



DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

INTENDENCIA DE PROMOCIÓN DE
DERECHOS EN SALUD

Macronorte, 2026

1273842-1

Aprueban Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud

DECRETO SUPREMO
N° 027-2015-SA

ANEXO

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:	1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre de acuerdo 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 diagnósticas, intervenciones quirúrgicas 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, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención.	3. A recibir tratamientos científicos e innovadores 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 epíctris.
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 tratamiento 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 puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su Queja.

1273843-3



**DERECHOS DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

1° GRUPO



**Derecho al
Acceso a los
Servicios de
Salud**

2° GRUPO



**Derecho al
Acceso a la
Información**

3° GRUPO



**Derecho a la
Atención y
Recuperación de
la Salud**

4° GRUPO



**Derecho al
Consentimien
to Informado**

5° GRUPO



**A la
Protección
de
Derechos**

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1

Derecho al 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.

2

Derecho al Acceso a la Información



2.1

A ser informado adecuada y oportunamente 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, previo a recibir la atención



2.4

A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.



2.5

A recibir de la IPRESS información precisa y oportuna, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.

2

Derecho al Acceso a la Información



2.6

A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, **información** completa oportuna y continuada **sobre su enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.**



2.7

A decidir su retiro voluntario de la IPRESS, expresando esta decisión al médico tratante



2.8

A negarse a recibir o continuar un tratamiento y a que le expliquen sobre las consecuencias de esa negativa.



2.9

A ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.

3 Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud



3.1

A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente.



3.2

A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.



3.3

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



3.4

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



3.5

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

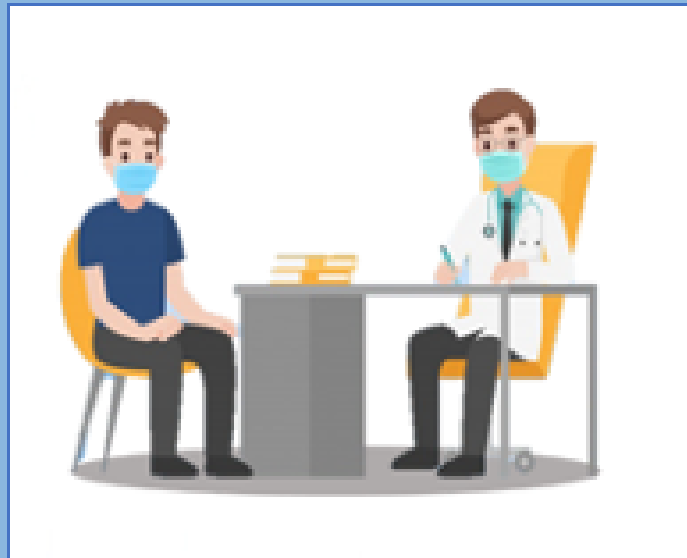


3.6

Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

4

Derecho al Consentimiento Informado



Otorgar o negar por escrito el consentimiento informado

- a) Cuando se trate de **pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.**
- b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- c) Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica
- d) Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación.
- 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.
- f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.

5

Derecho a la Protección de Derechos



5.1

A ser escuchado y recibir respuesta de su Denuncia o Reclamo 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 acceder a la copia de la historia clínica y epicrisis



5.4

Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

Ley General de Salud

Ley N° 26842

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA POR CUANTO: El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Ha dado la Ley siguiente:

LEY GENERAL DE SALUD

CONTENIDO

TITULO PRELIMINAR

DEBERES CONCERNIENTES A LA SALUD INDIVIDUAL

- ✓ Velar por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.
- ✓ No exponer la salud y la de terceros al peligro o daño
- ✓ Cumplir con las prácticas sanitarias y de higiene
- ✓ Respetar las normas de seguridad que establen las disposiciones pertinentes
- ✓ Participar en el mejoramiento de la cultura sanitaria de la comunidad
- ✓ Cooperar con las autoridades de la localidad para la prevención y solución de posibles situaciones de desastres.



DEBERES CONCERNIENTES A LA SALUD INDIVIDUAL



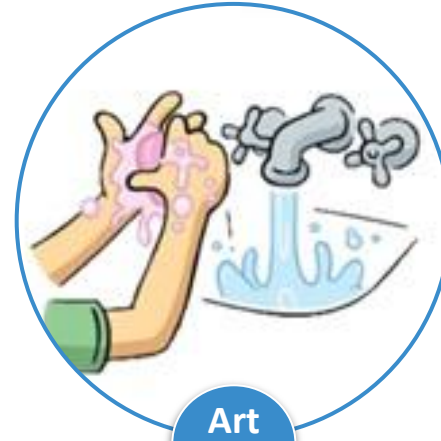
Art
16

Velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud y la de las personas a su cargo.



