

EMERGENCIA NACIONAL Y SANITARIA

«HALLAZGOS, ACTUACIONES, AVANCES Y RESULTADOS ESTRATÉGICOS - COVID 19»

DÍA 269 - AL 09.12.2020 - A LAS 17:30 HORAS

✓ AMAZONAS

1. AMAZONAS / CHACHAPOYAS / CHACHAPOYAS

Tema: - Servicios de salud - Infraestructura de salud - Infraestructura dañada o en mal estado - Por deficiencia o falta de mantenimiento

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en las nuevas instalaciones de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Virgen de Fátima- se advertirían filtraciones de agua por el techo y luminarias por la temporada de lluvias, así como fallas en las conexiones eléctricas y desprendimiento de paredes -con la consecuente afectación al correcto funcionamiento de ventiladores mecánicos, aspiradores de secreciones y monitores multiparámetro para el tratamiento de pacientes COVID 19; toda vez que se habría retornado a las instalaciones de la antigua Unidad de Cuidados Intensivos de tal establecimiento de salud-.

Fuente: Presencial / OD AMAZONAS

Acción defensorial: Se recomendó a la Dirección Regional de Salud de Amazonas la urgente acción competencial, ante la advertencia de infraestructura dañada en la nueva Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Virgen de Fátima -habida cuenta de la afectación de la expectativa de una atención especializada óptima, en perjuicio de la ciudadanía usuaria de Amazonas en el contexto de la vigente emergencia nacional y sanitaria, ante la proliferación de COVID 19-.

Avance defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento del compromiso de efectivo emplazamiento regional a la empresa contratista, respecto de la necesidad de subsanación de defectos en la obra de la nueva Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Virgen de Fátima -cuya liquidación aún no habría ocurrido, con vigencia de garantías aún por un año-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud de Amazonas / Director

Estado: Trámite / Investigación

2. AMAZONAS / CHACHAPOYAS / CHACHAPOYAS

Tema: - Servicios públicos - Acceso - Demora injustificadas en el acceso al servicio

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la empresa EMUSAP S.A.- se habría desatendido el reclamo de una ciudadana usuaria respecto de la interrupción del suministro regular del servicio de agua; que presuntamente obedecería a una baja presión causada por la instalación de tuberías clandestinas cerca de su domicilio.

Fuente: Presencial / OD AMAZONAS

Acción defensorial: Se recomendó a la empresa EMUSAP S.A. la urgente garantía de restitución del suministro de agua en el domicilio reportado -dada la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria-; así como la inmediata acción competencial ante la instalación de tuberías clandestinas que perjudicarían la presión de agua en la zona.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva reanudación regular del servicio de saneamiento y la clausura de tuberías clandestinas advertidas como su causa.



Entidad emplazada: Empresa EMUSAP S.A. / Gerente
Estado: Concluido / Investigación

3. AMAZONAS / CHACHAPOYAS / CHACHAPOYAS

Tema: - Servicios públicos - Acceso - Demora injustificadas en el acceso al servicio

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la empresa EMUSAP S.A.- se habría desatendido el reclamo de una ciudadana usuaria persona con discapacidad respecto de la interrupción del suministro regular del servicio de agua -que obedecería a una obstrucción en la vía principal de conducción de Tilacancha-; sin que presuntamente se hubiera abastecido a través de camiones cisternas de manera temporal.

Fuente: Presencial / OD AMAZONAS

Acción defensorial: Se recomendó a la empresa EMUSAP S.A. la inmediata acción de abastecimiento temporal mediante camiones cisterna -mientras se restituye el suministro regular de agua en el domicilio reportado-; dada la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo suministro temporal de agua en el domicilio reportado -a través de camiones cisterna-.

Entidad emplazada: Empresa EMUSAP S.A. / Gerente de Operaciones

Estado: Concluido / Investigación

Grupo vulnerable: Personas con discapacidad

4. AMAZONAS / CHACHAPOYAS / CHACHAPOYAS

Tema: - Servicios públicos - Acceso - Demora injustificadas en el acceso al servicio

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la empresa EMUSAP S.A.- se habría desatendido el reclamo de un ciudadano respecto de la interrupción del suministro regular del servicio de agua en un comedor popular de Chachapoyas -que obedecería a una obstrucción en la vía principal de conducción de Tilacancha-; sin que presuntamente se hubiera abastecido a través de camiones cisternas de manera temporal.

