



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de  
Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la  
salud, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Abogada

**AUTORA:**

Santos Basilio, Marjhory Alessandra ([orcid.org/0000-0001-7984-0544](https://orcid.org/0000-0001-7984-0544))

**ASESORA:**

Dra. Garcia Gutierrez, Endira Rosario ([orcid.org/0000-0001-9586-1492](https://orcid.org/0000-0001-9586-1492))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio Sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores Interestatales y  
en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política Tributaria y Legislación  
Tributaria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

A Silvia y Abel, mis padres, por procurar siempre mi formación académica con valores. A mis hermanos Abelito, Álvaro y Astrid, por inspirarme a hacer pequeños pero significativos cambios para heredarles un país más justo. Y a toda mi familia por su motivación y cariño. Gracias por ser mi inspiración y fortaleza.

### **Agradecimiento**

A todas las personas que aportaron su tiempo y conocimiento para desarrollar esta investigación. A quienes inspiraron esta investigación con sus casos en espera de justicia. Y en especial a mi asesora Dra. Endira García por su dedicación, paciencia y motivación para concluir este estudio con satisfacción. Muchas gracias.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCIA GUTIERREZ ENDIRA ROSARIO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MULTA ADMINISTRATIVA IMPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD A INSTITUCIONES PRESTADORAS DEL SERVICIO Y EL DERECHO A LA SALUD, 2023", cuyo autor es SANTOS BASILIO MARJHORY ALESSANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Junio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA GUTIERREZ ENDIRA ROSARIO DNI: 29116305 ORCID: 0000-0001-9586-1492	Firmado electrónicamente por: EGARCIAGU el 18- 06-2024 23:36:16

Código documento Trilce: TRI - 0764478





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SANTOS BASILIO MARJHORY ALESSANDRA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MULTA ADMINISTRATIVA IMPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD A INSTITUCIONES PRESTADORAS DEL SERVICIO Y EL DERECHO A LA SALUD, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARJHORY ALESSANDRA SANTOS BASILIO DNI: 73142949 ORCID: 0000-0001-7984-0544	Firmado electrónicamente por: MSANTOSBA el 18-06- 2024 12:52:54

Código documento Trilce: TRI - 0764479



## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de autenticidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	9
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## **Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Matriz de categorización.....	11
<b>Tabla 2</b> Validación de la guía de entrevista.....	11
<b>Tabla 3</b> Lista de los participantes entrevistados.....	13

## RESUMEN

La presente investigación buscó aportar a la alianza para el logro de los objetivos identificando de qué forma ciertos países otorgan una indemnización por daños derivados de la atención brindada por un establecimiento de salud a los usuarios, en tanto el objetivo principal fue determinar cómo interviene la sanción de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a la protección del derecho a la salud. Respecto a la metodología, este estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, ciñéndose al tipo básico y con diseño de teoría fundamentada, asimismo, se utilizaron como instrumentos a la guía de análisis documental y la guía de entrevista, aplicándose a expertos en la materia. Conforme lo revela la información obtenida, las multas tienen un efecto disuasorio en las instituciones sanitarias, pero al demostrar falencias, hay necesidad de considerar la adaptación de nuevos sistemas de protección del derecho a la salud, porque las funciones que realiza para determinar las sanciones son compatibles a la evaluación para otorgar una indemnización en sistemas sin culpa aplicados por países europeos y nórdicos. Se concluyó que mientras se adapte este sistema, puede mejorarse la protección al derecho a la salud con la imposición de someter toda queja al arbitraje.

**Palabras Clave:** Derecho a la salud, indemnización, tribunal administrativo, daño

## **ABSTRACT**

The present investigation sought to contribute to the alliance to achieve the objectives by identifying how certain countries provide compensation for damages derived from the care provided by a health facility to users, while the main objective was to determine how the sanction intervenes in the fine imposed by the National Health Superintendence for the protection of the right to health. Regarding the methodology, this study was developed under the qualitative approach, sticking to the basic type and with a grounded theory design. Likewise, the documentary analysis guide and the interview guide were used as instruments, applying to experts in the field. As revealed by the information obtained, fines have a deterrent effect on health institutions, but when deficiencies are demonstrated, there is a need to consider the adaptation of new systems to protect the right to health, because the functions performed to determine sanctions are compatible with the assessment to grant compensation in no-fault systems applied by European and Nordic countries. It was concluded that as long as this system is adapted, the protection of the right to health can be improved with the imposition of submitting all complaints to arbitration.

**Keywords:** Right to health, Compensation, Administrative court, Damage

## I. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de medidas efectivas para proteger el derecho a la salud de las personas afectadas por malas prácticas médicas, resulta crucial al tratarse de un derecho fundamental. En gran parte de Latinoamérica, estas infracciones suelen sancionarse con multas impuestas en sede administrativa, como una especie de represión a la conducta de los establecimientos sanitarios que actúen contrario a lo establecido en la norma. Sin embargo, estas sanciones no reparan directamente el perjuicio ocasionado a los usuarios, teniendo que acudir estos a otras vías como la judicial para satisfacer su pretensión de una compensación, y en la espera de ello enferman gravemente o fallecen. Según revela la Organización Mundial de la Salud, a nivel global, aproximadamente el 10% de los pacientes sufren daños durante la atención médica, y en países de bajos recursos, cuatro de cada 100 personas fallecen por esta causa, pudiendo preverse tal daño (OMS, 2023). Por ello, esta investigación contribuye a la alianza para el logro de los objetivos, identificando de qué forma otras naciones aplican la reparación al agraviado por un servicio de salud desde la vía administrativa, para que a través del derecho comparado se evalúe si es posible su adaptación en la legislación peruana.

Las multas impuestas a establecimientos de salud infractores, como un castigo emitido por la administración pública, son el resultado de un proceso de fiscalización y sanción realizado por un órgano estatal. Según Quijano y Munares (2016), estos órganos son técnicos especializados en la protección de la salud, que en la mayoría de países funcionan bajo el nombre de “Superintendencia de Salud” con algunas variaciones, como en Colombia, República Dominicana, Paraguay, Argentina y Chile; mientras que en Perú dichas funciones las ejerce la Superintendencia Nacional de Salud mejor conocida como SUSALUD. Sin embargo, además de la nomenclatura, realizan análogas funciones, pues en gran medida evalúan si existe una infracción y de ser así, imponen sanciones de multa que son recaudadas para sí mismas (pp. 529-530). Es por esta similitud entre los países de la región, que se podría generar la misma desprotección que se puede apreciar en territorio peruano, puesto que los pagos de estas multas no son dirigidos a los afectados, sino a la entidad estatal que las impone.

Según lo informado por la propia Superintendencia Nacional de Salud de Perú (2023) en cuanto al año 2022, se impusieron sanciones de multa a más de cincuenta Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud por cometer en mayor medida la infracción de no brindar la atención oportuna en casos de emergencia y por la demora en el registro de citas; de las cuales, según el Registro de Sanciones administrado por la misma entidad, sólo se han cancelado catorce, lo que genera no sólo desprotección al usuario que denunció aquella demora en la atención, sino también impunidad. A su vez, ocasiona desconfianza hacia los establecimientos de salud, como se puede comprobar con los datos arrojados por la Encuesta Nacional de Hogares en el que se aprecia que para el 2023, el 21.1% de la población ante un malestar, no acude a buscar atención médica por considerar que el personal de la salud brinda un mal trato y, por falta de tiempo, esto último al percibir que se tardarán en atenderlos, ya sea por cita o por emergencia (SUSALUD, p. 160).

En razón a estos síntomas de desprotección del derecho a la salud en Perú, se planteó como problema general: ¿Cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Justificando este estudio desde una perspectiva teórica, en que permite desarrollar la temática de la protección de derechos fundamentales dentro de la vía administrativa. Además, desde un punto de vista práctico, con esta investigación se puede verificar cómo la Superintendencia Nacional de Salud brinda atención a los usuarios agraviados y si esta es idónea, puesto que no se observa según los índices estadísticos citados, que la ciudadanía confíe en el sistema de reclamaciones actual para el ámbito de la salud. De igual forma, desde una perspectiva social, esta exploración académica posibilita la difusión de qué acciones puede tomar la ciudadanía en caso de perjuicio por un servicio de salud.

Para recabar información que responda a la pregunta general, se trazó como principal objetivo, el analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por SUSALUD a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud. Asimismo, se planteó describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por esta Superintendencia atiende las denuncias de un servicio de salud. Y, por último, se buscó describir cómo la potestad

sancionadora que posee este órgano estatal, al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

Para responder a estos objetivos señalados, la presente investigación posee como sustento dogmático a un listado de estudios internacionales. De la Cruz (2018) al analizar la normativa en materia de sanciones administrativas que son aplicadas por la Superintendencia Nacional de Salud colombiana (Supersalud), en el marco de los principios del Derecho Administrativo Sancionador que han sido desarrollados por la doctrina de dicho país, obtuvo como conclusión, que las sanciones impuestas por dicha Superintendencia, son de carácter administrativo y pueden ser amonestaciones escritas, el pago de multas o el cierre de un establecimiento; pero que no existe una clasificación para diferenciar las faltas leves de las graves o muy graves, por lo que no se estaría respetando el principio de proporcionalidad y en consecuencia se estaría facilitando la arbitrariedad en la imposición de sanciones, lo que no ayuda a la protección del derecho a la salud. Con ello devela que es imprescindible que todos los países donde una entidad ejerza la función de la protección de derechos en salud debe contar con una clasificación específica de conductas para la imposición de sanciones.

Por otro lado, Zuluaga (2019) cuando buscó determinar de qué forma se realiza la indemnización ante el perjuicio al derecho a la salud, cuando el Estado es el encargado de efectivizar su protección, concluyó que este, al cumplir un rol garantizador del derecho a la salud, es pasible de ser imputado como responsable de la vulneración o perjuicio a este derecho en los casos de daño derivado de una mala práctica médica. En ese sentido, resolvió que el daño a la salud es de tipo inmaterial, al ser todo tipo de perjuicio en el ámbito psicofísico y que, por lo tanto, requiere de una reparación integral.

En cuanto a estudios practicados en territorio nacional, se consideró a lo realizado por Galvez (2020) que al plantearse de qué manera la normativa aplicable por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, le faculta indemnizar por daños y perjuicios a los consumidores dentro de un procedimiento administrativo sancionador; determinó que debido a la especialización de esta entidad en cuanto a defensa del consumidor, debe implementar la evaluación de imponer como sanción un monto indemnizatorio

destinado a los consumidores afectados, porque sólo con la imposición de multas a los infractores, no se estaría reparando el daño al consumidor de un bien o servicio, como lo es por ejemplo, el daño emergente. Además, si los agraviados recurren a la clásica vía judicial, el proceso será de larga duración, implicará costos y aumentará la carga procesal a los juzgados. Por lo que, si otros países como España y Colombia, indemnizan a los usuarios en esta materia dentro de la vía administrativa, es posible que dicho sistema se adapte en nuestro país porque beneficia en cuanto a celeridad y satisfacción de la pretensión de los usuarios, que es simplemente tener acceso a la reparación del daño que le ocasionaron.

Resulta necesario mencionar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) debido a que cumple funciones que buscan la protección de los derechos del consumidor, y al ser el servicio de salud un medio por el cual los pacientes también se convierten en consumidores, atendía las denuncias a instituciones que presten el servicio. Sin embargo, al concurrir también los derechos de acceso a la salud, se presentó la necesidad de crear una nueva entidad que atendiera sólo estos casos. Por ello, Segovia (2018) al analizar la transferencia de competencias que poseía el INDECOPI a SUSALUD para promover los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, así como protegerlos y defenderlos, para conocer en primera instancia aquellas presuntas o supuestas infracciones a la normativa aplicable para la protección de los derechos de los usuarios en relación a su rol de consumidor frente a un establecimiento de salud, que se reguló mediante el Decreto Supremo N°026-2015-SA; concluyó que la deficiencia principal de esta transferencia de competencias se centra en la redacción del Reglamento de Infracciones y Sanciones de esta entidad, porque no cuenta con un precepto general en el que puedan encajar aquellos supuestos de infracción que no estén especificados en otros párrafos de la citada norma.

Quijano y Munares (2018) sobre el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud, sostienen que el procedimiento de fiscalización y posterior sanción a las instituciones que prestan servicios de salud, no se resuelven en la vía judicial, porque por sí solo, el derecho a la salud es uno que el Estado tiene el deber de garantizar, en razón a ello se le denomina programático, y es lo que le permite a

SUSALUD como entidad estatal el sancionar luego de identificar la responsabilidad de los infractores (p. 534).

García (2020) determinó que dicho rol de fiscalización y sanción puede no estar cumpliendo con su finalidad, pues tal como lo argumenta sobre la protección del derecho a la salud para el caso de Perú, que la Superintendencia Nacional de Salud como órgano técnico especializado, pese a poseer la potestad para sancionar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y ofrecer mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, resulta deficiente al no tener presencia a nivel nacional, pues al menos la atención presencial se concentra en la región limeña.

Harris (2022) explica que la multa administrativa se constituye como una forma de reprimir al administrado en el sentido pecuniario, cuando infrinja alguna de las disposiciones de la administración, debiendo responder esta medida en estricto a las características de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad porque no son montos fijos, sino que varían entre un monto mínimo y máximo según su tipificación.

Asimismo, Stankiewicz (2020) afirma sobre las sanciones de multa a nivel administrativo que, "The imposition of an administrative fine is reduced to the issuance by an organ o public administration of an order to pay the amount specified in the act of application of the law by the entity that did not perform of performed inappropriately the administrative burden that had been placed" (p. 265).

De lo mencionado sobre la multa, se puede señalar como una de sus causas o antecedentes a la potestad sancionadora, porque precisamente mediante esta, la administración pública puede imponer sanciones. Tal como lo señala Huapaya y Alejos (2019), se trata del poder de discrecionalidad mediante el cual la administración pública con amparo de la norma puede determinar la imposición de sanciones, considerando el catálogo de infracciones reguladas expresamente; tendencia a la que precisamente la regulación peruana está acostumbrada.

Asimismo, se constituye como una especie de antecedente a la sanción de multa en la vía administrativa al Procedimiento Administrativo Sancionador, debido a que el resultado de este procedimiento es dicha sanción. Según Danós (2019) se divide esencialmente en la fase de instrucción y resolución con la finalidad de que todo el procedimiento esté revestido por la imparcialidad. Así, el órgano encargado de la

primera fase debe notificar al administrado el inicio de este procedimiento, así como debe valorar sus argumentos de defensa y realizar todas las acciones encaminadas a recopilar medios probatorios, para finalizar con la emisión de un informe que el órgano resolutor evaluará si se cometió la infracción o no.

Por otro lado, en cuanto al Derecho a la Salud, esta se posiciona en la presente investigación en razón a la relación directa que ostenta con las funciones de la Superintendencia Nacional de la Salud, la cual es garantizarla. Binagwaho & Kedest (2023) precisan que: “This right was further enshrined as a human right in 1966 in article 12 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights, which communicates four core components-availability, accessibility, acceptability, and quality” (p. 133).

En esa misma línea, García (2020) sustenta que se trata de un derecho que adquiere toda persona desde el nacimiento y que los tratados internacionales lo reconocen como uno que debe caracterizarse por la disponibilidad, que implica que existan establecimientos de salud equipados adecuadamente en proporción al número de habitantes; accesibilidad, que conlleva la exigencia de que esté al alcance de toda persona; aceptabilidad, que hace referencia a la conducta ética con la que debe atender el personal de salud en todo momento; y calidad, que hace referencia a la idoneidad con la que se deben brindar los servicios de salud según lo establecido por los estándares de la norma.

En consecuencia, al ser vulnerado el derecho a la salud por recibir un servicio que no esté revestido por alguna de las características señaladas, se puede recurrir a la denuncia de un servicio de salud, y sobre el mismo, Naranjo y Rodríguez (2018) argumentan que se trata de un medio por el cual las personas a las que les atendieron sin idoneidad en algún establecimiento de salud pueden ejercer su facultad a reclamar dicha atención (p. 9). Para el caso peruano, esta denuncia por un poco idóneo servicio de salud se inicia colocándola en el libro de reclamaciones que ostenta cada Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPRESS; así como también, se puede acudir a los canales de atención de la Superintendencia Nacional de Salud para su respectivo trámite mediante el Procedimiento Administrativo Sancionador.

En relación con lo expuesto, se configura como una consecuencia a la indemnización, porque es una institución mediante la cual se puede ofrecer una

reparación a la persona exhibida al daño por la vulneración a su derecho a la salud. Para Navarro et al (2020), supone esta terminología, la compensación en sentido pecuniario que tendrá la finalidad de reponer a la persona perjudicada en el estado o situación anterior al daño o acto lesivo que se le pudiera haber infringido y que no le permite a dicho individuo continuar con la persecución de sus objetivos con normalidad.

En concordancia con lo señalado sobre la indemnización, es preciso mencionar que se encuentra dentro de la temática de denuncia por un servicio de salud, porque es la pretensión que en mayor medida solicitan los usuarios agraviados, esto debido a su función, que según Linares (2017), es una función compleja, pues por un lado tiene el objetivo de aliviar el dolor de la persona perjudicada, entendida como daño moral en términos jurídicos, y que por otro lado, también tiene el objetivo de punir por medio de una sanción para así prevenir que se cometa más daño a otros.