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.



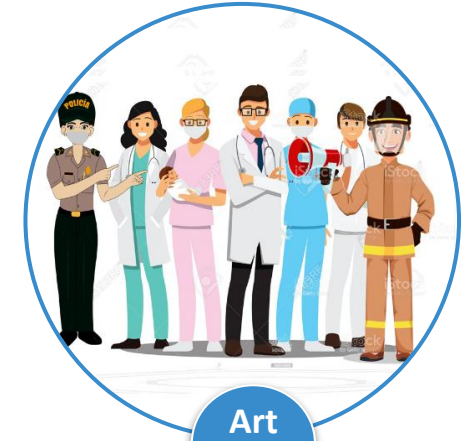
Art
18

Realizar prácticas sanitarias y de higiene, destinadas a prevenir la aparición y propagación de enfermedades transmisibles.



Art
20

Participar en el mejoramiento de la cultura sanitaria de su comunidad.



Art
21

Participar y cooperar con las autoridades públicas en la prevención y solución de los problemas ocasionados por situaciones de desastre

DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA SALUD INDIVIDUAL

1° Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS

D.S. 002-2019-
SA

-  Brinda INFORMACIÓN
-  Brinda ORIENTACIÓN
-  Atiende CONSULTAS
-  Atiende RECLAMOS

SOLO PARA CONSULTAS:

PLAZO
MÁXIMO



DÍAS HÁBILES

5

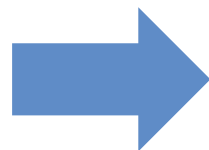


CONSULTA Y RECLAMO EN SALUD:

Establecimientos de salud y aseguradoras

2° Libro de Reclamaciones en Salud
Físico y virtual

PLAZO
MÁXIMO



HASTA
30
DÍAS HÁBILES

The smartphone screen shows the SUSALUD app interface. At the top, there's a header with the EsSalud logo and the title 'HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD'. Below this, there are fields for 'ESTABLECIMIENTO DE SALUD U OFICINA DE SEGUROS*' and 'SELECCION DIRECCION'. A date and time stamp shows 'FECHA: 01/14/2024' and 'HORA: 10:22:21 PM'. The main form is divided into three sections: 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO, 2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso del ser el usuario afectado no es necesario su llenado), and 3. DETALLE DEL RECLAMO. Each section contains fields for document type (DNI, C.E., PASAPORTE, RUC), document number, name, email, and phone number. Section 3 includes a 'DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS * (Máximo 900 caracteres)' and a 'SERVICIO*' dropdown. At the bottom, there's a CAPTCHA field and an 'INGRESAR RECLAMO' button.

The smartphone screen shows the SUSALUD app interface, similar to the first one but with a slightly different layout. It features the EsSalud logo and the title 'HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD'. The form is divided into three sections: 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO, 2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso del ser el usuario afectado no es necesario su llenado), and 3. DETALLE DEL RECLAMO. Each section contains fields for document type (DNI, C.E., PASAPORTE, RUC), document number, name, email, and phone number. Section 3 includes a 'DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS * (Máximo 900 caracteres)' and a 'SERVICIO*' dropdown. At the bottom, there's a CAPTCHA field and an 'INGRESAR RECLAMO' button.



ANEXO N° 1

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UGIPRESS

 **SUSALUD**
Superintendencia Nacional de Salud

[NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS]
SANTA CATALINA

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
Los Nogales 721

FECHA: **02 / 02 / 2023**

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

N° [CÓDIGO DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS REGISTRADO EN SUSALUD]
001-0003456
-00000000001

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: **Carlos Vejarano Ramos** E-MAIL: **carlosvejarano@gmail.com**

DOMICILIO: **Jr la libertad 001 – magdalena del mar** TELÉFONO: **978978023**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: **01229600**

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: **Hermenegildo Sacasonapan** E-MAIL: **hermenegildo@gmail.com**

DOMICILIO: **Jr Almagro 2345 - Chorrillos** TELÉFONO: **973625458**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: **41697890**

