

Nota de Prensa N° 083/OCII/DP/2021

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: SIS DEBE SUPERVISAR SUS CANALES DE ATENCIÓN PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LA CIUDADANÍA

La oficina de la Defensoría del Pueblo en La Libertad requirió a la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud (SIS) supervisar en forma inopinada el funcionamiento de sus canales de atención al usuario, con el fin de brindar una respuesta rápida y oportuna a los casos de la ciudadanía que todos los días llegan a dicha institución para afiliarse y/o informarse sobre el seguro de salud en la región.

La institución recibió las quejas de algunos usuarios sobre las dificultades para la afiliación, debido a que cuando solicitan información por el número de WhatsApp habilitado obtienen una respuesta al día siguiente y cuando llaman a los números asignados por el seguro, nadie responde. La misma situación se registra cuando los usuarios se comunican con los números colocados en la fachada del local central en Trujillo, donde además el personal de seguridad indica que no hay atención presencial.

Considerando que la salud es un derecho fundamental y que todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a un seguro de salud, la oficina de la Defensoría del Pueblo en La Libertad recomendó al SIS supervisar inopinadamente el funcionamiento de sus canales de atención y tener en cuenta que, si bien resulta válida la comunicación mediante WhatsApp, mensajes de texto o llamada en el actual contexto de la pandemia, esta debe facilitar la rápida y oportuna respuesta.

Ante ello, además se le sugiere evaluar la implementación de la modalidad presencial para la atención al público, debiendo previamente realizar las gestiones necesarias para reforzar el cuidado del personal, procurando que se realicen las pruebas de descartar COVID-19 a sus trabajadores, y que se implementen los protocolos de bioseguridad e información para la atención a los usuarios.

Finalmente, tras evidenciar la necesidad de que se fortalezca el Área de Afiliaciones, la institución recomendó designar a otro servidor público a la Unidad Desconcentrada Regional La Libertad – SIS para agilizar tal procedimiento, considerando que solo existe una persona a cargo del área, la misma que atiende las afiliaciones bajo el criterio de orden de ingreso, las cuales se incrementan cada día.

La oficina de la Defensoría del Pueblo de La Libertad indicó que seguirá velando porque se atienda de manera oportuna el acceso a los servicios de salud de las/los ciudadanas/os a fin de garantizar sus derechos y recordó a la población que tiene habilitado su número de emergencia 945998011 y atiende en forma presencial en su local ubicado en Av. Larco N° 184.

La Libertad, 19 de enero de 2021