De forma adicional, en el país de Finlandia en cuanto a la indemnización, existe normativa que recomienda la indemnización en ciertos casos por negligencia médica tal como lo señala Vehkalahti y Swanljung (2017) al manifestar que “The Patient Injury Act of 1987, which regulates health care claims in Finland, recommends indemnity in cases where the operator could have avoided patient injury by following good clinical practice” (p. 2). Es así, que se puede conocer que en esta regulación, se prioriza el brindar un monto de dinero por concepto de indemnización a la persona perjudicada siempre y cuando se le haya lesionado con alguna mala práctica médica que pudo haber sido prevista y evitada por el profesional de la salud que practicó dicho tratamiento.

Asimismo, sobre este sistema de protección a la salud en el país finlandés, se conoce que las personas con lesiones corporales a causa de un tratamiento médico mal practicado, poseen la facultad de solicitar una indemnización en la vía administrativa. Tal como lo precisan Welling y Takala (2023) al argumentar sobre la existencia de una institución con funciones similares a la Superintendencia Nacional de Salud en este país, “Patients may claim compensation by filing a notice of injury to the Finnish Patient Insurance Centre (PIC), which is responsible for centralized handling of claims. The PIC then obtains all necessary clarifications, including patient documents, from the relevant healthcare providers” (p. 2). De esta manera, el

continente europeo ofrece una regulación innovadora en cuanto la protección al derecho a la salud puesto que la indemnización se paga de los mismos honorarios correspondientes al personal de salud del establecimiento y es la institución estatal denominada Centro Finlandés de Seguros para Pacientes, la encargada de la recolección de medios probatorios, así como de la evaluación de la responsabilidad.

Respecto a otros países que aplican un sistema en el que se puede indemnizar a la víctima de inadecuadas atenciones médicas, Trouiller et al. (2012) sostienen que para el caso del país de Francia, en este se permite indemnizar a todo aquel paciente que sea víctima de un perjuicio ocasionado por accidente médico en el que no es necesario acreditar si tuvo la culpa o no, puesto que en este país los fondos económicos de los cuales se extrae el monto para la indemnización o compensación a este paciente son de origen de un fondo común que lo denominan solidaridad nacional. Es así que la carga de la prueba recae en el usuario al tener que acreditar que realmente se le ocasionó el daño ante la Oficina Nacional de Compensación de Accidentes Médicos, que funciona como una autoridad administrativa que atiende estas solicitudes de compensación.

Orozco (2019) se refiere a la teoría de la responsabilidad civil extracontractual como una teoría que se centra exclusivamente en el daño y, en consecuencia, en una forma de resarcirlo, porque dicho daño implica la afectación de los derechos de una persona por parte de otro sujeto. Este último, pasando a ser obligado a compensar la infracción sólo por el hecho de que la víctima no está obligada a tener que soportar ese perjuicio que puede ser moral y pecuniario a la vez. Desde un enfoque legal, esta teoría propone los lineamientos para dos actividades concretas: cesar el daño y repararlo, con la finalidad de restaurar el orden jurídico y el interés lesionado, debido a que cuando se le perjudica a una persona con la acción realizada por otra que no está amparado por la norma, se comete un hecho antijurídico y bajo la responsabilidad civil se busca restaurar la transgresión a dicha norma.

Canosa (2017) describe a la teoría de la tutela administrativa efectiva como un conjunto de garantías o procedimientos, similares a los que compone a la tutela judicial efectiva, con la diferencia de que están destinados a asegurar que todo administrado goce de la posibilidad de reclamar o denunciar la afectación a alguno de sus derechos subjetivos ante una entidad del Estado, con la finalidad de que goce de

tal derecho subjetivo, haciendo uso de facultades como el ser escuchado, ofrecer pruebas y obtener como resultado una decisión debidamente fundamentada.

Barbot et al. (2014) argumenta respecto a la teoría de los sistemas de compensación sin culpa, adoptados en su mayoría por países europeos, que son sistemas en los cuales no se requiere acreditar la culpa o la responsabilidad de los proveedores de servicios de salud, sino basta con acreditar el daño ocasionado al usuario para que este pueda solicitar por medio de un mecanismo administrativo una compensación.

## **II. METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, debido a que la información con más significancia que se recolectó para el logro de los objetivos, estuvo contenida en las entrevistas realizadas a expertos en la materia de protección del derecho a la salud, así como en la normativa analizada para responder a cada uno de los objetivos planteados. Sobre este enfoque, Páramo et al (2020) precisan que consiste en la búsqueda del investigador por comprender desde su percepción, cierta situación de relevancia social, examinando la complejidad de las conductas humanas y su desenvolvimiento en dicho contexto. Por ello es que resultó necesario conocer los aportes de los profesionales en materia de derecho administrativo sancionador, específicamente en el ámbito del derecho a la salud, pues con su experiencia poseen una perspectiva que coadyuva a establecer posibles soluciones a la problemática planteada.

En cuanto al tipo de investigación, esta corresponde a la tipología básica, pues según Espinoza y Ochoa (2021) permite la estructuración de conocimiento nuevo por el que se podrá obtener una nueva forma de conceptualizar a las categorías que se estén estudiando. Precisamente este trabajo se desarrolló con la finalidad de buscar conocimiento que responda a una forma efectiva de proteger el derecho a la salud, teniendo en cuenta que las sanciones de multa no reparan el daño de forma directa al agraviado.

Además, la presente investigación se ciñe al diseño de teoría fundamentada, debido a que se busca plantear una nueva forma de asegurar la protección del derecho a la salud que es actualmente aplicable en otros países, cuyos sistemas

hacen posible reparar el daño al usuario que se haya sometido a la atención médica de un establecimiento infractor. Esto con base a lo expuesto por Contreras et al (2019) cuando establecen que es viable el empleo de este diseño de investigación cuando se pretende formular nuevas teorías antes que sólo estudiar las ya existentes, haciendo uso esencialmente del análisis inductivo de los datos que se hayan recopilado.

En este orden de ideas, corresponde mencionar las categorías que se han estudiado dentro de la presente investigación, de la cuales Flores y Medrano (2019) sostienen que se obtienen de un proceso en el que se identifica qué dato de la investigación cualitativa se manifiesta de manera significativa o incidiendo con otras con secuencialidad. Debido a que la problemática incide principalmente en el ámbito de la sanción de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud, por una parte, y en el derecho a la salud por la otra, ambos conceptos se han constituido como principales categorías.

La multa administrativa consiste en una especie de castigo impuesta a una persona natural o jurídica por algún órgano de la administración pública, luego de comprobarse la realización de una conducta que encaje en un determinado precepto de causal de sanción obrante en la norma que regule y fiscalice la actividad ejercida por aquella persona natural o jurídica. Para Cárcamo (2023), consiste en una forma de reprender la conducta contraria a lo que establece la norma emitida por un órgano administrativo, para así asegurar su cumplimiento, por lo que la potestad sancionadora siendo la facultad mediante la cual el órgano estatal puede imponer esta sanción, y siendo el procedimiento administrativo sancionador aquel trámite que origina la sanción de multa, se consideraron estos conceptos como sub categorías que inciden en la problemática estudiada.

Respecto al derecho a la salud, este viene a ser un derecho que adquiere todo individuo sólo por su condición de tal y el Estado se configura como un garante de dicho derecho al priorizar mediante la actividad de sus órganos especializados como la Superintendencia Nacional de Salud, que se vele por brindar las atenciones de salud con características que se enlistan en: calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad (García, 2020). De no cumplirse con estos parámetros, el servicio de salud se estaría brindando con falta de idoneidad, por lo que eventualmente el usuario

afectado interpone una denuncia esperando que dicho agravio sea resarcido; por lo que estas nociones se han integrado como las últimas subcategorías a ser estudiadas.

**Tabla N.º 1** – De las categorías y subcategorías

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>
<b>C1: Multa administrativa</b>	<b>SC1:</b> Potestad sancionadora  <b>SC 2:</b> Procedimiento Administrativo Sancionador
<b>C2: Derecho a la Salud</b>	<b>SC1:</b> Denuncia de un servicio de salud  <b>SC 2:</b> Indemnización

**Fuente:** *Elaboración propia*

En cuanto los participantes elegidos para desarrollar la presente investigación, se consideró al muestreo de tipo de expertos, debido a lo argumentado por Juárez y Tobón (2018) sobre este tipo de participantes, que son personas que, por su conocimiento en la teoría y experiencia en la práctica respecto a una materia específica, aunado a sus recursos personales y a su relación con la problemática investigada, puede coadyuvar en ella (p. 25). Por ello, se consideraron a abogados litigantes que actúan en representación de víctimas por malas prácticas médicas, interviniendo tanto en la vía penal, civil como administrativa; considerando como criterio de inclusión primordial que superen la experiencia de cuatro años en el ejercicio de la profesión y que conozcan de la normativa empleada por la Superintendencia Nacional de Salud.

**Tabla N.º 2** – Participantes del estudio

<b>Nº</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cargo o Función</b>	<b>Experiencia</b>
1	Fiorella Michelle Rodríguez Salcedo	Abogada	Abogada litigante	8 años

2	Helard Carlos Alberto Gil Chu	Abogado	Abogado litigante	5 años
3	Joe Bernabé Vera Saldaña	Abogado	Abogado litigante	5 años
4	Mg. Christian Guzmán Napurí	Abogado	Árbitro y ex Presidente del Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud	10 años
5	Mg. María Estela Fajardo Zamora	Abogada	Defensora Pública de Víctimas	15 años
6	Nicole Romina Aponte Rojas	Abogada	Abogada litigante	5 años
7	Sergio Diego Huamán Vargas	Abogado	Abogado litigante	5 años
8	Verónica Katherin Tapia Quispe	Abogada	Abogada litigante	5 años

**Fuente:** *Elaboración propia*

Respecto al proceso de recolección de datos, predominó el uso de la técnica de la entrevista, debido a que para Nizama y Nizama (2020) esta técnica que permite recopilar información descriptiva sobre el problema estudiado, se posiciona como la principal fuente de recolección de datos cuando es un problema que no es de fácil observación por su complejidad, haciendo posible que los datos reunidos puedan responder a opiniones parciales. Para cumplir con este fin de recolección de información se empleó como instrumento de recolección de datos a la guía de entrevista, que se validó con resultado favorable de aplicabilidad por expertos en la materia que ejercen también en el campo de la investigación.

De forma complementaria, se requirió de la técnica de análisis documental, que es el recurso mediante el cual se somete a una evaluación profunda a aquellos documentos relacionados o que tengan incidencia con las categorías abordadas en

la investigación (Loayza, 2020). De igual forma, esta técnica precisó de la aplicación del instrumento de ficha de análisis documental, con la que se hizo sencilla la tarea de interpretar la información obtenida por otros investigadores en la materia de protección del derecho a la salud en la vía administrativa.

**Tabla N.º 3** – Validación de Instrumentos

<b>Experto</b>	<b>Cargo</b>	<b>Resultado</b>
Dr. José Carlos Gamarra Ramón	Docente de la Universidad César Vallejo	Aplicable
Mg. Elena Elizabeth Flores Becerra	Magíster en Gestión Pública y Defensora Pública	Aplicable
Dr. José Antonio Reyna Ferreyros	Docente de la Universidad César Vallejo	Aplicable

**Fuente:** *Elaboración propia*

En relación con el método de análisis de datos, esta se realizó mediante el método hermenéutico, en razón a lo argumentado por Fuster (2019) sobre la hermenéutica, que en esta principalmente se realiza la interpretación de la información recolectada, siendo específicamente un procedimiento en el que se integra el desarrollo de la información recibida con el pensamiento, para luego manifestarlo mediante el lenguaje. En conjunto se hizo uso del método descriptivo, en el que se presentan todos los resultados por muy contradictorios que puedan parecer unos de otros, pues se busca respetar el orden lógico de la investigación y se presentan a detalle, relacionándolas con las categorías estudiadas (Valle et al., 2022). Por último, también se aplicó el método inductivo, posibilitando que se pueda crear conocimientos generales a partir del análisis de los fenómenos particulares que se estudian (Palmett, 2020).

Para culminar este apartado, se realizó esta investigación bajo aspectos éticos que permitieron adquirir resultados que no están inclinados hacia una opinión, ni fabricados; que principalmente se logra con una adecuada citación de las referencias bibliográficas a usarse y una correcta presentación de los resultados obtenidos en

razón de que debe respetarse los derechos de autor de los investigadores citados y los participantes consultados (Salazar et al., 2018). En relación a ello, se solicitó el consentimiento informado a cada uno de los participantes entrevistados para hacer uso de sus aportes, señalándoles que toda información u opinión brindada por ellos se usó para fines estrictamente académicos.

### **III. RESULTADOS**

Siendo el objetivo principal analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud, se detallarán los resultados obtenidos para la primera interrogante: ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios?

Por una parte, Rodríguez y Aponte (2024) enfatizaron que las multas actúan como una consecuencia económica significativa que motiva a las instituciones a mejorar sus servicios para evitar sanciones futuras. Similar posición a lo manifestado por Gil y Fajardo (2024), quienes coincidieron en que las multas son cruciales para proteger el derecho a la salud al actuar como un mecanismo disuasorio para el cumplimiento de estándares de calidad y garantizar una atención médica adecuada. Además, con las sanciones se busca fomentar una cultura de transparencia y buen actuar por parte de los establecimientos que brindan servicios de salud.

Asimismo, Huamán y Guzmán (2024) concordaron en que las multas tienen como objetivo principal desincentivar conductas perjudiciales para los usuarios del servicio de salud, aunque no tienen una función de resocialización como en el ámbito penal. Además, las multas, de una forma general, se imponen para que el sancionado no actúe de forma reincidente. Mientras que, desde una perspectiva que analiza la recaudación que implica el cobro de las multas, Vera y Tapia (2024) resaltan que las multas no solo tienen un aspecto punitivo, sino que también contribuyen a la redistribución de recursos financieros hacia programas de mejora de calidad en el sector salud, beneficiando indirectamente a los usuarios.

En relación a la premisa de que gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, se les consultó lo siguiente: ¿Considera que esta medida es

adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? Guzmán (2024) afirmó que para evaluar la efectividad de la sanción de multa debe analizarse qué motiva a las instituciones sancionadas no cumplirlas, y es en gran frecuencia, la posibilidad que tienen de judicializar dichas sanciones en la vía contenciosa administrativa. Pese a ello, sí considera adecuada a las sanciones de multa porque al ser impuestas con rigurosidad por la Superintendencia Nacional de Salud, permite que poco a poco disminuyan los casos de responsabilidad médica.

En contraste a esto último, Rodríguez, Gil, Vera, Fajardo, Aponte y Huamán (2024) concurrieron en manifestar que la efectividad de las sanciones de multa para proteger el derecho a la salud disminuye o se ve comprometida si no se asegura su cobro íntegro a tiempo, más aún cuando se evidencia que actualmente se da una frecuente falta de pago de las multas por parte de las instituciones sancionadas.

Por su parte, Huamán (2024) precisó que las multas deben ir acompañadas de un sistema de seguimiento y ejecución riguroso, porque si no se cumplen, el sistema de sanción pierde credibilidad y efectividad. Similar posición de Fajardo (2024) al agregar que cuando los sancionados no cumplen con el pago de esas multas, lo que se genera no es la disuasión de las malas prácticas que pudieran realizar, sino que las multas podrían percibirse simplemente como un costo más de hacer negocios para algunas instituciones, lo que podría reducir su efectividad como medida de corrección. Mientras que Vera (2024) declaró que la multa no es una medida adecuada porque se limita a la satisfacción de la sanción estatal olvidándose de los pacientes damnificados, quienes tienen que recurrir a una vía judicial para satisfacer sus pretensiones indemnizatorias, causando así dilaciones en la búsqueda de obtención de justicia.

Tanto Rodríguez, como Gil, Fajardo, Aponte, Huamán y Tapia (2024) convinieron en que es necesario implementar mecanismos de cobro efectivos, así como considerar imponer sanciones adicionales como la suspensión temporal de servicios para asegurar el cumplimiento de estas multas, y centrarse en la imposición de medidas correctivas para resguardar el derecho a la salud de los perjudicados.

Habiéndose realizado la tercera pregunta ¿Considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Para Rodríguez, Gil, Guzmán, Tapia y Huamán (2024) sí es adecuada esta tipificación porque abarca un gran pliego de conductas que afectan a los usuarios de servicios de salud, señalando que es fundamental la clasificación de las infracciones entre leves, graves y muy graves. Además, Gil (2024), Huamán y Tapia (2024) añadieron que se requiere que la tipificación de las infracciones sea clara y precisa para evitar interpretaciones ambiguas en la aplicación de sanciones. Similar parecer al de Guzmán (2024) cuando señaló que es urgente la precisión de ciertos tipos contenidos en el listado de infracciones porque no están siendo muy precisas, como es el caso de la falta de diligencia.

