

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

“La Importancia de los Mecanismos y Servicios Alternativos de Resolución de Conflictos en Salud en el marco de la formulación de los Acuerdos de Gobernabilidad Regionales 2027-2030 ”



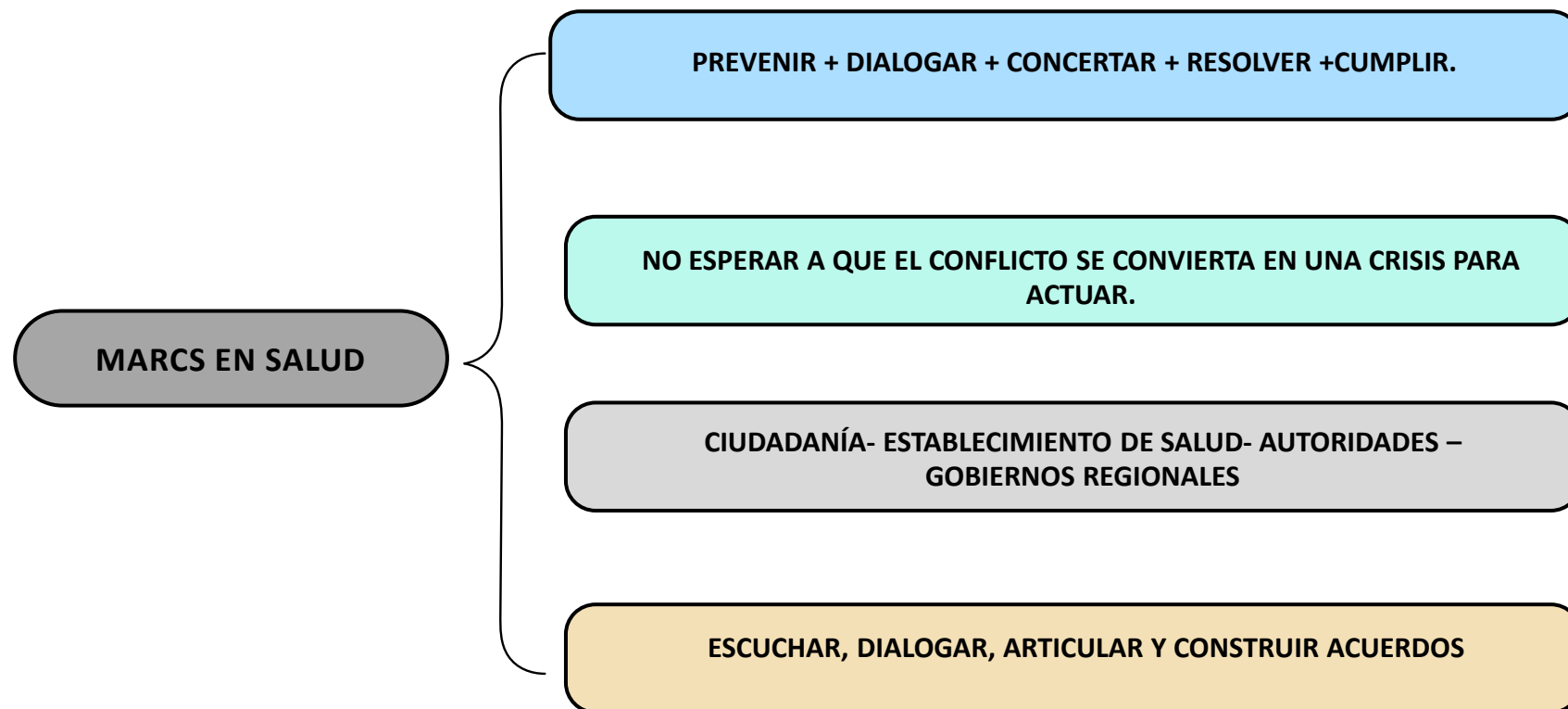
¿Cómo podemos lograr que se incorpore la prevención y gestión dialogada de conflictos en salud (MASCs) en los compromisos de gobierno?



¿Que son los MASCs en Salud?

Son herramientas que permiten abordar determinadas controversias mediante mecanismos distintos —o complementarios— a la vía judicial, promoviendo el diálogo, la negociación y la búsqueda de soluciones acordadas, entre los agentes del Sistema Nacional de Salud y los usuarios en salud.





CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - DECRETO LEGISLATIVO N° 1158.

El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de la Superintendencia Nacional de Salud, **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.

El Consejo Directivo de la Superintendencia aprueba los Reglamentos que sean necesarios para el funcionamiento del CECONAR.

