



REGLAMENTO DE LA LEY N° 29414, LEY QUE ESTABLECE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Objeto

La presente norma tiene por objeto reglamentar la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado.

Asimismo, mediante el presente Reglamento se desarrolla el sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud – SINAPRODESS, administrado por la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD y articulado al Consejo Nacional de Salud; y, se elabora la lista de derechos de los usuarios contenidos en la Ley General de Salud, Ley N° 26842, junto con los mecanismos para su divulgación en las IAFAS e IPRESS públicas, privadas y mixtas.

Artículo 2°.- Definiciones y Acrónimos

Son de aplicación a la presente norma las definiciones establecidas en los artículos 6° y 7° del Decreto Legislativo N° 1158, así como de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 008-2014-SA.

Lista de Acrónimos:

IAFAS	: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
IPRESS	: Institución Prestadora de Servicios de Salud
MINSA	: Ministerio de Salud
SINAPRODESS	: Sistema Nacional de Protección de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud
SUSALUD	: Superintendencia Nacional de Salud
UGIPRESS	: Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

Artículo 3°.- Ámbito de Aplicación

La presente norma es de aplicación en todo el territorio nacional a las IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, siendo de aplicación en lo que corresponda para las IAFAS públicas, privadas y mixtas, así como a los trabajadores de estas. La Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD supervisa el cumplimiento del presente Reglamento.

Artículo 4°.- Representación de la persona usuaria de los servicios de salud

El ejercicio de los derechos estipulados en la presente norma corresponde únicamente a la persona usuaria de los servicios de salud. En caso que el titular del derecho no se encuentre en capacidad de poder manifestar su voluntad, su representación queda a cargo de las siguientes personas:

- Quando la persona usuaria sea mayor de edad, capaz, podrá delegar su representación a cualquier persona capaz a través de una carta poder con firma legalizada por notario, juez de paz o fedatario institucional, en forma anticipada a la situación que le impida manifestar su voluntad.
- Quando la persona usuaria sea mayor de edad, capaz pero no pueda expresar su voluntad, su representación será ejercida conforme a lo estipulado por el Código Civil respecto al grado de consanguinidad o afinidad (Cónyuge o Concubino, Padres, hijos mayores de edad o hermanos).

Ante la ausencia de los parientes señalados, la representación será asumida por quien acredite parentesco con la persona usuaria de los servicios de salud.



- c. Cuando la persona usuaria haya sido declarada por el juez como absoluta o relativamente incapaz, será representada por aquellos que ejerzan la tutela o curatela, conforme lo establece el Código Civil.
- d. Cuando la persona usuaria sea un incapaz relativo menor de edad y su decisión implique un riesgo a su vida o suponga una afectación permanente a su integridad física o mental, deberá ser representado por aquellos que ejerzan su patria potestad o tutela conforme lo establece el Código Civil.

Ante la ausencia de las personas que ejercen la representación de los incapaces absolutos o relativos, el médico tratante dejará constancia de tal hecho en la Historia Clínica de la persona usuaria y el representante legal de la IPRESS dispondrá las medidas necesarias para garantizar la protección de la salud de dichas personas, debiendo comunicar el hecho al Ministerio Público dentro de las veinticuatro (24) horas de conocido el hecho.

Es nula toda representación de la persona usuaria en los servicios de salud que se hubiera realizado sin la observancia debida de lo estipulado en el presente artículo.

CAPÍTULO II DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

SUB CAPÍTULO I ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Artículo 5°.- Derecho a la atención de emergencia

Toda persona que necesite atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica, tiene derecho a recibirla en cualquier IPRESS pública, privada o mixta. La emergencia es determinada únicamente por el profesional médico que brinda la atención de emergencia del paciente en la IPRESS.

La IPRESS está obligada a prestar dicha atención, en tanto subsista el estado de grave riesgo para la vida y la salud, no pudiendo condicionar ésta a la suscripción de pagarés, letras de cambio o cualquier otro medio de pago.

