



Recomienda valorar conveniencia de que siga siendo solo un trámite administrativo determinado por el tiempo y la demanda

Defensoría urge a CCSS revisar asignación de citas con especialistas



Para la Defensoría de los Habitantes se vuelve una necesidad que se realice un replanteamiento del tema, de forma tal que las citas sean canalizadas a través del criterio técnico-científico y no a argumentos meramente de tiempo y criterio administrativo.

Más información en Pág.2. *Fotos con fines ilustrativos*

Para evitar que se reiteren problemas en cuanto a la continuidad del servicio

Defensoría pide al AyA garantizar agua en Río Claro



Más información en Pág.5.
Fotos con fines ilustrativos

Grupo de instituciones se unirán para ofrecer información al público

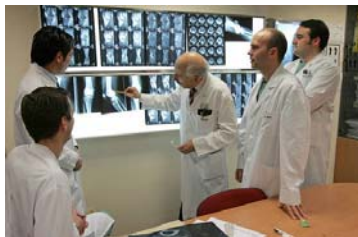
Defensoría extiende hoy su mano al medio ambiente en el centro de Limón



Más información en Pág.7. *Foto con fines ilustrativos*

Recomienda valorar conveniencia de que siga siendo solo un trámite administrativo determinado por el tiempo y la demanda

Defensoría urge a CCSS revisar asignación de citas con especialistas



Para la Defensoría, existe una necesidad de que sea el criterio médico, el que defina cuál debe ser la prioridad y así poder clasificar quien debe intervenir o atenderse primero por su urgencia clínica, o en su caso, por el nivel de riesgo que para la salud e incluso la vida, deviene una demora injustificada.

Imagen con fines ilustrativos

La Defensoría de los Habitantes hizo un llamado a la Caja Costarricense del Seguro Social a efecto de que proceda a revisar la conveniencia de que la asignación y programación de las citas otorgadas a los usuarios en las distintas especialidades sigan siendo un trámite administrativo determinado por el tiempo y la demanda, en momento de saturación de esos servicios.

Para la Defensoría se vuelve una necesidad de que se realice un replanteamiento de esta situación de tal manera que las citas sean canalizadas a través del criterio técnico-científico y no a argumentos meramente de tiempo y criterio administrativo.

Este señalamiento de la Defensoría obedece a quejas de usuarios que requieren una valoración pronta de su situación de salud, y sin embargo, el plazo de otorgamiento de esa cita se torna tan prolongado que pone en riesgo incluso su vida. Si bien es cierto, el otorgamiento de citas es una función netamente administrativa al día de hoy, en circunstancias de saturación del servicio, resulta demandante que la revisión de referencias médicas para la asignación de citas, sea realizada bajo la asesoría de un galeno, toda vez, que el conocimiento que una secretaria pueda tener, se circunscribe a elementos meramente procedimentales, y asignará la cita con base en criterios de tiempo, aplicando el principio de “primero en tiempo, primero en derecho”, sin entrar en valoraciones que cobran preeminencia en estos supuestos como, justamente lo es, el criterio médico.

Esta recomendación se remitió a las autoridades de la Gerencia Médica de la Caja, luego de analizar la situación presentada en el servicio de ginecología del Hospital Calderón Guardia, que presenta insuficiencia de especialistas para atender la demanda y que las citas para el 2011 ya están cubiertas hasta diciembre.

Listas de Espera

Para la Defensoría, los tiempos y listas de espera constituyen un factor que limita el derecho que tiene la población que habita el país, al acceso efectivo y oportuno a los servicios de salud que brinda el Estado, lo cual genera gran insatisfacción entre los pacientes y los coloca ante el riesgo de no recibir a tiempo el servicio que permita la prevención y restablecimiento de su salud y, eventualmente podría hasta cobrar la vida de las personas.



Para la Defensoría, los tiempos y listas de espera constituyen un factor que limita el derecho que tiene la población al acceso efectivo y oportuno a los servicios de salud que brinda el Estado.

Imagen con fines ilustrativos

En estudio efectuado por la Contraloría General de la República sobre algunos de los factores que inciden en los tiempos y listas de espera en algunos servicios de cirugía determinó que la carencia del recurso humano ha provocado un incremento considerable en los tiempos y listas de espera, situación que se extiende a casi todos los hospitales de la red de servicios de la CCSS.