SERVICIOS QUE OFRECE CECONAR A LOS CIUDADANOS

CONCILIACIÓN ESPECIALIZADA EN SALUD

- Procedimiento rápido.
- **Gratuito.**
- Tercero imparcial que promueve el dialogo.
- Acta con acuerdo que tiene los efectos de una sentencia.
- Totalmente confidencial.
- Especializado en controversias en salud.

MEDIACIÓN ESPECIALIZADA EN SALUD

- Procedimiento flexible: el mediador se puede reunir de manera independiente con cada una de las partes, se puede elegir al mediador y fechas de audiencia, entre otros.
- Tercero imparcial que promueve el dialogo entre las partes.
- Las partes si se ponen de acuerdo firman una transacción que tiene efectos vinculantes para ellas.
- Confidencial.
- El tercero es experto en conflictos en materia de salud.
- **Gratuito.**

ARBITRAJE ESPECIALIZADO EN SALUD

- Tercero imparcial que da la solución al conflicto.
- Laudo arbitral que tiene la calidad de la cosa juzgada y es de obligatorio cumplimiento para ambas partes.
- El tiempo es menor a un proceso que se realiza en el Poder Judicial.

USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL CECONAR

1. INSTITUCIONES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD (IAFAS)

Instituciones que ofrecen seguros de salud públicos o privados.
 Ejm. EsSalud, SIS, Rímac, Pacífico, Mapfre, etc.



2. INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPRESS)

Ejm. Hospitales, clínicas, centros de salud, postas médicas, otros.



OTROS

3. SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (SOAT), ASOCIACIONES DE FONDOS REGIONALES O PROVINCIALES CONTRA ACCIDENTES DE TRÁNSITO (AFOCAT).



SOAT

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito



AFOCAT

Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito

4. CORREDORAS DE SEGUROS MÉDICOS

Intermediarias que asesoran y gestionan seguros de salud.



5. PROFESIONALES DE LA SALUD

Médicos, Odontólogos, enfermeras, obstetras, entre otros.



MÉDICOS ODONTÓLOGOS ENFERMERAS OBSTETRAS ENTRE OTROS

6. ENTIDADES DE SALUD QUE OFRECEN SERVICIOS DE SALUD PRE-PAGADOS

Instituciones que brindan planes de salud con pago anticipado.



PLANES DE SALUD



PAGO ANTICIPADO



ATENCIÓN INTEGRAL



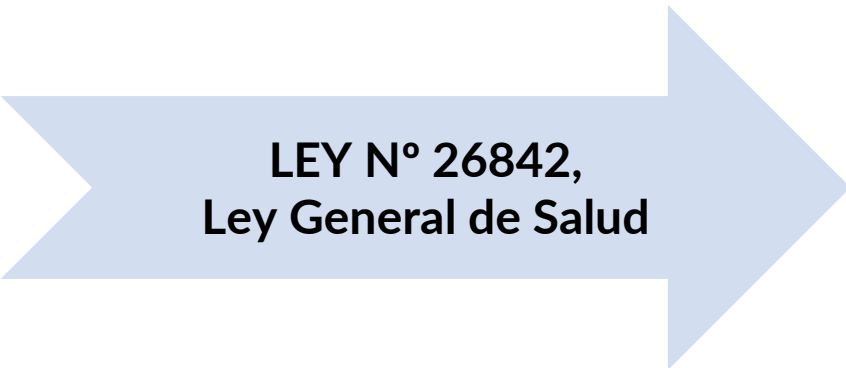
BENEFICIOS EXCLUSIVOS

7. USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Personas y familias que reciben atención y utilizan los servicios de salud.



EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD

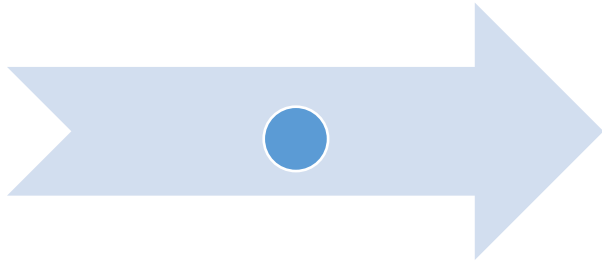


LEY N° 26842,
Ley General de Salud

- Numeral II y VI del Título Preliminar establecen que la protección de la salud es de interés público y que es responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover **las condiciones que garanticen** una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública.

EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS USUARIAS EN SALUD

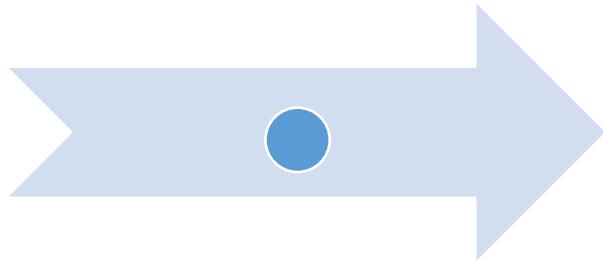
Derecho al Acceso a la
Justicia.