En comparación a todo lo mencionado, Vera y Aponte (2024) convinieron en que no es del todo adecuada esta tipificación de infracciones porque existen conductas que aún no han sido añadidas. Aponte precisó que al ser una norma creada hace años, debe haber supuestos que aún no se han recogido. Mientras que Vera (2024) propuso realizar una revisión a la lista de infracciones porque podrían no estar tipificadas aquellas conductas, que estarían obligando a los usuarios afectados a tener que acudir a la vía judicial para solicitar que se repare dicho agravio mediante una indemnización. Respecto a esto de la necesidad de realizar una revisión a la norma citada, Rodríguez, Gil, Guzmán y Aponte (2024) señalaron que contribuiría a adaptarse el reglamento a los cambios en el sector salud y a las nuevas necesidades de los usuarios, asimismo en razón a que es muy importante el principio de tipicidad.

Respecto al análisis documental realizado al artículo de García (2020) se obtuvo que, debido a que la sanción de multa que impone la Superintendencia Nacional de Salud es aplicable a establecimientos públicos y privados que brinden el servicio, es necesario que dicha entidad para cumplir su función de proteger el derecho a la salud, tenga alcance a nivel nacional en la práctica, puesto que la normativa ya lo indica así pero en la práctica dicha necesidad aún se evidencia, ya que sólo teniendo conocimiento los establecimientos de salud que de no adecuar sus servicios a los estándares que la norma indica, serán merecedores de una sanción de multa. Y a su

vez, como nadie posee el deseo de que lo sanciones, se efectivizará la función de protección del derecho a la salud.

Asimismo, de la revisión analítica del artículo de Quijano y Munares (2016) se obtuvo que el Estado al reconocer al derecho a la salud como un derecho programático, por el cual se obliga a orientar sus políticas y normas a poner al alcance de todo ciudadano herramientas para accionar su goce del derecho a la salud, implica que estas herramientas deben ser mucho más céleres y eficientes, en comparación a lo que sería reclamar el mismo derecho, pero en vía judicial.

En lo concerniente al primer objetivo específico, que buscó describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por esta Superintendencia atiende las denuncias de un servicio de salud, se planteó la cuarta interrogante ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? A la cual, Rodríguez, Gil y Aponte (2024) concurren que, ante una queja por un servicio de salud deficiente, lo que se apertura es la investigación formal por parte de la entidad, que consiste en una serie de pasos orientadas a la recopilación de medios probatorios que sustenten la veracidad de los hechos denunciados.

De forma complementaria, Guzmán (2024) es mucho más específico al señalar que primero actúa la Intendencia de la Protección de Derechos en Salud cuando se produce una queja, ofreciendo una especie de trato directo al agraviado, dependiendo de lo que ocurra en dicho órgano, dispone el inicio del procedimiento administrativo sancionador la Intendencia de Fiscalización y Sanción, y dependiendo de lo que ocurra ahí, es la Superintendencia Adjunta de Regulación y Sanción la que determina si corresponde alguna sanción contra la institución que prestó el servicio de salud. En caso de ser apelada esta decisión, se eleva al Tribunal de SUSALUD.

Asimismo, Fajardo (2024) precisó que, dentro del procedimiento, se solicita información a la institución prestadora de servicios de salud denunciada, incluso se le brinda la oportunidad de presentar sus descargos, para luego emitirse una resolución en la que se sustentan qué hechos encajan en las conductas tipificadas en el reglamento de sanciones y determinan cuánto de multa corresponde aplicarse. Sobre

este punto, Huamán (2024) añadió que para que las instituciones investigadas presenten sus descargos, se les notifica permitiendo que se equilibre el proceso.

En contraste a todo lo mencionado, para Vera (2024) se evidencian falencias en el procedimiento administrativo sancionador porque muchas veces resulta tardío, en cuanto a la demora en la atención de denuncias porque los plazos no son controlados o no brindan una atención inmediata; son parciales porque no atienden la integridad de las pretensiones del usuario; o defectuoso, en mérito a la idoneidad de los servicios, el conocimiento de la norma sancionadora en los usuarios y la falta de información del órgano supervisor a los recurrentes, estas falencias no dotan de eficacia al procedimiento de sanción.

Postura con la que discrepa Guzmán (2024) al señalar que dentro del procedimiento administrativo sancionador se emiten también medidas correctivas, las cuales son muy importantes porque no significa que este proceso no genere algo beneficioso al agraviado, sino todo lo contrario, permite que tengan acceso a un conjunto de beneficios que pueden mitigar los daños ocasionados por el servicio de salud deficiente; que si bien es cierto, no es igual que una indemnización, la norma establece que esta pretensión tiene sus propias vías por las cuales solicitarla.

Sin embargo, pese a las opiniones diferenciadas, tanto Vera como Guzmán y Fajardo (2024) convienen en declarar que la medida ideal que se puede considerar en caso resulte insuficiente el procedimiento administrativo sancionador, como un medio para que el agraviado encuentre satisfecha su pretensión de una reparación, sería modificando la normativa para que paralelamente a la instrucción del procedimiento administrativo sancionador, se obligue a las instituciones denunciadas y a los usuarios agraviados someterse al arbitraje tal como se realiza en otra materias.

Al plantearse la quinta interrogante ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Rodríguez, Gil y Aponte (2024) consideraron que los criterios para decidir qué mecanismo debe atender la denuncia de un servicio de salud, corresponden a la gravedad de la infracción y el riesgo inmediato que este implica. Además, Aponte (2024) resaltó que debe darse un trato diferenciado entre un

usuario que represente un riesgo mayor que otro. También Gil y Huamán (2024) declararon que es esencial que se considere como criterio el historial del establecimiento, porque no se puede pasar por alto la reincidencia de las infracciones.

Por otro lado, Guzmán (2024) advirtió que, en realidad el procedimiento administrativo sancionador y el otro mecanismo de conciliación o arbitraje, pueden ejecutarse en paralelo. En su opinión, si ocurre un daño al usuario, este puede interponer una queja ante la Superintendencia Nacional de Salud para que se evalúe el inicio del procedimiento administrativo sancionador y paralelamente puede acudir a la vía de la conciliación o al arbitraje, esto debido a que la norma no prohíbe que pueda acudir a ambas vías en paralelo, por lo que sí está permitido. Para este experto, no significa que, si se da una indemnización, ya no pueda acudir a la vía administrativa, sino que son complementarios incluso.

Mientras que sí coincide respecto a otro punto junto a Vera, Fajardo y Aponte (2024) al señalar que se necesita la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos como el arbitraje para satisfacer las pretensiones de las víctimas por un inadecuado servicio de salud, pues obligando a las partes a acudir a esta vía, los usuarios tendrán satisfechas sus pretensiones de una compensación por los daños sufridos. En tanto Tapia (2024) trajo a colación que un criterio que incide en la decisión de un procedimiento sobre otro, radica en la falta de cooperación del establecimiento denunciado, puesto que, si no se observa la intención del denunciado en colaborar con el agraviado, su denuncia únicamente será atendida por el procedimiento administrativo sancionador.

En cuanto a la sexta interrogante planteada a los especialistas sobre ¿cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador? Rodríguez, Gil, Huamán y Tapia (2024) convinieron en que los criterios para la evaluación de los hechos que denuncia un usuario como afectación a su derecho a la salud, se concentran en la extensión y grado del daño, pues mientras más grave se considera la denuncia, más severa puede ser la sanción impuesta. Asimismo, resaltaron criterios como la reincidencia de las infracciones y la cooperación de la institución investigada.

Por otro lado, Guzmán, Fajardo y Aponte (2024) coincidieron aportando que la Superintendencia Nacional de Salud al momento de determinar la sanción que corresponde a una institución infractora, se aplica la tarea de encuadramiento entre los hechos ocurridos y la tipología de la infracción; teniendo como consecuencia que usarse fórmulas algebraicas para calcular las multas, lo que permite imponer sanciones que sean objetivas. Sin embargo, Vera, Guzmán y Fajardo (2024) aprovecharon en declarar que existe una necesidad de reparar los daños a través de mecanismos adicionales.

Asimismo, Vera (2024) destacó su postura de que en realidad no existen criterios uniformes para evaluar la gravedad al momento de resolver el procedimiento administrativo sancionador, porque para este especialista sólo consiste en una evaluación de la circunstancia y su encuadramiento en el tipo sancionador, por lo que considera que se evidencia una necesidad de que la entidad pueda tener la facultad de determinar indemnizaciones en favor de las víctimas por atenciones médicas, porque ahí sí se estaría manifestando la necesidad de evaluar el daño y su escala de gravedad.

Del análisis de la fuente documental de Quijano (2015) se recogió que la Superintendencia Nacional de Salud ante una denuncia de un usuario por una mala atención médica, apertura un procedimiento administrativo sancionador para luego recabar los medios probatorios que sustente el daño ocasionado al usuario, así como permitir que el establecimiento denunciado presente sus descargos, para posteriormente emitir una resolución donde se exprese el monto de la sanción de multa que corresponde, todo esto del mismo modo que se realizaría en la vía judicial la atención a dicha denuncia.

Asimismo, del análisis de la guía documental practicada al artículo de Danós (2019) se recabó que, pese a que la norma que regula el procedimiento administrativo sancionador general indica que los usuarios denunciadores no pueden formar como parte del proceso, en los casos de denuncias por un servicio de salud sí es necesario esto porque los que denuncian son los mismos agraviados. Y como la entidad realiza acciones de investigación, recolección de pruebas, valoración de alegatos, entre otros, obliga a que el usuario agraviado como parte del proceso espere una respuesta favorable respecto a su denuncia, en el que reciba un beneficio como tal.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, que buscó describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño, se formuló la pregunta ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? A la cual, Rodríguez, Gil, Vera, Fajardo, Aponte, Huamán y Tapia (2024) reconocieron que al evaluar el daño para imponer la sanción que corresponda dentro del procedimiento administrativo sancionador, la entidad examina el daño que se le ha ocasionado al usuario, pues con su tarea de encuadrar las conductas denunciadas con lo tipificado en el reglamento, se analizan elementos como el nexo causal y el daño, al estar obligados por la norma de emitir un pronunciamiento acerca de cada uno de los hechos y relacionarlos con los perjuicios que el usuario declara ha sufrido.

Siendo Vera (2024) quien profundiza esta postura añadiendo que, mediante el examen de los hechos de la denuncia, los descargos de las IPRESS, la solicitud de documentación, la subsunción de la conducta con el tipo de sanción y la fijación de puntos controvertidos, dan paso a que pueda someterse a criterio del instructor o por imperio de la ley, que evalúe ciertos elementos de la responsabilidad civil, para así poder generar consecuencias indemnizatorias justas y proporcionales al daño en mérito al sustento documental que acredite el mismo.

En contraste, Guzmán (2024) reafirma su posición de que el procedimiento administrativo sancionador y los otros mecanismos de resolución de conflictos no son excluyentes, puesto que el árbitro o el juez evalúan los elementos del nexo causal, el daño o el factor de atribución de forma diferente a lo evaluado en la responsabilidad administrativa. Para el especialista, debe formar parte de la estrategia de los usuarios agraviados que el procedimiento administrativo sancionador les va a servir como medio probatorio en una eventual acción judicial para solicitar su indemnización o puedes acudir con esta pretensión al arbitraje de forma simultánea. Mientras que Vera y Fajardo (2024) resaltaron que esto constituye una modificatoria necesaria en la normativa aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud.

Respecto a la siguiente pregunta, se presentó la premisa de lo que regula el artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la

Superintendencia Nacional de Salud, el que especifica que la multa no tiene carácter indemnizatorio y que, ante alguna pretensión de esta naturaleza, debe acudirse preferentemente a la conciliación o el arbitraje. Por ello, se consultó ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud? A lo cual, Guzmán (2024) argumentó que es necesario que el arbitraje se aplique de forma obligatoria, debido a que este proceso se puede realizar de manera paralela al procedimiento administrativo sancionador.

Similar posición manifestó Vera y Fajardo (2024) al sugerir que se establezcan disposiciones normativas orientas a revestir a SUSALUD de la facultad de atender las pretensiones indemnizatorias de los usuarios agraviados dentro de un procedimiento equivalente a la judicial, pero en vía administrativa; y que, aun así, el usuario no pierda la posibilidad de accionar la vía judicial para dicha pretensión. Aunado a ello, Aponte (2024) destacó la importancia de modificar la normativa para permitir que los agraviados soliciten la indemnización sin necesidad de acudir a la vía judicial, especialmente en los casos donde el establecimiento infractor no posee intención de cooperar con el procedimiento.

En sintonía a lo mencionado, Rodríguez y Gil (2024) propusieron la creación de un fondo de compensación financiado por las multas recaudadas, que permita indemnizar directamente a los usuarios afectados por las infracciones de los establecimientos de salud. Lo cual se relaciona a lo mencionado por Huamán y Tapia (2024), quienes explicaron que, de crearse este sistema, se requeriría de una nueva normativa que regule un nuevo procedimiento en vía administrativa que permita la evaluación concreta del daño, para con ello determinar el monto de indemnización.

Respecto a la última pregunta formulada bajo la premisa de que en países como Francia y Finlandia se aplican sistemas de indemnización a usuarios perjudicados en su derecho a la salud en la vía administrativa, se consultó ¿Qué efectos supondría la adaptación del sistema de protección aplicado por países europeos como Francia y nórdicos como Finlandia para indemnizar al agraviado por un servicio de salud en la vía administrativa? A lo cual, Guzmán (2024) advirtió que se debe evaluar detenidamente si este sistema aplicado por otros países, son emitidos por una entidad

administrativa o judicial, pues si se trata de una administrativa, esta todavía es posible de ser apelada en la vía judicial.

En contraste a ello, Rodríguez, Gil y Fajardo (2024) resaltaron que la adaptación de este sistema proporcionaría una vía clara y efectiva para que los usuarios obtengan compensaciones por servicios inadecuados, mejorando así la percepción de justicia y responsabilidad en el sector salud. Similar postura a lo manifestado por Aponte (2024) cuando mencionó que la aplicación de este sistema brindaría a los usuarios una mayor percepción de justicia al ser indemnizados mediante un procedimiento más céleres, gratuito y un tanto amigable.

En relación a ello, Gil y Tapia (2024) convinieron en destacar que la implementación de este sistema reduciría la carga judicial al ofrecer una alternativa administrativa para resolver disputas y obtener compensaciones por lo agravios sufridos, lo cual agilizaría la obtención de esta pretensión y no tendrían que realizar costos altos que están asociados a los litigios prolongados. Además, Gil y Huamán (2024) coincidieron en sugerir que este sistema incentivaría a las instituciones prestadoras de servicios de salud a cumplir a cabalidad con las normas que regulan esta prestación porque rechazarían la obligación de tener que indemnizar a los usuarios.

Finalmente, de la revisión de la guía de fuente documental realizado al artículo de Trouiller et al. (2012) se recogió que la creación de una entidad estatal en Francia encargada de resolver solicitudes de compensación por negligencia médica sin la necesidad de que los demandantes aporten pruebas, representa un enfoque innovador en la búsqueda de justicia y reparación para los afectados. Este modelo, basado en la evaluación de peritos y financiado por un fondo solidario, refleja un compromiso social con la protección de los ciudadanos y la mitigación del sufrimiento causado por errores médicos. Esto, contrastado con sistemas judiciales donde la carga de la prueba recae en el demandante o agraviado, esta iniciativa francesa subraya la importancia de priorizar la atención a las víctimas y facilitar su acceso a la compensación.

Asimismo, del análisis documental al artículo de Vehkalahti et al. (2017) se extrajo que, el sistema de compensación sin culpa en Finlandia, administrado a través

del Centro de Seguros para Pacientes, representa un enfoque innovador que prioriza la reparación del daño sufrido por los usuarios que reclaman un mal servicio de salud. Este sistema considera no solo los costos médicos adicionales incurridos por el paciente, sino también los daños inmateriales como el dolor, la incapacidad y las pérdidas que ello le ocasionaron. A través de un proceso que incluye la evaluación por peritos y la determinación de compensación, se elimina la necesidad de demostrar negligencia del proveedor para obtener una reparación justa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Del análisis de los resultados obtenidos, respecto al impacto de las multas impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud en la protección al derecho a la salud, se destaca la función disuasoria y correctiva que cumplen. Según los especialistas, las multas son determinantes para incentivar a las instituciones prestadoras de servicios de salud a mejorar la calidad de sus prestaciones y de esta forma, garantizar una atención médica adecuada.

La labor que ejerce la Superintendencia Nacional de Salud en cuanto a la imposición de multas, es una labor crucial para incentivar a las instituciones prestadoras de servicios de salud a que mejoren la calidad de sus servicios, y con ello, se garantice una atención médica adecuada. Considerando que amplios datos estadísticos y la misma percepción ciudadana de que el sistema de salud posee muchas falencias porque no brinda la atención oportuna, respaldan la noción de que los establecimientos médicos en muchas ocasiones perjudican a los usuarios. Por ello, las multas se constituyen como un mecanismo que tiene la finalidad de disuadir a las instituciones sanitarias de que no realicen conductas perjudiciales, o su defecto, de que no reincidan.

