



PERÚ

Ministerio de Salud

Defensoría de la Salud y Transparencia

Infosalud



0800-10828

infosalud@minsa.gob.pe

Percy Araujo Gómez

Director General Defensoría de la Salud y Transparencia



I. INFORMACIÓN GENERAL

Información General

Infosalud es:

El servicio **GRATUITO** de ORIENTACIÓN y CONSEJERÍA en Salud Integral, Información Institucional y de apoyo en el sistema de Vigilancia Ciudadana que el **Ministerio de Salud de Perú** pone al servicio de los ciudadanos, las **24 horas**, todos los días del año.

VÍA TELEFÓNICA: **0800 108 28**
VIA CORREO ELECTRONICO
infosalud@minsa.gob.pe
a NIVEL NACIONAL

Profesionales de la Salud y de las Ciencias Sociales absuelven las interrogantes.



Logros

Reconocimiento otorgado por la ONG Ciudadanos al Día - CAD en el 2005 Premio Nacional a la Mejor Buena Práctica Gubernamental en la categoría de Atención al Ciudadano

Reconocimiento en el 2006 a una de las diecisiete Mejores Buenas Prácticas de Gestión Pública a nivel de América Latina y El Caribe, otorgada por FLACSO y el BID, a través del proyecto "SIPAL"



Áreas de atención

CONSEJERÍA EN SALUD INTEGRAL

- Medicina
- Salud Sexual y Reproductiva
- ITS – VIH SIDA
- Tuberculosis
- Psicología
- Seguro Integral de Salud

APOYO A SISTEMAS DE ATENCIÓN

- **VIGILANCIA CIUDADANA**: quejas, casos sociales derivados al área Defensorial de la Defensoría
Desde Diciembre de 2007, atendemos quejas telefónicas de usuarios de los Establecimientos de Salud del MINSA
- EMERGENCIAS Y DESASTRES

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- Directorios
- Seguro Integral de Salud – SIS
- TUPA , Trámites
- Campañas de Salud
- Información general



II. HISTORIA DE LA ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS



Historia de la Atención de Controversias

Ante las demandas de información en temas de salud se conviene hacer uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y así lograr mayor accesibilidad para los peruanos.

INFOSALUD, se crea el 25 de Julio de 2001 con la finalidad de proveer información y consejería en salud para fortalecer el ejercicio y protección del derecho a la salud y de acceso a la información.



Historia de la Atención de Controversias

Como consecuencia del posicionamiento del número gratuito a nivel nacional es que los ciudadanos empiezan a manifestar sus reclamos vía la línea gratuita 0800-10828.

Para una intervención más efectiva, la Defensoría de la Salud y Transparencia asigna personal en el área de INFOSALUD en Diciembre de 2007 exclusivamente para la atención de quejas que se consideren de atención inmediata.



Historia de la Atención de Controversias

INFOSALUD, actualmente está en capacidad de recepcionar quejas de los usuarios de los establecimientos de salud del sector, las 24 horas, los 365 días del año, además de orientarlos en temas referentes a la salud.



Entonces...

Objetivos

Objetivo principal:

■ Contribuir al ejercicio y protección del derecho a la salud, proporcionando a la ciudadanía orientación y consejería en salud.

Objetivos específicos:

■ Proporcionar a la ciudadanía mecanismos alternativos de acceso a información en salud integral, que acorten las brechas de accesibilidad.

■ Brindar un espacio para facilitar el ejercicio de la vigilancia ciudadana.

■ Generar información relevante de las demandas informativas en salud para la toma de decisiones en el Ministerio de Salud.

