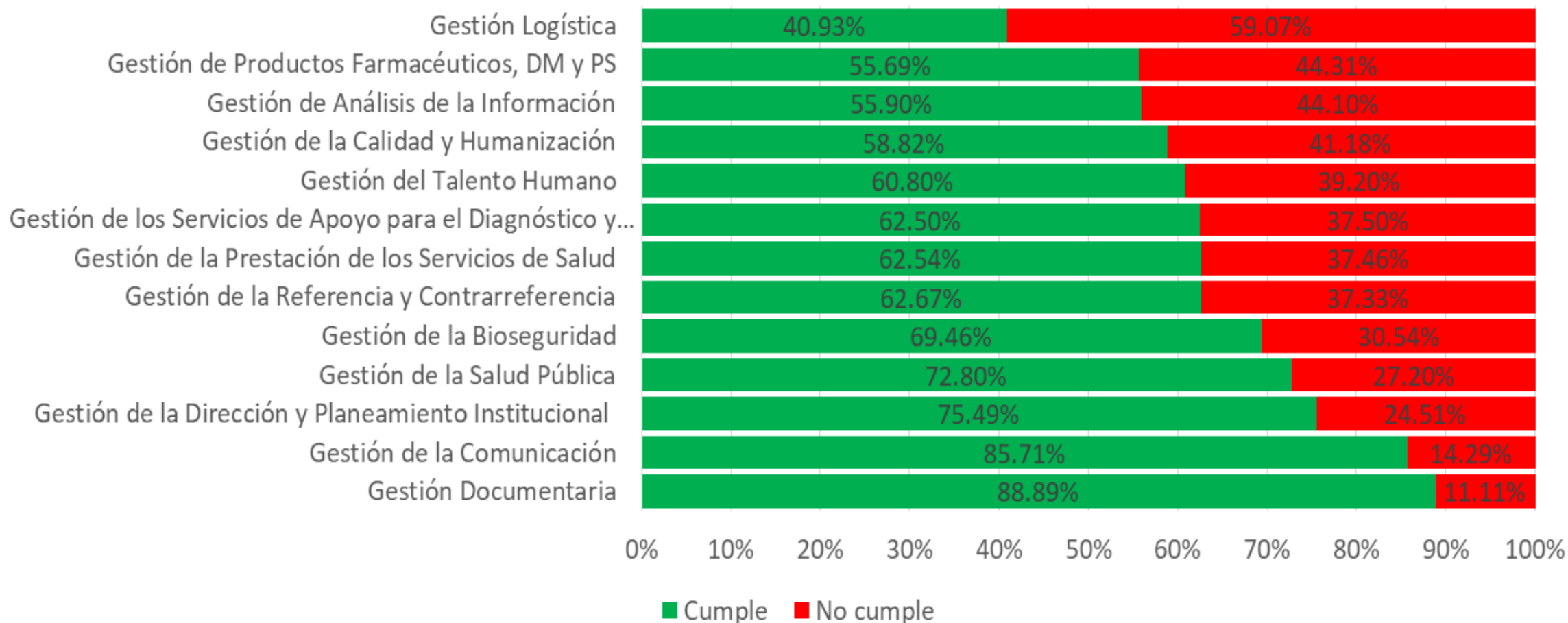
Nivel de Cumplimiento Normativo en IPRESS según Departamentos, Fiscalizaciones en marco de COVID19, 2020-2022



Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD

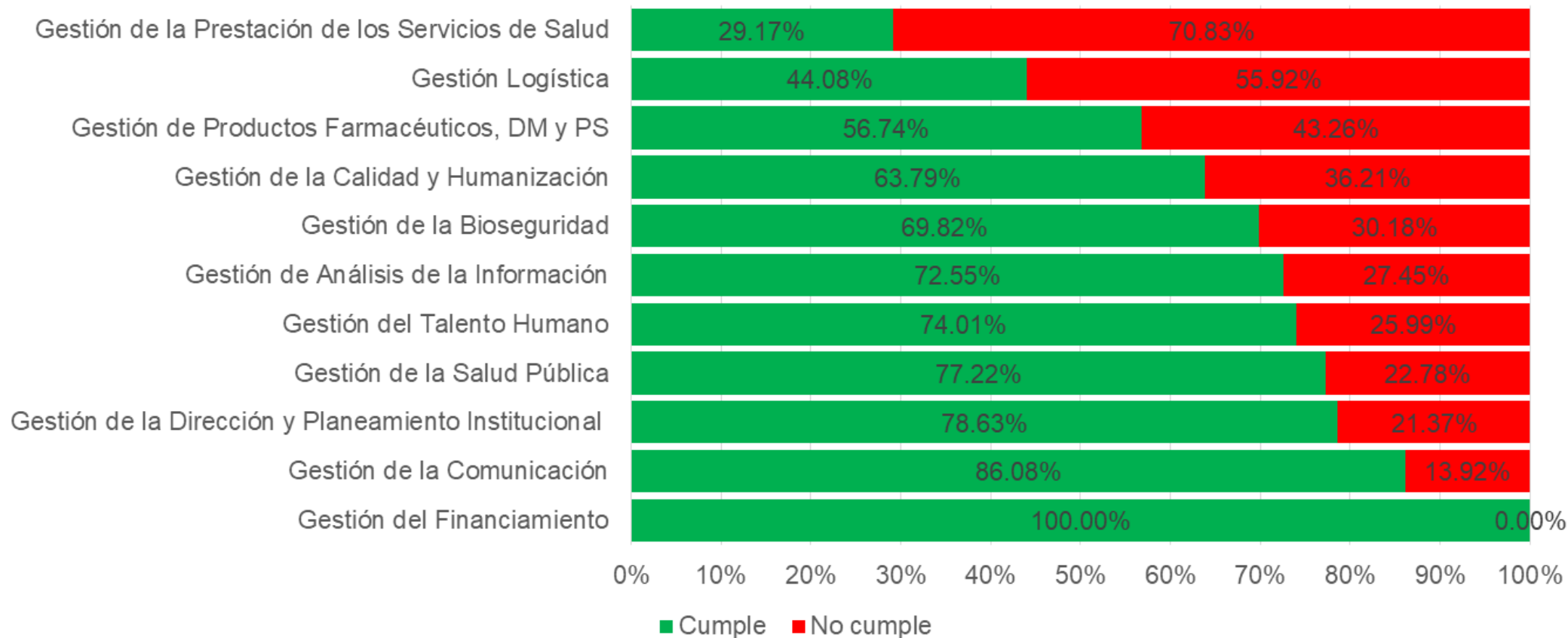
Fecha corte: 11/04/2023

Incumplimientos en IPRESS de primer nivel según procesos, Fiscalizaciones en marco de COVID19, 2020-2022



Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD
Fecha corte: 11/04/2023

Incumplimientos en UGIPRESS según procesos, Fiscalizaciones en marco de COVID19, 2020-2022



Fuente: Sistema de Supervisión de ISIPRESS –SUSALUD

Fecha corte: 11/04/2023



Sullpay

Yuspagara

Añaychayki

Irake

Gracias

Pasonki

Sulpayki

Añay

Tehdújuco

Añaychayki

Pasonki

Añay

Irake

Yuspagara

Tehdújuco

Gracias

Sullpay

