

ACTA

CUARTA SESIÓN ORDINARIA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Semipresencial

Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Plataforma Microsoft Teams

Martes, 15 de octubre de 2024

Resumen de acuerdos:

Se aprobaron por unanimidad:

- El dictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones (Proyecto de Ley 7117/2023-CR).
- El pedido de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 8664/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio.
- El pedido de Solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9084/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio.
- El acta de la tercera sesión ordinaria de fecha 1 de octubre de 2024.
- La dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 14 h 09 min del día martes 15 de octubre de 2024 y, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 09 congresistas, el congresista Idelso Manuel García Correa, presidente de la Comisión, dio inició la cuarta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024-2025, con la asistencia de los congresistas titulares BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa y BERMEJO ROJAS, Guillermo y el congresista FLORES RUIZ, Víctor Seferino, miembro accesorio.

Se dio cuenta de las licencias de los congresistas BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; SOTO PALACIOS, Wilson y MORANTE FIGARI, Jorge Alberto.

Participó en la sesión la congresista CALLE LOBATÓN, Digna.

ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la tercera sesión ordinaria, de fecha 01 de octubre de 2024, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

I. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos del 27 de setiembre hasta el 11 de octubre de 2024.

Asimismo, informó que el jueves 24 de octubre de 2024 se llevará a cabo la Segunda Audiencia Pública Descentralizada en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios en la ciudad de Puerto Maldonado en la Región de Madre de Dios, y requirió la activa participación de los congresistas miembros de la comisión.

II. INFORMES

No hay informes

III. PEDIDOS

El PRESIDENTE dio cuenta del pedido de la congresista CALLE LOBATÓN, que se solicite al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 8664/2024-CR, que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la ley del servicio universal de agua potable y saneamiento, sea derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su estudio y dictamen respectivo.

Al respecto, el PRESIDENTE le otorgó el uso de la palabra a la congresista Digna Calle Lobatón, autora del Proyecto de Ley 8664/2024-CR, para que sustente su pedido.

Sobre el particular, la congresista CALLE LOBATÓN sustentó el contenido del Proyecto de Ley 8664/2024-CR, señalando su importancia y por tener relación con la protección del usuario, solicita que sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio y dictamen.

De la misma manera, el PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que requirieron hacer pedidos.

El congresista FLORES RUÍZ, por encargo del congresista Ernesto Bustamante Donayre, pidió que se solicite al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9084/2024-CR, que propone la ley de alquiler turístico temporario, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, dado que su contenido tiene el impacto directo en la protección de los consumidores, para su estudio y dictamen respectivo. Además, dejó constancia que también fue solicitado con documento a la Comisión, por lo que solicitó que se amplie la estación de orden del día de la agenda, para que se someta a votación.

El PRESIDENTE indicó que los pedidos de los congresistas Víctor Flores Ruíz y Digna Calle Lobatón, pasan a la orden del día para su correspondiente debate y votación.

IV. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE señaló que habiendo escuchado los argumentos del pedido de la congresista Digna Calle Lobatón, de que se solicite al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 8664/2024-CR, que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, sea derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para su estudio y dictamen.

Acto seguido, el PRESIDENTE abrió el debate y no habiendo intervenciones sometió a votación nominal el pedido de la congresista Digna Calle Lobatón, de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 8664/2024, sea decretado a la Comisión, la cual fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas GARCÍA CORREA, Idelso; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA

VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; BERMEJO ROJAS, Guillermo y FLORES RUIZ, Víctor Seferino, miembro accesorio, que votó en reemplazo del congresista Ernesto Bustamante Donayre, quien se encuentra con licencia oficial.

Del mismo modo, el PRESIDENTE puso a votación el pedido del congresista Ernesto Bustamante Donayre, y verbalizado a través del congresista Víctor Flores Ruiz, para que se solicite al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9084/2024-CR, que propone la ley de alquiler turístico temporario, por su competencia de la materia, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para su estudio y dictamen respectivo.