Culminada la atención de emergencia, la IPRESS tiene derecho al reembolso por los gastos incurridos y podrá solicitarlo a la IAFAS, de acuerdo a las condiciones de cobertura otorgada por la IAFAS.

Para el caso de las personas comprendidas en los grupos poblacionales vulnerables, los gastos de atención de la situación de emergencia serán asumidos por el Seguro Integral de Salud (SIS) bajo el Régimen Subsidiado, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

Para el caso de las personas que no se encuentren aseguradas por alguna IAFAS, y no pertenezca a un grupo poblacional vulnerable, la IPRESS iniciará la gestión de cobranza de los gastos por la atención de emergencia, una vez culminada la misma, de acuerdo a sus procedimientos institucionales.

Artículo 6°.- Derecho a la libre elección del médico o IPRESS

Toda persona en el ejercicio del derecho a su bienestar en salud puede elegir libremente al médico o la IPRESS que le brinde la atención, según los lineamientos de gestión de las IAFAS. Quedan exceptuados los casos de emergencia.

Para el ejercicio de este derecho, la IAFAS deberá informar por medios idóneos, a sus asegurados las condiciones del plan de Salud incluyendo, de ser el caso, la utilización del modelo de adscripción para su atención en una red prestacional, en cuyo caso la elección a la que se refiere el presente artículo deberá entenderse respecto al médico.

La IPRESS deberá comunicar por medios idóneos al usuario, la disponibilidad, los horarios de atención previstos, y demás condiciones de acceso al servicio solicitado entre los que se encuentra la



capacidad operativa. El usuario deberá sujetarse a las condiciones previstas para el acceso al servicio solicitado.

La IPRESS deberá exhibir la cartera de servicios, horarios y disponibilidad de sus servicios, de forma actualizada y permanente.

Artículo 7°.- Derecho a recibir atención con libertad de juicio clínico

La IPRESS está obligada a garantizar que los médicos ejerzan su labor con libertad para realizar juicios clínicos. El acto médico se rige por la normativa dictada por el Ministerio de Salud, el Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú y los dispositivos Internacionales ratificados por el Gobierno Peruano.

Artículo 8°.- Derecho a una segunda opinión médica

Toda persona, bajo su responsabilidad y según su cobertura contratada con la IAFAS o con cargo a sus propios recursos, tiene derecho a solicitar la opinión de otro médico, distinto a los que la IPRESS ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, debiendo ponerlo en conocimiento de su médico tratante quien dejará constancia de la solicitud en la historia clínica del paciente. El médico consultor tiene acceso a la historia clínica, sin poder modificarla, debiendo exhibir para ello la autorización firmada por el paciente.

Artículo 9°.- Derecho al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios

Toda persona tiene derecho a obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud del usuario, de acuerdo a las guías de atención clínica, el uso racional de los recursos y según la capacidad de oferta de las IPRESS.

La IAFAS garantizará el acceso de acuerdo a las condiciones de cobertura con el afiliado, su sostenibilidad financiera, lineamientos de gestión presupuestal y la normatividad vigente.

La IPRESS y UGIPRESS deberán garantizar el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios en forma oportuna y equitativa a fin de satisfacer la necesidad de sus usuarios. Para el caso de las personas comprendidas en los grupos poblacionales vulnerables, el acceso y financiamiento será contemplado en el marco de la normatividad vigente.

SUB CAPÍTULO II ACCESO A LA INFORMACIÓN

Artículo 10°.- Derecho a ser informado de sus derechos

Toda persona tiene derecho a ser informada adecuada y oportunamente de los derechos que tiene en su calidad de usuario y de cómo ejercerlos, tomando en consideración su idioma, cultura y circunstancias particulares.

Para tal efecto las IAFAS e IPRESS deben difundir por medios idóneos y de forma permanente la lista de derechos de los usuarios que forma parte del presente Reglamento en calidad de Anexo. Los medios utilizados pueden ser físicos y virtuales, como afiches, boletines, entre otros, que permitan su comprensión, acorde con la realidad de la localidad donde se encuentren, debiendo exhibirse en un lugar visible y fácilmente accesible al público.

