



***En oficio dirigido a director de nosocomio***

**ICA: DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOLICITÓ ADOPTAR MEDIDAS QUE GARANTICEN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN HOSPITAL REGIONAL**

**Nota de Prensa N°182/DP/OCII/2015**

- ***En supervisión realizada de madrugada se encontró a un grupo de usuarios que esperaban por una cita desde el día anterior.***
- ***Además, se constataron la ausencia de especialistas, flujogramas de atención y algunos medicamentos.***

Tras una supervisión realizada de madrugada al Hospital Regional de Ica, la Defensoría del Pueblo constató algunas deficiencias en la calidad de la atención y en los servicios que se brindan. En ese sentido, el Jefe de la Oficina Defensorial de Ica recomendó –mediante oficio remitido al director del nosocomio– tomar medidas que den solución a esta problemática, que afecta el derecho a la protección de la salud de la población.

Comisionados de dicha Oficina Defensorial verificaron que los usuarios (entre ellos, personas adultas mayores) se ven obligados a concurrir en las últimas horas del día anterior y madrugada del día de atención, puesto que es la única forma de que consigan un turno; de lo contrario, no son atendidos y se posterga el inicio de sus tratamientos. Asimismo, a pesar de que se permite el ingreso de las personas a la sala de espera, no cuentan con un orientador, por lo que se generan discusiones y alteraciones.

Además, en Medicina Física y Rehabilitación y en el Servicio de Imágenes, se encontraron usuarios que hacían colas desde la 1 a.m. para acceder a una cita del mismo día o del día siguiente. Incluso, los pacientes mencionaron que no se les comunica la ausencia o falta de algún profesional, provocando que, en algunos casos, esperen en vano.

De otro lado, se comprobó que el Servicio de Emergencia no cuenta con un flujograma del proceso de atención a los pacientes; carecen de anesthesiólogo y de obstetra programados; y no tienen algunos medicamentos e insumos en el servicio de farmacia. Cabe indicar también que, durante la visita, no se logró ubicar al médico jefe del servicio de guardia, ni al personal médico consignado en el rol.

“Esta situación genera insatisfacción en la población, que nota una evidente falta de orden y organización en el otorgamiento de citas y otros servicios”, señaló Jorge Hernández Velarde, Jefe de la Oficina Defensorial de Ica (e). “El servicio debe garantizar la completa satisfacción de las personas usuarias, puesto que afecta tanto el componente esencial de calidad, como el derecho fundamental a la dignidad”, agregó.

Por ello, en el oficio recalcó al director de la institución solucionar el problema de la programación de citas, para que la población no tenga que pernoctar en el hospital y poner en peligro su integridad. Además, exhortó a colocar el flujograma sobre el proceso de atención en un lugar visible y a mantener en stock medicamentos e insumos, requeridos principalmente por pacientes del Seguro Integral de Salud.

Cabe resaltar que una situación similar ocurre en el Hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Essalud, el cual además de no contar con flujograma y tener problemas con la programación de citas (con largas colas como consecuencia), carece de una señalización adecuada. Por ello, también mediante oficio, se le solicitó al director de este nosocomio procurar medidas para solucionar estos problemas y garantizar una atención adecuada en los diferentes servicios.

**Ica, 26 de agosto de 2015.**