



PERÚ

Ministerio
de Salud

Defensoría de la Salud
y Transparencia

Defensoría de la Salud y Transparencia



Correo electrónico: transparencia@minsa.gob.pe

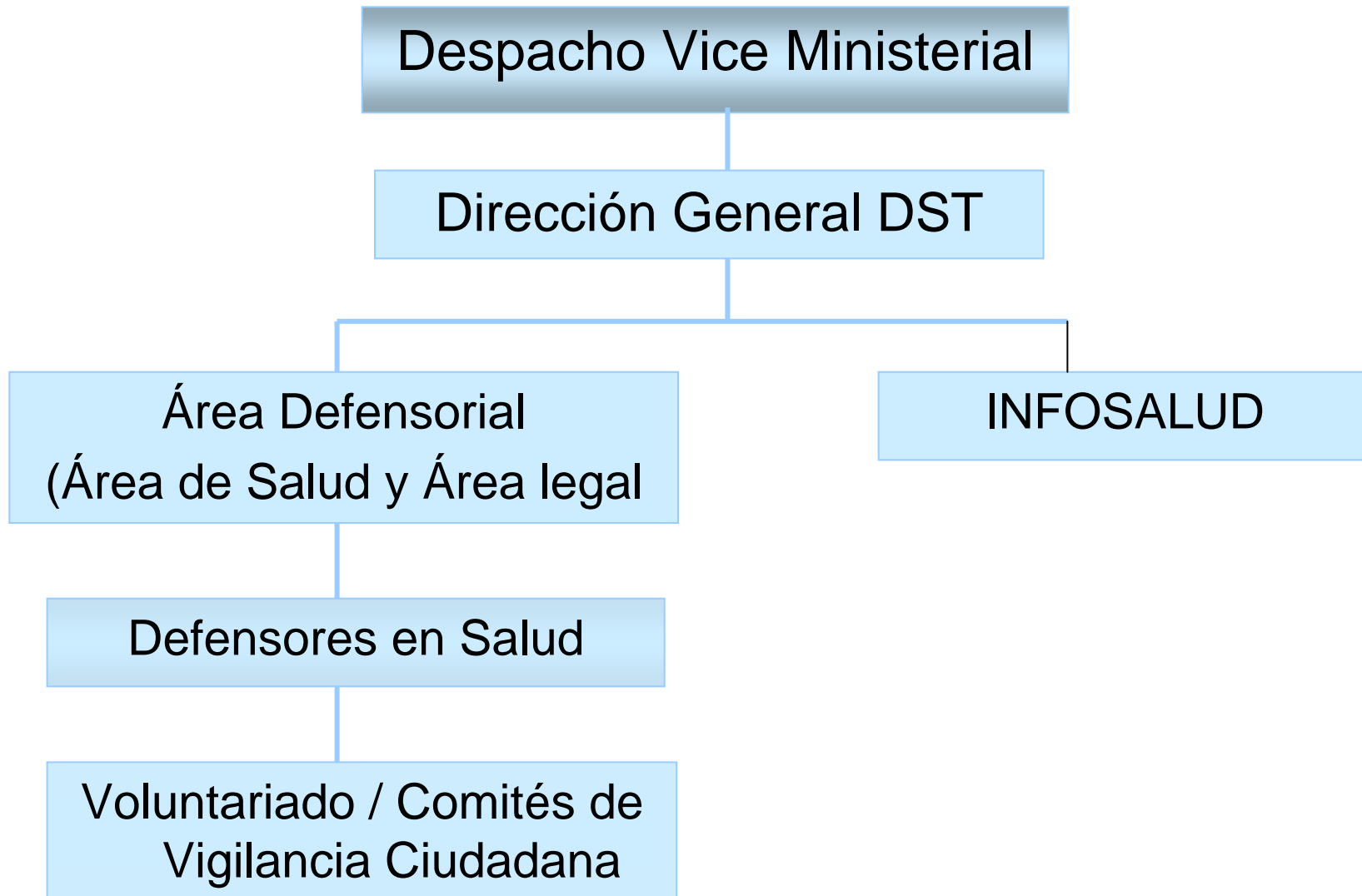


¿Qué es la Defensoría de la Salud y Transparencia?

La Defensoría de la Salud y Transparencia, es un órgano que pertenece a la Alta Dirección del MINSA, depende del Despacho Viceministerial de Salud.

