



# MARCO DE REFERENCIA PARA LA PROTECCION DE LOS DERECHOS CIUDADANOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

---

**Por: Mario Ríos Barrientos**

**Profesor UPCH**

**Presidente de la Asociación Peruana de  
Derecho Sanitario**



## **Recomendación del Relator del Derecho a la Salud ONU**

---

**45. El Relator Especial recomienda que en la ley se reconozca plenamente los derechos de los usuarios del sistema sanitario. La ley debería disponer que mecanismos de denuncia accesibles e independientes (tribunales, una defensoría del pueblo nacional o a otros niveles) examinen las quejas de los usuarios del sistema sanitario que estiman que se han violado sus derechos humanos al recibir atención médica. Al Relator Especial le preocupa que en el nuevo proyecto de ley sobre los derechos de los pacientes se sobredimensiona la responsabilidad individual de los profesionales de la salud sin tomar debidamente en consideración los factores institucionales y estructurales que pueden contribuir a que se perjudique a los pacientes**



## Hacia la construcción de un modelo de protección de los derechos de los usuarios

---

- Promoviendo diálogos entre prestadores y usuarios de los servicios.
- Funcionamiento de las instituciones y el Estado de derecho.
- Responsabilidad institucional como centro para la protección.
- Uso de la vía civil para la protección de los derechos



# Marco Político de la protección del derecho a la salud

---

- Proceso de reforma sectorial
- División de funciones de gobierno, prestación y financiamiento.
- Proceso de descentralización del Estado.
- Transferencia de funciones del nivel central a los gobiernos regionales.
- Proceso de organización de las funciones descentralizadas en el ámbito regional



## Marco normativo de la protección del derecho a la salud

---

- Pacto y convenios internacionales suscritos por el Estado Peruano: Convención Americana y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Obligaciones de respeto, protección y cumplimiento.
- Artículo 7 de la Constitución Política del Perú: Todos tienen derecho a la protección de su salud.

# Deber de los estados frente a los derechos humanos

---

Respeto



No puede violar los derechos

Protección



Protección frente a la violación por parte de terceros

Cumplimiento



Implica medidas administrativas y presupuesto



# Obligación de protección

---

- Promoción: El Estado promueve los derechos, los difunde y desarrolla acciones de educación en derechos humanos.
- Prevención: El Estado evita que terceros vulneren los derechos de los ciudadanos
- Acceso a justicia: Cuando sucede la vulneración de un derecho el Estado provee al ciudadano de mecanismos eficaces y eficientes que le garanticen justicia.



# Promoción

---

- El Estado debe difundir los derechos de las personas en los servicios de salud.
- El Estado debe capacitar a los ciudadanos y prestadores de servicios de salud en el ejercicio de los derechos en salud-
- El Estado debe promover la educación en derechos humanos de los ciudadanos.





# Prevención

---

El Estado con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios de salud desarrolla los siguientes instrumentos:

- Norma el proceso de prestación de servicios de salud (Protocolos, normas técnicas, etc.).
- Acredita establecimientos de salud a partir del cumplimiento de estándares de calidad, autorizando su funcionamiento.
- Certifica a los profesionales de la medicina.
- Supervisa y monitorea el funcionamiento del sistema prestacional de salud.



# ACCESO A JUSTICIA

---

- Cuando exista la vulneración los ciudadanos debemos tener las vías para exigir la reparación de un derecho vulnerado, estas vías deben ser accesibles es decir no deben ser costosas, distantes, adaptado a la cultura y con capacidad de garantizar una solución satisfactoria a la persona afectada.



## Principios de un sistema de acceso a justicia

---

- Autonomía
- Neutralidad
- Confidencialidad
- Soluciones estructurales - sistémicas



# Estrategias

---

- Crear espacios de diálogo entre actores (prestadores-usuarios, autoridad-sociedad civil)
- Desarrollo de actividades de capacitación y difusión de derechos a prestadores y usuarios
- Campañas de IEC para el conocimiento de deberes y derechos en salud



# Estrategias

---

- Desarrollo de capacidades para la administración de controversias y el uso de MARC en salud
- Incorporación como instrumento de gestión de las recomendaciones de la instancia conductora
- Uso de la información procesada por el sistema para la incidencia en las decisiones de política.



# Condiciones básicas

---

- Las instituciones deben ser responsables por garantizar a los usuarios el respeto de sus derechos.
- Integración de los enfoques de garantía de la calidad de los servicios con el enfoque de derechos humanos
- Participación de la ciudadanía en los diferentes niveles de decisión
- Independencia, neutralidad, confidencialidad, equidad y justicia



# OBJETIVO GENERAL DEL SISTEMA

---

- Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de salud de la región propiciando el desarrollo de acciones para la promoción de los derechos, la prevención de las vulneraciones y el acceso a mecanismos de justicia rápida.



# OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SISTEMA

---

- La población de la región conoce sus derechos en el ámbito de los servicios de salud, existen instituciones que desde los sectores salud y educación y otros que desarrollan programas educativos para fortalecer estas capacidades en la ciudadanía de la región
- La organización de la prestación de los servicios de salud de la región esta debidamente regulada, supervisada y monitoreada por las entidades publicas de nivel nacional, regional y provincial lo que garantiza la calidad de las atenciones de salud en equipamiento, actos médicos protocolizados, sistemas de control de la calidad y de prevención de riesgos, así como el establecimiento de sistemas de recertificación de los profesionales y de acreditación de los servicios.
- Los ciudadanos frente a la vulneración de derechos cuentan con mecanismos rápidos y eficaces de acceso a justicia que les garantiza una solución satisfactoria a sus pretensiones. Garantizando independencia y neutralidad.





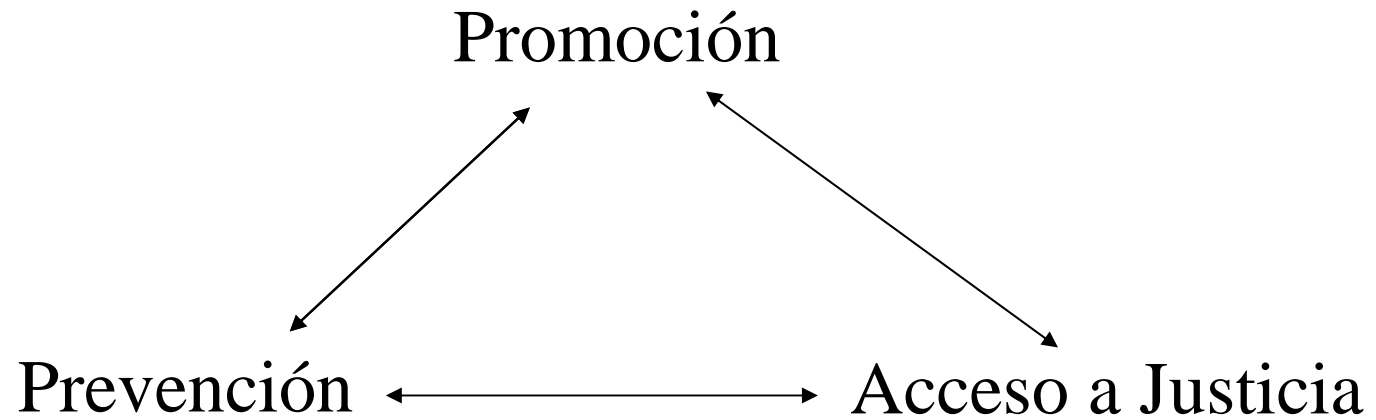
# Estrategias para el desarrollo del sistema

---

- Articulación de los distintos actores públicos y privados que trabajan en el campo de la promoción de los derechos, prevención de las vulneraciones y en los mecanismos de acceso a justicia.
- Fortalecimiento de las funciones de la autoridad de salud y el desarrollo de la función de modulación de los actores para convertirlos en aliados del Sistema
- Re - direccionamiento de las actuales funciones de los distintos niveles de autoridad pública y participación de la sociedad civil hacia la protección de los derechos.
- Uso de la información del sistema para el desarrollo de programas de promoción de los derechos, fortalecimiento de las políticas de prevención de las vulneraciones y el uso de mecanismos de acceso a justicia frente a la presunción de vulneraciones.

# SISTEMA ARTICULADO DE PROTECCION DE DERECHOS

---





# Instituciones componentes del sistema

---

- Promoción: Órganos de gobierno en el ámbito regional de salud, educación, universidades, colegios profesionales; ESSALUD; Defensoría del Pueblo; Sociedad Civil y medios de comunicación.
- Prevención: Órganos de gobierno en el ámbito regional de salud, Essalud, Defensoría del Pueblo, sociedad civil y Colegios Profesionales.
- Acceso a justicia: Sistema de quejas y reclamos institucionales; Poder judicial penal y civil; jueces de paz; Defensoría del Pueblo; Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente; Centros de Conciliación; Colegios profesionales.



---

# **Organizando el Sistema de protección (articulando actores)**



# Conducción del sistema

---

- El órgano de conducción es un espacio de organización con amplia participación de las instituciones prestadores de servicios de salud (ESSALUD, MINSA, Sector Privado), autoridades políticas, Colegios Profesionales, organismos de derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones de usuarios de los servicios de salud.
- Esta instancia tiene capacidad de tomar decisiones políticas en el ámbito regional para producir los cambios organizacionales y sistémicos que permitan la promoción de los derechos, la prevención de las vulneraciones y los mecanismos para el acceso a justicia.
- Esta instancia es un espacio de participación y dialogo entre actores de carácter regional



# Principios del sistema

---

- Autonomía
- Neutralidad
- Confidencialidad
- Soluciones estructurales - sistémicas