Artículo 11°.- Derecho a conocer el nombre de los responsables de su tratamiento

Toda persona tiene derecho a conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como el de las personas a cargo de la realización de los procedimientos. Esta información estará consignada en la Historia Clínica a cargo del médico, así como en la Nota de los profesionales de la salud, según corresponda, en estricta observancia de la norma técnica de Historia Clínica dictada por el Ministerio de Salud.

La IPRESS debe garantizar que todo el personal asistencial y administrativo se encuentre debida y permanentemente identificado.

El usuario podrá solicitar a la IPRESS el nombre de los responsables a que se refiere el presente artículo, mediante comunicación escrita. La IPRESS atenderá por escrito esta solicitud en un plazo de dos (02) días útiles.

Artículo 12°.- Derecho a ser informado sobre las condiciones y requisitos para el uso de los servicios de salud

Toda persona tiene derecho a conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los horarios de atención y demás términos y condiciones del servicio. Podrá solicitar los costos resultantes del cuidado médico, en tanto exista obligación de pago del usuario.

La IPRESS debe disponer los medios y procedimientos necesarios y suficientes para garantizar la información a los usuarios antes de llevarse a cabo la atención de salud, con excepción de las atenciones de emergencia.

La IAFAS debe garantizar que el usuario sea informado de la cobertura de su póliza o plan de salud, a través de medios y procedimientos idóneos.

Artículo 13°.- Derecho a ser informado sobre su traslado

Toda persona tiene derecho a recibir información completa sobre las razones que justifican su traslado dentro o fuera de la IPRESS y las condiciones en que se realizará.

El usuario tiene derecho a no ser trasladado sin su consentimiento, salvo razón justificada del responsable de la IPRESS.

El usuario podrá solicitar su traslado a otra IPRESS siempre que exprese su voluntad por escrito y su estado de salud lo permita.

La IPRESS debe garantizar la seguridad del usuario durante el traslado.

Artículo 14°.- Derecho a acceder a las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas de la IPRESS

Toda persona tiene derecho a acceder en forma precisa y oportuna a las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas que rigen las actividades de la IPRESS vinculada a su atención.

Para ello la IPRESS debe implementar permanentemente medios de difusión (físicos y/o virtuales) accesibles a los usuarios, acorde con la realidad de la localidad donde se encuentren.

Artículo 15°.- Derecho a recibir información sobre su propia enfermedad y a decidir su retiro voluntario de la IPRESS

Toda persona tiene derecho a recibir del médico tratante y, en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su enfermedad, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se le prescriban y administren. Asimismo tiene derecho a recibir información de sus necesidades de atención y tratamiento al ser dado de alta.

En caso que la persona se niegue, voluntariamente, a recibir dicha información, el médico tratante dejará constancia del hecho en la historia clínica del paciente, informando a los representantes a que se refiere el artículo 4° del presente Reglamento, según corresponda.

Toda persona podrá decidir su retiro voluntario del servicio o de la IPRESS; para tal efecto, deberá expresar al médico tratante por escrito esta decisión, dejando constancia que la misma se ejerce voluntariamente, sin presión alguna y que ha sido informado de los riesgos que asume por tal decisión, consignándose en la historia clínica haber recibido la información, que será firmada por el paciente y el médico tratante, eximiendo de responsabilidad a este último y a la IPRESS. Podrá solicitar copia de la epicrisis de forma gratuita y de su historia clínica a su costo.

Artículo 16°.- Derecho a negarse a recibir o continuar un tratamiento

Toda persona debe ser informada por el médico tratante sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le expliquen las consecuencias de esa negativa. El médico tratante deberá registrar en la historia clínica del paciente que lo informó sobre este derecho, las consecuencias de su decisión, así como su aceptación o negativa en relación al tratamiento.

La negativa a recibir el tratamiento puede expresarse anticipadamente, una vez conocido el plan terapéutico contra la enfermedad.