Acto seguido, el PRESIDENTE abrió el debate y no habiendo intervenciones sometió a votación nominal el pedido. El pedido fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas GARCÍA CORREA, Idelso; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo y FLORES RUIZ, Víctor Seferino, miembro accesorio, que voto en reemplazo del congresista Ernesto Bustamante Donayre, quien se encuentra con licencia oficial.

—o—

Siguiendo con el orden del día de la agenda, el PRESIDENTE anunció que se tiene programado el debate del predictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones (Proyecto de ley 7117/2023-CR).

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen de insistencia y señaló que la Comisión en el Periodo Anual de Sesiones 2023-2024 aprobó un dictamen que en la sesión del Pleno del 11 de junio de 2024 fue aprobado con 107 votos a favor, un voto en abstención y sin votos en contra. Refirió que la autógrafa de ley fue remitida al Poder Ejecutivo, con fecha 18 de julio de 2024, en uso de las atribuciones formuló observaciones a la autógrafa de ley mediante Oficio 157-2024-PR. Al mismo tiempo, manifestó que las observaciones contenidas en el oficio señalado han sido analizadas en el predictamen.

Luego, expresó que la problemática que se pretende solucionar es latente para los consumidores, hoy el comercio electrónico se hace más frecuente en la vida de los consumidores y algunas aplicaciones digitales no tienen disponible el libro de reclamaciones o puede ser más difícil de encontrar el libro dentro de la aplicación digital, y se visualiza que muchas veces se le puede pedir a los usuarios que se comuniquen con el servicio al cliente para presentar un reclamo o una queja, haciendo el trámite del reclamo más difícil para el consumidor. Además, mencionó que también se ha generado y sigue ocasionando cierta confusión entre los operadores de justicia, al momento de determinar si los proveedores digitales tienen o no la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones.

Acto seguido, dijo que la Autógrafa observada que propone modificar los artículos 150 y 151 del Código del Consumidor para que se exhiban, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones.

Seguidamente, indicó que el predictamen recomienda desestimar la observación general referente a insinuar una presunta falta de justificación y necesidad de la norma y decide insistir en lo aprobado en la autógrafa de ley. Refirió que se considera que la modificación de los artículos 150 y 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor contenidos en el dictamen que da lugar a la autógrafa no implica una falta al principio de coherencia normativa. Señaló que se valora que, existe el fundamento técnico que justifica la necesidad de la aprobación de la norma, realizando un análisis de impactos cuantitativos y cualitativos, así como el análisis del impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional.

Manifestó que respecto a las observaciones específicas realizadas a las modificaciones de los artículos 150 y 151 del Código, es claro que el comercio electrónico no se limita únicamente a las páginas web o a aplicativos móviles, es una realidad que la venta de productos y servicios puede realizarse a través de distintos medios electrónicos, como las redes sociales u otras plataformas digitales, por estas razones, la Comisión se ratifica en señalar que toda plataforma virtual de comercio electrónico debe contar con un libro de reclamaciones.

Al mismo tiempo, argumentó que la observación referida a que no todas las actividades que se generan en las plataformas digitales constituyen relaciones de consumo es correcto, sin embargo, la norma será materia de reglamentación por el Poder Ejecutivo y podrá detallar en qué casos concretos y puntuales se excluirían, tal como lo ha hecho desde la dación del Código de Protección y Defensa del Consumidor cuando emitió el reglamento del Libro de Reclamaciones.

Luego, expresó que la evaluación de las diversas situaciones que se pueden presentar en el comercio electrónico merece un análisis propio, que se vería coadyuvado con una regulación específica, pero cuya ausencia no significa desprotección o limitación para la realización de estas transacciones, por ello hasta el momento el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es competente para imponer el marco mínimo de protección que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor no sólo a las relaciones de consumo en el territorio nacional, sino cuando los efectos de una se producen en éste, por ello no se encuentra argumentos para afirmar que el Indecopi no tendría la capacidad suficiente para fiscalizar las plataformas digitales de comercio electrónico no domiciliadas en el Perú.