---

# **DIMENSION DE PROMOCION**



# Objetivo de la dimensión de promoción

---

- La población de la región conoce sus derechos en el ámbito de los servicios de salud, existen instituciones que desde los sectores salud y educación y otros que desarrollan programas educativos para fortalecer estas capacidades en la ciudadanía de la región





# La articulación de la dimensión de promoción

---

- Análisis regional de las estrategias de promoción de derechos de los usuarios desarrollado por los diferentes actores, se debían de cumplir en estas estrategias algunas condiciones mínimas, como:
  - a) Todo establecimiento publico o privado debía tener en lugares visibles, avisos de los derechos de los usuarios.
  - b) Los programas educativos de los centros educativos y universidades de la región deben tener incorporado en su plan de estudios contenidos de derechos de los usuarios.
  - c) Los planes de promoción de derechos de las instituciones deben incorporar el desarrollo de charlas educativas orientadas a los usuarios con contenidos sobre sus derechos y los mecanismos de acceso a justicia disponibles en sus localidades y en los servicios.
  - d) Las instituciones de manera conjunta deben desarrollar programas de capacitación en derechos a los periodistas con el objetivo de convertirlos en aliados de la protección de los derechos.



---

# DIMENSION DE PREVENCIÓN



# Objetivo de la dimensión de prevención

---

- La organización de la prestación de los servicios de salud de la región esta debidamente regulada, supervisada y monitoreada por las entidades publicas de nivel nacional, regional y provincial lo que garantiza la calidad de las atenciones de salud en equipamiento, actos médicos protocolizados, sistemas de control de la calidad y de prevención de riesgos, así como el establecimiento de sistemas de recertificación de los profesionales y de acreditación de los servicios.



# La articulación de la dimensión de prevención

---

- Análisis regional de las estrategias empleadas para evaluar los servicios de salud en sus componentes de infraestructura, calidad, protocolización de los actos médicos, idoneidad del personal; y en el ejercicio de la función de gobierno. se debían de cumplir en estas estrategias algunas condiciones mínimas, como:
  - a) Evaluación de los planes de supervisión y monitoreo de la situación de los servicios.
  - b) Implementación de las recomendaciones y sugerencias para disminución del riesgo de las vulneraciones.
  - c) Programas de acreditación de los servicios y de cumplimiento de la normatividad municipal, sectorial, regional y nacional sobre las condiciones adecuadas de la prestación de servicios.
  - d) Programas de mejora de la calidad de la prestación de los servicios y la idoneidad de los profesionales conducidos desde las Universidades, Colegios Profesionales y las instituciones prestadoras.
  - e) Sistemas de incorporación para la mejora de los servicios del análisis de las denuncias de vulneración de los derechos con el objetivo para que no se repita.



---

# **DIMENSION DE ACCESO A JUSTICIA**



## Objetivo de la dimensión de Acceso a Justicia

---

- Los ciudadanos frente a la vulneración de derechos cuentan con mecanismos rápidos y eficaces de acceso a justicia que les garantiza una solución satisfactoria a sus pretensiones. Garantizando independencia y neutralidad.



# La articulación de la dimensión de acceso a justicia

---

- Análisis regional de las estrategias institucionales, de la sociedad civil y del sistema judicial empleadas para evaluar los mecanismos de acceso a justicia. se debían de cumplir en estas estrategias algunas condiciones mínimas, como:
  - a) Organización de sistema de quejas y reclamos a nivel de las instituciones prestadoras de servicios de salud.
  - b) Organización y desarrollo de las competencias para la atención de las denuncias de vulneración de derechos de las instituciones del sistema judicial (jueces de paz), del sistema defensorial (Defensoria del Pueblo, DEMUNAS)
  - c) Organización de un sistema articulado de registro de las quejas y denuncias de vulneración de derechos desde producido el hecho, la solución encontrada y el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos o resoluciones.
  - d) Carácter neutral e independiente de los mecanismos de acceso a justicia.
  - d) Uso preferente de los medios alternativos de solución de conflictos para la solución de conflictos y la reparación de daños sin interferir en procesos penales y administrativos.
  - e) Aplicación de los procedimientos administrativos en las instituciones.



## Estructura del sistema:

---

**1er Nivel: Acceso a justicia:** Participan las instituciones prestadoras, el sistema de administración de justicia, el sistema defensorial (Defensoría del Pueblo y DEMUNAS)

**2do Nivel: Institucional corporativo:** Participan las instituciones a través de las instancias de gestión y gobierno. Se encargan de aplicar las recomendaciones de cambios organizacionales internos y emitir los informes de la situación de los servicios.

**3er Nivel: Conducción:** Participan las instituciones de gobierno, prestadores, usuarios y de sociedad civil. Se encargan de aplicar las políticas regionales de protección de los derechos y de definir políticas para el empoderamiento ciudadano



# SISTEMA ARTICULADO DE PROTECCION DE DERECHOS

---