La Superintendencia Nacional de Salud realiza muchos esfuerzos procurando la promoción y protección de los derechos a la salud del usuario, además de las tareas de fiscalización y sanción, siendo esta última en la que se centra esta investigación, hace también actividades de registro, como la inscripción de los establecimientos que cumplen con las formalidades para brindar servicios de salud, además, un registro en el que se inscriben todas las sanciones impuestas por la propia entidad. Revisando este registro es que se encontró que una gran cantidad de sanciones de multa

impuestas tan sólo para el año 2023, no han sido pagadas y por el contrario, han sido judicializadas en la vía contenciosa administrativa. La mayoría de expertos señalan que esta situación produce que estas sanciones pierdan la efectividad que se espera deberían tener.

La multa naturalmente genera un perjuicio económico para el establecimiento que es sancionado con ella. Por lo que, además de reprimir la conducta infractora con la sanción, también obliga a los representantes de aquella institución a otorgar un monto dinerario destinado al órgano estatal que lo sanciona, situación que no es de agrado para ningún establecimiento sanitario. Si bien es cierto, la prestación de servicios de salud en el sistema peruano está enmarcada en el régimen del libre mercado, esto no exime al aparato estatal de que intervenga en la prestación de estos servicios como un ente que procura que se desarrolle respetando las disposiciones normativas. Esto, con base en las posturas doctrinarias que sustentan que el derecho a la salud además de ser un derecho inherente a la persona solo por su condición de tal, también es reconocido por la legislación peruana como un derecho programático. Esto implica que el Estado se encuentra obligado de encaminar su accionar a ofrecer a los usuarios herramientas para accionar su derecho a la salud, que se puede deducir por lo obtenido en los resultados, no está siendo satisfecha esta pretensión por medio del procedimiento administrativo sancionador.

En ese sentido, si la finalidad que tienen las sanciones de multa de desalentar las conductas perjudiciales cometidas por los establecimientos de salud, no se cumple como debería, y además, este mecanismo no satisface las pretensiones de los usuarios de recibir una compensación por los perjuicios que le ocurrieron, evidencia una necesidad de evaluar nuevas herramientas de protección y garantía para la salud, porque seguir los pasos que sigue el resto de países en Latinoamérica con relación al sistema para proteger el derecho a la salud, no resulta idóneo, toda vez que de la revisión de los antecedentes, se evidencia que ciertos países no establecen una diferenciación entre las faltas leves, de las graves y otras muy graves. En tanto, esta clasificación sí se establece en el Decreto Supremo N°031-2014-SA que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones aplicado por SUSALUD para la determinación de multas.

Precisamente sobre este aspecto, se puede interpretar del análisis de los resultados que es una adecuada tipificación porque enlista conductas contrarias a la norma, pero mientras más tipos existan no quiere decir que sean suficientes. Pues, también es observable que no muchas de esas infracciones son tipificadas con claridad, o por el contrario son muy generales y ambiguas en su redacción, lo que conlleva a que ciertos hechos denunciados por los usuarios agraviados no puedan encajarse en la tipología a ser sancionada y, por lo tanto, no son sancionados. Esto, en el marco de la teoría de la tutela administrativa efectiva, el cual establece un conjunto de garantías para que los administrados reclamen la afectación de sus derechos, pone en evidencia que, por un lado, sí proporciona al establecimiento denunciado la posibilidad de ser escuchado, que se defienda de los hechos denunciados, entre otros, pero no proporciona al administrado denunciante, es decir, el usuario afectado, la posibilidad de que repare el daño que sufrió.

El procedimiento administrativo sancionador, tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, aborda las denuncias de un servicio de salud mediante una investigación formal que recopila pruebas para verificar la veracidad de los hechos denunciados. Inicialmente, la Intendencia de la Protección de Derechos en Salud interviene ofreciendo trato directo al agraviado y, si es necesario, se inicia el procedimiento sancionador. La institución denunciada tiene la oportunidad de presentar sus descargos antes de que se emita una resolución que determine las sanciones correspondientes. Aunque se reconocen falencias en la eficiencia y efectividad del proceso, como demoras y falta de integralidad en la atención de las denuncias, se destacan las medidas correctivas emitidas durante el procedimiento que pueden mitigar los daños al usuario. Para mejorar la satisfacción del agraviado, se sugiere la implementación paralela del arbitraje obligatorio junto con el procedimiento sancionador.

La Superintendencia Nacional de Salud considera varios criterios al optar por el procedimiento administrativo sancionador en lugar de la conciliación o el arbitraje para atender una denuncia. Principalmente, se evalúa la gravedad de la infracción y el riesgo inmediato que esta implica para la salud de los usuarios. También se toma en cuenta el historial del establecimiento denunciado, especialmente si hay reincidencia en las infracciones. Aunque es posible ejecutar ambos mecanismos en paralelo, el

procedimiento sancionador puede ser preferido en casos donde el establecimiento no coopera con la investigación. Para satisfacer las pretensiones de compensación de las víctimas, se sugiere la implementación de mecanismos alternativos como el arbitraje, obligando a las partes a acudir a esta vía para asegurar una resolución justa y adecuada de los daños sufridos.

En la evaluación de la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD, se emplean diversos criterios que convergen en la consideración del daño ocasionado. La extensión y grado del daño son elementos clave, donde se destaca que, a mayor gravedad de la denuncia, se corresponde una sanción más severa. También se toma en cuenta la reincidencia de las infracciones y la cooperación de la institución investigada. Además, se aplican criterios de encuadramiento entre los hechos y la tipología de la infracción, empleando incluso fórmulas algebraicas para calcular multas, buscando así una objetividad en las sanciones impuestas. Sin embargo, persiste la necesidad de mecanismos adicionales para reparar los daños, destacando la ausencia de criterios uniformes para evaluar la gravedad de manera más precisa y la posible facultad de la entidad para determinar indemnizaciones en favor de las víctimas, lo que reflejaría una evaluación más completa del daño y su escala de gravedad.

La potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud podría estar examinando el nexo causal y el daño, toda vez que, al evaluar las denuncias dentro del procedimiento administrativo sancionador, esta evaluación incluye el análisis de cómo la infracción ha afectado directamente al usuario y cómo se relaciona con lo tipificado en el reglamento. Además, se consideran elementos como los descargos de los establecimientos de salud investigados, la solicitud de documentación y la fijación de puntos controvertidos para determinar la responsabilidad civil y posibles indemnizaciones, por lo que se estarían cimentando bases para un posible futuro sistema de compensaciones a los usuarios perjudicados por un servicio de atención médica, dentro de la vía administrativa. Aunque se podría interpretar de la norma que el procedimiento administrativo sancionador no es exclusivo y que puede servir como prueba en la vía judicial, los aportes brindados por los especialistas señalan que existe una necesidad de modificar la normativa para facilitar la búsqueda de indemnizaciones dentro del mismo procedimiento

administrativo; o en su defecto, partir por la modificatoria de que el arbitraje sea obligatorio.

Para facultar a la Superintendencia Nacional de Salud a que pueda indemnizar a los usuarios dentro del procedimiento administrativo sancionador, es necesario modificar el artículo 24 del Reglamento de Sanciones. Esta modificación debe incluir la obligatoriedad del arbitraje, permitiendo su realización de forma paralela al procedimiento administrativo sancionador. Además, se requiere establecer disposiciones normativas que faculden a la entidad, para atender las pretensiones indemnizatorias de los usuarios agraviados en un procedimiento equivalente a la judicial, pero en vía administrativa, sin que se pierda la posibilidad de recurrir a la vía judicial. Es crucial también permitir que los agraviados soliciten la indemnización sin necesidad de acudir a la vía judicial, especialmente en casos donde el establecimiento infractor no coopere. La creación de un fondo de compensación financiado por multas recaudadas es una propuesta viable, pero requerirá de una nueva normativa que regule un procedimiento administrativo específico para la evaluación del daño y la determinación del monto de indemnización.

#### **IV. CONCLUSIONES**

**PRIMERO.-** La multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a aquellas instituciones prestadoras de servicios de salud que contravienen a lo dispuesto por la norma para brindar atenciones médicas adecuadas, interviene en la protección del derecho a la salud como un mecanismo que busca disuadir a las instituciones sanitarias de que no realicen conductas perjudiciales a la salud de los ciudadanos y, de esta forma, incentivarlas a mejorar la calidad de sus prestaciones, garantizando así una atención médica adecuada.

**SEGUNDO.-** La Superintendencia Nacional de Salud evalúa las denuncias de los usuarios afectados por un servicio de salud brindado de manera deficiente si es que sólo se brinda la vía del procedimiento administrativo sancionador como vía para solucionar el conflicto, y no se ofrece al usuario la posibilidad de llevar en paralelo a esta una solicitud de resolver su pretensión de indemnización por medio del arbitraje.

**TERCERO.-** La potestad sancionadora al motivar la imposición de una sanción de multa por una inadecuada atención de salud puede examinar en cada caso los elementos necesarios para determinar la indemnización como lo son el nexo causal y el daño, en razón a que evalúan el daño ocasionado al usuario a través de la recopilación de medios probatorios, tal como se realiza en países europeos donde no se requiere acreditar la responsabilidad del proveedor del servicio de salud que ocasionó el perjuicio.

## V. RECOMENDACIONES

**PRIMERO.-** Que, se difundan anuncios publicitarios dentro de los mismos establecimientos de salud tanto públicos como privados, acerca de las funciones que realiza la Superintendencia Nacional de Salud con la finalidad de educar a la ciudadanía en cuanto a la posibilidad de denunciar todo hecho que haya vulnerado su derecho a la salud; y de requerirlo, solicitar una compensación económica por el daño sufrido a través de la conciliación y el arbitraje que también ofrece esta entidad.

**SEGUNDO.-** Que, el legislador redacte las modificaciones necesarias a los Artículos 30 y 31 del Decreto Legislativo N.º1158, que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, así como a las demás normas que derivan de esta, a fin de que se configure como obligatorio el acudir a la vía arbitral para que los usuarios afectados por un servicio de salud soliciten una compensación por el daño que se les ocasionó, pudiendo ser lesiones corporales, pérdidas económicas, entre otras; sin que esto exima de ser sancionado el establecimiento de salud por responsabilidad administrativa.

**TERCERO.-** Que, se realicen más investigaciones abordando el procedimiento de evaluación aplicado por la Superintendencia Nacional de Salud para determinar las sanciones de multa impuestas a instituciones prestadoras de servicios de salud, analizando distintas resoluciones emitidas por esta entidad y su tribunal, ya que esto contribuirá a analizar si las conductas reguladas en el Reglamento de Infracciones y Sanciones se adecúa a los desafíos que enfrenta el ámbito de la protección del derecho a la salud.

## REFERENCIAS

- Barbot, J., Parizot, I. & Winance, M. (2014). "No-fault" compensation for victims of medical injuries. Ten years of implementing the French model. *Health Policy*, (114), 236-245. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0168851013002297>
- Binagwaho, A. & Mathewos, K. (2023). The Right to Health: Looking beyond Health Facilities. *Health and Human Rights*, 25(1), 133–136. <https://openurl.ebsco.com/c/rgbq55/cbt%3AEIS162501168/detailv2?sid=Primo&volume=25&date=20230601&spage=133&issn=1079-0969&issue=1&genre=article&prompt=true&title=Health%20and%20human%20Rights.&epage=136&x-cgp-token=rgbq55>
- Canosa, A. (2017). La tutela administrativa efectiva en el procedimiento administrativo sancionador. *Derecho & Sociedad*, 49, 243-266. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7792322>
- Cárcamo, A. (2023). La frontera entre el delito penal y la infracción administrativa: una delimitación discrecional entregada a la política legislativa. *Ius et Praxis*, 29(1), 66-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122023000100066>
- Contreras, M., Páramo, D. y Rojano, Y. (2019). La teoría fundamentada como metodología de construcción teórica. *Pensamiento & Gestión*, (47), 283-306. <http://ref.scielo.org/pncfb8>
- D.S. N°026-2015-SA. Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual – INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N°1158 (2015). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1273842-1>
- D.S. N°031-2014-SA-DS. Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud (2014). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/susalud/normas-legales/853310-031-2014-sa-ds>
- Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, (17), 26-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810839>
- De la Cruz, A. (2018). Análisis de la normativa administrativa sancionadora aplicada por la Superintendencia Nacional de Salud a partir de los principios del DAS

- desarrollados por la doctrina constitucional colombiana. [Tesis para optar al Título de Magíster en Derecho, Universidad del Norte, Colombia]. Repositorio Institucional Universidad del Norte. <http://hdl.handle.net/10584/8054>
- Espinoza, L. y Ochoa, J. (2020). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Acta jurídica peruana*, 3(2), 93-111. <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/257>
- Flores, P. y Medrano, L. (2019). Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados. *Interdisciplinaria*, 36(2), 203-215. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.13>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos Y Representaciones*, 7(1), 201–229. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Galvez, A. (2020). El derecho del consumidor y su indemnización en el procedimiento sancionador de Indecopi. [Tesis para optar el título profesional de Abogado Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65732>
- García, F. (2020). La protección del Derecho a la Salud: el caso peruano. *Revista Derecho Y Salud*, 4(5), 79-93. [https://doi.org/10.37767/2591-3476\(2020\)18](https://doi.org/10.37767/2591-3476(2020)18)
- Harris, P. (2022). El contencioso administrativo de multas sanitarias en el derecho chileno: ¿es compatible con el principio de proporcionalidad? *Revista Derecho Del Estado*, (53), 317-340. <https://doi.org/10.18601/01229893.n53.11>
- Huapaya, R. y Alejos, O. (2019). Los principios de la potestad sancionadora a la luz de las modificaciones del Decreto Legislativo N.º 1272. *Revista de Derecho Administrativo*, (17), 52-76. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7810840.pdf>
- Juárez, L. y Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista espacios*, 39(53). 23-30. <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>
- Linares, D. (2017). “¿El dinero cura todas las heridas? Me parece que no” Reflexiones sobre el daño moral. *THEMIS Revista de Derecho*, (73), 257-271. <https://doi.org/10.18800/themis.201701.017>
- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *Educare et Comunicare Revista de*

- investigación de la Facultad de Humanidades*, 8(2), 56-66.  
<https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.536>
- Naranjo, L. y Rodríguez, J. (2020). Análisis de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) interpuestas por cáncer ante la Supersalud, 2018. Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/11634/21370>
- Navarro, A., Quintero, J. y Díaz, F. (2020). Reflexiones sobre la reparación administrativa en Colombia, y el sistema de verdad, justicia, reparación y no repetición. *Academia & Derecho*, (21), 277-306.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8308543>
- Nizama, M. y Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38 (2), 69-90. <https://doi.org/10.24265/voxxuris.2020.v38n2.05>
- Organización Mundial de la Salud. (2023, 11 de Septiembre). *Seguridad del paciente* [Comunicado de prensa]. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>
- Orozco, S. (2019). Aproximaciones al concepto de reparación: perspectivas jurídicas y filosófico-políticas. *Revista CES Derecho*, 10(1), 301-318.  
<https://doi.org/10.21615/cesder.10.1.1>
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.  
<https://petroglifosrevistacritica.org.ve/revista/petroglifos-312020/>
- Páramo, D., Campo, S. y Maestre, L. (2020). Métodos de investigación cualitativa. Fundamentos y aplicaciones. Ediciones Unimagdalena.  
<https://www.digitaliapublishing.com/a/83009>
- Quijano, O. y Munares, O. (2016). Protección de derechos en salud en el Perú: Experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 529-534.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2303>
- Quijano, O. (2015). Potestad Sancionadora Administrativa en Materia de Salud. *Derecho & Sociedad*, (45), 135-148.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/15233>
- Rodríguez, M. y Rengifo, J. (2020). La protección de los derechos del usuario en el procedimiento trilateral sancionador de SUSALUD. [Tesis para obtener el título profesional de Abogada, Universidad Nacional de Trujillo, Perú]. Repositorio

<https://hdl.handle.net/20.500.14414/19320>

- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <http://ref.scielo.org/pvc9ks>
- Segovia, E. (2018). El dilema para denunciar: una crítica a la transferencia de funciones del Indecopi a SUSALUD en materia de servicios médicos y de seguros. *THEMIS Revista De Derecho*, (73), 307-323. <https://doi.org/10.18800/themis.201801.018>
- Stankiewicz, R. (2020). Regulation of Administrative Fines in the Polish Code of Administrative Procedure. *Studia Iuridica*, (82), 263-273. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=841907>
- Superintendencia Nacional de Salud (2023, 02 de mayo). Del 2022 a la fecha: SUSALUD ha impuesto multas por más de S/ 12 de millones por vulneración de derechos en salud. SUSALUD Noticias. <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/751263-del-2022-a-la-fecha-susalud-ha-impuesto-multas-por-mas-de-s-12-de-millones-por-vulneracion-de-derechos-en-salud>
- Superintendencia Nacional de Salud (2023). Boletín estadístico 2023 tercer trimestre. <https://www.gob.pe/institucion/susalud/informes-publicaciones/4595872-boletin-estadistico-2023>
- Trouiller, P., Lopard, E., Farman, T. (2012). De la complication médicale à l'indemnisation du préjudice. *Annales Françaises d'Anesthésie et de Réanimation*, (31), 626-631. <https://doi.org/10.1016/j.annfar.2012.04.006>
- Valle, A., Manrique, L. y Revilla D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>
- Vehkalahti, M. & Swanljung, O. (2017). Trends in Endodontic Malpractice Claims and their Indemnity in Finland in the 2000s. *Journal of Dentistry and Oral Health*, (4), 1-7. <https://doi.org/10.17303/jdoh.2017.403>
- Welling, M. & Takala, A. (2023). Patterns of malpractice claims and compensation after surgical procedures a: a retrospective analysis of 8,901 claims from the Finnish patient insurance registry. *Patient Safety in Surgery*, 17(3), 3-11. <https://doi.org/10.1186/s13037-023-00353-0>

Zuluaga, M. (2019). El daño a la salud como perjuicio inmaterial a indemnizar en la responsabilidad extracontractual del Estado: Concepto, diferencias y límites respecto a la afectación de cualquier otro bien constitucional o convencionalmente protegido. [Tesis para optar al Título de Magíster en Derecho, Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Pontificia Bolivariana. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9427>

## ANEXOS

### ANEXO 01: Matriz de categorización

*Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023*

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Categorías de Estudio</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Metodología</b>
¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios?	Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios	<b>1° Multa administrativa</b> Es una forma de reprimir al administrado en el sentido pecuniario, cuando infrinja alguna de las disposiciones de la administración, debiendo responder esta medida en estricto a las características de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad porque no son montos fijos, sino que varían entre un monto	1. Multa administrativa 1.1. Potestad sancionadora 1.2. Procedimiento Administrativo Sancionador 2. Derecho a la salud	<b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> Teoría fundamentada <b>Participantes:</b> Abogados litigantes <b>Técnica e instrumentos:</b> Técnica: Entrevista y análisis documental

<p>¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador originaria sanción administrativa multa dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud?</p>	<p>Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador como originaria de la sanción administrativa de multa dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud</p>	<p>mínimo y máximo según su tipificación (Harris, 2022).</p> <p><b>2° Derecho a la Salud</b></p> <p>Es un derecho que toda persona adquiere desde el nacimiento y que los tratados internacionales lo reconocen como uno que debe caracterizarse por la disponibilidad, que implica que existan establecimientos de salud equipados adecuadamente en proporción al número de habitantes; accesibilidad,</p>	<p>2.1. Denuncia de un servicio de salud</p> <p>2.2. Indemnización</p>	<p><b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista y Guía de análisis documental</p> <p><b>Método de Análisis de Datos:</b></p> <p>Método interpretativo, descriptivo e inductivo.</p>
<p>¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa</p>	<p>Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa</p>	<p>que conlleva la exigencia de que esté al alcance de toda persona; aceptabilidad, que hace referencia a la conducta ética con la que</p>		

---

examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? debe atender el personal de salud en todo momento; y calidad, que hace referencia a la idoneidad con la que se deben brindar los servicios de salud según lo establecido por los estándares de la norma (García, 2020).

---

## ANEXO 02: Instrumentos de recolección de datos

### Guía de análisis de fuente documental

---

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo General:** Analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

<b>Fuente documental</b>	<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	<b>Análisis del contenido</b>
García, F. (2020). La protección del Derecho a la Salud: el caso peruano. <i>Revista Derecho Y Salud</i> , 4(5), 79-93.	El servicio de salud al brindarse en Perú bajo el régimen de economía social del mercado, obliga al Estado a regular la forma en la que se brinda este servicio, evaluando la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con la que se brinda la atención en salud. La Superintendencia Nacional de Salud mediante su potestad sancionadora permite la imposición de multas como una forma de buscar incentivar el respeto y cumplimiento del ordenamiento jurídico. Sin embargo, al no contar con presencia a nivel nacional, no cumple eficazmente dicha función.	Se deduce que los servicios de salud son brindados tanto por instituciones públicas como privadas, que al ser supervisadas por la Superintendencia Nacional de Salud, deben brindar sus servicios bajo la normativa indicada y esto sólo lo realizan por el rechazo a tener que pagar multas en caso perjudiquen a un usuario con una mala atención médica; por lo que es necesario que todas los establecimientos que brinden el servicio de salud conozcan la normativa aplicable para garantizar el derecho a la salud

**Conclusión:** Debido a que la sanción de multa que impone la Superintendencia Nacional de Salud es aplicable a establecimientos públicos y privados que brinden el servicio, es necesario que dicha entidad para cumplir su función de proteger el

---

derecho a la salud, tenga alcance a nivel nacional en la práctica, puesto que la normativa ya lo indica así pero en la práctica dicha necesidad aún se evidencia, ya que sólo teniendo conocimiento los establecimientos de salud que de no adecuar sus servicios a los estándares que la norma indica, serán merecedores de una sanción de multa. Y a su vez, como nadie posee el deseo de que lo sanciones, se efectivizará la función de protección del derecho a la salud.

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo General:** Analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

<b>Fuente documental</b>	<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	<b>Análisis del contenido</b>
Quijano, O. y Munares, O. (2016). Protección de derechos salud en el Perú: Experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. <i>Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública</i> , 33(3), 529-534.	El derecho a la salud por ser un derecho universal adherido a todo ser humano, es reconocido como programático, en el sentido de que el Estado por medio de políticas públicas debe procurar que los ciudadanos gocen de este derecho porque así podrían accionarlo mediante un procedimiento más inmediato en comparación a la vía judicial. Por ello, se creó la Superintendencia Nacional de Salud, para que por medio de un procedimiento administrativo	Se deduce que la Superintendencia Nacional de Salud al imponer las sanciones de multa a los establecimientos de salud que brinden servicios poco idóneos, está realizando una función que consagra al derecho a la salud como un derecho programático. Pues, al ser una entidad estatal que pone a disposición de los usuarios la posibilidad de reclamar cuando se le perjudica con un servicio sanitario, es la vía administrativa la que actúa como una forma más célere para proteger el derecho a la salud.

---

identifique la responsabilidad del establecimiento de salud infractor y lo sancione.

**Conclusión:** Que el Estado reconozca al derecho a la salud como un derecho programático, por el cual se obliga a orientar sus políticas y normas a poner al alcance de todo ciudadano herramientas para accionar su goce del derecho a la salud, implica que estas herramientas deben ser mucho más céleres y eficientes que lo sería reclamar el mismo derecho, pero en vía judicial.

---

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo Específico 1:** Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador como originaria de la sanción administrativa de multa dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud

<b>Fuente documental</b>	<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	<b>Análisis del contenido</b>
Quijano, O. (2015), Potestad Sancionadora Administrativa en Materia de Salud. <i>Derecho &amp; Sociedad</i> , (45), 135-148.	El procedimiento administrativo sancionador se divide en una etapa de instrucción y otra de fiscalización. En la primera etapa se recibe la denuncia, se emite un informe en el que se sustenta el inicio del PAS, recopilan medios probatorios y con dicha resolución se notifica al administrado investigado y al administrado denunciante, para con ello brindarle a este primero, un plazo para que presente sus descargos. Luego, en la fase	Se puede deducir que la Superintendencia Nacional de Salud al permitir que los administrados investigados participen del procedimiento en el que se determinará su responsabilidad respecto a los hechos denunciados por una deficiente atención médica, ejerce una función completa. Es decir, no sólo evalúan el caso en concreto, sino que realizan funciones como la recolección de medios probatorios, la escucha de los descargos del establecimiento denunciado, la fijación de puntos

---

---

de instrucción de realiza una controvertidos y la determinación sesión de Vista de Causa en la del monto de la multa si que pueden presentar correspondiera, procedimiento alegatos orales o escritos, similar a lo realizado en vía para finalmente emitir la judicial. resolución de sanción con medidas correctivas si correspondiera.

**Conclusión:** La Superintendencia Nacional de Salud ante una denuncia de un usuario por una mala atención médica apertura un procedimiento administrativo sancionador, para luego recabar los medios probatorios que sustente el daño ocasionado al usuario, así como permitir que el establecimiento denunciado presente sus descargos, para posteriormente emitir una resolución donde se exprese el monto de la sanción de multa que corresponde, todo esto del mismo modo que se realizaría en la vía judicial la atención a dicha denuncia.

---

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo Específico 1:** Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador como originaria de la sanción administrativa de multa dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud

<b>Fuente documental</b>	<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	<b>Análisis del contenido</b>
Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador	La norma que regula el procedimiento administrativo general faculta a los órganos estatales para realizar las investigaciones necesarias ante una denuncia, sin embargo, rechaza que los denunciantes formen parte del proceso. Asimismo, están	El reglamento especial que regula el procedimiento administrativo sancionador instruido y resuelto por la Superintendencia Nacional de Salud está inspirado en lo regulado por la norma general, que al establecer que dentro de este procedimiento la institución denunciada pueda presentar su

---

---

en el Perú. obligados a informar al denunciado acerca de los hechos que se le imputan para que este pueda defenderse ofreciendo sus descargos. Lo que será evaluado por un sub órgano dentro de la entidad para emitir un informe especificando si se cometió realmente la infracción o no, que otra dependencia de la misma institución valorará para decidir si corresponde una sanción o no.

descargos a modo de defensa y que además sea la propia entidad la que realizará las investigaciones de los hechos denunciados, hacen que este proceso no requiera que los denunciantes formen parte de él pues no tienen la función de aportar necesariamente las pruebas. Sin embargo, al tratarse de denuncias que vulneran su salud, son directamente los agraviados, por lo que el reglamento siendo una norma especial sí los considera como parte.

**Conclusión:** Pese a que la norma que regula el procedimiento administrativo sancionador general indica que los usuarios denunciantes no pueden formar como parte del proceso, en los casos de denuncias por un servicio de salud sí es necesario esto porque los que denuncian son los mismos agraviados. Y como la entidad realiza acciones de investigación, recolección de pruebas, valoración de alegatos, entre otros, obliga a que el usuario agraviado como parte del proceso espere una respuesta favorable respecto a su denuncia, en el que reciba un beneficio como tal.

---

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo Específico 2:** Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño

Fuente documental	Contenido de la fuente a analizar	Análisis del contenido
-------------------	-----------------------------------	------------------------

---

---

Trouiller, P., Cuando se discute la Contrario a lo que se evidencia en Lopard, E., indemnización por daños a la los procesos judiciales en cuanto Farman, T. salud en la vía judicial, el a la obligación del demandante de (2012). De la demandante es quien tiene la aportar las pruebas para que se le complication obligación de probar la conceda su pretensión de médicale à relación causal entre el hecho indemnización, el país francés l'indemnisation contrario a la norma con el creó una entidad estatal que du préjudice. daño que sufrió. En el sistema puede resolver solicitudes de Annales adoptado por Francia con la compensación por parte de Françaises creación de la Oficina usuarios agraviados por una d'Anesthésie Nacional de Compensación de atención médica, sin la necesidad et de Accidentes Médicos, es de que estos aporten pruebas Réanimation, posible indemnizar a quien porque son los peritos que forman (31), 626-631. haya sido agraviado por una parte de la entidad los que atención médica, sin la evalúan la magnitud del daño y necesidad de demostrar si el cuánto de indemnización le proveedor de servicios de corresponde cobrar. Monto que salud es el culpable o no, es producto de un fondo común porque serán peritos de esta de naturaleza solidaria, porque la entidad quienes evaluarán el ciudadanía de este país daño y cuánto le corresponde considera que se debe procurar la de compensación, reparación a personas que sufran considerando que esto es un estos daños incluso si es desde monto que sale de un fondo sus propios recursos. común solidario para víctimas de esta clase de servicios.

### **Conclusión:**

La creación de una entidad estatal en Francia encargada de resolver solicitudes de compensación por negligencia médica sin la necesidad de que los demandantes aporten pruebas representa un enfoque innovador en la búsqueda de justicia y reparación para los afectados. Este modelo, basado en la evaluación de peritos y financiado por un fondo solidario, refleja un compromiso social con la protección de los ciudadanos y la mitigación del sufrimiento causado por errores médicos. Esto,

---

---

contrastado con sistemas judiciales donde la carga de la prueba recae en el demandante o agraviado, esta iniciativa francesa subraya la importancia de priorizar la atención a las víctimas y facilitar su acceso a la compensación.

---

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Objetivo Específico 2:** Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño

<b>Fuente documental</b>	<b>Contenido de la fuente a analizar</b>	<b>Análisis del contenido</b>
Vehkalahti, M. & Swanljung, O. (2017). Trends in Endodontic Malpractice Claims and their Indemnity in Finland in the 2000s. Journal of Dentistry and Oral Health, (4), 1-7.	El país nórdico de Finlandia aplica el sistema sin culpa, mediante el cual se otorga una compensación económica a los pacientes que sufrieron lesiones derivado de alguna atención médica recibida. Creando el Centro de Seguros para Pacientes, revistió a esta entidad de la facultad de evaluar los gastos médicos adicionales que tuvo que cubrir el agraviado y los gastos inmateriales propios del daño como el dolor, la incapacidad temporal o permanente. Este procedimiento inicia con una reclamación registrada en la base de datos del sistema de la entidad, esta solicita los documentos del paciente al	El sistema de compensación sin culpa implementado en Finlandia para pacientes que sufren lesiones derivadas de la atención médica se manifiesta a través del Centro de Seguros para Pacientes, debido a que en este se evalúan los reclamos por un mal servicio de salud, considerando tanto los gastos médicos adicionales a los que tuvo que recurrir el agraviado para mejorar, como los daños inmateriales de dolor e incapacidad, que ocasiona el no poder laborar y eso genera más pérdidas. El proceso incluye la presentación de reclamaciones, solicitud de documentos al proveedor de salud, oportunidad para que el proveedor responda y evaluación por peritos, quienes

---

---

proveedor del servicio de salud y le brinda la oportunidad de presentar sus descargos sobre el hecho reclamado, después ser evaluado por peritos que proponen el monto de la compensación o el archivamiento del reclamo por considerarlo como una lesión inevitable.

determinan la compensación o el archivamiento del reclamo si se considera una lesión inevitable. Así, este sistema elimina la necesidad de probar negligencia del proveedor para obtener la compensación, optando por un enfoque centrado en la reparación del daño al paciente.

**Conclusión:** El sistema de compensación sin culpa en Finlandia, administrado a través del Centro de Seguros para Pacientes, representa un enfoque innovador que prioriza la reparación del daño sufrido por los usuarios que reclaman un mal servicio de salud. Este sistema considera no solo los costos médicos adicionales incurridos por el paciente, sino también los daños inmateriales como el dolor, la incapacidad y las pérdidas que ello le ocasionaron. A través de un proceso que incluye la evaluación por peritos y la determinación de compensación, se elimina la necesidad de demostrar negligencia del proveedor para obtener una reparación justa.

---

## **ANEXO 03: Guías de entrevista**

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Dr. Christian Guzmán Napurí

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogado y árbitro / Ex Presidente de Tribunal de SUSALUD / Magíster en Derecho Constitucional

#### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

El efecto de la sanción de multa es desincentivar conductas que generen perjuicio a los usuarios del servicio de salud. La idea es que con ellas se proteja el bien jurídico que es la salud, pero no tiene una función distinta como la de resocialización como sería en el ámbito penal. Las multas, de una forma general, se imponen para que el sancionado no actúe de forma reincidente.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Tendría que analizarse primero la razón por la que no están pagando las multas, debido a que su eficacia se mide en las razones por las cuales no están siendo pagadas y una de las razones es que las instituciones sancionadas judicializan las multas en la vía contenciosa administrativa. Pero, a mí sí me parece que la multa está siendo efectiva porque la rigurosidad con la que SUSALUD impone estas sanciones, permite que poco a poco no se vayan dando casos de responsabilidad médica.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta**

Sí considero que se encuentran reguladas todas las conductas, pero se debe hacer una revisión para tipificar las conductas que faltarían, porque es importante el principio de tipicidad. Hay diversas conductas que son muy amplias y urge que sean más precisas, como por ejemplo es el caso de las conductas que son dominadas como falta de diligencia. Las multas no pueden tener un efecto indemnizatorio porque esta pretensión sólo se solicita mediante la conciliación o el arbitraje según lo especifica este reglamento. Por mi parte, estaría de acuerdo con la modificación en el D.L. 1158, de donde deriva este reglamento, para que se acuda obligatoriamente al arbitraje en los casos que el usuario quiera una indemnización, como se realiza en los casos de contratación estatal. Porque con este decreto se creó el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD, por ello creo que debería modificarse para que se obligue a las instituciones a resolver su conflicto mediante la vía del arbitraje.

#### **Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

Primero, actúa la Intendencia de la Protección de Derechos en Salud cuando se produce la queja, hay una especie de trato directo, dependiendo de lo que ocurra dispone el inicio del procedimiento administrativo sancionador la Intendencia de Fiscalización y Sanción, y dependiendo de lo que ocurra ahí, es la Superintendencia Adjunta de Regulación y Sanción la que determina si corresponde alguna sanción contra la institución que prestó el servicio de salud, si es apelada esta decisión, se eleva al Tribunal de SUSALUD. Cuando se produce una queja, esta genera un PAS Trilateral, en el que también participa el usuario agraviado, es aquí donde se genera una medida correctiva, que es muy importante, porque no es que un PAS no genere un efecto beneficioso para el usuario, todo lo contrario, no es una indemnización pero va a obtener una serie de beneficios que pueden reparar el daño que ha sufrido; o en su defecto, van a servir como prueba para una eventual pretensión de indemnización.

