



# REPORTE

OCTUBRE 2017  
AÑO I • Nº 6

# DERECHO A LA SALUD

## Defensoría en acción *por tus derechos*

La realización del derecho a la salud exige que el Estado incorpore recursos y medidas encaminadas a avanzar en el logro de metas para que todos podamos gozar efectivamente de nuestros derechos.

En el marco de la política de reforma del sector Salud, el Estado priorizó el fortalecimiento del primer nivel de atención, con la finalidad de mejorar su capacidad de atención y la conformación de redes de salud articuladas en el marco de la descentralización. Así, el Minsa identificó 748 establecimientos estratégicos a nivel nacional.

El reporte Nº 6 presenta información recogida de la visita realizada por la Defensoría del Pueblo en agosto a 198 establecimientos de salud estratégicos en todas las regiones. A continuación, la Defensoría presenta la evidencia hallada, así como el nivel de respuesta a problemas de salud frecuentes en el país. Concluimos con recomendaciones a las autoridades de salud de las diferentes instancias, con la finalidad de que dicten medidas para que la política de salud se cumpla.



### > DEFICIENCIAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS SUPERVISADOS

**198** ESTABLECIMIENTOS DE SALUD ESTRATÉGICOS SUPERVISÓ LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

**21,7%**  
(43) DEL TOTAL **NO CUENTAN** CON GUANTES Y/O MASCARILLAS N95.

**NINGÚN** ESTABLECIMIENTO DE MADRE DE DIOS TIENE **AGUA POTABLE** LAS 24 HORAS DEL DÍA.

**75%** EN PIURA **67%** EN PASCO

NO POSEEN MEDIOS PARA CONTROLAR TEMPERATURA Y HUMEDAD EN SUS FARMACIAS.

**15,7%** (SOLO 31) REPORTARON ESTAR PREPARADO PARA REALIZAR CIRUGÍAS.

**NINGÚN** ESTABLECIMIENTO SUPERVISADO EN TACNA TIENE AMBULANCIA.

**47,9%** (95) NO CUENTAN CON EXTINTORES VIGENTES.

**NINGÚN** ESTABLECIMIENTO DE MADRE DE DIOS ATIENDE PARTOS.

**42,4%** (84) NO CUENTAN CON UN LABORATORIO QUE PUEDA REALIZAR TODO TIPO DE PRUEBAS (HEMATOLÓGICAS, BIOQUÍMICAS, INMUNOLÓGICAS, PARASITOLÓGICAS Y MICROBIOLÓGICAS).

**26,8%** (53) DE ESTOS ESTABLECIMIENTOS NO REALIZA ECOGRAFÍAS.

# Supervisión nacional a establecimientos de salud estratégicos

La Defensoría del Pueblo supervisó 198 establecimientos estratégicos con la finalidad de verificar la adecuada atención a las personas usuarias en aspectos esenciales para que su derecho a la salud pueda ser ejercido.

En el año 2012, el Ministerio de Salud (Minsa) identificó 748 establecimientos de salud estratégicos –distribuidos en todas las regiones del país– que ingresarían a una etapa de fortalecimiento y modernización de infraestructura, equipamiento y gestión de servicios, para que mejoren la atención de emergencia, servicios de salud mental, atención de enfermedades metabólicas y crónicas, detección de cáncer, y se fortalezcan sus servicios de laboratorio y diagnóstico por imágenes.

Con el propósito de verificar los avances realizados por el sector Salud, en agosto del presente año la Defensoría del Pueblo supervisó 198 establecimientos estratégicos. La acción defensorial comprendió aspectos de gestión, medicamentos, oferta de servicios, recursos humanos y prestación de servicios, verificando el grado de preparación del establecimiento de salud para la atención de las personas usuarias en temas relacionados a la anemia, cáncer de cuello uterino, atención prenatal, inmuniza-

ciones, bioseguridad, seguridad ante emergencias y desastres, referencias, disponibilidad de medicamentos, entre otros.

## RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN

### Bioseguridad

Debido a la diversidad de enfermedades que presentan las personas que acuden a los servicios de salud, estos son considerados como lugares altamente biocontaminados y como focos transmisores de infecciones. Por lo tanto, es indispensable que siempre se sigan las normas de bioseguridad, de tal manera que se garantice la seguridad sanitaria y la protección tanto de las personas usuarias como de los trabajadores. Sin embargo, la supervisión de la Defensoría detectó que las condiciones distan de ser óptimas.

### Oferta de servicios

En coordinación con los gobiernos regionales, el Minsa identificó establecimientos estratégicos con la finalidad de que brinden

34

establecimientos supervisados no pueden realizar pruebas bioquímicas de laboratorio indispensables para el control de enfermedades como la diabetes.

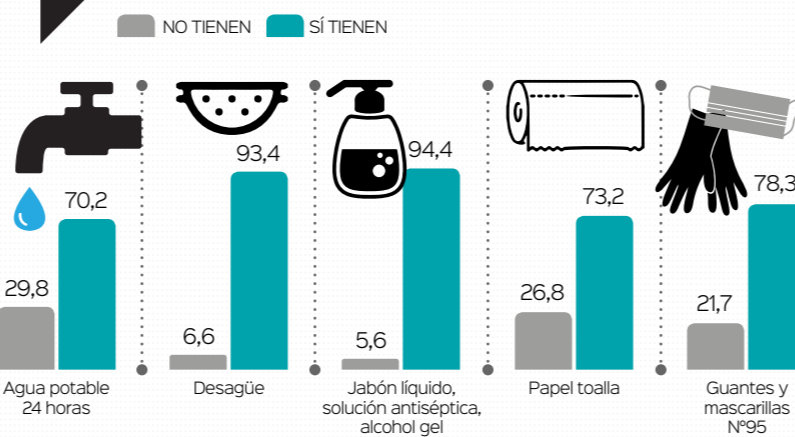
125

establecimientos visitados no pueden realizar radiografías.

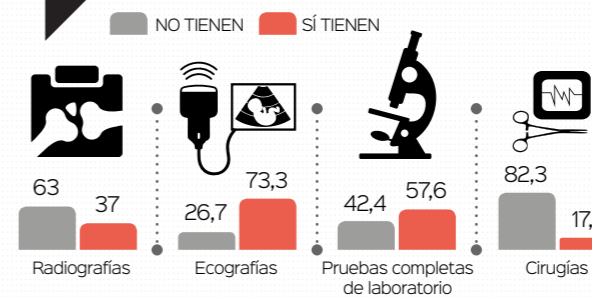
8,6%

de establecimientos tienen insumos/reactivos de laboratorio vencidos.

### SERVICIOS E INSUMOS BÁSICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESTRATÉGICOS (EN PORCENTAJE)



### SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO EN ESTABLECIMIENTOS ESTRATÉGICOS (EN PORCENTAJE)



29,8%

(59) establecimientos estratégicos supervisados no cuentan con servicio básico de agua potable las 24 horas del día.

6,6%

(13) no tienen servicio de desagüe.

NINGÚN

establecimiento de Ica, Ucayali, Cusco, Piura, La Libertad, Lima Metropolitana y Puno tiene insumos para el lavado de manos.

NINGÚN

establecimiento de Madre de Dios ni Tumbes cuenta con papel toalla.

Menos del

50%

de establecimientos en Piura y San Martín tienen guantes y mascarillas N95.

26,8%

(53) no tiene papel toalla.

## GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES

Los establecimientos de salud deben estar preparados para afrontar desastres naturales. En relación a ello, se verificaron 3 aspectos importantes de la gestión de riesgo de desastres: la identificación y señalización de las zonas de seguridad y salidas de emergencia; la disponibilidad de extintores vigentes; y la existencia de planes de contingencia frente a emergencias y desastres.

La región con menor porcentaje de establecimientos con señalización de las zonas de seguridad es Piura (38%). Las regiones con menor porcentaje de establecimientos con extintores vigentes son Áncash (17%), Ica (25%), San Martín (33%) y Puno (33%).

Durante la supervisión se evidenció que en las regiones expuestas a heladas (Puno, Ayacucho, Cusco, Huancavelica y Apurímac) y friaje (Loreto, Ucayali, Amazonas, Madre de Dios y San Martín) existen establecimientos de salud estratégicos que carecen de planes de contingencia frente a estos eventos.

