

¿Qué es la Carta?

La **CARTA**, obedece al compromiso de EsSalud con sus asegurados para que cuenten con información clara y sencilla respecto a los derechos y deberes como usuarios del Seguro Social de Salud.

La **CARTA** parte del principio universal del respeto a la dignidad de la persona y del entendimiento que la Seguridad Social es un derecho humano, que garantiza el acceso a los servicios de salud para lograr el bienestar de los asegurados. Es necesario que los servicios que brinda EsSalud sean accesibles, aceptables y de calidad.

Reconoce el derecho de los asegurados 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.



Los asegurados tienen los **DERECHOS** de:

1. Acceder a prestaciones de salud, económicas y sociales de forma oportuna con calidad y confiabilidad.
2. Recibir atención inmediata en casos de emergencia médica.
3. Recibir buen trato por parte del personal considerando el trato preferente.
4. Recibir atención médica de calidad, con oportunidad.
5. Conocer la identidad del trabajador que está brindando el servicio.
6. Recibir información completa, clara, veraz y oportuna sobre su estado de salud.
7. Expresar su consentimiento informado, libre y voluntario cuando acepte cualquier procedimiento o tratamiento médico.
8. Ser informado de los trámites y procedimientos en general que necesiten.
9. Formular reclamos cuando sus derechos no sean respetados.
10. Que en los establecimientos de EsSalud se cumpla con lo establecido en la Ley N°26842, Ley General de Salud; Ley N°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.

Los asegurados tienen los **DEBERES** de:

1. Registrar y mantener actualizados sus datos personales 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.
3. Utilizar adecuadamente los servicios, bienes e infraestructura de EsSalud.
4. Cumplir responsablemente su tratamiento, mejoramiento, conservación y recuperación de su salud.
5. Tratar con respeto y consideración al personal de EsSalud.
6. Solicitar información sobre las normas y procesos institucionales de EsSalud.
7. Respetar las normas sanitarias de los servicios de emergencia, hospitalización, consulta externa y otros para prevenir riesgos de la salud.
8. Cumplir con lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA EsSalud, para iniciar cualquier procedimiento o trámite administrativo.
9. Participar en la defensa de sus derechos acudiendo a las Oficinas de Atención al Asegurado u otras instancias competentes.



Gerencia Central de Atención al Asegurado



Recuerde que expresar y recibir respuesta a su reclamo... ¡Es su derecho!

www.essalud.gob.pe

¿Cómo contactarnos?



Acuda a las Oficinas de Atención al Asegurado, ubicadas en los centros asistenciales de EsSalud en todo el país.



En Lima, llame al 411-8000, opción 5
Fuera de Lima, llame al 0801-10-900



Ingrese a www.essalud.gob.pe y haga click en la Ficha de Registro de Reclamos.



Escriba un correo electrónico a:
atencionalasegurado@essalud.gob.pe



Contacte al **Servicio 7x24** que atiende los 7 días de la semana, durante las 24 horas del día:
Teléfono: 265-6000, anexos 1821 y 2536.
Celular: 958-466-954 / RPM #041128
Correo electrónico:
emergencia7x24@essalud.gob.pe



Solicite el **Libro de Reclamaciones** en los centros asistenciales de EsSalud y en las clínicas privadas contratadas (IPRESS), para registrar su reclamo.



Gerencia Central de Atención al Asegurado



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASEGURADOS

