



## Defensoría del Pueblo

CARTA N° 500 -2005-DP/ODCE

Santa Anita, 28 de Octubre de 2005.

Señor  
William Ludeña Mendoza  
HUK VIDA Asociación Civil  
Proyecto: En Defensa del Paciente  
Pasaje Teodoro Cron 291, Torres de Limatambo  
San Borja  
Lima 41.-

De mi consideración:

Me dirijo a usted con relación a la queja presentada a nuestra institución el pasado 13 de junio de 2005, contra el Centro de Salud Canto Grande, respecto a supuestas restricciones en el acceso al servicio e inadecuada prestación del mismo a los usuarios del lugar, particularmente en el Servicio de Emergencia.

Al respecto queremos, en primer lugar, reiterar nuestro reconocimiento a la actuación de la organización "Huk Vida" por el esfuerzo que realizan en identificar situaciones de afectación de los derechos de los pacientes en los establecimientos de salud públicos, buscando que éstos sean corregidos.

En relación a la queja, de las gestiones realizadas se tiene que:

Con fechas 30 de junio y 18 de julio, enviamos los oficios N° 442-2005-DP/ODCE Y N° 480-2005-DP/ODCE a la Dirección del Hospital "San Juan de Lurigancho" – anterior Centro de Salud Canto Grande- a fin de poner en su conocimiento la queja y solicitarle información sobre los hechos expuestos.

Con fecha 07 de setiembre, al no haber recibido respuesta a nuestras comunicaciones, se realizó una visita de inspección al Hospital, entrevistándonos con el Dr. Mauro Reyes Acuña, Director del establecimiento y el Dr. Luis Tena Aguilar, Subdirector del mismo. Los funcionarios manifestaron que sobre los hechos materia de la queja, habían recibido comunicaciones del Ministerio Público, Municipalidad de San Juan de Lurigancho y el Ministerio de Salud, acotando que, sin embargo, no habían recibido ninguna comunicación formal de la institución Huk Vida. Sobre el particular, señalaron que a partir del 30 de junio de este año, el Hospital había pasado de nivel I-4 a nivel II-1, lo que comprometía a la dirección en su interés de corregir errores u omisiones que pudieran presentarse, en





## *Defensoría del Pueblo*

beneficio de elevar la calidad de la atención a los pacientes. Nos alcanzaron copia de los documentos de descargo elaborados y enviados a DISA III.

3.- El pasado 13 de octubre, en entrevista en nuestra sede institucional, usted nos hizo referencia de los cambios observados en el establecimiento de salud a favor de los pacientes, a partir de la disposición de la Dirección de la Red de Salud de San Juan de Lurigancho, de acoger sugerencias y recomendaciones sobre problemáticas observadas en diversos establecimientos de la zona y elaborar directivas y normas internas para la implementación de medidas correctivas, especialmente las vinculadas a la aplicación del tarifario vigente y el cumplimiento de los horarios establecidos, entre otros.

Considerando lo expuesto, valoramos la iniciativa y aporte de su institución en la búsqueda de una mejor atención a pacientes y usuarios de los servicios de salud pública, lo que motivó en este caso particular, una supervisión específica a los funcionarios públicos encargados del Hospital, a fin de alertarlos sobre el posible incumplimiento de funciones y obligaciones, y exhortarlos a mejorar la calidad de atención a los usuarios. La Defensoría del Pueblo, seguirá comprometida en su función de supervisar la actuación de la administración estatal respecto al derecho a la salud de la población, manifestándole nuestra disposición a atenderlo en aquellos otros temas en los que nuestra institución tenga competencia.

Atentamente



**Dr. Fabián Tutaya Torres**  
Representante del Defensor del Pueblo  
Oficina Defensorial del Cono Este