

20 AGO 2012

JOSE TERPOME Av. Domingo Cueto N° 120
FEDATARIO Jesús María Lima Perú
RES. N° 005-SG-ESSALUD T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 690

-PE-ESSALUD-2012

Lima, 20 de agosto del 2012

VISTOS:

La Carta N° 1539 -DA-PE-ESSALUD-2012, y el informe N° 07-OAT-DA-PE-ESSALUD-2012 de la Defensoría del Asegurado, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 230-PE-ESSALUD-2007 se aprobó la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD" como instrumento normativo que permite coadyuvar a racionalizar la demanda y reorientar la oferta de las prestaciones asistenciales que brinda ESSALUD;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 288-PE-ESSALUD-2007 se dejó sin efecto la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 230-PE-ESSALUD-2007, y se aprobó el texto de la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD", con la finalidad de dar a conocer de forma clara y sencilla los derechos y deberes de los asegurados, para lograr que los trabajadores y usuarios de ESSALUD contribuyan a la mejora permanente de la calidad y calidez de las prestaciones para satisfacción de los asegurados;

Que, con Informe N° 07-OAT-DA-PE-ESSALUD-2012 la Oficina de Apoyo Técnico de la Defensoría del Asegurado concluye que resulta necesario contar con una nueva Carta de Derechos y Deberes que plasme las importantes precisiones respecto a los derechos de los usuarios de los servicios de salud contenidos en la Ley N° 29414, que modificó la Ley General de Salud, Ley N° 26842; la misma que será un instrumento fundamental para coadyuvar al logro de los objetivos estratégicos, relacionados al buen trato y el respeto de derechos, así como el cumplimiento de los deberes, de modo tal que se establezcan relaciones equitativas entre los actores involucrados;

Que, resulta conveniente establecer precisiones que permitan un mejor manejo de la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD" por parte de las personas que en su condición de aseguradas reciben prestaciones de salud, económicas y sociales, dentro de los cánones del respeto a la dignidad de la persona y la protección de la salud;

Que, en ese sentido, es pertinente dejar sin efecto la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 288-PE-ESSALUD-2007, y aprobar un nuevo texto de la misma;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8° de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), es competencia del Presidente Ejecutivo organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la Institución;

Estando a lo propuesto y en uso de las facultades conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** el texto de la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD", que forma parte integrante de la presente Resolución.



Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 690 -PE-ESSALUD-2012

2. **DEJAR SIN EFECTO** la "Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de ESSALUD" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 288-PE-ESSALUD-2007, y todo aquello que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.
3. **DISPONER** que la Oficina de Relaciones Institucionales se encargue de la difusión del documento aprobado por la presente Resolución, a nivel nacional.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Dr. ALVARO VIDAL RIVADENEYRA
PRESIDENTE EJECUTIVO
ESSALUD



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

20 AGO 2012

JOSE TERFONFS
FEDATARIO
RES. N° 005-SG-ESSALUD 2012

20 AGO 2012

JOSE TERPOMER CERIA
FEDATARIO S.P.A.
RES. N° 006-SG-ESSALUD 2010

Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASEGURADOS Y SUS
DERECHOHABIENTES DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD**

La **CARTA** obedece al compromiso de **ESSALUD** con sus asegurados y derechohabientes para que cuenten con información clara y sencilla respecto de los derechos y deberes como usuarios de la Seguridad Social

La **CARTA** recuerda que ESSALUD otorga prestaciones de prevención, promoción y recuperación de la salud, prestaciones económicas correspondientes a subsidios por incapacidad temporal, maternidad, lactancia; prestaciones por sepelio, prestaciones de bienestar y promoción social así como otras derivadas de los seguros de riesgos humanos administrados por ESSALUD.

La **CARTA** parte del principio universal del **respeto a la dignidad de la persona** y del entendimiento que **la seguridad social** es un derecho universal de la persona frente a contingencias como la pérdida de la salud, componente indispensable para lograr su bienestar, por lo que es necesario que los servicios que brinda ESSALUD sean accesibles, aceptables y de calidad.

