

Nota de Prensa N° 1083/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: DESCONOCIMIENTO DE LENGUAS INDÍGENAS AFECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN HUANCVELICA

- ***Mujer quechuahablante fue registrada como fallecida por error en la comunicación.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Huancavelica exigió a todas las entidades que brindan servicios públicos en la región adoptar las medidas pertinentes a fin de que las barreras idiomáticas no obstaculicen el adecuado servicio que debe recibir la ciudadanía. Ello, tras intervenir en el caso de una ciudadana quechuahablante que fue registrada como fallecida por una equivocación del personal del Centro de Salud Achapata, en el distrito de Acoria.

Según la información recabada por la oficina defensorial, la ciudadana afectada acudió, el 20 de septiembre, al Centro de Salud Achapata para solicitar el certificado de defunción de su madre, quien falleció ese mismo día en el referido establecimiento de salud. La mujer se entrevistó con el personal sanitario, quienes luego de hacer los trámites de registro, le indicaron que regrese el 22 de septiembre para recoger el certificado y el acta de defunción. Sin embargo, al momento de realizar los trámites para la adquisición del ataúd y el nicho para su madre, la funeraria le informó que sus datos personales figuraban en lugar de los de su progenitora.

Ante esta situación, que podía generar la cancelación de su Seguro Integral de Salud (SIS) y su retiro de los programas sociales, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Huancavelica se comunicó con el Reniec a fin de solicitar la cancelación del certificado y acta errados, así como tramitar la expedición de un nuevo certificado y el acta de defunción.

Asimismo, la institución se comunicó con el centro de salud del poblado de Achapata y del SIS Huancavelica, para informar sobre el trámite efectuado y exhortar a que se realicen las acciones pertinentes para que la pobladora no se vea perjudicada. “Todo parece indicar que la señora Emiliana, que habla quechua, no pudo entenderse bien con los trabajadores, que hablan castellano”, manifestó Roly Bazán, jefe de la oficina de la Defensoría del Pueblo en Huancavelica.

Tras la intervención defensorial el centro de salud corrigió los datos del acta y elaboró un nuevo certificado de defunción con la información correcta, mientras que el SIS garantizó la continuidad del seguro de la ciudadana, quedando pendientes la anulación del certificado y el acta de defunción, errados, diligencia que se encuentra en trámite.

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Huancavelica requirió al establecimiento de salud de Achapata y a todas las entidades que brindan servicios públicos en la región adoptar acciones para que situaciones similares no se repitan y que el idioma no constituya una barrera para brindar un adecuado servicio. Asimismo, recomendó a las autoridades solicitar el apoyo de intérpretes cuando la situación lo requiera, para no vulnerar los derechos de las personas.

Huancavelica, 8 de octubre de 2020