

25  
años



Nota de Prensa n.º 1301/OCII/DP/2021

## **DEFENSORÍA DEL PUEBLO: ESSALUD DEBE GARANTIZAR ATENCIÓN OPORTUNA EN SERVICIO DE CITAS TELEFÓNICAS EN HOSPITAL DE JAÉN**

- ***A la fecha solo opera una de las cuatro líneas habilitadas, pese a que se reciben hasta 600 llamadas diarias de Jaén, Bagua y San Ignacio.***

El módulo de la Defensoría del Pueblo en Jaén instó a las autoridades de EsSalud a garantizar la atención oportuna del servicio telefónico de citas para personas con problemas de salud distintos al COVID-19 que brinda el Hospital II, ubicado en esta ciudad.

El pedido fue hecho luego que se comprobaba que solo una de las cuatro líneas telefónicas que han sido puestas a disposición de la población viene operando actualmente, lo que imposibilita una adecuada atención ante la alta demanda de pedidos de citas que registra dicho nosocomio, donde se atiende a personas procedentes de Jaén, Bagua y San Ignacio.

En efecto, tras las quejas presentadas por la población ante la sede defensorial en Jaén, personal de la institución llevó a cabo una supervisión que permitió detectar que, de las cuatro líneas telefónicas que son publicitadas en el frontis del hospital para la gestión de citas en servicios distintos al COVID-19, solo dos se encontraban activas mientras que el resto estaba fuera de servicio debido a que el personal a cargo de la atención se encontraba de vacaciones.

No obstante, de las dos líneas activas solo una era destinada para la atención de citas y estaba a cargo de un personal dedicado exclusivamente a dicha labor, en el horario de 8 a 13 horas. Mientras que la otra línea estaba disponible de acuerdo con la disponibilidad de personal, pues el mismo también debía cumplir funciones en otros servicios.

Asimismo, la supervisión permitió advertir que el Hospital II de Jaén registra un promedio de 500 a 600 llamadas telefónicas diarias para solicitudes de citas, lo que resulta imposible que sean atendidas adecuadamente por una sola persona. Esta situación, además, pone en riesgo la salud de la población que demanda una atención oportuna por parte del nosocomio.

Tras estas evidencias, el jefe del módulo defensorial, Engeles Juipa, remarcó la obligación que tienen las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ipress) en garantizar el derecho de acceso a servicios de salud eficientes por parte de la ciudadanía, capaz de responder oportunamente y bajo términos aceptables las demandas de atención en su jurisdicción. “Resulta urgente que EsSalud garantice la continuidad de las cuatro líneas telefónicas que han sido habilitadas para atender a la población y no afectar el derecho que tienen las personas en recibir una atención de salud de calidad”, precisó el representante de la Defensoría del Pueblo.

**Jaén, 30 de septiembre de 2021**