Por otro lado, en Áncash, Callao, Cusco, Piura, Tacna, Tumbes y Ucayali, ningún establecimiento de salud estratégico supervisado cuenta con planes contra incendios. A su vez, ningún establecimiento supervisado en Tumbes y Ucayali cuenta con planes frente a sismos.

23,2%

(46) de los establecimientos no cuentan con ningún tipo de planes de contingencia actualizados al 2017 (contra sismos, incendios, lluvias, heladas/friajes).



23,7%

(47) no ha identificado zonas de seguridad.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

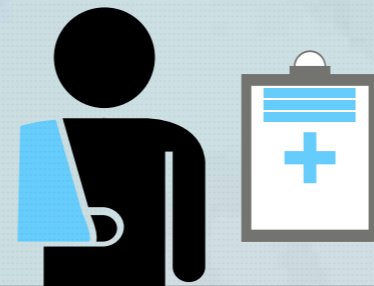
Mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprobó el Reglamento para la atención de reclamos y quejas de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud (lafas), instituciones prestadoras de servicios de salud (Ipress) y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud (Ugipress) públicas, privadas y mixtas, el cual es aplicable a los establecimientos estratégicos. El Reglamento dispone que todos los establecimientos de salud deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción, registro, evaluación e investigación de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios como parte del proceso de mejora continua de la calidad de la atención, así como un procedimiento que determine los pasos de atención, los responsables y plazos para atender las mismas.

89,4%

(177) de los establecimientos cuentan con libro de reclamaciones de salud. Sin embargo

52%

(103) establecimientos supervisados no cuentan con la publicación de los procesos de atención (flujograma) de quejas y reclamos.



## PREPARACIÓN PARA ATENCIÓN DE REFERENCIAS

Los establecimientos de salud estratégicos tienen que articular redes de servicios de salud, para que se garantice la continuidad de la atención al paciente y un traslado seguro. Por ello, se indagó sobre la disponibilidad de ambulancia propia y operativa, las mismas que, de acuerdo a la norma técnica de salud, deben contar con equipamiento básico: balón de oxígeno, collarines y camilla o tabla rígida para el traslado idóneo y oportuno de los pacientes.



regiones tienen ambulancias sin el equipamiento mínimo. Piura (40%), Pasco (67%), San Martín (67%) y Lima Metropolitana (71%) cuentan con el menor porcentaje de ambulancias debidamente equipadas.

21,7%

(43) establecimientos de salud estratégicos no cuentan con ambulancia propia operativa.

13,5%

(21) de las ambulancias no se encuentran debidamente equipadas.

36%

de establecimientos de Lima Metropolitana no cuenta con ambulancia propia y operativa.

## LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Los establecimientos de salud están obligados por norma a brindar atenciones de emergencia. El Minsa propuso priorizar el fortalecimiento de la oferta de este tipo de servicios en los establecimientos estratégicos. La Defensoría del Pueblo indagó sobre la existencia de un coche de paro que contuviera medicinas e insumos básicos para la atención de situaciones de emergencia.

24,2%

(48) de establecimientos no cuentan con coche de paro.

4,7%

(7) establecimientos de Madre de Dios, Tumbes, Áncash, Puno, Junín, Amazonas y La Libertad registraron insumos/medicinas vencidas en el coche de paro.



## DETECCIÓN TEMPRANA DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO

Según el Minsa, el cáncer más frecuente en mujeres es el de cuello uterino (24,1% de los casos) y es la tercera causa de mortalidad. El cáncer en estado temprano suele ser escasamente sintomático, y para cuando surgen los síntomas, usualmente la enfermedad ya se encuentra muy avanzada.

Entre los exámenes auxiliares para detectar lesiones premalignas en el cuello uterino está la citología cervical o Papanicolaou (PAP). Aunque la toma de la

muestra es relativamente sencilla, la lectura de la lámina requiere de personal especializado.

En la supervisión se evidenció que en 180 (91%) establecimientos estratégicos se tiene que enviar la muestra a otros laboratorios para que se realice la interpretación de esta.