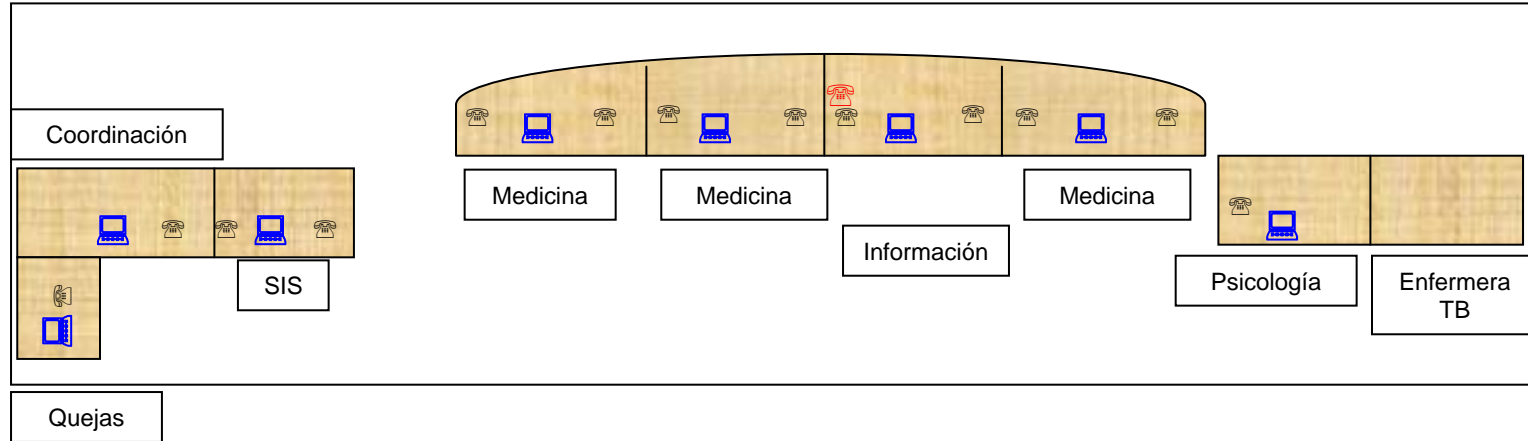
■ Brindar orientación a la ciudadanía respecto a medidas específicas para el cuidado de su salud y otras que la autoridad en salud considere fundamentales, en situaciones de epidemia o desastre.



III. METODOLOGÍA PARA ATENDER LAS CONTROVERSIAS



Área y plataforma de atención actual



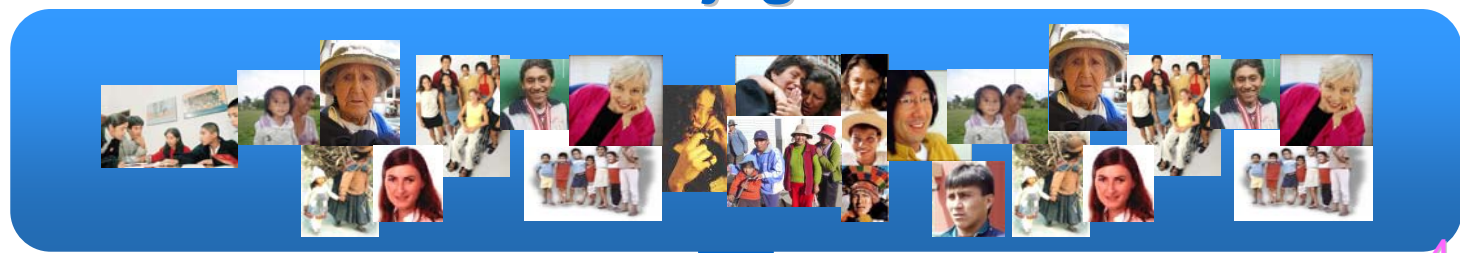
Distribución de atención:

De lunes a domingo

- Turno A: de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Turno B: de 2:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Turno C: de 8:00 p.m. a 8:00 a.m.



Flujograma de atención telefónica



1. Las llamadas gratuitas ingresan a nivel nacional

0800-10828
315-6600

4. Los consejeros absuelven las dudas de la población

2. La consulta es absuelta por la Comunicadora Social si es de carácter administrativo.



Comunicadora Social

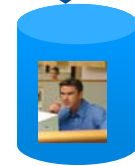
3. Si la consulta requiere de un especialista, es derivada