La existencia de un tiempo prolongado más allá de lo proporcional y racional en el sistema de atención médica, implica una suspensión o prórroga de dicho servicio, que se constituye en una inasistencia médica por cuanto el principio de oportunidad y necesidad que rige el servicio público, que se ve quebrantado ante la falta de respuesta del ente prestatario al habitante que requiere del servicio médico. Sin embargo, y reconociendo esta Defensoría que los problemas de inoportunidad en la atención obedecen a situaciones multi-causales (falta de recurso humano, problemas de equipamiento e infraestructura, falta de rigurosidad de listas, entre otros), es consistente al considerar que si bien es urgente que se extremen las acciones de excepción, a fin de solventar la demanda, también lo es al exigir la necesidad de que se clasifiquen los pacientes con base en la situación clínica de cada quien; es decir; debe ser el criterio médico, el que defina cuál debe ser la prioridad y así poder clasificar quien debe intervenir o atenderse primero por su urgencia clínica, o en su caso, por el nivel de riesgo que para la salud e incluso la vida, deviene una demora injustificada.

Adicionalmente, es de necesaria consideración que se tenga claro que paralelamente, es fundamental la información que se brinde a los pacientes, no sólo acerca del proceso que se enfrenta con la lista de espera o la programación a largo plazo de la cita médica, sino también acerca de su caso particular, en el entendido que se le indique el grado de urgencia que revierte su caso clínico y cómo la demora en la atención, no implica ningún riesgo para la persona.

En el mismo sentido, es vital que se le indique cómo será tratada su patología temporalmente (control del dolor, entre otros) y durante la dilación que pueda implicar.

La demanda creciente de los servicios de salud, así como el derecho que le asiste a la población de recibir una atención de calidad, oportuna y continua, constituye un desafío y una obligación para la Caja Costarricense de Seguro Social, institución que por legado constitucional le corresponde la administración y el gobierno de los seguros sociales, y tiene como misión el proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad, mediante el respeto a las personas y a los principios filosóficos de la misma institución.

En el caso particular del Hospital Calderón Guardia, en muchos otros casos, se le ha indicado que los criterios clínicos definitivos de oportunidad, en función de las patologías y la forma organizativa de coordinación de los diferentes servicios, es una potestad-deber en este caso de ese centro de salud, siempre que con ellos se garantice que la atención que recibirán las personas sea conforme con sus necesidades.

Es claro para esta Defensoría como para las mismas autoridades de la CCSS y así se ha manifestado ante este mismo centro de salud y otras entidades de control como la Contraloría General de la República, que el problema de listas de espera, se origina en la inadecuada planificación institucional, que por la complejidad del tema debería contemplar integralmente componentes como el recurso humano, la tecnología, el equipo y la infraestructura. Paralelo a la gestión institucional que debe realizar cada centro de salud, la verdad evidencia, que se requiere de una intervención más directa en las causas del problema, permeando el tema en forma directa y atinente, la gestión-fortalecimiento-planificado de la red de servicios, para lo cual no es sólo el auxilio de la gestión interna del mismo hospital, sino también la necesidad de intervención de la autoridad central.

Igualmente a los usuarios, la Defensoría es clara en manifestar que pese a la gran demanda de servicios y los pocos recursos que se tienen, también es cierto que los pacientes deben comprender y colaborar, que se requiere de los instrumentos de atención necesarios (referencia médica), que permitan inducir presuntivamente de que se trata cada caso, y que el galeno que valore inicialmente, pueda tomar la mejor decisión terapéutica preliminar y programar la cita médica en el tiempo que el caso clínico demande.

Para evitar que se reiteren problemas que, en su oportunidad se presentaron, en cuanto a la continuidad del servicio

Defensoría pide al AyA garantizar agua en Río Claro

La Defensoría de los Habitantes recomendó a la Dirección de la Región Brunca de Acueductos y Alcantarillados (AyA) tomar todas las medidas necesarias para evitar que se repita, problemas con el abastecimiento continuo de agua potable para los vecinos del poblado de San Ramón, distrito Guaycará, ubicado en Río Claro del cantón de Golfito de Puntarenas.



Habitantes de Río Claro se quejaron ante la Defensoría luego de que, meses atrás, tuvieron periodos de hasta 15 días sin agua, lo que obligó al abastecimiento a través de camiones cisternas.

Imagen con fines ilustrativos

Luego de una denuncia presentada por los habitantes debido a que, meses atrás, tuvieron periodos de hasta 15 días sin el vital líquido que obligó al abastecimiento a través de camiones cisternas, la Defensoría intervino para solicitarle al AyA, que para evitar, que el futuro se puedan registrar estos hechos, se realicen los trabajos que se requieran en cuanto al diseño de una nueva tubería, contratación administrativa de las obras e instalación, con la debida información de la población del plan previsto para tal efecto.

Actualmente el servicio que se ofrece a la población es regular; no obstante, la preocupación por la atención de las causas del problema sigue presente pues los vecinos no conocen de gestiones que haya realizado el AyA para atenderlo con la eficacia que se requiere.

