



“Sistema Privado de Salud preocupado por el reglamento de reclamos aprobado por la SUNASA”

Con suma complacencia alcanzamos a nuestras asociadas este quinto número de nuestra revista institucional Clínicas & Salud, que nos permite seguir dinamizando nuestra comunicación con todos los diferentes actores del sistema y asimismo fijar nuestra posición sobre temas relevantes del sector, con el valor agregado de convocar la opinión de los diferentes actores del mismo.

En esta oportunidad desarrollamos en nuestra sección Junta Médica el tema referido al “Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS” publicada en el Diario Oficial El Peruano el 20 de Diciembre del 2011 y aprobada por Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD.

Cuando en el interior de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento Universal en Salud (SUNASA) se decidió dicha modificación, entre otras consideraciones, porque resultaba imperativo dotar a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) de un instrumento jurídico que contemple mecanismos inspirados en los principios de celeridad, simplicidad y eficacia para garantizar la tutela de sus derechos y la correcta atención de los reclamos que planteen ante las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) o las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), así como habilitar la instancia de queja ante la SUNASA, no consideraron algunos aspectos negativos que pueden restarle eficiencia a los aspectos positivos que la norma tiene, observaciones que la Asociación remitió a través de una carta del 11 de marzo del 2011. Desafortunadamente no hubo ninguna respuesta a la misma.

Solamente a manera de introducción al artículo central que desarrollará más en extenso el tema del presente número, señalamos que este reglamento dispone la aparente obligación de las IPRESS de actuar como ente resolutor de controversias en primera instancia en la vía administrativa, remisión y notificaciones a los pacientes, etc. Todo esto acarrearía el consiguiente costo de la implementación por IPRESS de personal y recursos logísticos para el funcionamiento del mismo que obviamente está fuera de nuestra natural función el cual es brindar servicios de salud eficientes y de calidad.

No dudamos de la buena intención de la SUNASA al aprobar este Reglamento, pero consideramos que pudieron ser atendidas las sugerencias y observaciones que presentamos en su momento, y que actualmente debería contemplarse los aspectos que alcanzamos para que dicho Reglamento realmente cumpla su función y objetivo, reiterando una vez más que como ACP siempre estaremos de acuerdo en todo lo que signifique bienestar para con los usuarios del sistema.

Dr. Carlos Joo Luck

Presidente de la Asociación de Clínicas Particulares del Perú