Tradicionalmente definido como las posibilidades, medios y condiciones que permiten a los ciudadanos llegar al sistema de administración de justicia y obtener una **respuesta satisfactoria frente a un conflicto jurídico.**

EL ACCESO A LA JUSTICIA

Derecho al Acceso a la
Justicia.



- ✓ Posibilidad de Acceder a la Justicia
- ✓ Tutela Jurisdiccional efectiva.
- ✓ Que, la administración de Justicia se realice bajo ciertas condiciones, considerando el acceso a información adecuada y oportuna, alternativas de resolución de conflictos y procedimientos judiciales accesibles e idóneos.

¿Qué se pretende?

“Establecer mecanismos de coordinación y diálogo con la ciudadanía y entidades competentes para identificar tempranamente problemas que puedan generar conflictos relacionados con el acceso y atención en salud.”



A través de la atención de conflictos.



Con los MASCs, desde un enfoque de una política de dialogo, concertación y el acuerdo.

PROPUESTA CONCRETA COMO COMPROMISO DENTRO DE LOS ACUERDOS DE GOBERNABILIDAD

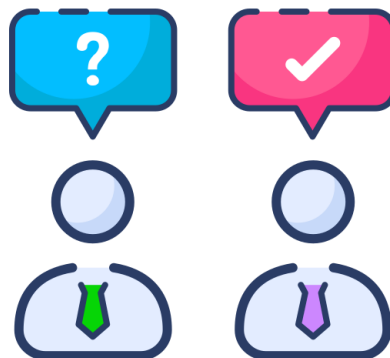
Fortalecer, dentro del ámbito de las competencias de gobierno y articulación con las entidades responsables del sector salud, mecanismos de prevención, dialogo, concertación y gestión de controversias que contribuyan a atender oportunamente las problemáticas de salud que afectan a la población promoviendo la participación ciudadana y el seguimiento de los acuerdos alcanzados.



“El desafío es Gobernar sin que los problemas sociales se conviertan innecesariamente en conflictos”

RESPUESTA

- Conociendo que son los MASCs en Salud
- Reconociendo la importancia de los MASCs, dentro de la gestión municipal que van a realizar.
- Considerar a los MASCs como herramientas estratégicas aliadas en su gestión .
- Evidenciando que los MASCs permiten garantizar la participación ciudadana.
- Permite que la gestión que lo implemente se diferencie de los enfoques convencionales a través espacios de dialogo y concertación que son los MASCs.



CANALES DE ATENCIÓN CECONAR

CANALES DE ATENCIÓN DEL CECONAR

SEDE LIMA


Portal Web
 Visita nuestro portal web, conoce del CECONAR e ingresa al servicio de resolución de conflictos que necesitas:
<https://portal.susalud.gob.pe/blog/que-es-el-ceconar/>


Correo
 Presenta tu solicitud enviándola al correo ceconar@susalud.gob.pe indicando tu nombre completo, DNI y número telefónico.


Dirección
 Acércate, estamos abiertos a escuchar tus problemas.
Av, Nicolás de Piérola 589 - Cercado de Lima


Teléfono
 Para consultas y solicitudes en todo el Perú llame gratis a
(01) 433-3737 anexo 6701
 Anexos Arbitraje: 6702, 6703
 Anexos Conciliación y Mediación: 6704, 6705

DESCENTRALIZADO

CHICLAYO
 Calle Francisco Cabrera Nro. 124 Chiclayo
 Teléfono: 01 433 3737 (Anexo 308)
 Lunes a viernes 8:30 – 17:30
 correo: ceconar.norte@susalud.gob.pe


Plataforma de conciliación


Plataforma de arbitraje

¿Tienes dudas?
 Accede a PREGUNTAS FRECUENTES

CANALES DE ATENCIÓN SUSALUD

CANALES DE ATENCIÓN


CANAL TELEFÓNICO

 Línea gratuita

113

OPCIÓN 7


CANAL WEB

 Vía correo electrónico:
atencionalusuario@susalud.gob.pe

 Portal web:
http://app17.susalud.gob.pe:8081/webservices/formulario_consulta/index.html


CANAL PRESENCIAL


Av Nicolás de Piérola N° 589
Cercado de Lima


REDES SOCIALES

 Instagram
[@susalud_peru](https://www.instagram.com/susalud_peru)

 Facebook
[SUSALUDPERU](https://www.facebook.com/SUSALUDPERU)


SUSALUD
 Superintendencia Nacional de Salud

Contacto

Sue Wu Sánchez

**Jefa de Promoción de Medios
Alternativos de Solución de
Controversias**

CECONAR

01 – 4333737, anexos: 6704, 6705



Gracias