Respecto a las causas de la falta de prestación de un servicio continuo en otros momentos, se han podido identificar la ubicación de un tramo de la tubería en propiedad privada, cuyo terreno que la soporta ha presentado problemas de inestabilidad y daños a la misma. Adicionalmente se enfrenta el problema de oposición del dueño al ingreso de la propiedad y la imposibilidad técnica de conseguir los niveles adecuados en un predio distinto por la topografía del sitio.

A la Defensoría le consta que el AyA está procediendo, de acuerdo con su competencia de ente operador, a realizar las gestiones necesarias para que se expropie el terreno, se hagan las obras requeridas con el aporte económico de la Comisión Nacional de Emergencias, siendo que se espera con la implementación del proyecto solucionar de manera definitiva el problema de abastecimiento discontinuo. En varias de las gestiones iniciadas se ha avanzado; no obstante, no se debe dejar de lado que muchos de los trámites -incluso el proceso de contratación administrativa bajo el que se sacaran las obras requeridas- suelen ser lentos.

La Defensoría se mantendrá pendiente del avance y concreción de los planes previstos y de que así se informe a los interesados. Esto lo hará a través de un proceso de monitorización de lo ofrecido por el AyA hasta la fecha.

La Oficina Regional de AyA debe entonces tomar todas las medidas necesarias para que la continuidad del servicio se preste de conformidad con las normas que rigen la materia y la jurisprudencia, a fin de hacer efectivo el derecho al agua de los vecinos de la comunidad de Río Claro.

Grupo de instituciones se unirán para ofrecer información al público

Defensoría extiende hoy su mano al medio ambiente en el centro de Limón



El 5 de junio de cada año se celebra el Día Mundial del Ambiente, establecido por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1973.

Imagen con fines ilustrativos

**Habrá kioskos informativos y un espacio de reflexión sobre la situación ambiental*

La Defensoría de los Habitantes, como institución miembro de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (Conamaj), celebrará hoy jueves 02 de junio el Día Mundial del Medio Ambiente con una serie de actividades dirigidas a las y los vecinos del cantón central de Limón.

Este evento busca motivar y ofrecer información que sirva para que las personas individual y colectivamente se conviertan en agentes activos del desarrollo sostenible y equitativo, promoviendo la participación ciudadana en sus comunidades.

La actividad contará con kioskos informativos de diferentes instituciones a saber: la Defensoría, el Instituto Mixto de Ayuda Social, el Instituto Nacional de Electricidad, la Municipalidad de Limón, el Tribunal Supremo de Elecciones, el Ministerio de Ambiente Energía y Telecomunicaciones, la Fuerza Pública; la Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económicos de la Vertiente Atlántica; y el Instituto Nacional de las Mujeres. Los espacios de información se ubicarán en el boulevard de Limón.

Asimismo se tiene programado un panel denominado “Delitos ambientales e importancia de la participación ciudadana”, el cual contará con la participación del Defensor de los Habitantes en funciones, Luis Fallas Acosta, el Fiscal Adjunto Ambiental, Sergio Valdelomar; el Magistrado Román Solís; la Directora del Área de Conservación de la Región Atlántica del Minaet, Gina Cuza; Federico Quesada, Procurador Ambiental; y Navil Campos, Gerente de Área de Denuncias de la Contraloría General de la República. Este espacio de discusión se realizará a las 9:00 am en el salón del Concejo Municipal.

Por otra parte, estudiantes de diferentes centros educativos del cantón expondrán algunas de las iniciativas que están realizando para reciclar.

Cabe destacar que la Defensoría de los Habitantes ha venido apoyando todos los procesos de participación ciudadana que impulsa la Conamaj, no sólo para fortalecer el sistema de administración de justicia; sino también para promover y difundir información que interesa a todas y todos los habitantes del país.

Barrio México, Calle 22. Avenida 7 y 11
Oficina de Prensa
Teléfono 22482385

Correo: atabash@dhr.go.cr
kquiros@dhr.go.cr

Estamos en la Web

www.dhr.go.cr

Facebook: Defensoría de los Habitantes de la
República

Misión

La Defensoría de los Habitantes de la República es la institución responsable de proteger los derechos e intereses de las y los habitantes del país frente a las acciones y omisiones del sector público y en el cumplimiento de su mandato divulgará y promocionará esos derechos. Así mismo, velará porque el funcionamiento del Sector Público se ajuste a la moral y la justicia.

Visión

Ser una institución fortalecida, dinámica y con credibilidad, regionalizada y accesible en el ámbito nacional, con legitimidad y objetividad en sus actuaciones que procura garantizar el respeto a los derechos e intereses de las personas contribuyendo al mejoramiento de la gestión del sector público