Es responsable del ejercicio y defensa de los derechos, deberes y responsabilidades del usuario; de la ética y transparencia de la gestión administrativa del MINSA

DST Estructura - Organizacional



Base Legal

- ◆ **RM N° 603-2007/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la DST del MINSA.**
- ◆ **RM N° 421 - 2008/MINSA, MPDDS**

Funciones de la DST

1. Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.
2. Promover una cultura de ética, transparencia en la gestión administrativa del MINSA, el derecho de acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana de los actos propios de función de los servidores y funcionarios.
3. Proponer normas para la protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad, u otras materias vinculadas con la Defensoría de la Salud, Transparencia y acceso a la información pública.
4. Proponer la creación, regular y evaluar el funcionamiento de las Defensorías de Salud en los órganos y organismos que mantiene dependencia técnica y funcional con el MINSA a nivel nacional.

Funciones de la DST

5. Evaluar la aplicación de las normas relativas a la transparencia y acceso a la información pública.
6. Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, familia y la comunidad.
7. Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del MINSA.
8. Coordinar las mejoras en la atención de salud por los órganos y organismos que mantienen dependencia técnica y funcional con el MINSA a nivel nacional.
9. Proveer información y consejería en salud a través de INFOSALUD, para fortalecer el ejercicio y protección del derecho a la salud y de acceso a la información.

Profesionales que conforman la DST

**Un equipo multidisciplinario
conformado por Profesionales
de la Salud y Ciencias Sociales
como:**

**Médicos, Abogados,
Enfermeras, Obstetrices,
Psicólogos, Comunicadores
Sociales y Personal Técnico
Administrativo.**





PERÚ

Ministerio
de Salud

Defensoría de la Salud
y Transparencia

Intervenciones

Mecanismos

ÁREA DEFENSORIAL

Personal y por Escrito

Recepción y atención de quejas, reclamos, IBOs y consultas

Solución e Intervención

Inmediata

Orientación en Salud
Recepción y trámite de Sugerencias

Equipo Técnico DST

Defensores de la Salud –
Módulos PDDS

ÁREA INFOSALUD

Línea gratuita
INFOSALUD 0800-10-828

Correo electrónico de la DST,
transparencia@minsa.gob.pe

Link de quejas y sugerencias
del portal MINSA.

Definiciones Operativas

Defensor en Salud

Profesionales calificados y capacitados por la Dirección General de la DST del MINSA para realizar las actividades asignadas.

MPDDDDRS

Espacio físico donde se prestan servicios respecto a la promoción, difusión y defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud, conducidos por los defensores en salud y ubicados en los diversos establecimientos del MINSA.

Definiciones Operativas

Reclamo

Manifestación verbal o escrita del usuario por la deficiencia del servicio o calidad de la atención en los EESS.

Queja

Manifestación verbal o escrita, por la cual el usuario se dirige al MINSA, a través de la DST, por el incumplimiento de las obligaciones y/o compromisos asumidos por los EESS.

Definiciones Operativas

IBOs

Intervención, a través de los Defensores en Salud y/o equipo técnico de la DST, en el contexto de accesibilidad a los servicios de salud, casos de apoyo social y los casos especiales derivados por la Alta Dirección.

Consulta

Información verbal o escrita solicitada por el usuario sobre la atención de los servicios de salud que se prestan, a través de los Defensores en Salud y la línea gratuita de INFOSALUD.

Definiciones Operativas

Sugerencias

Aporte o iniciativa, verbal o escrita, individual o colectiva, formulada por los usuarios y el voluntariado a fin de mejorar la calidad de los servicios en los EESS.

Definiciones Operativas

Ficha de Intervención

Documento en el que se registrarán los reclamos, quejas, IBOs, consultas y sugerencias formuladas por los usuarios.

Buzón de Sugerencias

Medio a través del cual se recolectan las sugerencias escritas de los usuarios. Los buzones, deberán estar ubicados en lugares visibles y estratégicos al alcance de los usuarios.

Funciones de los Defensores

- Brindar atención a los usuarios de salud en los diferentes servicios del EESS al cual ha sido asignado y/o desde los MPDDDRS.
- Contribuir a la promoción del ejercicio y defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.
- Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, familia y la comunidad.

Funciones de los Defensores

- Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud.
- Recepcionar y atender los reclamos, quejas, IBOs, consultas y sugerencias.
- Realizar la apertura de los buzones de sugerencias en forma periódica.
- Registrar los reclamos, quejas, IBOs, consultas y sugerencias en las fichas de intervención.

Funciones de los Defensores

- Orientar y facilitar en el acceso a los servicios de Salud Pública.
- Contribuir al cumplimiento del Plan Nacional por la Seguridad del Paciente, aprobado por RM-N° 676-2006/MINSA.
- Contribuir a la ejecución oportuna del proceso de Referencia y Contrarreferencia.
- Contribuir al cumplimiento de las normas y directivas emitidas por el MINSA.