Area Salud Integral



Area Información Institucional



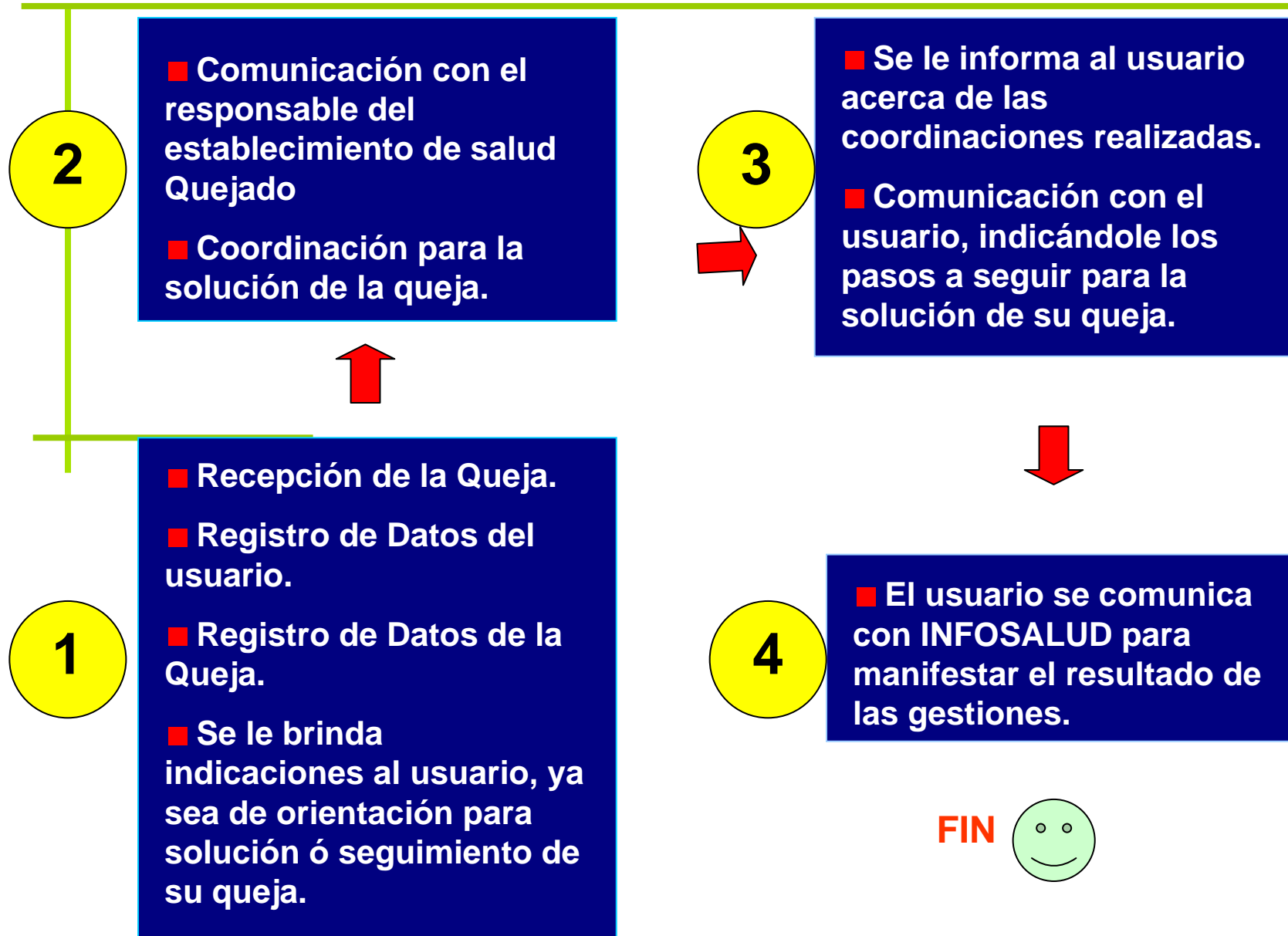
Seguro Integral de Salud



Area Quejas Telefónicas



Flujograma de atención de Quejas Telefónicas

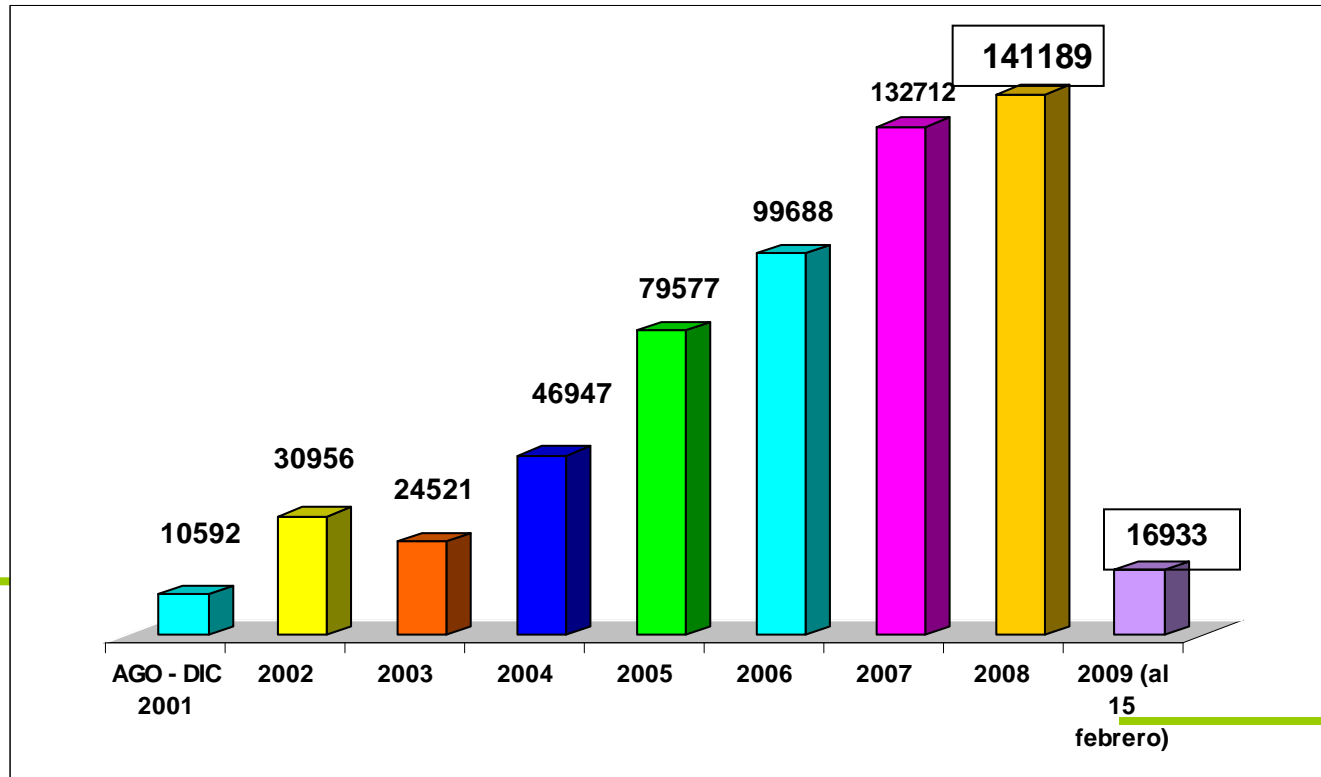




IV. RESULTADOS

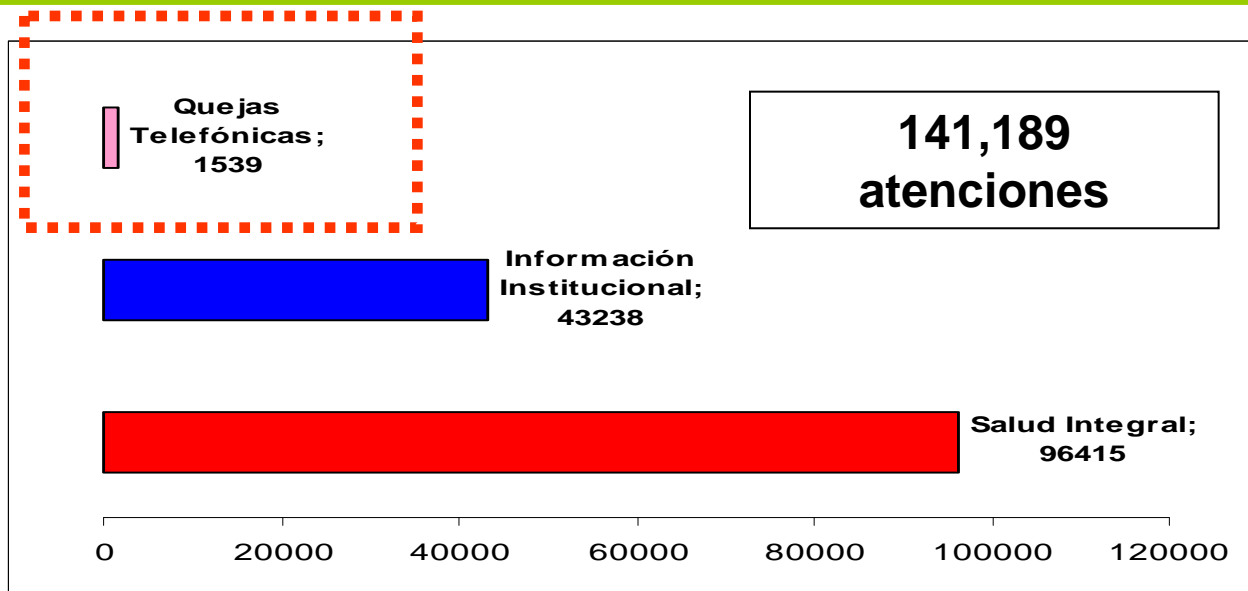


¿Cómo vamos al 15 de Febrero del 2009?