Por estas consideraciones, indicó que el predictamen recomienda desestimar todas las observaciones y decide insistir en todos los extremos de la autógrafa de ley.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervención, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen de insistencia, recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones (Proyecto de Ley 7117/2023-CR).

Sometido a votación nominal el dictamen de insistencia fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas titulares GARCÍA CORREA, Idelso; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo y FLORES RUIZ, Víctor Seferino,

miembro accesorio, que voto en reemplazo del congresista Ernesto Bustamante Donayre, quien se encuentra con licencia oficial.

—O—

Continuando con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE indicó que se tiene la sustentación del Proyecto de Ley 8608/2024-CR, que propone implementar criterios de contenidos a las sinopsis de las obras cinematográficas dirigidos al público menor de edad, a cargo de la congresista Milagros Jauregui Martínez de Aguayo, autora de la iniciativa legislativa. Seguidamente, le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista JAUREGUI MARTÍNEZ mediante el uso de diapositivas dio alcances del contenido del presente proyecto de ley y dijo que tiene como finalidad, a través de la implementación de criterios de contenidos a las sinopsis de obras cinematográficas que comercialmente son dirigidas a menores de edad, los padres de familia tengan la información pertinente de forma previa y clara de lo que van a consumir.

Al respecto, señaló que el propósito no es censurar, sino garantizar que los padres y tutores tengan toda la información necesaria para acompañar de manera adecuada a sus hijos en el consumo de contenidos audiovisuales. Y señaló que el problema identificado, es que en la actualidad es muy común que los menores de edad sean expuestos a contenidos no aptos para su edad en los cines, con escenas de violencia, abuso de drogas, lenguaje inapropiado o conductas peligrosas. Luego, refirió que esta exposición, sin una advertencia previa, puede afectar negativamente su desarrollo emocional, social y cognitivo.

Acto seguido, trató sobre el marco normativo y precisó que la iniciativa legislativa está comprendida en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que establece la obligación del Estado de proteger a los consumidores garantizando su derecho a la información. Al mismo tiempo, dio detalles del contenido de la presente ley y abordó sobre los beneficios que serían: protección integral del desarrollo de los menores, fortalecimiento del rol de los padres, y tutores y unificación de los criterios de clasificación.

Finalmente, manifestó que el proyecto es una herramienta preventiva y necesaria para proteger a la niñez de contenidos inadecuados. Mencionó que con esta medida se garantiza el derecho de los padres a estar informados y se contribuye a la creación de un entorno más seguro para los niños y adolescentes. Al mismo tiempo, sugirió el apoyo para su pronto dictamen.

Sobre el proyecto sustentando, el PRESIDENTE informó que se solicitó opinión técnica a las siguientes entidades: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Ministerio de Cultura, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Salud (Minsa) y Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), y dijo que ya se ha iniciado el estudio y se está proyectando el predictamen. Al respecto, expresó que precisamente mañana se tiene una mesa de trabajo con dichas instituciones, a fin de levantar las informaciones referidas por el Indecopi y comunicó que se tiene opiniones favorables de los ministerios de Salud y Mujer.

—O—

Siguiendo con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE indicó que siendo SUSALUD la entidad responsable de proteger los derechos en salud de los peruanos y peruanas, se ha convocado al señor Juan Carlos Velasco Guerrero, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), quien expondrá sobre el estado situacional de SUSALUD, siendo la institución responsable de proteger los derechos en salud de la población, así como para que

explique las acciones realizadas conducentes a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional. Seguidamente, le dio la bienvenida al superintendente y a los funcionarios que los acompañan, el señor Julio César Niño Bazalar, asesor de gerencia general; señor Milciades Reátegui Sánchez, superintendente adjunto de la SASUPERVISIÓN y el señor Erick Muños Arce, superintendente adjunto de SADERECHOS. Seguidamente, le otorgó el uso de la palabra al superintendente.