En las regiones Piura, Huanavelica, Apurímac, Cajamarca y Huánuco se reportaron establecimientos que no cuentan con personal de salud capacitado para la toma de muestra de papanicolaou.

**9,1%**

(18) establecimientos pueden realizar la lectura de citología de papanicolaou para detección temprana de cáncer de cuello uterino.

**56,1%**

(111) establecimientos reciben los resultados del papanicolaou después de un mes de tomada la muestra.

**14,1%**

(28) de los establecimientos estratégicos no atienden partos vaginales. De los que lo hacen, solo 123 (72,4%) está preparado para la atención de partos en posición vertical o en cuclillas.

**54,1%**

(107) establecimientos puede realizar todas las pruebas de laboratorio de rutina a las gestantes: grupo sanguíneo, factor Rh, examen de orina, hemoglobina, glucosa, úrea, creatinina, RPR, Elisa para detectar VIH.

**NINGÚN**

establecimiento supervisado de las regiones del Callao, Madre de Dios, Moquegua y Tumbes está preparado para la atención de partos con adecuación cultural.

## ATENCIÓN A LAS GESTANTES

La atención a las gestantes es de especial cuidado, ya que determina no solo la atención de la mujer en estado grávido, sino también la evaluación y monitoreo del crecimiento y desarrollo del feto, así como la detección oportuna del riesgo y atención del recién nacido. Los establecimientos de salud estratégicos deben ser en el primer anillo de contención para las atenciones de salud que incluyan situaciones como la del monitoreo de la gestación y atención del parto sin complicaciones.

Entre otros datos, solo en las regiones de Arequipa, Moquegua y Tacna se encontró que la totalidad de sus establecimientos puede realizar todas las pruebas de laboratorio de rutina de la gestante, y por el contrario, en Madre de Dios y Tumbes ninguno de sus establecimientos puede realizar las pruebas completas.

## INMUNIZACIONES

La cadena de frío para vacunas es uno de los pilares en las actividades de inmunización, pues de ella depende la seguridad, calidad y garantía de protección de las personas contra las enfermedades prevenibles por vacunas. Si la cadena de frío no se garantiza, se estaría afectando la eficacia de las vacunas y poniendo en riesgo la salud de las personas.

**4%**

(8) establecimientos no realizan el registro diario de control de temperatura de los equipos frigoríficos que almacenan las vacunas.

**2%**

(4) no conocen las medidas del plan de contingencia para mantener la cadena de frío en caso de interrupción del fluido eléctrico u otra contingencia.

**4,1%**

(7) establecimientos estratégicos que atienden partos no colocan las vacunas BCG (tuberculosis) y anti VHB (hepatitis B) a los recién nacidos.

## ANEMIA EN NIÑAVOS Y GESTANTES

En el Perú, la anemia constituye un problema de salud pública grave: aún prevalece en 43,6% entre los niños de 6 a 35 meses, y 6 de cada 10 niños entre los 6 y 12 meses tienen anemia (59,3%). Es un problema generalizado, tanto en las áreas urbanas y rurales, y atraviesa todos los estratos socioeconómicos del país. Además, no solo se produce en la etapa infantil, sino que puede afectar a las gestantes y sus bebés en formación. Es por eso que el control de la anemia en niños, niñas y gestantes es un tema prioritario.

**97,9%**

(194) establecimientos se detectaron casos de anemia en niños/as menores de 3 años.

**98%**

(195) cuenta con medios (insumos, equipo y/o personal de laboratorio) para determinar el nivel de hemoglobina en sangre.

**4,5%**

(9) establecimientos no contaban con sulfato ferroso para tratamiento de anemia en niños y niñas.