La **CARTA** reconoce el derecho de los asegurados y sus derechohabientes al **respeto a su identidad, sus valores y creencias, sin discriminación** por razón de género, orientación sexual, etnia, idioma, religión, cultura, opinión, condición económica, tipo de enfermedad o padecimiento, o por cualquier otra causa.

La **CARTA** reconoce que los usuarios de las prestaciones que brinda ESSALUD en los diversos planes de aseguramiento acreditados de acuerdo a las normas vigentes, tienen **DERECHO** a:

1. Acceder a las prestaciones asistenciales, económicas y sociales que ofrece ESSALUD de forma oportuna y en condiciones de calidad, confiabilidad y oportunidad, con respeto a su derecho a la privacidad e intimidad.
2. Recibir atención inmediata en situación de emergencia médica, quirúrgica, obstétrica y/o psiquiátrica.
3. Recibir **BUEN TRATO** por el personal asistencial, administrativo y de apoyo, considerando el **TRATO PREFERENTE** a mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores y menores de edad.
4. Recibir atención médica de calidad, por profesionales de la salud debidamente capacitados y certificados, recibiendo tratamientos cuya eficacia y mecanismos hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas o efectos colaterales hayan sido advertidos al usuario.
5. Conocer la identidad del trabajador administrativo, asistencial o de apoyo que le está brindando el servicio.
6. A recibir en términos comprensibles información completa, veraz y oportuna sobre su enfermedad incluyendo el diagnóstico, pronóstico, alternativa de tratamiento y/o procedimiento administrativo que requiera. Asimismo sobre



20 AGO 2012

JOSE TERPOMPS OFI
FEDATARIO
RES. N° 005-SG-ESSALUD 2010

Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se le prescriban y administren.

7. A expresar su consentimiento informado, libre y voluntario cuando acepte cualquier procedimiento, prueba, exploración, tratamiento para lo cual debe ser informado de manera completa de los beneficios, complicaciones o eventos negativos que pudieren presentarse como consecuencia del acto médico, así como deberá expresar su consentimiento para su exhibición con fines docentes.
8. A ser informados de los trámites y procedimientos administrativos y los procesos asistenciales de ESSALUD que necesiten o de los que formen parte.
9. A formular reclamos de manera individual o colectiva, cuando sus derechos no son respetados, haciendo uso de los mecanismos de participación ciudadana. Asimismo, al ejercicio de los derechos de acceso a la información y petición para que ESSALUD responda a sus inquietudes, solicitudes, sugerencias, reclamos, etc.
10. A que en los establecimientos de ESSALUD se cumpla con lo establecido en la Ley N° 26842, Ley General de Salud; Ley No.29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud; y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, los asegurados y sus derechohabientes tienen el **DEBER** de:

1. Registrar y mantener actualizados los datos de su identidad como requisito fundamental para el acceso a los servicios.
2. Presentar su documento de identidad al momento de acceder a los servicios de ESSALUD, excepto en situación de emergencia, en cuyo caso se acreditará la identidad luego de la atención brindada.
3. Utilizar adecuadamente los servicios, bienes e infraestructura de ESSALUD, recordando que nuestros derechos terminan donde comienzan los derechos de los demás.
4. Participar responsablemente en su tratamiento, mejoramiento, conservación y recuperación de su salud.
5. Tratar con respeto y consideración al personal administrativo, asistencial y de apoyo de ESSALUD.
6. Solicitar información sobre las normas de funcionamiento y procesos institucionales de ESSALUD y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas).
7. Cumplir con las medidas sanitarias que la Institución dicta para prevenir los riesgos de la salud de asegurados y otros usuarios de los servicios de emergencia, hospitalización, consulta externa y otros.



Av. Domingo Cueto N° 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

8. Cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de ESSALUD para el inicio de cualquier procedimiento o trámite administrativo.
9. Participar en la defensa de sus derechos acudiendo a la Defensoría del Asegurado u otras instancias ante hechos que los vulneren.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Seguro Social de Salud

20 AGO 2012

JOSE TERPOMER
FEDATARIO
RES. N° 005-SG-ESSALUD 2012