El superintendente VELASCO GUERRERO mediante el uso de diapositivas trató sobre las funciones y estado de situación de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) y dijo que es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, que tiene autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.

Luego, abordó sobre el marco normativo sobre el cual se desarrolla SUSALUD y sobre la prestación de servicios en el ámbito del Aseguramiento Universal de la Salud, que se orienta a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), así como de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Unidad de Gestión de IPRESS (UGIPRESS) y Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT). Mediante estadística informó sobre la cobertura del aseguramiento en salud en el país y desarrolló sobre el estado de la situación del Sistema Integral de Salud (SIS), Seguro Social de Salud (ESSALUD), Empresas Prestadoras de Salud (EPS), fuerzas armadas (FFAA), Policía Nacional del Perú (PNP) y de otros seguros.

Seguidamente, dio alcances de los derechos de las personas de acceso a los servicios de salud, a la información, a la atención y la recuperación de la salud y al consentimiento de información y a la protección de derechos. Al mismo tiempo, ahondó en el tema de la promoción y protección de derechos en salud – SADERECHOS. Seguidamente, abordó sobre los canales de atención del servicio de salud, como por la vía telefónica, vía web, correo electrónico, vía APP *Susalud Contigo*, vía redes sociales, *Chatbot Avisusalud* y *delegados Susalud*.

Del mismo modo, explicó de los alcances de la plataforma de atención al usuario y de los canales de atención al ciudadano que son: canal presencial, telefónico, virtual y por escrito. Acto seguido dio detalles de las solicitudes recibidas por los usuarios, como de las consultas, quejas, denuncias del año 2015 a 2024. Así también, dio cuenta de las solicitudes atendidas y pendientes. Por otro lado, trató sobre la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS) y del asunto de la desconcentración de la Superintendencia Nacional de Salud Macrorregiones.

Continuando con su exposición, desarrolló sobre las acciones de supervisión a IPRESS e IAFAS, dando estadística de la cantidad registrada, acto seguido, dio cuenta del resultado de supervisiones. De la misma forma, abordó respecto de la regulación y fiscalización (SAREFIS) y dio alcances del procedimiento administrativo sancionador (PAS).

Posteriormente, explicó los asuntos de la organización del centro de conciliación y arbitraje CENONAR, solución de controversias en salud, conciliación y mediación, orientación y absolución de consultas 2024. Asimismo, desarrolló sobre el tema de *Gobierno Digital en Salud*: innovación para acercamiento al ciudadano, toda vez que desde su casa pueden asegurarse o saber la situación de su seguro.

Luego, trató sobre los temas de los SITEDS, que es el Sistema Integrado de Transacciones electrónicas de Datos en salud; TEDEF, que es Transacción Electrónica de Datos; TUA SUSALUD, que es una Plataforma Web que permite realizar el registro de la programación asistencial del profesional de la salud de las IPRESS públicas y privadas, para garantizar que las prestaciones de salud sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad,

lo cual permite al ciudadano estar debidamente informado. También comentó de los temas *Resuelve tú afiliación; Susalud Contigo; Expediente Electrónico PAS*.

Finalmente, desarrolló los aspectos de administración, presupuesto, ejecución presupuestal a nivel de genérica de gastos al 14 de octubre de 2024 y de la cantidad de Recursos Humanos según régimen laboral.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición del funcionario

Seguidamente, señaló que ha escuchado que, dentro del rol sancionador, se habría sancionado al personal de salud, pero no escucho sobre las clínicas, al mismo tiempo, dijo en el caso de un trabajador por lo general debe trabajar 8 horas, pero sin embargo había profesionales extranjeros que trabajaban de 12 a 24 horas, hecho que no brindaría un buen servicio, por lo que, preguntó, cuál es la función de SUSALUD para poder fiscalizar este tipo de prestación de servicio a los usuarios.