Por ejemplo, hubo un caso en el que una persona ingresó a un establecimiento de salud porque padecía de cálculos renales y salió del establecimiento sin manos y sin piernas, por lo que se ordenó que se le brinde los servicios que requiera para su recuperación. **5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

En realidad, el procedimiento administrativo sancionador y el otro mecanismo de conciliación o arbitraje, pueden llevarse a cabo en paralelo. Si ocurre un daño, se puede interponer una queja ante Susalud para que se evalúe el inicio del PAS y paralelamente puede acudir a la vía de la conciliación y al arbitraje. La norma no prohíbe que pueda acudir a ambas vías en paralelo, por lo que sí está permitido. La propia Ley 27444 separa las sanciones administrativas de las medidas correctivas; no significa que si se da una indemnización, ya no pueda acudir a la vía administrativa, sino que son complementarios incluso. De forma que, cuando laboraba en la entidad, sugería que se realicen ambos procedimientos en paralelo, para incluso presentarlo como prueba nueva cuando inicie un proceso judicial. No hay otro camino que se siga además del PAS porque apenas se dé una queja, se iniciará el PAS. Se recomendaría en todo caso, que sea el arbitraje el cual deba ser obligatorio para que surja en las IPRESS un efecto más disuasivo y así tengan más presión en no cometer faltas porque por un lado van a tener que pagar multas y por otra parte, la indemnización, por lo que van a preferir llegar a un acuerdo con el agraviado.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

Bueno, SUSALUD a diferencia de otras entidades, usa fórmulas para el cálculo de la multa, tal como lo hacen organismos como el OSCE y la OEFA, estos consisten en un cálculo algebraico para convertir los criterios en elementos de fórmula y así obtener la multa, se usan los criterios del procedimiento administrativo general. Es una buena práctica porque permite que la multa sea objetiva, permite especificar por qué se le da un monto preciso y no otros montos que puedan ser subjetivos. Sería interesante que cuando se regule la obligatoriedad del arbitraje, habría que evaluar si se pueden graduar fórmulas para que posibilite la reparación dentro de esta vía, es decir el

arbitraje debe ser obligatorio y además debe especificarse criterios para establecer el monto de las indemnizaciones.

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

Reitero que a mi parecer no son excluyentes los procesos, porque el árbitro o el juez evalúa el nexo causal y el daño o el factor de atribución de forma diferente a lo evaluado en la responsabilidad administrativa. Entonces, me va a servir el PAS (por estrategia), para el arbitraje o la acción judicial para usarlo como prueba, pero no es que dependa uno del otro.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: "(...) *La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda*".

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Lo que debería hacerse es que el arbitraje sea aplicable de forma obligatoria. Si se lee el artículo con cuidado se deduce que ambos se pueden realizar de forma paralela.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

Tendría que evaluarse si esta entidad resuelve como entidad administrativa o judicial, porque si la IPRESS sancionada observa que quien le impuso la sanción es la administración, podría apelar judicialmente, y si lo hacen de forma judicial, sería igual que un procedimiento arbitral. Habría que analizarse si este procedimiento funciona como filtro. Si se adaptara ese sistema de protección tendría muchas falencias y sería mucho más viable el arbitraje.



**FIRMA Y SELLO DEL ENTREVISTADO(A)**

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Dra. María Estela Fajardo Zamora

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Defensora Pública de Víctimas de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lima Norte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos / Abogada / Magíster en Derecho Civil

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

Entiendo que las multas son un tanto cruciales porque son una especie de incentivo para mejorar la calidad del servicio y con ello disuadir prácticas negligentes, promoviendo así la seguridad y la responsabilidad en la atención médica. Además, creo que contribuyen a garantizar la protección de los derechos de los pacientes porque se espera que con las sanciones, se fomente una cultura de transparencia y buen actuar por parte de los establecimientos que brindan servicios de salud.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

La efectividad de las multas es un poco cuestionable debido a la frecuente falta de pago de estas sanciones. Como las multas advierten una afectación económica a los establecimientos que no actúen como la norma lo indica, y con ello se espera que brinden servicios de salud idóneos. Pero si los que son sancionados no cumplen con el pago de esas multas, lo que se va a generar, no es la discusión, sino que las multas podrían percibirse simplemente como un costo más de hacer negocios para algunas instituciones, lo que podría reducir su efectividad como medida de corrección. Por lo tanto, es importante considerar otros enfoques complementarios, como la imposición de sanciones adicionales, medidas correctivas específicas y una supervisión más

rigurosa para garantizar el cumplimiento de las normativas y proteger adecuadamente los derechos de los usuarios del sistema de salud.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta:**

Para verificar si es adecuada o no, se debe evaluar varios factores, como la claridad de los artículos que contiene, su aplicabilidad en situaciones reales y su capacidad para promover en los establecimientos, a que brinden una atención médica segura y de calidad. En mi opinión, la tipificación de las infracciones en este decreto es un paso importante para establecer estándares y promover la responsabilidad en el sistema de salud. Sin embargo, su efectividad depende básicamente de el actuar de Susalud, considero que es importante que ante cada caso de reclamo por parte de un ciudadano afectado, se actúe con mayor celeridad y brindando la atención efectiva, porque por ejemplo, no todos los usuarios conocen que la superintendencia también permite que puedan solicitar una reparación mediante la conciliación o el arbitraje.

**Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

El procedimiento cuando es por una queja, inicia con la recepción y registro formal de la denuncia, seguido de un análisis donde considero que se debe implementar la obligatoriedad de señalar a los ciudadanos que pueden solicitar la conciliación o el arbitraje. Pero en sí, procede una investigación formal en el que se recopilan pruebas, se solicita información a la institución prestadora de servicios de salud denunciada, incluso se les da la oportunidad de brindar sus descargos y finalmente, se emite una resolución en la que sustentan qué hechos encajan en las conductas tipificadas en el reglamento de sanciones e indican cuánto de multa corresponde aplica. Considero

que lo idóneo es que el procedimiento se centre más en las medidas correctivas que pudieran ofrecerse para reparar el daño que se le hizo al usuario, antes que las multas, porque por el sólo hecho de sancionar a los establecimientos, genera en ellos una respuesta de inconformidad por lo que terminan judicializando estas resoluciones en la vía contenciosa administrativa y nunca llegan a pagar la sanción.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

Considero que no toman un criterio como tal porque ante toda queja formulada por un usuario que se perciba como agraviado, se apertura el procedimiento administrativo sancionador, y aunque la norma no lo indique específicamente, se puede también solicitar el servicio de conciliación y/o arbitraje, puesto que ambos pueden llevarse a cabo en paralelo. Lo que sí creo que es necesario, es que se tome un criterio unificado de que toda denuncia deba ser resuelta en la vía del arbitraje, puesto que es un mecanismo más célere y en el que sí se puede obtener una indemnización como si fuera la vía judicial porque si nos centramos en la conciliación, no va a ser posible ya que nadie está obligado a conciliar y por lo mismo, en los casos en que se acude a la conciliación para obtener estas pretensiones, los representantes de los establecimientos no acuden a las citas programadas para llegar a un acuerdo.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

Se puede decir que Susalud usa criterios un tanto objetivos porque su forma de resolver los casos de denuncia de un servicio de salud responde a sólo hacer un análisis de verificar los hechos que ocurrieron y encajarlos en las conductas que están tipificadas en el reglamento. Sin embargo, no considero adecuado que en casos donde puedan haber ocurrido hechos muy graves, se centren en sólo imponer la sanción de multa porque para obtener una reparación tendrán que acudir a la vía judicial y es conocido el hecho de que en esta vía se tardarán mucho tiempo en conseguir una compensación, además de que será costoso o muy probablemente, no se les conceda.

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

Se entiende de la potestad sancionadora que es una facultad para llevar a cabo un procedimiento en la vía administrativa en la que se evaluará si corresponde una sanción o no, por ello es que considero que sí analiza Susalud dentro de sus resoluciones tanto el nexo causal y el daño, porque recopila toda la información de lo ocurrido por parte del establecimiento presuntamente infractor, recaba todos los medios probatorios posibles y además, señala todos los perjuicios que se le ocasionó al denunciante. Considero que, haciendo las modificaciones necesarias, podría establecerse una compensación al agraviado dentro de este procedimiento administrativo sancionador, porque evalúa todos los elementos necesarios para verificar si el establecimiento es o no el responsable del daño y además, la gravedad de este daño.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *“(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda”.*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

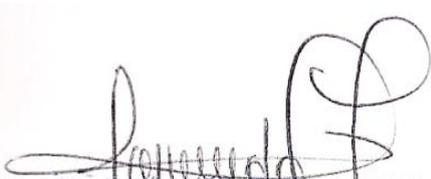
No considero idóneo que este artículo establezca que las pretensiones de carácter indemnizatorio se deban realizar preferentemente en la conciliación y el arbitraje, porque puede interpretarse de que o bien se elige el procedimiento administrativo

sancionador o bien la conciliación o el arbitraje. Debería en cambio, precisarse, ser más específica la norma, en que se puede solicitar la compensación por medio de estos mecanismos en paralelo al procedimiento administrativo sancionador, y que incluso habiendo acudido a dichas vías, no exime al establecimiento de salud o al médico de la responsabilidad penal que pudiera tener.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

La adaptación de este sistema tendría varios efectos positivos porque proporcionaría una vía clara y accesible para que los pacientes peruanos que han sufrido daños como resultado de la atención médica puedan buscar compensación de manera más eficiente y justa, en comparación a la vía judicial donde tienen que reclamar esta pretensión. Esto garantizaría que los pacientes afectados tengan acceso a recursos para cubrir los gastos médicos adicionales, pérdida de ingresos y otros daños sufridos debido al actuar negligente del personal de salud. Esto fortalecería la confianza de los pacientes en el sistema de salud y promovería una cultura de responsabilidad entre los proveedores de atención médica, ya que sabrían que serán responsables por los daños causados por prácticas negligentes.



Abg. MARIA ESTELA PASARDO ZAMORA  
REG. C.A.L. Nº 33822  
DEFENSOR PÚBLICO  
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

**FIRMA Y SELLO**

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Lic. Helard Carlos Alberto Gil Chu

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogado litigante / Abogado / Licenciado

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

La multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud juega un papel crucial en la protección del derecho a la salud de los usuarios, ya que actúa como un mecanismo disuasorio para las instituciones prestadoras de salud. Al sancionar económicamente a las entidades que incumplen las normativas, se incentiva el cumplimiento de estándares de calidad y se asegura que los servicios de salud se brinden de manera adecuada y conforme a la normativa vigente. Esto, a su vez, protege a los usuarios al garantizar que reciban atención segura y de calidad.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Si bien la multa administrativa es una medida adecuada y necesaria para sancionar a los establecimientos de salud que no cumplen con la normativa, la efectividad de esta sanción se ve comprometida si no se asegura su cobro. Es fundamental que la Superintendencia Nacional de Salud implemente mecanismos efectivos para el cobro de las multas, ya que de lo contrario, las sanciones pierden su carácter disuasorio y correctivo. Es importante considerar otras medidas complementarias, como la suspensión de licencias o la intervención de los establecimientos en casos de incumplimiento grave.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, ¿para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta**

Considero que la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA es adecuada en términos generales, ya que abarca un pliego de conductas que pueden afectar la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, es importante que la normativa sea revisada y actualizada periódicamente para adaptarse a los cambios en el sector salud y a las nuevas necesidades de los usuarios. Además, la claridad y precisión en la definición de las infracciones son esenciales para evitar interpretaciones ambiguas y asegurar la correcta aplicación de las sanciones.

**Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

Al recibir una denuncia, la entidad debe realizar una investigación exhaustiva para determinar la veracidad de los hechos denunciados. Esto incluye la recopilación de pruebas, la realización de inspecciones y la toma de declaraciones de las partes involucradas. Una vez concluida la investigación, se procede a la evaluación de las pruebas y, de ser necesario, se impone la sanción correspondiente.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

Bueno, toma criterios que incluyen la gravedad de la infracción, el impacto en la salud y seguridad de los usuarios, y el historial de cumplimiento del establecimiento

denunciado. Si la infracción es grave y representa un riesgo significativo para los usuarios, se sustenta el uso del procedimiento sancionador. Además, si el establecimiento tiene un historial recurrente de incumplimientos, es necesario imponer sanciones más severas para asegurar el cumplimiento de las normativas.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

La gravedad de una denuncia dentro de este procedimiento, se evalúa considerando la naturaleza y extensión del daño causado, la reincidencia en infracciones similares y el impacto en la salud y bienestar de los usuarios. También se considera la cooperación del establecimiento durante la investigación y su disposición para corregir las irregularidades porque en la etapa en la que deben presentar sus descargos, deben realizarlo dentro del plazo que le da la Superintendencia.

**Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

La potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud se centra principalmente en la imposición de multas como medida correctiva y disuasoria. Sin embargo, al imponer una sanción, también se considera la existencia de un nexo causal y el daño causado, ya que estos elementos son fundamentales para determinar la responsabilidad del infractor. La evaluación del nexo causal y el daño permite establecer la relación entre la conducta infractora y las consecuencias negativas para los usuarios, lo que es esencial para imponer una sanción justa y proporcional. Aunque la Superintendencia no tiene la facultad de indemnizar

directamente a los usuarios, su evaluación puede servir de base para acciones legales posteriores en busca de compensaciones.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *“(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda”.*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Sería necesario modificar toda la normativa vigente que aplica esta entidad para incorporar disposiciones que permitan el cálculo y la asignación de indemnizaciones dentro del procedimiento administrativo sancionador. Esto podría incluir la creación de un fondo de compensación financiado por las multas recaudadas y la definición de criterios claros para determinar el monto de las indemnizaciones basados en el daño sufrido por los usuarios. Además, sería importante establecer un procedimiento transparente y eficiente para la evaluación de las reclamaciones y la distribución de las indemnizaciones, asegurando que los usuarios afectados reciban una compensación justa y oportuna.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

Creo que tendría varios efectos positivos. En primer lugar, fortalecería la protección del derecho a la salud al proporcionar una vía rápida y accesible para que los usuarios obtengan compensaciones por los daños sufridos. En segundo lugar, aumentaría la

responsabilidad de los establecimientos de salud, incentivándolos a cumplir con las normativas y mejorar la calidad de sus servicios para evitar sanciones e indemnizaciones. Además, reduciría la carga en el sistema judicial al ofrecer una alternativa administrativa para resolver disputas y compensar a los usuarios.



**FIRMA Y SELLO DEL ENTREVISTADO(A)**

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Lic. Sergio Diego Huamán Vargas

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogado litigante / Abogado / Licenciado

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

Estas multas también sirven para establecer un precedente de cumplimiento y responsabilidad, demostrando a otras instituciones que el incumplimiento de las normativas será penalizado. Esta acción preventiva protege a los usuarios al incentivar a las instituciones a mantener altos estándares de calidad.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Las multas deben ir acompañadas de un sistema de seguimiento y ejecución riguroso. Si las sanciones económicas no se cumplen, el sistema de sanción pierde credibilidad y efectividad, por lo que complementar las multas con otras medidas puede ser más adecuado.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta:**

Aunque la tipificación de infracciones es exhaustiva, podría mejorarse al incluir más detalles sobre las sanciones específicas para cada tipo de infracción, asegurando así una aplicación más clara y consistente de las normas.

### **Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

Este procedimiento también proporciona a los denunciantes un seguimiento continuo sobre el estado de su denuncia, garantizando la transparencia y la responsabilidad en la gestión de las quejas. Las instituciones son notificadas y deben presentar su defensa, lo cual equilibra el proceso.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

La reincidencia también es un criterio clave. Si el establecimiento tiene un historial de incumplimientos, la Superintendencia puede optar por el procedimiento sancionador para imponer sanciones más severas y disuasorias.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

El grado de negligencia o dolo por parte del infractor es otro criterio importante. Las infracciones cometidas intencionalmente o por negligencia grave son sancionadas con mayor severidad.

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

Al imponer una multa, la Superintendencia recopila evidencia detallada sobre el impacto de la infracción en los usuarios, lo cual incluye testimonios y documentación médica que respaldan la existencia del nexo causal y el daño sufrido.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *“(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda”.*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Incluir disposiciones específicas en la normativa que permitan a la Superintendencia determinar y asignar compensaciones económicas durante el procedimiento sancionador, basadas en la evaluación del nexo causal y el daño.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

Implementar este sistema incentivaría a los establecimientos de salud a cumplir rigurosamente con las normativas para evitar sanciones y compensaciones, lo cual resultaría en una mejora general de la calidad de los servicios de salud en Perú.

 ..... <b>SERGIO DIEGO HUAMAN VARGAS</b> ABOGADO Reg.83938
<b>FIRMA Y SELLO</b>

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Lic. Nicole Romina Aponte Rojas

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogada litigante / Abogada / Licenciada

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

La multa es una sanción económica significativa que tiene por finalidad persuadir a las instituciones que ofrecen servicios de salud a que cumplan los estándares de calidad que indica la norma, asegurando así que se brinde atención médica segura e idónea.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Aunque las multas es una medida un tanto adecuada, su efectividad disminuye si no es cobrada a tiempo y en su totalidad porque esto genera en otros sancionados la idea de que pueden no cumplir con el pago y no sucederá nada. Creo que lo que es necesario, es implementar mecanismos de cobro efectivos, o en su defecto, no considerar que la sanción de multa puede proteger el derecho a la salud, sino tomar acciones como la imposición de medidas correctivas para lograr ello, u otras medidas como la suspensión temporal de servicios.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta:**

No considero que sea del todo adecuado porque al haber transcurrido ya seis años de lo que se publicó esa norma, deben haber supuestos que aún no han sido tipificados o necesiten revisarse para que así abarquen todas las malas prácticas a las que están expuestos los usuarios. Lo que sí considero idóneo es la clasificación entre faltas leves, graves y muy graves porque los montos de multa se pueden determinar con mayor facilidad.

**Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

Según lo que señala la norma, la Superintendencia al recibir una denuncia por un servicio de salud, realiza una investigación detallada que incluye la recopilación de pruebas, la presentación de alegatos orales y escritos, asegurando que con ellos se pueda evaluar la imposición de medidas correctivas de forma inmediata. En cuanto a la multa, para su determinación la norma sólo indica que es la Superintendencia Adjunta quien realiza esto y lo hace pronunciándose por cada uno de los hechos que originaron la queja.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

Primero se evalúa la gravedad de la infracción, no se atenderá de igual forma a una persona con un riesgo mayor que a otra persona con un riesgo menor. Lo que sí considero es que la norma falla bastante en mencionar que si tiene el usuario una pretensión de ser compensado deba acudir preferentemente a la conciliación o el arbitraje, porque por lo general si solicitan la vía de la conciliación, las instituciones denuncias no asisten a la audiencia. Lo ideal, considero yo, es que se obligue a las instituciones a someterse al arbitraje.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

La gravedad de los hechos que se denuncian se determina con el proceso que SUSALUD realiza de encuadrarlo en las conductas tipificadas en el reglamento, según lo que indica la norma sólo basta con sustentar esto para que se determine el monto la sanción de multa.

**Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

Debido a que el reglamento precisa que las resoluciones con las que se imponga las sanciones de multa deben tener un pronunciamiento acerca de cada uno de los hechos denunciados y que además, se debe realizar una valoración de los alegatos que brinda la institución quejada para defenderse, produce que en las resoluciones la entidad aborde un apartado en el que fijan los puntos controvertidos, por lo que al realizar esa actividad podría entenderse que tienen la capacidad para evaluar elementos como el nexo causal o el daño, que son necesarios de valorar para otorgar una indemnización.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *“(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda”.*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Sí considero que tendría que modificarse este artículo que versa sobre la sanción de multa porque en reiteradas ocasiones se observa casos de pacientes que desean solicitar una indemnización por tener que esperar mucho tiempo a que se le atienda, por haberles brindado un diagnóstico erróneo, entre otros, y no hay sentido de justicia en tener que obligarlos a llegar a un acuerdo con el establecimiento infractor cuando estos no quieren, ni asisten a la conciliación, y mucho menos la vía judicial porque es mucho más costosa. Por lo que creo que además de modificar este reglamento, debe modificarse toda la normativa aplicable de SUSALUD para que se pueda obligar a las partes a que resuelvan su conflicto mediante el arbitraje.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

Considero que con la aplicación de ese sistema de protección de derechos a la salud, se podría brindar a los usuarios una mayor percepción de justicia porque estarían siendo indemnizados con un procedimiento más célere, gratuito, y mucho más amigable, en el sentido de que sólo tiene que acreditar que el daño que sufrió lo ocasionó una atención médica inadecuada, algo que es mucho más sencillo de probar que la responsabilidad civil o penal dentro de la vía judicial. Además, creo que este sistema, de adoptarse supondría una mejora en la forma que se brindan los servicios de salud, porque los establecimientos demostrarían rechazo a la obligación de tener que indemnizar a los usuarios.



NICOLE ROMINA  
APONTE ROJAS  
ABOGADA  
REG. 84147

**FIRMA Y SELLO**

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Lic. Verónica Katherin Tapia Quispe

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogada litigante / Abogada / Licenciada

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

La intervención a través de multas administrativas también permite a la Superintendencia redistribuir recursos financieros hacia programas de mejora de calidad en el sector salud, beneficiando indirectamente a los usuarios al fortalecer el sistema de salud en general.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Para que las multas sean una medida adecuada, es crucial que la Superintendencia tenga la autoridad y los recursos necesarios para asegurar su cobro completo. Esto podría incluir la colaboración con otras entidades gubernamentales para garantizar la recaudación.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta:**

Es fundamental que la tipificación contemple tanto las infracciones graves como las leves, permitiendo una respuesta proporcional y justa. La claridad en la normativa

facilita su aplicación y comprensión por parte de las instituciones prestadoras de servicios.

**Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

La Superintendencia prioriza la resolución rápida y efectiva de las denuncias para minimizar el impacto negativo en los usuarios. Esto incluye la imposición de sanciones provisionales mientras se completa la investigación para asegurar la protección inmediata de los derechos de los usuarios.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

La falta de cooperación por parte del establecimiento denunciado durante las investigaciones preliminares puede llevar a la Superintendencia a elegir el procedimiento sancionador en lugar de la conciliación o el arbitraje, asegurando así el cumplimiento de las normativas.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

La frecuencia de la infracción también es evaluada. Si la conducta infractora es recurrente, esto agrava la denuncia y puede resultar en sanciones más estrictas para prevenir futuros incumplimientos.

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

Aunque la Superintendencia no tiene facultades directas para indemnizar, su análisis detallado del nexo causal y el daño puede servir como base para que los usuarios afectados busquen compensaciones a través de otras vías legales.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *"(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda".*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Establecer un procedimiento administrativo específico para la indemnización, que incluya criterios claros para la evaluación del daño y la determinación del monto de la indemnización, asegurando transparencia y equidad en el proceso.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

La reducción de la carga judicial es otro efecto positivo, ya que los usuarios tendrían una alternativa administrativa para resolver disputas y obtener compensaciones, lo cual agilizaría los procesos y reduciría los costos asociados con litigios prolongados.

 VERONICA KATHERIN TAPIA QUISPE ABOGADA Reg.84760
<b>FIRMA Y SELLO</b>

## **GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** Fiorella Michelle Rodriguez Salcedo

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** Abogada litigante / Abogada / Licenciada

### **Objetivo General**

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

**1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:**

Las multas administrativas imponen una consecuencia económica significativa para las instituciones que no cumplen con los estándares de calidad, lo cual las motiva a mejorar sus servicios para evitar sanciones futuras. Esto asegura que los usuarios reciban una atención adecuada y segura.

**2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?**

Aunque las multas son una medida adecuada, su efectividad disminuye si no se cobran íntegramente. Es necesario implementar mecanismos de cobro más efectivos o considerar sanciones adicionales como la suspensión temporal de servicios para asegurar el cumplimiento.

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta:**

La tipificación es adecuada en términos generales, ya que cubre una amplia gama de infracciones. Sin embargo, sería beneficioso realizar revisiones periódicas para adaptar las normativas a nuevas realidades y desafíos en el sector salud.

### **Objetivo Específico 1**

Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

El procedimiento administrativo sancionador es exhaustivo y transparente. Al recibir una denuncia, la Superintendencia realiza una investigación detallada que incluye la recopilación de pruebas y la inspección del establecimiento denunciado, asegurando que se tomen medidas correctivas inmediatas, para luego recién evaluar si corresponde una multa.

**5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:**

La Superintendencia Nacional de Salud toma en consideración varios criterios al decidir atender una denuncia mediante un procedimiento administrativo sancionador, como la gravedad de la infracción y el riesgo inmediato para la salud de los usuarios. Si la infracción representa un peligro significativo, se justifica el uso del procedimiento sancionador para asegurar una respuesta rápida y efectiva, porque se pueden imponer medidas correctivas al establecimiento que puedan ayudar al agraviado, pero si el usuario solicita una compensación, sí considero que deberían priorizar la recomendación del arbitraje.

**6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

La extensión del daño causado a los usuarios es un criterio principal. Cuanto mayor sea el daño, más grave se considera la denuncia y más severa puede ser la sanción impuesta.

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

**7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:**

La evaluación del nexo causal y el daño es integral en la imposición de multas. La Superintendencia debe determinar cómo la infracción ha causado daño directo a los usuarios para justificar la sanción y establecer una base para posibles indemnizaciones, por eso se puede entender que en sus resoluciones sí pueden estar evaluando el nexo causal.

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: *“(...) La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda”.*

**8.- Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?**

Una modificación clave sería la creación de un fondo de compensación alimentado por las multas recaudadas. Este fondo podría ser utilizado para indemnizar a los usuarios directamente afectados por las infracciones de los establecimientos de salud.

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:**

La adaptación de este sistema fortalecería la confianza de los usuarios en el sistema de salud, ya que tendrían una vía clara y efectiva para obtener compensaciones por servicios inadecuados, mejorando la percepción de justicia y responsabilidad en el sector salud.



FIRMA Y SELLO DEL ENTREVISTADO(A)

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Título:** Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023

**Entrevistado/a:** JOE BERNABÉ VERA SALDAÑA.

**Cargo/Profesión/Grado Académico:** ABOGADO LITIGANTE / ABOGADO / TITULADO.

### Objetivo General

Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.

1.- Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:

Incide de forma positiva; ya que además de ser la materialización del poder punitivo en vía administrativa del Estado, también contribuye a que se concreten las acciones de recaudación y redistribución; es decir, que mientras mantiene al margen a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en cuanto al cumplimiento de la normativa médico legal, también evita el ejercicio abusivo del derecho que se les confiere, esto último entendido en que si bien la IPRESS posee autonomía en su actuar, se encuentra delimitada bajo la norma adjetiva, que de ser incumplida amerita sanciones, mismas que significan un castigo pecuniario y muchas veces limitativo de derechos – como clausuras o ceses temporales o permanentes -; no obstante, no es efectiva a los pacientes pues estos no ven beneficiados por estos montos pues es destinado al Estado directamente.

2.- Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?



ESTUDIO JURÍDICO  
"SABIDURÍA Y JUSTICIA"

JOE BERNABÉ VERA SALDAÑA  
ABOGADO  
Reg. CAL. N° 84002

**No, porque las multas al no ser cubiertas en su totalidad hacen a la IPRESS acreedora de nuevas sanciones no solo administrativas sino también de índole penal mediante la desobediencia a la autoridad; más aún no resulta adecuada, ya que, se limita a la satisfacción de la sanción estatal olvidándose de los pacientes damnificados, sea directamente o indirectamente, esto último por medio de sus familiares, quienes tienen que recurrir a una vía judicial para satisfacer sus pretensiones indemnizatorias, causando así dilaciones en la búsqueda de obtención de justicia.**

**3.- En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta**

**No, porque las conductas se limitan a determinados supuestos pensados por la comisión revisora encargada de emitir dichas disposiciones legales, más existen conductas no tipificadas, las cuales pueden incluir aspectos resarcitorios e indemnizatorios para los usuarios, siendo que abarcaría no solo la satisfacción del pago de una multa, sino también una reparación a la víctima, que de ser el caso podría ser recurrible en la vía judicial o agotarse únicamente con la imposición de multa, dependiendo de la iniciativa legislativa.**

#### **Objetivo Específico 1**

**Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.**

**4.- Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:**

**ESTUDIO JURÍDICO  
"SABIDURÍA Y JUSTICIA"**  
.....  
**JOE BERNABÉ VERA SALDANA**  
ABOGADO  
Reg. CAL. N° 84002

Si bien es cierto, como cada entidad administrativa posee un reglamento donde direcciona sus procedimientos, inclusive en mérito a manuales o el mismo tupa de entidad; también es cierto que de lo expresado en el norma no siempre es aplicado de manera óptima, dicho esto de no ser así no existiría un régimen de sanciones si todo se realizara conforme a la norma; en ese sentido, se evidencian falencias en el procedimiento sancionador en tanto muchas veces resulta tardío (atención de denuncias en plazos no contralados o de una atención que no es inmediata), parciales (donde no atienden la integridad de pretensiones sancionadoras) o defectuoso (en mérito a la idoneidad de los servicios, el conocimiento de la norma sancionadora en los usuarios y la falta de información del órgano supervisor a los recurrentes), estas falencias no dotan de eficacia al procedimiento de sanción.

5.- A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:

En principio, al no existir un organismo que defina criterios uniformes de aplicación de multas como por ejemplo el tribunal fiscal o el OSCE; los instructores tienen a realizar sus investigaciones en base a la norma reglamentaria sin mayor sentido que el de comparar la conducta sometida a juicio con la norma que dispone una sanción; sin aplicar ningún criterio uniformizados más que el criterio propio y subjetivo, lo cual lleva a cometer muchas veces arbitrariedades para las partes, desprotegiendo muchas veces a quienes son los mayores afectados; por ejemplo si la denuncia es promovida por la víctima, no puede ser posible que la consecuencia directa de la sanción sea únicamente dirigida a satisfacer la punición estatal desconociendo la pretensión que dio inicio al procedimiento. En específico con respecto a los mecanismos conciliatorios o de arbitraje, se puede buscar la modificación normativa para que en base a alguno de estos MARCS también se satisfaga a la víctima denunciante y no solo al estado, siendo este un criterio de estricto cumplimiento en tanto sea por imperio de la ley.

 ESTUDIO JURÍDICO  
"SABIDURÍA Y JUSTICIA"

JOE BERNABÉ VERA SALDANA  
ABOGADO  
Reg. CAL. N° 84002

6.- ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?

**No existen criterios, se basa en la adecuación del hecho a la sanción y se fija por el instructor, por ello es necesario establecer un criterio por tramos de la gravedad del hecho, tal y cual la escale de sanciones de leves, graves y muy graves; el poder dimensionar esalar orientadores para que se pueda reparar las consecuencias del daño al paciente; por ejemplo, se promueve una iniciativa normativa en tanto se reparen determinados tipos de daños que serán comparados a las sanciones de las cuales coinciden, siendo que el instructor puede accesoriamente pronunciarse sobre un monto reparatorio prescindiendo así de la vía judicial; pese a lo dicho, al no existir ello actualmente no hay incidencia alguna de criterios para valorar las denuncias porque simplemente al no indemnizar se prescinde de valorar la gravedad del daño y por ende no hay escala de valoración de gravedad de denuncias, solo una evaluación de la circunstancia y su encuadramiento en el tipo sancionar.**

### **Objetivo Específico 2**

Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.

7.- Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:

**Mediante el examen de los hechos de la denuncia, los descargos de las IPRESS, la solicitud de documentación, la subsunción de la conducta con el tipo de sanción y la fijación de puntos controvertidos, dan paso a que pueda someterse a criterio del instructor o por imperio de la ley, que evalué ciertos elementos de la**

 ESTUDIO JURÍDICO  
"SABIDURÍA Y JUSTICIA"

JOE BERNABÉ VERA SALDANA  
ABOGADO  
Reg. CAL. N° 84002

**responsabilidad civil, para así poder generar consecuencias indemnizatorias justas y proporcionales al daño en merito al sustento documental que acredite el mismo, siendo así que se pueda determinar plenamente solo con dichos criterios la responsabilidad de la IPRESS para con el paciente; no obstante, es un posibilidad pasible de aplicación solo si la norma lo establece de manera expresa, pues sin modificación normativa, no existirá pronunciamiento expreso o análisis de estos elementos de la responsabilidad civil.**

**Premisa:** El artículo 28 del D.S. N°031-2014-SA, Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que: "(...) *La sanción de multa no tiene carácter indemnizatorio o resarcitorio para los afectados por la infracción de la IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud). Cualquier pretensión de dicho tipo es determinada, preferentemente, a través del servicio de conciliación o arbitraje en salud administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD (CECONAR), o en la vía judicial, según corresponda*".

**8.-** Tomando en cuenta la premisa presentada ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?

**La modificación debería orientarse a establecer de manera obligatoria a solicitud de parte la pretensión indemnizatoria o resarcitoria, ante algún órgano contralor, sea dentro del mismo procedimiento o fuera – eso depende del criterio del legislador – y que esta oriente a SUSALUD a que inmediatamente atienda estas pretensiones y las derive al sometimiento de una vía equivalente a la judicial; no obstante, se debe respetar el derecho de acceder a la vía judicial, para lo cual será necesario establecer en la ley, la oportunidad de plantear las pretensiones de naturaleza indemnizatoria y resarcitoria.**

**Premisa:** La "Ley de Daños a Pacientes" (Patient Injury Act) en Finlandia es una legislación importante que establece un sistema de compensación para pacientes que han sufrido daños como resultado de la atención médica recibida. Esta ley establece un marco legal para abordar reclamaciones por negligencia médica y proporcionar una vía para que los pacientes reciban compensación por los daños sufridos. A través de la Ley de Daños a Pacientes, se establece un sistema de compensación administrado por el Patient Insurance Centre, la cual es una entidad pública independiente en Finlandia. Este centro es responsable de manejar las reclamaciones de pacientes y determinar la elegibilidad para la compensación.