Fuente: Virtual - Telefónica / OD AMAZONAS

Acción defensorial: Se recomendó a la empresa EMUSAP S.A. la inmediata acción de abastecimiento temporal mediante camiones cisterna -mientras se restituye el suministro regular de agua en el predio reportado-; dada la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo suministro temporal de agua en el predio reportado -a través de camiones cisterna-.

Entidad emplazada: Empresa EMUSAP S.A. / Gerente de Operaciones

Estado: Concluido / Investigación

5. AMAZONAS / CHACHAPOYAS / CHACHAPOYAS

Tema: - Servicios públicos - Acceso - Demora injustificadas en el acceso al servicio

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la empresa EMUSAP S.A.- se habría desatendido el reclamo de una ciudadana respecto de la interrupción del suministro regular del servicio de agua en los barrios Pollapampa y Los Eucaliptos -que obedecería a una obstrucción en la vía principal de conducción de Tilacancha-; sin que presuntamente se hubiera abastecido a través de camiones cisternas de manera temporal.

Fuente: Virtual - Telefónica / OD AMAZONAS

Acción defensorial: Se recomendó a la empresa EMUSAP S.A. la inmediata acción de abastecimiento temporal mediante camiones cisterna -mientras se restituye el suministro regular de agua en el predio reportado-; dada la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo suministro temporal de agua en la zona reportada -a través de camiones cisterna-.

Entidad emplazada: Empresa EMUSAP S.A. / Gerente de Operaciones

Estado: Concluido / Investigación

✓ ÁNCASH

6. ÁNCASH / HUARAZ / INDEPENDENCIA

Tema: - Justicia - Debido proceso - Falta de celeridad procesal

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en el Segundo Juzgado de Trabajo Transitorio de Huaraz- se habría dilatado la entrega de un expediente judicial a una persona perito nombrada judicialmente y -además- con servicios profesionales abonados por el ciudadano interesado.

Fuente: Presencial / OD ÁNCASH



Acción defensorial: Se requirió información al urgente al Segundo Juzgado de Trabajo Transitorio de Huaraz, respecto del estado actualizado del proceso judicial reportado -incluida data sobre la alegada no concreción de entrega del caso a la persona perito nombrada judicialmente, y hasta abonada en lo económico por sus servicios especializados-.

Avance defensorial: Se mantiene cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

Entidad emplazada: Segundo Juzgado de Trabajo Transitorio de Huaraz / Juez

Estado: Trámite / Investigación

✓ HUÁNUCO

7. HUÁNUCO / LEONCIO PRADO / LUYANDO

Tema: - Servicios públicos - Calidad de la atención al usuario - Malos tratos al usuario del servicio

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la agencia Leoncio Prado del Banco de la Nación- se habría desatendido a un grupo de 63 personas con discapacidad que acudieron al cobro de bonos estatales y la pensión no contributiva del Programa Contigo -que beneficia en caso de pobreza y pobreza extrema-; sin que se hubiesen habilitado ventanillas de atención preferente ni cuidado el respeto al distanciamiento social obligatorio.

Fuente: Virtual - Telefónica / MOD TINGO MARÍA



Acción defensorial: Se recomendó a la agencia Leoncio Prado del Banco de la Nación la urgente garantía de

atención a las 63 personas con discapacidad reportadas -con la consecuente necesidad de reconocimiento de su condición prioritaria; más aún, en el contexto de la vigente emergencia nacional y sanitaria ante la proliferación de COVID 19-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva habilitación de dos ventanillas exclusivas para la atención prioritaria del grupo de personas con discapacidad reportado; habiéndose garantizado su acceso a bonos estatales y a la pensión no contributiva del Programa Contigo.

