

25
años



Nota de Prensa n.º 906/OCII/DP/2021

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: HOSPITAL ANTONIO LORENA DE CUSCO DEBE MEJORAR SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA

- ***Ante queja de ciudadana que no fue atendida oportunamente, representantes de la institución corroboraron deficiencias en la atención no presencial.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Cusco exhortó a la dirección del Hospital Antonio Lorena a disponer mejoras inmediatas en los canales de comunicación e implementar mecanismos de control sobre el servicio de atención telefónica que brinda a la ciudadanía, a fin de no privar del derecho a la salud a las personas que requieren atención.

El pedido fue realizado tras investigarse la queja presentada por una ciudadana quien manifestó no haber sido atendida por el nosocomio cusqueño, en su intento por obtener una cita médica a través del servicio telefónico. Ella manifestó que fue programada para una cita el 3 de junio, la cual no se pudo concretar por ser feriado regional en Cusco; no obstante, al día siguiente, realizó diversas llamadas al Hospital Lorena para reprogramar su cita sin obtener respuesta en ninguno de los números de atención.

Esta presunta falta de atención a la ciudadana que intentó comunicarse por la vía telefónica con el nosocomio para obtener una cita médica pudo ser corroborada por la Defensoría del Pueblo la cual efectuó diversas llamadas a los números de atención consignados para atender a la población, sin que respondieran en ninguna de las tres líneas móviles.

Ante este hecho, la jefa de la oficina defensorial, Rosa Santa Cruz, se refirió a los alcances del decreto supremo 05-2021-SA, precisando que todo establecimiento de salud debe implementar canales de telesalud para la atención virtual en los casos que sea posible, de modo tal que se pueda evitar que la población acuda a los centros de salud y prevenir así la propagación del COVID-19.

En ese sentido, la representante de la Defensoría del Pueblo exigió al Hospital Lorena disponer que, como parte del servicio de atención médica a distancia, se implementen también nuevos canales para la obtención de citas que incluya la tecnología disponible como el uso del WhatsApp o el correo electrónico, entre otras metodologías que estén al alcance de la población y garanticen su atención oportuna.

Cabe indicar que, ante la vulneración de cualquier derecho, la población cusqueña puede dirigirse a los teléfonos 995-622772 o 972-936604. También pueden enviar un mensaje al correo electrónico odcusco@defensoria.gob.pe.

Cusco, 14 de junio de 2021