**ESTUDIO JURÍDICO  
"SABIDURÍA Y JUSTICIA"**  
JOE BERNABÉ VERA SALDANA  
ABOGADO  
Reg. CAL. N° 84002

9.- Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:

Un sistema compensatorio significaría el evitar la acción judicial en vano; es decir, que los jueces no tendrían que dilucidar acerca de la responsabilidad civil de la IPRESS, solo verían los casos de acciones de personal medico por culpa, culpa consciente o dolo eventual en la vía penal, o daño moral o a la persona en la vía civil, o inhabilitaciones en la vía administrativas. De esta forma asegura que en un primer momento se vea satisfecho el sufrimiento de la persona (victima/paciente supérstite) o de los familiares (del occiso), sin esperar tanto tiempo para obtener una compensación, la misma que podría bajo una iniciativa legislativa de sistematización compensatoria, poder ser realizada por algún órgano del Estado Peruano, priorizando el ahorro de recursos para crear un nuevo organismos y evaluando si los ya existentes podrían implementar dicho sistema a sus funciones habituales; una salvedad, sería cuando este sistema sea dirigido a asegurar al paciente de daños generados por IPRESS privadas; ya que, de ser estatales quien compensaría es el mismo Estado peruano, pero en las privadas al no ser subsidiada por el Estado, debe homologar a una aseguradora de fondos en casos de responsabilidad ante terceros, quizá mediante primas acordes al nivel de establecimiento de salud.



## ANEXO 04: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Dr.(a) ..... ELENA FLORES BECERRA .....

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Pregrado de la Escuela de Derecho de la UCV, en la sede de Lima Norte, Ciclo 2024-I, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia Curricular de Proyecto de Investigación.

El título de mi investigación es "*Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023*", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, se ha considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista.
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

---

**Marjhory Alessandra Santos Basilio**  
DNI N° 73142949

**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	ELEIDA FLORES BECERRA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social (X)
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	MINISTERIO DE JUSTICIA	
Institución donde labora:	MINISTERIO DE JUSTICIA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Jurídica: (si corresponde)		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Técnica de la entrevista)**

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista
Autor(a)(es):	Marjory Alessandra Santos Basilio
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	60 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	La investigación tiene como categoría 1. Multa Administrativa, con subcategorías: Potestad Sancionadora y el Procedimiento Administrativo Sancionador; como categoría 2. El derecho a la salud, con subcategorías: Denuncia de un servicio de salud y la indemnización; cuyo objetivo general es: Analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios



4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Sub categorías	Definición
<b>MULTA ADMINISTRATIVA</b>	<b>Potestad Sancionadora</b>  <b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>	Harris (2022) que explica lo que es la multa administrativa, definiéndose como una forma de reprimir al administrado en el sentido pecuniario, cuando infrinja alguna de las disposiciones de la administración, debiendo responder esta medida en estricto a las características de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad porque no son montos fijos, sino que varían entre un monto mínimo y máximo según su tipificación (pp. 322-324).
<b>DERECHO A LA SALUD</b>	<b>Denuncia de un servicio de salud</b>  <b>Indemnización</b>	García (2020) sustenta que se trata de un derecho que adquiere toda persona desde el nacimiento y que los tratados internacionales lo reconocen como uno que debe caracterizarse por la disponibilidad, que implica que existan establecimientos de salud equipados adecuadamente en proporción al número de habitantes; accesibilidad, que conlleva la exigencia de que esté al alcance de toda persona; aceptabilidad, que hace referencia a la conducta ética con la que debe atender el personal de salud en todo momento; y calidad, que hace referencia a la idoneidad con la que se deben brindar los servicios de salud según lo establecido por los estándares de la norma (pp. 82-83)..

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por MARJHORY ALESSANDRA SANTOS BASILIO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Categorías y subcategorías del instrumento:**

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Multa Administrativa	Potestad Sancionadora
	Procedimiento Administrativo Sancionador
Derecho a la salud	Denuncia de un servicio de salud
	Indemnización

- **Objetivos de las categorías y subcategorías:** Recabar información de los expertos especialistas en Derecho Procesal Administrativo, así como en Derecho Civil y Procesal Civil, con la finalidad de lograr el objeto de estudio orientado a determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud interviene en el Derecho a la Salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo General:</b> Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.	1. Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las Instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:	4	4	4	
	2. Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?	4	4	4	
	3. En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.° 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta	4	4	4	
<b>Objetivo Específico 1:</b> Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.	4. Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:	4	4	4	
	5. A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:	4	4	4	
	6. ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?	4	4	4	

<p><b>Objetivo Específico 2:</b>                  Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.</p>	7. Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:	4	4	4	
	8. ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?	4	4	4	
	9. Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

.....

.....

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]  
 No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** FLORES BÉCERRA ELENA  
**Especialidad del validador:** M.E. GESTIÓN PÚBLICA

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Validador**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Dr.(a) ..... JOSE CARLOS GAMARRA RAMON .....

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Pregrado de la Escuela de Derecho de la UCV, en la sede de Lima Norte, Ciclo 2024-I, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia Curricular de Proyecto de Investigación.

El título de mi investigación es *"Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, se ha considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista.
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

---

**Marjhory Alessandra Santos Basilio**  
DNI N° 73142949



**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	JOSE CARLOS GARRA RAMON		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN UNIVERSITARIA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Jurídica: (si corresponde)	MÁS DE 5 AÑOS		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala: (Técnica de la entrevista)**

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista
Autor(a)(es):	Marjhory Alessandra Santos Basilio
Procedencia:	Lima - Perú
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	60 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	La investigación tiene como categoría 1. Multa Administrativa, con subcategorías: Potestad Sancionadora y el Procedimiento Administrativo Sancionador; como categoría 2. El derecho a la salud, con subcategorías: Denuncia de un servicio de salud y la indemnización; cuyo objetivo general es: Analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios



#### 4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Sub categorías	Definición
<b>MULTA ADMINISTRATIVA</b>	<b>Potestad Sancionadora</b>  <b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>	Harris (2022) que explica lo que es la multa administrativa, definiéndose como una forma de reprimir al administrado en el sentido pecuniario, cuando infrinja alguna de las disposiciones de la administración, debiendo responder esta medida en estricto a las características de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad porque no son montos fijos, sino que varían entre un monto mínimo y máximo según su tipificación (pp. 322-324).
<b>DERECHO A LA SALUD</b>	<b>Denuncia de un servicio de salud</b>  <b>Indemnización</b>	García (2020) sustenta que se trata de un derecho que adquiere toda persona desde el nacimiento y que los tratados internacionales lo reconocen como uno que debe caracterizarse por la disponibilidad, que implica que existan establecimientos de salud equipados adecuadamente en proporción al número de habitantes; accesibilidad, que conlleva la exigencia de que esté al alcance de toda persona; aceptabilidad, que hace referencia a la conducta ética con la que debe atender el personal de salud en todo momento; y calidad, que hace referencia a la idoneidad con la que se deben brindar los servicios de salud según lo establecido por los estándares de la norma (pp. 82-83)..

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por MARJHORY ALESSANDRA SANTOS BASILIO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Categorías y subcategorías del instrumento:**

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Multa Administrativa	Potestad Sancionadora
	Procedimiento Administrativo Sancionador
Derecho a la salud	Denuncia de un servicio de salud
	Indemnización

- **Objetivos de las categorías y subcategorías:** Recabar información de los expertos especialistas en Derecho Procesal Administrativo, así como en Derecho Civil y Procesal Civil, con la finalidad de lograr el objeto de estudio orientado a determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud interviene en el Derecho a la Salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo General:</b> Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.	1. Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:	4	4	4	
	2. Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?	4	4	4	
	3. En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta	4	4	4	
<b>Objetivo Específico 1:</b> Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.	4. Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:	4	4	4	
	5. A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:	4	4	4	
	6. ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?	4	4	4	

<b>Objetivo Especifico 2:</b> Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño.	7. Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como el nexo causal y el daño? Explique:	4	4	4	
	8. ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?	4	4	4	
	9. Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

.....  
 .....

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [] Aplicable después de corregir [  ]  
 No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** GARRA RAMÓN JOSÉ CARLOS  
**Especialidad del validador:** DOCTOR EN DERECHO

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Validador**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Dr.(a) JOSE ANTONIO REYNA FERREYROS

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Pregrado de la Escuela de Derecho de la UCV, en la sede de Lima Norte, Ciclo 2024-I, requiero validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para desarrollar mi investigación con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia Curricular de Proyecto de Investigación.

El título de mi investigación es "*Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023*", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, se ha considerado convenientemente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista.
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

**Marjhory Alessandra Santos Basilio**  
DNI N° 73142949

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer jurídico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	DR. JOSE ANTONIO REYNA FERREYROS	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DOCENCIA	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Jurídica: (si corresponde)</b>	Sí	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Técnica de la entrevista)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autor(a)(es):</b>	Marjhory Alessandra Santos Basilio
<b>Procedencia:</b>	Lima - Perú
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	60 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima
<b>Significación:</b>	La investigación tiene como categoría 1. Multa Administrativa, con subcategorías: Potestad Sancionadora y el Procedimiento Administrativo Sancionador; como categoría 2. El derecho a la salud, con subcategorías: Denuncia de un servicio de salud y la indemnización; cuyo objetivo general es: Analizar cómo la sanción administrativa de multa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Sub categorías	Definición
<b>MULTA ADMINISTRATIVA</b>	<b>Potestad Sancionadora</b>  <b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>	Harris (2022) que explica lo que es la multa administrativa, definiéndose como una forma de reprimir al administrado en el sentido pecuniario, cuando infrinja alguna de las disposiciones de la administración, debiendo responder esta medida en estricto a las características de la idoneidad, necesidad y proporcionalidad porque no son montos fijos, sino que varían entre un monto mínimo y máximo según su tipificación (pp. 322-324).
<b>DERECHO A LA SALUD</b>	<b>Denuncia de un servicio de salud</b>  <b>Indemnización</b>	García (2020) sustenta que se trata de un derecho que adquiere toda persona desde el nacimiento y que los tratados internacionales lo reconocen como uno que debe caracterizarse por la disponibilidad, que implica que existan establecimientos de salud equipados adecuadamente en proporción al número de habitantes; accesibilidad, que conlleva la exigencia de que esté al alcance de toda persona; aceptabilidad, que hace referencia a la conducta ética con la que debe atender el personal de salud en todo momento; y calidad, que hace referencia a la idoneidad con la que se deben brindar los servicios de salud según lo establecido por los estándares de la norma (pp. 82-83)..

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por MARJHORY ALESSANDRA SANTOS BASILIO en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Categorías y subcategorías del instrumento:**

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Multa Administrativa	Potestad Sancionadora
	Procedimiento Administrativo Sancionador
Derecho a la salud	Denuncia de un servicio de salud
	Indemnización

- Objetivos de las categorías y subcategorías: Recabar información de los expertos especialistas en Derecho Procesal Administrativo, así como en Derecho Civil y Procesal Civil, con la finalidad de lograr el objeto de estudio orientado a determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud interviene en el Derecho a la Salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo General:</b> Analizar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios.	1. Con base en su experiencia, ¿Cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios? Explique:	4	4	4	
	2. Dado que una gran cantidad de sanciones de multa no son pagadas en su totalidad, ¿considera que esta medida es adecuada para sancionar a los responsables de un establecimiento de salud por no brindar un servicio conforme a la normativa? ¿Por qué?	4	4	4	
	3. En su opinión, ¿considera adecuada la tipificación de las infracciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 031-2014-SA, regulado por la Superintendencia Nacional de Salud, para garantizar el derecho a la salud de los usuarios a nivel nacional? Por favor, sustente su respuesta	4	4	4	
<b>Objetivo Específico 1:</b> Describir cómo el procedimiento administrativo sancionador dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud atiende las denuncias de un servicio de salud.	4. Acorde a su máxima experiencia ¿Cómo el procedimiento administrativo sancionador, como originaria de la sanción administrativa de multa y tramitado por la Superintendencia Nacional de Salud, atiende las denuncias de un servicio de salud? Argumente sobre las acciones y el procedimiento que realiza la entidad al recibir una denuncia:	4	4	4	
	5. A su parecer ¿Qué criterios toma en consideración la Superintendencia Nacional de Salud para atender una denuncia por medio de un procedimiento administrativo sancionador, y no optando por otro mecanismo como la conciliación o el arbitraje? Explique:	4	4	4	
	6. ¿Cuáles son los criterios que la Superintendencia Nacional de Salud utiliza para evaluar la gravedad de una denuncia dentro del procedimiento administrativo sancionador?	4	4	4	

<p><b>Objetivo Específico 2:</b>          Describir cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa examina también los elementos necesarios para la indemnización como elnexo causal y el daño.</p>	7. Según su opinión por afinidad con la materia ¿Cómo la potestad sancionadora de la Superintendencia Nacional de Salud al imponer una multa, examina también los elementos necesarios para la indemnización como elnexo causal y el daño? Explique:	4	4	4	
	8. ¿Qué modificaciones a esta norma aplicable por SUSALUD serían adecuadas para que la potestad sancionadora de esta entidad posea también la facultad de indemnizar mediante un procedimiento administrativo sancionador a los usuarios agraviados por un servicio de salud?	4	4	4	
	9. Considerando la premisa citada ¿Qué efectos supondría la adaptación de este sistema de protección del derecho a la salud en Perú? Sustente su respuesta:	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

.....  
 .....

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir [ ]  
 No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** JOSE ANTONIO REYNA FERREYROS

**Especialidad del validador:** DOCENTE METODOLÓGICO



JOSÉ ANTONIO REYNA-FERREYROS  
 ABOGADO  
 REG. C.A.C. 6999

**Firma del Experto Validador**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 05: Consentimientos informados de participantes



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

#### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

#### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Christian Guzmán Napurí**

Firma:



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: María Estela Fajardo Zamora**

**Firma:**



Abg. MARÍA ESTELA FAJARDO ZAMORA  
REG. C.A.L. Nº 33522  
DEFENSOR PÚBLICO  
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Helard Carlos Alberto Gil Chu**

Firma:



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Fiorella Michelle Rodriguez Salcedo**

Firma:



F MICHELLE RODRIGUEZ SALCEDO  
ABOGADA  
C.A.I. 5160

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Nicole Romina Aponte Rojas**

Firma:



NICOLE ROMINA  
APONTE ROJAS  
ABOGADA  
REG. 84147

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Sergio Diego Human Vargas**

Firma:



.....  
SERGIO DIEGO HUAMAN VARGAS  
ABOGADO  
Reg. 83938

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023”
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciagu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciagu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos: Verónica Katherin Tapia Quispe**

Firma:



VERÓNICA KATHERIN  
TAPIA QUISPE  
ABOGADA  
Reg.84760



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023"

**Investigadora:** Marjhory Alessandra Santos Basilio

### Propósito del estudio

Se le invita a participar en la investigación titulada "Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023", cuyo objetivo es determinar cómo la multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a las instituciones prestadoras del servicio interviene en la protección del derecho a la salud de los usuarios. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

La problemática a ser desarrollada en la presente investigación es de gran impacto porque se requiere evaluar si los mecanismos que tienen por finalidad proteger y garantizar derechos fundamentales como el de la salud, cumplen con dicha finalidad. Por acceso a la información pública se puede conocer sólo revisando el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud, que la mayoría de sanciones de multa que esta impone, no son pagadas en su totalidad. Y si son pagadas, este monto de dinero no es otorgado al usuario agraviado, por lo que dicha persona permanece como afectado teniendo que recurrir a la vía judicial que naturalmente es tardía, insatisfactoria y costosa. Por lo que a través del derecho comparado, pueden evaluarse nuevas propuestas para reparar al usuario afectado.

### Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023"
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de los entrevistados, validando su participación en esta con una fotografía junto a la investigadora y su firma al final del documento que contenga sus respuestas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Marjhory Alessandra Santos Basilio al correo electrónico [msantosba@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msantosba@ucvvirtual.edu.pe), o a la asesora Endira Rosario García Gutierrez con correo [egarciaqu@ucvvirtual.edu.pe](mailto:egarciaqu@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombres y Apellidos:** JOE BERNARDO VERA SARDAÑA

**Correo electrónico:** JBVERASAZ@GMAIL.COM

**Firma:** 

# ANEXO 06: Reporte de similitud de programa Turnitin

feedback studio MARJHORY ALESSANDRA SANTOS BASILIO | MULTA ADMINISTRATIVA IMPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD A INSTITUCIONES PR... /100 1 de 81

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Multa administrativa impuesta por la Superintendencia Nacional de Salud a instituciones prestadoras del servicio y el derecho a la salud, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Abogada

**AUTORA:**  
Santos Basilio, Marjory Alessandra (<https://orcid.org/0009-0001-7984-0544>)

**ASESORA:**  
Dra. García Gutiérrez, Endira Rosario (<https://orcid.org/0000-0001-9588-1492>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación público privado, gestión pública, política tributaria y legislación tributaria

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ  
2024

**Resumen de coincidencias**

**13 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
2	www.cajpe.org.pe	1 %
3	dspace.untruu.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	busquedas.elperuano.pe	<1 %
6	issuu.com	<1 %
7	repozforium.uni.wroc.pl	<1 %
8	paajournal.biomedcent...	<1 %
9	cdn.www.gob.pe	<1 %
10	www.ncbi.nlm.nih.gov	<1 %
11	pdfa.semantic scholar...	<1 %

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 10759 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

## ANEXO 07: Correos de postulación y aceptación de artículo de investigación a revista