Entidad emplazada: Agencia Leoncio Prado del Banco de la Nación / Administrador

Estado: Concluido / Investigación

Grupo vulnerable: Personas con discapacidad



8. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Seguridad pública

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la Calle Los Olivos, de la ciudad de Piura- un grupo de personas se hallaban practicando deportes colectivos como fútbol y voleibol; a pesar de su irrespeto al distanciamiento social obligatorio vigente en el marco de la emergencia nacional y sanitaria -ante la proliferación de COVID 19-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA



Acción defensorial: Se recomendó a la Comisaría de Piura la urgente acción competencial en la zona reportada -en la línea de garantía de respeto de la distancia social obligatoria, que prohíbe la práctica de deportes colectivos como fútbol y voleibol-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, personal policial se constituyó en la Calle Los Olivos; habiéndose disuadido de la continuación de la prohibida práctica de deportes colectivos -como fútbol y voleibol-.

Entidad emplazada: Comisaría de Piura / Representante

Estado: Concluido / Investigación

9. PIURA / PIURA / CASTILLA

Tema: - Servicios de salud - Acceso - Demora a la atención en salud

Hallazgo: Toma de conocimiento de que un ciudadano adulto mayor (60) presentaría sintomatología asociada a una insuficiencia respiratoria, sin que presuntamente hubiese sido atendido por personal sanitario especializado -en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria, ante la proliferación de COVID 19-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA

Acción defensorial: Se recomendó al Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura la urgente garantía de atención sanitaria especializada, a favor del derecho a la salud del paciente adulto mayor reportado.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo que el Centro Médico Castilla monitorease la evolución de la insuficiencia respiratoria del ciudadano afiliado al Seguro Social de Salud (EsSalud).

Entidad emplazada: Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura / Gerente

Estado: Concluido / Investigación

Grupo vulnerable: Personas adultas mayores

10. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud - Calidad de la prestación del servicio - Problemas relacionados a la disponibilidad de información adecuada para pacientes y familiares.

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la Unidad de Cuidados Intensivos para COVID 19 del Hospital Santa Rosa- habría fallecido una ciudadana sin confirmación del resultado de la prueba de descarte del nuevo coronavirus -con la consecuente omisión informativa necesaria para la adecuada disposición del cadáver, en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria-; más aún, cuando parientes de la fallecida habrían empezado a presentar sintomatología asociada a COVID 19.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / **OD PIURA**

Acción defensorial: Se recomendó a la Dirección Regional de Salud de Piura la urgente garantía de cumplimiento de protocolos correspondientes a una sospecha de deceso a causa de COVID 19 -ante la falta de confirmación o descarte definitivo-; así como el inmediato monitoreo de la evolución de salud de la familia de la fallecida -dada su presentación de sintomatología asociada al nuevo coronavirus-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo tratamiento del cadáver como sospechoso de COVID 19 -hasta su consecuente disposición final-; así como también el monitoreo de salud de las personas que mantuvieron contacto directo con la persona muerta.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud de Piura / Directora de Inteligencia Sanitaria

Estado: Concluido / Investigación

11. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud - Acceso - Demora a la atención en salud

Hallazgo: Toma de conocimiento de que un ciudadano en situación de calle presentaría sintomatología asociada a una insuficiencia respiratoria, sin que presuntamente hubiese sido atendido por personal sanitario especializado -en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria, ante la proliferación de COVID 19-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / **OD PIURA**

Acción defensorial: Se recomendó a la Dirección Regional de Salud de Piura la urgente garantía de atención sanitaria especializada, a favor del derecho a la salud del paciente en situación de calle. Del mismo modo, se recomendó la desinfección de la zona pública en la cual fue identificado como abandonado.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo monitoreo de la insuficiencia respiratoria del ciudadano rescatado, así como la paralela desinfección edil de la calle en la cual había permanecido.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud de Piura / Sub Director Regional de Salud - Directora de Inteligencia Sanitaria

Estado: Concluido / Investigación

12. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud - Acceso - Demora a la atención en salud / - Servicios de salud - Calidad de la prestación del servicio - Interrupción de la atención o tratamiento de pacientes

Hallazgo: Toma de conocimiento de que una ciudadana presentaría sintomatología asociada a una insuficiencia respiratoria, fiebre y dolor craneal, sin que presuntamente hubiese sido atendida por personal sanitario especializado en su domicilio -en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria, ante la proliferación de COVID 19-; toda vez que se le habría condicionado su presencia física en un establecimiento de salud.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA

Acción defensorial: Se recomendó al Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura, así como al Hospital Jorge Reátegui Delgado, la urgente garantía de atención sanitaria especializada en domicilio -a favor del derecho a la salud de la paciente reportada-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo que personal sanitario monitorease -en domicilio- la evolución de la insuficiencia respiratoria de la ciudadana afiliada al Seguro Social de Salud (EsSalud).