El señor VELASCO GUERRERO aclaró que ellos tienen como función fiscalizar al sistema de salud, sin embargo, cree que es imposible que exista una persona que trabaje más de 12 horas. Comentó que realizan las sanciones a los establecimientos y que el 50% son clínicas, es más, refirió que le puede alcanzar la relación de todos los establecimientos públicos privados que han sido sancionados en los últimos 3 años.

Complementando la respuesta, el señor NIÑO BAZALAR dijo que justamente tienen un registro de sanciones, son las que imponen a las prestadoras y a las aseguradoras, acciones que son de su competencia, acto seguido, dio estadística de las que fueron sancionadas con multa y que está en la página web de la Superintendencia.

Sobre las respuestas, el PRESIDENTE manifestó que, sobre los argumentos señalados, preguntó, ¿ustedes reciben la sanción?

El superintendente VELASCO GUERRERO expresó que ellos registran las sanciones que realizan los colegios profesionales y la Superintendencia supervisa el sistema al prestador y al asegurador, mas no a RRHH.

El PRESIDENTE preguntó cómo SUSALUD asegura que las IPRESS, instituciones prestadoras de servicios de salud, levanten sus observaciones y cumplan con los procesos administrativos, eso implicaría que tenga personal que realice seguimiento, será suficiente la cantidad de supervisores que tienen en las IPRESS.

El superintendente VELASCO GUERRERO informó que se le expuso al Ministerio de Economía y Finanzas que no tienen la capacidad operativa para supervisar a todo el Perú, que SUSALUD cuenta solo con macro norte, por ello, cuando tienen que dirigirse al sur, tienen que movilizar personal de aquí, sin embargo, hacen gestión y monitoreo con lo que tienen. Añadió que se hace un trabajo articulado con el Ministerio de Salud y con el gobierno regional.

El PRESIDENTE preguntó, cuál es el protocolo de intervención y fiscalización para los establecimientos que no se encuentran en el registro nacional de IPRESS (RENIPRESS).

El señor REÁTEGUI SÁNCHEZ expresó que los establecimientos que supervisan son aquellos que están registrados como prestadoras de servicio de salud y mencionó que aquel establecimiento que no está registrado, para ellos es un gran problema identificados porque no

saben dónde están. Luego, explicó sobre la cantidad de los establecimientos en el país y de los no tendrían el registro, por lo que estimo que allí hay una gran dificultad. Del mismo modo, ahondó sobre el tema de supervisión y monitoreo que vienen realizando y dijo que su capacidad operativa está restringida, porque son demasiado los establecimientos.

Complementando, el señor NIÑO BAZALAR indicó que aquellos establecimientos que no tienen registro proceden a realizar la supervisión juntamente con la municipalidad del lugar, a veces se realiza con la misma fiscalía de prevención del delito.

El superintendente VELASCO GUERRERO señaló que cualquier usuario puede ingresar al aplicativo de SUSALUD para verificar si el establecimiento donde se va a operar o realizar otro servicio esta categorizado o si tiene el registro respectivo.

El PRESIDENTE refirió que uno de los problemas álgidos que tienen los usuarios del servicio de salud en las IPRESS públicas, es la falta de cupos para atender las citas médica, por lo que preguntó, cómo SUSALUD está trabajando para cerrar las brechas de las IPRESS en todos los niveles de atención según el tipo de complejidad y puedan rendir una atención que cumplan con los derechos de la Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

Contestando la pregunta, el superintendente VELASCO GUERRERO dijo que el Perú tiene 26000 establecimientos de salud, 97% es primer nivel, solo el 3% es nivel hospitalario, el país en los últimos 10 años no ha tenido crecimiento en complejidad hospitalario y explicó sobre el acceso a los asegurados al SIS, a los hospitales y de los asegurados a Essalud.

Así también, el señor MUÑOZ ARCE manifestó que la Superintendencia hace todo el esfuerzo a pesar del poco presupuesto con la que cuentan en la atención de la salud a los usuarios. Seguidamente, desarrolló el tema de la función que realizan los delegados en la cobertura en el territorio nacional, los mismos que actúan en la protección de los ciudadanos. Así también, mencionó los alcances que realiza la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.