Funciones de los Defensores

- Capacitar a usuarios de los servicios de salud en temas inherentes a la Defensoría de la Salud y Transparencia.
- Participar en la identificación de posibles voluntarios en su EESS.
- Participar en la gestión administrativa que requiera el paciente, únicamente cuando éste se encuentre en estado de gravedad y cuando no contase con un familiar cercano.

MPD D D D R S - Hospitales



MPDDDDRS - Institutos



Reclamo - Procedimiento

- Recepción:

El Defensor en Salud o un miembro del voluntariado solicitará la descripción de la deficiencia del servicio o de la calidad de la atención en el EESS. La información será registrada en el formato correspondiente.

- Respuesta:

- a) El Defensor en Salud coordinará con el prestador de servicios involucrado en el reclamo.
- b) De no haber obtenido una respuesta favorable, coordinará con los jefes de departamento y/o servicios y/o áreas administrativas en busca de la solución.
- c) Como última instancia, el Defensor en Salud, recurrirá ante la autoridad competente del EESS.
- d) Finalmente, de ser el caso, coordinará con el equipo técnico de la DST a fin de dar solución al reclamo.

Queja - Procedimiento

- Recepción:

Interpuesta la queja, ésta será ingresada por trámite documentario de la DST y/o a través de los Defensores en Salud.

- Respuesta:

- a) Se solicitará información a la autoridad competente del EESS, a efectos de cumplir con la remisión de la información pertinente a la DST.
- b) Recibida la respuesta, la DST podrá solicitar información adicional que considere necesaria para dar conclusión a los hechos que motivaron la queja.

IBOs - Procedimiento

- Recepción:

El Defensor en Salud, en forma verbal o escrita, recepcionará la IBOs, a efectos de ser registrado en el formato correspondiente.

- Evaluación:

Determinar la naturaleza de la IBOs en el contexto de: accesibilidad de los servicios de salud, casos de apoyo social y los casos especiales derivados por la Alta Dirección.

- Respuesta:

- a) El Defensor en Salud coordinará con los jefes de departamento y/o servicios y/o áreas administrativas en busca de la solución.
- b) Coordinará con la autoridad competente del EESS.
- c) De ser el caso, coordinará con el equipo técnico de la DST.

Consulta - Procedimiento

- Recepción:

El Defensor en Salud, recepcionará la consulta en forma verbal o escrita, individual o colectiva sobre la atención de los servicios de salud que se prestan, a efectos de ser registrado en el formato correspondiente.

- Respuesta:

El Defensor en Salud proporcionará la información requerida.

Sugerencias - Procedimiento

- Recepción:

El Defensor en Salud, recepcionará las sugerencias de los usuarios, de manera personal (verbal o escrita) o a través del buzón de sugerencias.

- Evaluación:

Se clasificará la naturaleza de las sugerencias.

- Respuesta:

Previa evaluación, se implementarán las mismas.

Intervenciones

Agosto - Octubre

EESS	Quejas/Reclamos	IBOs	Consultas
1. H. Arzobispo Loayza	359	90	143
2. H. Cayetano Heredia	219	54	88
3. H. San Bartolomé	213	87	5
4. H. Santa Rosa	113	92	35
5. H. Hipólito Unanue	190	62	3
6. H. Sergio Bernales	197	71	65
7. H. San Juan de Lurigancho	79	50	2
8. H. Emergencias Pediátricas	86	95	160
9. H. Dos de Mayo	132	69	56
TOTAL	1588	670	557

Intervenciones

Agosto - Octubre

EESS	Quejas/Reclamos	IBOs	Consultas
10. H. San José	11	14	9
11. H. Daniel Alcides Carrión	259	48	8
12. H. María Auxiliadora	314	67	16
13. I. Ciencias Neurológicas	50	118	38
14. I. Neoplásicas	314	246	124
15. I. Rehabilitación	19	11	-
16. I. Materno Perinatal	91	61	20
17. I. Oftalmología	177	269	4
18. I. Salud del Niño	131	166	14
TOTAL	1365	999	233

Intervenciones

Noviembre - Enero

EESS	Quejas/Reclamos	IBOs	Consultas
1. H. Arzobispo Loayza	370	98	140
2. H. Cayetano Heredia	234	70	80
3. H. San Bartolomé	185	95	17
4. H. Santa Rosa	120	100	47
5. H. Hipólito Unanue	210	70	16
6. H. Sergio Bernales	180	90	70
7. H. San Juan de Lurigancho	70	68	14
8. H. Emergencias Pediátricas	56	75	130
9. H. Dos de Mayo	152	79	68
TOTAL	1577	745	582