Entidad emplazada: Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura / Gerente

Entidad emplazada: Hospital Jorge Reátegui Delgado / Directora

Estado: Concluido / Investigación

13. PIURA / SULLANA / SULLANA

Tema: - Seguridad pública

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en el Asentamiento Humano El Obrero, de la ciudad de Sullana- un grupo de personas se hallaban practicando deportes colectivos como voleibol; a pesar de su irrespeto al distanciamiento social obligatorio vigente en el marco de la emergencia nacional y sanitaria -ante la proliferación de COVID 19-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA

Acción defensorial: Se recomendó a la Comisaría de Sullana la urgente acción competencial en la zona reportada -en la línea de garantía de respeto de la distancia social obligatoria, que prohíbe la práctica de deportes colectivos como voleibol-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, personal policial se constituyó en el Asentamiento Humano El Obrero; habiéndose disuadido de la continuación de la prohibida práctica de deportes colectivos -como voleibol-.

Entidad emplazada: Comisaría de Sullana / Representante

Estado: Concluido / Investigación

14. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud - Acceso - Negativa o restricciones a la atención en salud

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en el Hospital Santa Rosa- no se habría instalado el equipamiento adecuado para una Unidad de Cuidados Intensivos ni se contaría con una sala de observación para pacientes con COVID 19 -con el agregado de que se presentaría un proceso problemático de referencia de pacientes, con relación a los Hospitales José Cayetano Heredia y Jorge Reátegui Delgado-.

Fuente: Escrita / OD PIURA

Acción defensorial: Se requirió información urgente a la Dirección Regional de Salud de Piura, al Hospital San Rosa, así como al Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura, en torno del nivel de articulación alcanzado en la línea de garantía de una adecuada atención de pacientes COVID 19 -en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento del efectivo sostenimiento de reuniones de coordinación -entre la Dirección Regional de Salud de Piura, el Hospital San Rosa, y el Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura-, a manera de garantía de la protección de la salud de la ciudadanía usuaria de Piura ante la proliferación de COVID 19.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud de Piura / Director

Entidad emplazada: Hospital Santa Rosa / Director

Entidad emplazada: Seguro Social de Salud (EsSalud) de Piura / Gerente

Estado: Concluido / Investigación

15. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud - Negligencia, impericia o imprudencia - Prácticas que pueden implicar la negligencia, impericia o imprudencia en la atención de pacientes por parte del personal médico u otros profesionales

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en el Centro de Salud de Pachitea- se habría aglomerado una gran cantidad de personas a la espera de aplicación de la vacunación contra el neumococo (50) -sobre todo, pacientes adultos mayores-; sin presuntamente se hubiera respetado el distanciamiento social obligatorio -a pesar de la aún vigencia de la emergencia nacional y sanitaria, ante la proliferación de COVID 19-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA

Acción defensorial: Se recomendó al Centro de Salud de Pachitea la urgente acción competencial en la hilera de espera de personas para la aplicación de vacunas contra el neumococo, con la finalidad de garantizar el obligatorio distanciamiento social.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de que -por día- únicamente 15 personas serían vacunadas contra el neumococo -en el Centro de Salud de Pachitea-, para la necesaria garantía de cumplimiento del distanciamiento social obligatorio -sobre todo, dada la presencia de integrantes de grupos vulnerables que requieren de atención prioritaria-.

Entidad emplazada: Centro de Salud de Pachitea / Director

Estado: Concluido / Investigación

Grupo vulnerable: Personas adultas mayores

16. PIURA / PIURA / PIURA

Tema: - Servicios de salud

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -a pesar del resultado positivo a la prueba de descarte de COVID 19, en la ciudad de Lima- la ciudadana A.G.M. (26) se habría trasladado hacia la ciudad de Piura para ofrecer un concierto -sin respeto a la indicación sanitaria de asilamiento domiciliario, con independencia de la presentación de sintomatología o no-.

