

25  
años



Nota de Prensa n.º 1378/OCII/DP/2021

## DEFENSORÍA DEL PUEBLO: ADVIERTE DIFICULTADES EN LA ATENCIÓN DE SALUD BRINDADA MEDIANTE TELECONSULTA

- ***Autoridades sanitarias deben monitorear y evaluar las atenciones que se brindan vía teleconsulta.***

Durante la primera semana del mes de octubre, las oficinas de la Defensoría del Pueblo en San Martín, Puno, Amazonas, Ayacucho, Cajamarca, Junín, Pasco, Callao, Piura, Lambayeque y Lima Centro han empezado a recabar información sobre las dificultades que presentan las personas usuarias de los servicios de salud con relación a la teleconsulta o telemedicina que se brindan en los establecimientos del Ministerio de Salud (Minsa), gobiernos regionales y EsSalud.

En efecto, a la fecha, se han realizado 80 entrevistas, advirtiendo que, de las personas que llegaron a recibir atención mediante teleconsulta, más de la mitad manifestaron presentar dificultades. Algunas de ellas indicaron que no las llamaron a la hora señalada, no les prestaron atención a sus dolencias o cuando se comunicaron tuvieron problemas de señal y no se escuchaba. Además, respecto al tiempo empleado en la teleconsulta para atender sus problemas de salud, alrededor del 60 % manifestó que este no fue suficiente.

Respecto a la claridad de la información por parte del médico o del personal de salud que las atendió por teleconsulta, casi la mitad de las personas entrevistadas consideró que no ha sido buena, pues la calificaron de regular, mala o muy mala, debido a que no se prestó atención a sus síntomas, no se resolvieron sus dudas, la atención fue muy rápida y poco comprensible la explicación médica.

En una línea similar, en lo que concierne al trato y la amabilidad del personal de salud que brindó la atención, más del 40 % la calificó como regular, mala o muy mala, pues la atención se realizó en un corto tiempo, percibieron falta de paciencia de parte del personal para explicarles, o notaron falta de claridad en el diagnóstico.

Como resultado, la gran mayoría de personas (casi el 80 %) manifestó preferir la atención presencial, con la adopción de medidas de prevención para acudir a los establecimientos de salud, debido al tiempo limitado de las teleconsultas, la preferencia por conocer de manera más detallada su diagnóstico, que pueda ser evaluada su sintomatología, además de preferir un mejor trato del personal de salud.

La Defensoría del Pueblo considera necesario dar a conocer estos primeros resultados para que las autoridades sanitarias puedan evaluar la atención que se brinda por teleconsulta y sirva para canalizar la demanda de servicios de salud considerando que se han ido incrementando de manera sustancial a propósito de la pandemia.

Finalmente, señaló que con estos resultados irá ampliando la muestra para conocer con mayores detalles las dificultades que enfrentan las personas que tienen otros diagnósticos diferentes al COVID-19 que viene recibiendo atención por teleconsulta a nivel nacional.

Lima, 29 de octubre de 2021