En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, se realizará conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento, con la participación del Ministerio Público.

**Artículo 17°.- Derecho a ser informada sobre la condición experimental de medicamentos o tratamientos**

Toda persona tiene derecho a ser informada por el médico tratante sobre la condición experimental de la aplicación de medicamentos o tratamientos, así como de los riesgos y efectos secundarios de éstos y las condiciones de la continuidad del tratamiento, debiendo el médico tratante dejar constancia por escrito en la historia clínica del paciente; y, de ser el caso, también en otro documento expedido por la IPRESS.

En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, se realizará conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento.

**SUB CAPÍTULO III
ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD****Artículo 18°.- Derecho al respeto de su dignidad e intimidad**

Toda persona tiene derecho a ser atendida con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.

El personal profesional y administrativo de la IPRESS deberá tratar con respeto a las personas usuarias de los servicios de salud, garantizando el pleno ejercicio de sus derechos.

Ninguna persona usuaria puede ser discriminada en el acceso a los servicios de salud, la atención o tratamiento por motivo de origen, etnia, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual o de cualquier otra índole.

En caso el paciente haya autorizado, previa firma de consentimiento informado, la exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes, el médico tratante debe garantizar el respeto a la privacidad y pudor del paciente.

En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, el consentimiento a que se refiere el párrafo precedente, será expresado de acuerdo a lo establecido en el artículo 4° del presente Reglamento.

Artículo 19°.- Derecho a recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos

Toda persona tiene derecho a recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos hayan sido científicamente comprobados, o cuya eficacia o mecanismos con reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido advertidos oportunamente.

Para tal efecto, previo al inicio al tratamiento, el personal profesional en salud autorizado a indicar el tratamiento y prescribir los medicamentos, informará al paciente las reacciones adversas, interacciones o efectos colaterales que pudiere ocasionarle y las precauciones que se deben observar para su uso correcto y seguro, dejando constancia de ello en la historia clínica.

Con respecto a la seguridad del paciente, la IPRESS debe garantizar que éste no sea expuesto a riesgos adicionales a los de su propia enfermedad, siendo responsabilidad de la máxima autoridad de la IPRESS disponer las medidas preventivas frente a eventos adversos.

En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, serán informados conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento.

Artículo 20°.- Derecho a la seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas al establecimiento

Toda IPRESS debe garantizar la protección de la integridad física, psicológica y moral de toda persona usuaria de los servicios de salud desde el momento que accede a los mismos, para lo cual la IPRESS deberá implementar protocolos de seguridad, cuyo cumplimiento será responsabilidad de la máxima autoridad administrativa de la IPRESS.

Artículo 21°.- Derecho a autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía

Toda persona usuaria de los servicios de salud, tiene derecho a autorizar que estén presentes en los exámenes médicos o intervención quirúrgica, personas que no estén implicadas directamente en la atención médica. El paciente asumirá los costos derivados de dicha participación. La participación deberá contar con la aprobación del médico tratante, registrándolo en la historia clínica.



En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, se realizará conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento.

Artículo 22°.- Derecho al respeto del proceso natural de la muerte del enfermo terminal

Toda persona tiene derecho a que se respete el proceso natural de su muerte y a recibir los cuidados paliativos que correspondan como consecuencia del estado terminal de la enfermedad, previa firma del consentimiento informado. Cualquier acción u omisión que contravenga el citado proceso será pasible de las acciones punibles contenidas en el Código Penal.

SUB CAPÍTULO IV CONSENTIMIENTO INFORMADO

Artículo 23°.- Derecho al consentimiento informado

Toda persona tiene derecho a otorgar o negar su consentimiento, consignando su firma o huella digital, de forma informada, libre y voluntaria, sin admitirse mecanismo alguno que distorsione o vicie su voluntad, en cuyo caso ello se constituirá en circunstancia que acarrea la nulidad del acto del consentimiento para el procedimiento o tratamiento de salud.