Fuente: Virtual - Línea telefónica de emergencia / OD PIURA

Acción defensorial: Se recomendó a la Dirección Regional de Salud de Piura la urgente garantía de aplicación de un protocolo sanitario que garantice el aislamiento obligatorio durante dos semanas, la desinfección del hospedaje temporal usado, así como el traslado humanitario de la ciudadana reportada hacia la ciudad de Lima -en la línea de evitamiento de la propagación de COVID 19, en plena emergencia nacional y sanitaria-.

Conclusión defensorial: A razón de la intervención defensorial, se garantizó el estricto cumplimiento del protocolo sanitario en -Piura-, así como la asistencia humanitaria consecuente -hacia Lima-.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud de Piura / Director - Sub Director - Directora de Inteligencia Sanitaria

Estado: Concluido / Investigación

17. UCA YALI / CORONEL PORTILLO / CALLERÍA

Tema: - Servicios de salud - Calidad de la prestación del servicio - Interrupción de la atención o tratamiento de pacientes / - Trámites y procedimientos - Inconvenientes causados por la paralización del servicio



Hallazgo: Toma de conocimiento de que -a consecuencia de condiciones climatológicas como ventarrones y lluvias- se habría interrumpido el servicio eléctrico en el Hospital Regional de Pucallpa; con la consecuente afectación a pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos -regular y neonatológica- y de la Sala de Operaciones, toda vez que no se hallaría inoperativo el equipamiento de respaldo eléctrico ante tales contingencias.

Fuente: Presencial / OD UCA YALI

Acción defensorial: Se recomendó al Hospital Regional de Pucallpa la urgente acción competencial ante la exposición a riesgo de la salud de pacientes críticos en la Unidad de Cuidados Intensivos -regular y neonatológica- y de la Sala de Operaciones; a través de la adopción de medidas concretas en casos contingencias eléctricas derivadas de condiciones climatológicas.

Avance defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el compromiso de recambio de piezas averiadas del equipamiento de respaldo eléctrico del Hospital Regional de Pucallpa -en un tiempo aproximado de quince días-; entre tanto se emplean generadores paliativos de menor capacidad. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de acciones defensoriales consecuentes.

Entidad emplazada: Hospital Regional de Pucallpa / Jefe de Servicios Generales y Mantenimiento

Estado: Trámite / Investigación

18. UCA YALI / CORONEL PORTILLO / CALLERÍA

Tema: - Identidad - Documento Nacional de Identidad (DNI) - Problemas en la emisión, duplicado o renovación de DNI

Hallazgo: Toma de conocimiento de que -en la Agencia 13 Pucallpa del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)- se desatendería a la ciudadanía usuaria con pretensión de renovación del Documento Nacional de Identidad; toda vez que se hallarían inhabilitadas citas disponibles en el sistema virtual, la central telefónica no atendería las comunicaciones telefónicas de consulta, así como que la atención presencial en las instalaciones estaría supeditada a la previa obtención de citas actualmente indisponibles -incluso, serían objeto de venta por tramitadores inescrupulosos (S/.30.00 soles), en presunto contubernio con personal registral-.

Fuente: Presencial / OD UCA YALI

Acción defensorial: Se recomendó a la Agencia 13 Pucallpa del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) la urgente garantía de obtención de citas para la ciudadanía usuaria reportada, para la consecuente concreción de renovación del Documento Nacional de Identidad. Del mismo modo, entre otras medidas de valía, se recomendó la inmediata concreción de una investigación ante la presunta venta de citas en alianza con personal registral -dada la grave afectación consecuente al derecho a la identidad-.

Avance defensorial: A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva programación de citas de atención a favor de la ciudadanía usuaria reportada; habiéndose encaminado su trámite de renovación del Documento Nacional de Identidad. Del mismo modo, se conoció del compromiso de monitoreo constante a la alegada ilegal venta de citas de atención con complicidad con personal registral -que constaría de documentación policial antecedente para la formalización de una denuncia fiscal en la especialidad de anticorrupción-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la investigación, para la determinación de

acciones defensoriales consecuentes.

Entidad emplazada: Agencia 13 Pucallpa del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) / Jefa

Estado: Trámite / Investigación