Intervenciones

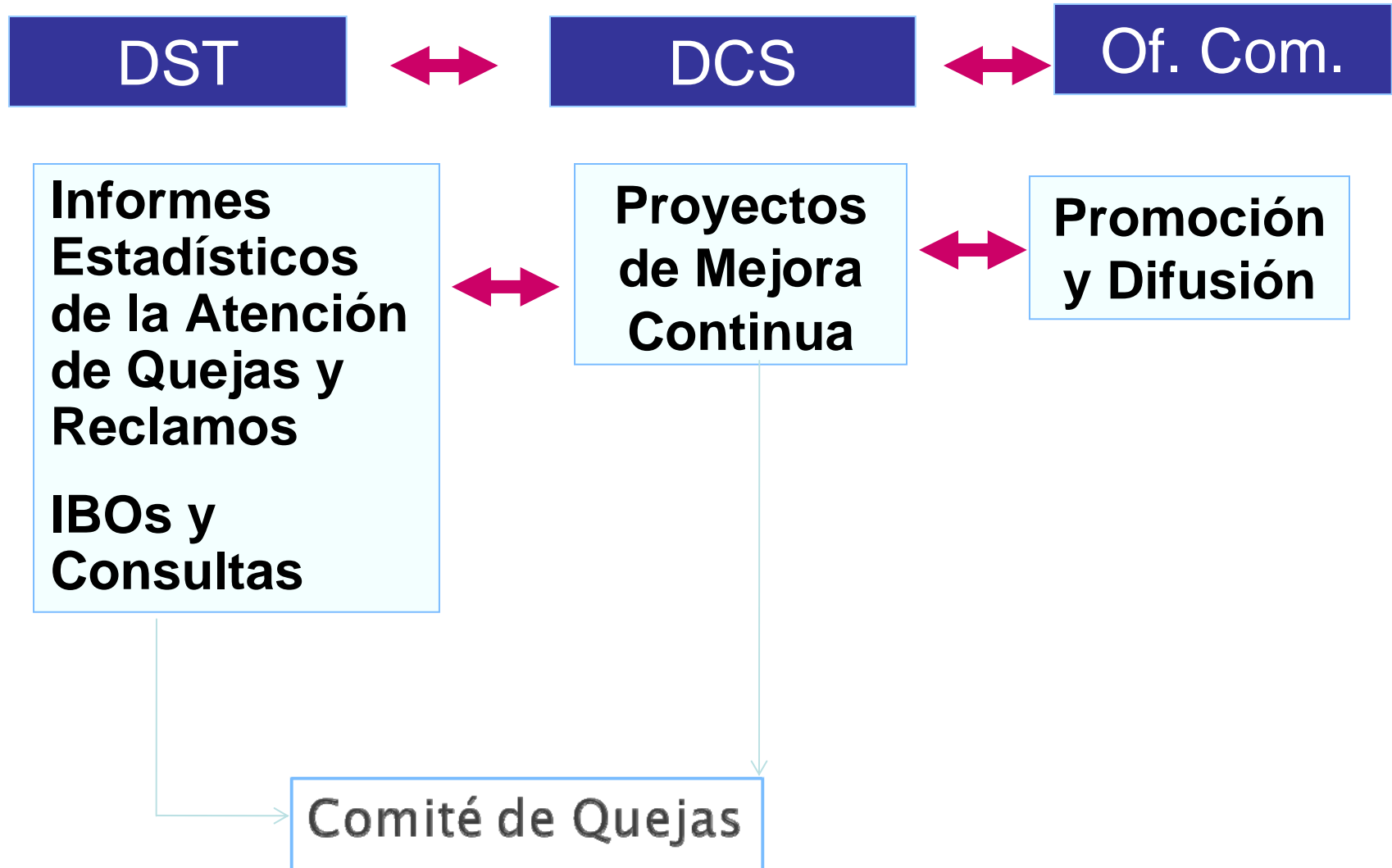
Noviembre - Enero

EESS	Quejas/Reclamos	IBOs	Consultas
10. H. San José	21	12	10
11. H. Daniel Alcides Carrión	277	60	12
12. H. María Auxiliadora	300	65	14
13. I. Ciencias Neurológicas	60	102	44
14. I. Neoplásicas	321	226	85
15. I. Rehabilitación	16	10	-
16. I. Materno Perinatal	120	82	35
17. I. Oftalmología	195	255	17
18. I. Salud del Niño	147	172	19
TOTAL	1457	984	236

Motivo de Intervenciones

- **Inadecuada prestación de servicios SIS**
- **Inadecuado manejo del archivo de Historias Clínicas.**
- **Desabastecimiento de medicamentos e insumos.**
- **Maltrato al usuario por parte de los prestadores de servicios de salud.**
- **Incumplimiento del horario de atención y programaciones.**
- **Falta de información al usuario.**

Articulación de Intervenciones



Seguimiento





PERÚ

Ministerio
de Salud

Defensoría de la Salud
y Transparencia

Muchas Gracias.....