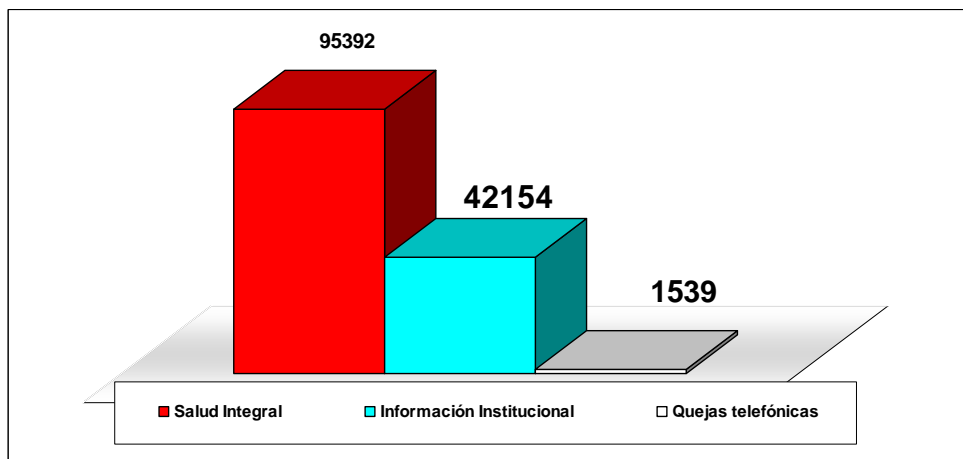


**583,117 consultas telefónicas
atendidas desde su creación**

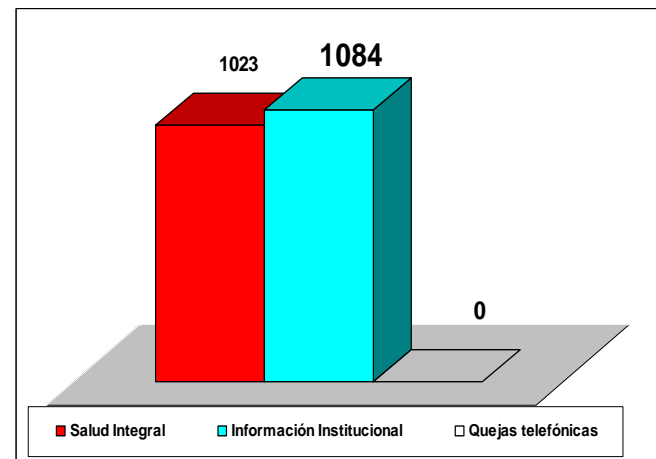
¿Atenciones 2008?



Vía Telefónica – áreas de atención



Vía e-mail – áreas de atención





V. PERSPECTIVAS



1. Ampliar la plataforma de atención
2. Brindar asistencia técnica a las regiones del país para la implementación de sistemas de atención telefónica.
3. Brindar asistencia técnica a las redes de salud para la atención de quejas e interposición de buenos oficios vía telefónica.



PERÚ

Ministerio de Salud

Defensoría de la Salud y Transparencia

¡Gracias!



Percy Araujo Gómez