El señor NIÑO BAZALAR dio cuenta del tema estructural de los establecimientos de salud, el cual viene de muchos años, cree que se tiene que fortalecer el sistema de salud.

El PRESIDENTE señaló que en el cuadro que ha presentado el superintendente, refiere que, en el año 2021, el riesgo bajo es 51.95, el riesgo mediano es 23.40 y riesgo alto es de 41.49, pero en el 2024 se tiene la sorpresa, que el riesgo bajo, habría decrecido, el riesgo alto, ha aumentado y el riesgo medio se ha mantenido, por lo que preguntó, cuál es la explicación a dicho cuadro.

Al respecto, el señor REÁTEGUI SÁNCHEZ explicó la situación del sistema de salud en la época de la pandemia del Covid-19, en donde han habido acciones para cubrir la demanda de ese entonces, que fue crítico en el asunto de la salud.

Complementando, el señor VELASCO GUERRERO refirió que, en el 2021, todo era focalizado al Covid-19, en donde dos años no hubo cirugías ni consultas.

En la misma línea, el señor NIÑO BAZALAR desarrolló mediante el gráfico de cómo bajan los riesgos en el 2020 y 2021 y manifestó que, pasado el tiempo de la pandemia, el país hizo un tremendo esfuerzo, invirtió dinero y después se abre el sistema de salud y comienza a atenderse las consultas. Entonces, manifestó que las especialidades que no se había atendido por 2 años, lo cual impactó en la Superintendencia porque justamente se ve que en el 2021 para el 2022 se viene el tema de las denuncias de Susalud.

El PRESIDENTE expresó sobre la solución de los conflictos que se generan en el ámbito de la salud, el arbitraje es una alternativa que podría ayudar a fin de evitar que los procesos se amplíen por largos años o se lleven al Poder Judicial, las instituciones de salud, clínicas independientes, con planes de salud propios, hospitales públicos y compañías de seguros podrían estar obligadas a considerar el arbitraje u otro mecanismo de solución, por lo que hizo las siguientes preguntas: qué acciones o alternativas ha considerado SUSALUD a fin de mejorar la atención de los reclamos o denuncias de los usuarios del servicio de salud; cuál es el promedio de casos conciliados en centro de conciliación y en el arbitraje, qué ha beneficiado al usuario afectado.

Sobre las preguntas antes mencionadas, el señor NIÑO BAZALAR indicó que el Centro Nacional de Conciliación y Arbitraje es un centro especializado que está dentro de la Superintendencia y también cuenta con el Tribunal de SUSALUD, que se considera como el tribunal máximo en justicia administrativa en salud del país. Con relación a las cifras del 2024, dijo que en el centro de conciliación habrían ingresado hasta el momento 663 conciliaciones y mediaciones, de los cuales han sido concluidos 645. Luego, refirió que la conciliación y mediación son herramientas importantes para la solución de los conflictos en salud. En cuanto al arbitraje, señaló que en el 2024 han ingresado 1645 solicitudes de arbitraje, los cuales han concluido 456 y precisó, el arbitraje como se conoce es un proceso judicial de índole privado. En ese sentido, cree que estos medios alternativos deben repotenciarse dentro de la Superintendencia, porque van a permitir al denunciante poder conciliar el conflicto.

El PRESIDENTE preguntó, cuál es la data a nivel nacional de intervenciones de acuerdo con sus canales de atención en lo que va del año y qué departamento es el más afectado.

El señor MUÑOZ ARCE manifestó, mediante el mapa de calor, dio estadística y nombres de las provincias que tienen mayor cantidad de casos y de los que menos tienen, y comunicó que hacen el seguimiento respectivo, desde el año 2019 hasta el 2024, entre otros temas contestando a las preguntas.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la cuarta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 15 h 42 min.

IDELSO MANUEL GARCIA CORREA
Presidente

GUIDO BELLIDO UGARTE
secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.