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

EL SÁBADO 28 ENERO ACUDI AL ÁREA DE TRIAJE PARA MI ATENCION POR PRESENTAR SINTOMAS SIMILARES AL COVID 19, ESTUVE DESDE LAS 8: 00 AM HASTA LAS 12: 00 PM ESPERANDO QUE EL PERSONAL DE SALUD ME EVALUE PARA EL DESCARTE, TRAS HORAS DE ESPERA ME INDICAN QUE NO SE ENCUENTRA EL MÉDICO, NO SE TIENE PRUEBAS DISPONIBLES Y QUE POR SER JOVEN REGRESE EN DOS DÍAS. REGRESÉ EL LUNES 30 DE ENERO, HICE COLA DESDE LAS 4 AM PARA RECIBIR

ATENCIÓN Y EN FARMACIA ME INDICARON QUE NO TIENEN LOS MEDICAMENTOS RECETADOS. ME SIENTO MALTRATADO Y DISCRIMINADO DURANTE LA ATENCION RECIBIDA, POR LO QUE RECLAMO UNA MEJOR ATENCIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMTOS PARA MI TRATAMIENTO.

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DEL TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
	 FIRMA DEL RECLAMANTE	 FIRMA DE RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Canales de atención para consultas y denuncias

PRESENCIAL

DELEGADOS SUSALUD



Principales IPRESS
25 regiones del País

Chiclayo - Lambayeque
Clle. Francisco Cabrera 124

PLATAFORMA
MULTICANAL



Cercado de Lima
Av. Nicolas de Piérola 589,
Cercado de Lima

VIRTUAL

TELEFÓNICO



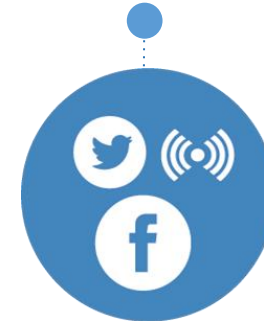
113 Anexo 7
Línea gratuita
24 hrs/7días

WEB



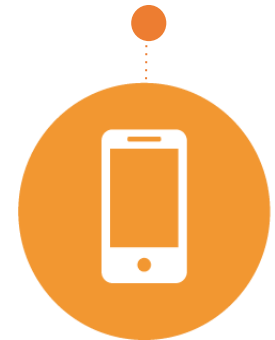
www.gob.pe/susalud

REDES SOCIALES



SUSALUDPerú

APLICATIVO



SUSALUD
Contigo
 990443390

DECRETO LEGISLATIVO N° 1158.

Decreto Legislativo
N° 1158, art. 30



El CECONAR, es un órgano resolutivo, que forma parte de la estructura de SUSALUD, con autonomía técnica y funcional, competente para conocer y resolver las controversias que surjan entre los agentes que forman parte del Sistema Nacional de Salud, así como entre éstos y los usuarios de los servicios de salud, a través del establecimiento de mecanismos de conciliación, arbitraje y demás medios alternativos de solución de controversias que se contemplen.

Solución de Controversias en Salud



CONCILIACIÓN

• Servicio GRATUITO



MEDIACIÓN

• Servicio GRATUITO



ARBITRAJE

• Costo ACCESIBLE

- ➡ Cobertura de planes de seguro de salud
- ➡ Reembolso, devoluciones de gastos médicos
- ➡ Indemnización o pensión por Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)
- ➡ Indemnización por Responsabilidad Médica.
- ➡ **Indemnización por deficiencia del Servicio prestado**
- ➡ Incumplimiento del Contrato de salud
- ➡ SOAT – AFOCAT : Prestaciones de salud y económicas
- ➡ Intercambio prestacional.
- ➡ **Contratos con el Estado que involucren servicios de salud**
- ➡ **Subsidios por incapacidad temporal, maternidad, lactancia y prestaciones de sepelio.**
- ➡ **Contratos que contengan una prestación de salud.**

Para consultas:

SEDE LIMA: Av. Nicolas de Piérola N° 589, Cercado de Lima

(01) 433 3737

Correo electrónico:

Para conciliación: Anexo 6704 - 6705

Para Arbitraje: Anexo 6701 – 6702 - 6703

ceconar@susalud.gob.pe

SEDE CHICLAYO: Calle Francisco Cabrera N°124 – (074) 490719



SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

¡Gracias!

Te invitamos a
autoevaluarte,
¿Cuánto sabes sobre tus
DERECHOS Y DEBERES en
salud?

Ingresa al siguiente enlace:

<https://forms.gle/FDnWHzzoQDao7Upy7>