El proceso del consentimiento informado deberá garantizar el derecho a la información y el derecho a la libertad de decisión del usuario. Este proceso debe constar necesariamente por escrito, en un documento que visibilice el proceso de información y decisión, el cual además formará parte de la historia clínica del usuario, siendo responsabilidad de la IPRESS su gestión, custodia y archivo correspondientes. En el caso de personas capaces que no supiesen firmar, deberán imprimir su huella digital en señal de conformidad. El consentimiento informado puede ser revocado y será expresado en la misma forma en que fue otorgado.

El consentimiento escrito deberá ejecutarse de forma obligatoria en las siguientes situaciones:

- a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar la integridad de la persona.
- b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes.
- c. Cuando la persona reciba la aplicación de medicamentos o tratamientos de carácter experimental.
- d. Cuando el paciente haya tomado la decisión de negarse a recibir tratamientos.

En caso de menores de edad o de personas cuyas condiciones particulares le impidan ejercer este derecho, se realizará conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento.

No se requiere del consentimiento informado frente a situaciones de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros, o de grave riesgo para la salud pública.

Artículo 24°.- Derecho a la historia clínica

Toda persona usuaria de los servicios de salud o su representante, conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento, tiene derecho a solicitar copia completa de su historia clínica, la cual debe ser entregada en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles. El solicitante asume los costos que supone el pedido.

Se requiere el consentimiento por escrito de la persona usuaria o su representante, conforme a lo señalado en el artículo 4° del presente Reglamento, para divulgar información de la historia clínica o, en general, de su estado de salud, salvo en los supuestos contemplados en el artículo 25 de la Ley 26482, Ley General de Salud.

Artículo 25°.- Información mínima de la historia clínica

La IPRESS debe garantizar la información mínima, estructura y registros a consignarse en la historia clínica y otros documentos vinculados, y se rige por las Normas Técnicas vigentes sobre la materia expedidas por el MINSa.



CAPÍTULO III

DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Artículo 26°.- De la Superintendencia Nacional de Salud

El Sistema Nacional de Protección de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, es administrado por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD. Para efectos de la articulación con el Consejo Nacional de Salud, SUSALUD presentará informes semestrales respecto a los avances y resultados del SINAPRODESS.

Artículo 27°.- Derecho a presentar reclamos y quejas

Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, pudiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS o vía queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD.

Artículo 28° Solución de controversia

En caso de surgir controversias entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios de los servicios de salud, estas deberán generar mecanismos ágiles y oportunos de solución mediante el trato directo, el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias y/o la vía jurisdiccional.

SUSALUD propiciará mecanismos de acceso a la justicia a las personas que consideren haber sido vulnerados en sus derechos, sin que la capacidad económica de las personas sea un limitante para garantizar su acceso oportuno e independiente.

Artículo 29°.- Responsabilidad frente a la vulneración de derechos

Las infracciones referidas a la protección de los derechos de los usuarios en salud, así como las sanciones y el régimen de responsabilidad, aplicable a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, serán establecidos mediante Decreto Supremo del MINSA que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD.

Para efecto de la restitución de los derechos de los usuarios, SUSALUD, en el marco de las facultades conferidas, podrá disponer las medidas de seguridad, provisionales y correctivas que correspondan.

En el caso de los profesionales de la salud dicha responsabilidad se rige por las normas laborales administrativas, civiles, penales, Código de Ética y Deontología y normas estatutarias de los colegios profesionales correspondientes.

Artículo 30°.- Reglamento de Reclamos y Quejas

SUSALUD reglamentará el procedimiento de atención de reclamos y de quejas de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Primera.- Difusión de derechos

Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deberán colocar en un lugar visible y fácilmente accesible al público, el listado de derechos contenido en el Anexo de la presente norma.

Segunda.- Registro de Sanciones

Las sanciones firmes impuestas a los profesionales de la salud se inscribirán en un registro de sanciones a cargo de los colegios profesionales respectivos, los que serán de acceso público para consulta de los usuarios de los servicios de salud en tanto dure la sanción.