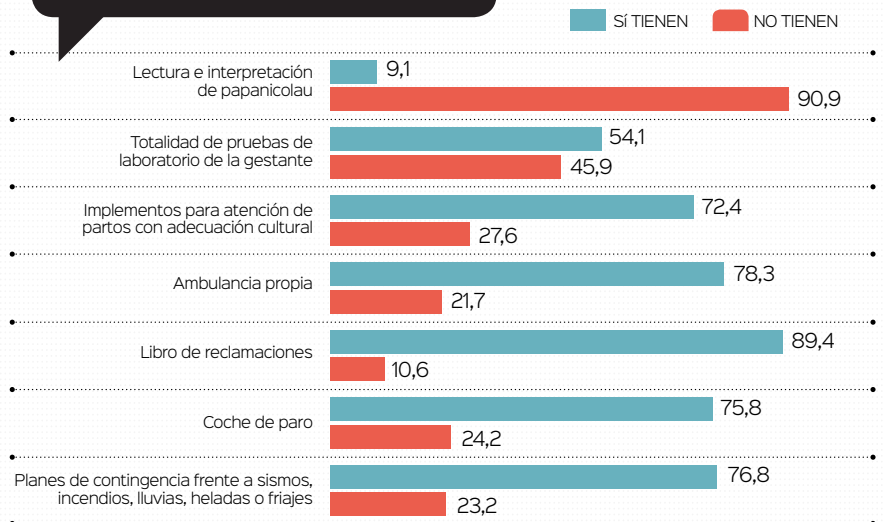
## RECOMENDACIONES

El carácter fundamental del derecho a la salud obliga al Estado peruano a asegurar que la prestación de este servicio público esencial en los establecimientos de salud sea óptima. Ello implica que no debe permitirse ninguna situación que imposibilite la atención de salud a las personas que lo requieren. Es imprescindible que a partir de la información producida por la Defensoría acerca de los servicios que prestan los establecimientos de salud estratégicos, se ponga en marcha un Plan de Garantías orientadas a la realización del derecho a la salud, siendo este una responsabilidad del Gobierno Central y los gobiernos regionales, en salvaguarda de los derechos reconocidos en las normas internacionales y nacionales.

### Al Ministerio de Salud

- ✓ Desarrollar e implementar el Plan Nacional de Fortalecimiento

## DEFICIENCIAS EN ESTABLECIMIENTOS ESTRATÉGICOS (A NIVEL NACIONAL)



de Establecimientos de Salud Estratégicos, en cumplimiento de la R.M. N° 632-2012/MINSA, a fin de establecer metas concretas y viables en el más corto plazo.

### A los gobiernos regionales

- ✓ Garantizar la oportunidad de la vacunación de los recién nacidos, según R.M. N° 651-2016/MINSA.
- ✓ Asegurar que las gestantes reciban una atención con adecuación cultural, según R.M. N° 518-2016/MINSA.
- ✓ Cumplir con el equipamiento mínimo de las ambulancias, según R.M. N° 953-2006/MINSA.
- ✓ Equipar los servicios de apoyo

al diagnóstico de imágenes y laboratorio.

- ✓ Desarrollar los planes de contingencia ante situaciones de emergencias y desastres en los establecimientos de salud.
- ✓ Implementar el libro de reclamaciones en los establecimientos de salud estratégicos, así como la publicación del flujograma de atención de quejas y reclamos.
- ✓ Verificar que los establecimientos de salud permanentemente cuenten con los medios de bioseguridad que aseguran la atención segura y de calidad a las personas.

## ALERTAS EN SALUD

### VACUNACIÓN

**Meta anual:** Llegar a que el 95% de recién nacidos sean vacunados contra la tuberculosis (BCG) y el virus de hepatitis B. **Al 2016**, los recién nacidos vacunados contra la tuberculosis llegaron al 91,43%; y contra la hepatitis B, a 79% a nivel nacional.

### CÁNCER DE CUELLO UTERINO

**Meta al 2021:** El 80% de mujeres (población objetivo) debe recibir pruebas de despistaje de cáncer de cuello uterino. **Al 2015**, solo el 50% de la población objetivo ha sido

tamizada en los últimos 3 años. (Fuente: Endes)

### ANEMIA

**Meta al 2021:** Reducir a 19% la anemia en niño/as de 6 a 36 meses de edad. **Al 2017**, la tasa de niños/as con anemia es 44,4, según PAN I sem.

**0800-15170** (Línea gratuita)

Ante cualquier duda o queja, las oficinas de la Defensoría del Pueblo están a su servicio. Correo electrónico: [consulta@defensoria.gob.pe](mailto:consulta@defensoria.gob.pe)  
Formulario virtual: <https://puma.defensoria.gob.pe/form-queja.php>

