



Futuro de la institución no solo se centra en el tema económico sino también en la calidad de los servicios ante la creciente demanda

Defensoría entregará hoy a las y los diputados informe sobre la crisis en la CCSS



La Defensoría de los Habitantes presentará esta mañana de miércoles un informe detallado sobre la situación de la Caja Costarricense del Seguro Social ante la comisión de diputados y diputadas que investiga la crisis en esa institución. Más información en Pág.2.

Foto con fines ilustrativos

ICE debe aclarar a usuarios condiciones para suscribir servicio Roaming



Más información en Pág.12.

Foto con fines ilustrativos

Defensoría de los Habitantes pide a la CCSS atender situación

Hospital de Pérez Zeledón sufre faltante de ortopedistas



Más información, Pág.11.

Foto con fines ilustrativos

Futuro de la institución no solo se centra en el tema económico sino también en la calidad de los servicios ante la creciente demanda

Defensoría entregará hoy a las y los diputados informe sobre la crisis en la CCSS

La Defensoría de los Habitantes presentará esta mañana de miércoles un informe detallado sobre la situación de la Caja Costarricense del Seguro Social ante la comisión de diputados y diputadas que investiga la crisis en esa institución.



Futuro de la institución no solo se centra en el tema económico sino también en la calidad de los servicios ante la creciente demanda

Costarricense del Seguro Social.

Imagen con fines ilustrativos

Entre la lista de temas que se abordarán en la exposición se puede mencionar la situación económica que atraviesa la entidad producto de la morosidad y la evasión patronal, pero sobre todo, del deterioro que ha venido sufriendo la atención a los asegurados a partir de las denuncias interpuestas por cada uno de los y las habitantes.

“Hoy daremos a conocer cómo a través de los años la Defensoría ha venido identificando un sinnúmero de problemas que aquejan a los(as) ciudadanos(as), con recomendaciones puntuales a las distintas administraciones de la Caja, algunas de las cuales si hubiera existido la voluntad para darles una solución efectiva, hoy estaríamos con otra historia sobre la realidad de la Caja”, dijo la Defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum.

La jerarca puso como ejemplo la insistencia de la Defensoría en que la Caja carece de planificación ante el crecimiento de la demanda así como la atención pronta de enfermedades que generan un gran impacto en la población; a ello se suma un sistema de salud lento en la resolución a los habitantes, para terminar siendo un mal cobrador y recaudador de los dineros que son necesarios para darle vida al sistema.

“Estas y otras causas han llevado a la Caja a requerir de un bisturí que enfile a revisar sus procedimientos, su gestión y sobre todo, si queremos mantener la calidad actual de los servicios, los cuales están ahogados por la demanda cada vez más creciente”, dijo la Defensora de los Habitantes.

La Defensora de los Habitantes se referirá con detalles hoy miércoles 21 de setiembre a las 11:00 de la mañana en la Asamblea Legislativa.

Defensoría de los Habitantes pide a la CCSS atender situación

Hospital de Pérez Zeledón sufre faltante de ortopedistas

La Defensoría de los Habitantes intervino ante las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social para que considere como prioridad, para el año 2012, la dotación de médicos ortopedistas en el Hospital Escalante Pradilla de Pérez Zeledón.



Según una investigación de la Defensoría, el Servicio de Ortopedia del Hospital de Pérez Zeledón se encuentra saturado debido, principalmente, a que deben atender todos los casos que le son referidos de la región sur del país.

*Imagen con fines
ilustrativos*

Tras una investigación realizada por la Dirección de Calidad de Vida de la Defensoría, se evidenció que el Servicio de Ortopedia de dicho hospital se encuentra saturado debido, principalmente, a que deben atender todos los casos que le son referidos de la región sur del país.

Aunado a lo anterior, conoce la Defensoría que en los últimos años no se han asignado médicos en ortopedia y traumatología al Hospital Escalante Pradilla, pese a ser uno de los compromisos de la Comisión de Distribución de Especialistas de ir completando las necesidades de acuerdo con las promociones de especialistas y las necesidades de cada centro hospitalario.

Así las cosas, aunque la Defensoría reconoce los esfuerzos que realiza este nosocomio para ofrecer una cobertura de calidad, preocupa la necesidad de reforzar el recurso médico en el área de ortopedia y traumatología, sobre todo si se toma en consideración que el Convenio Caja-INS obliga a la primera a atender y estabilizar a las personas que sufran accidentes, sean laborales o de tránsito, y luego su traslado al INS para la continuación de las atenciones.

ICE debe aclarar a usuarios condiciones para suscribir servicio Roaming



La Defensoría considera que la afiliación al servicio de roaming podría inducir a error con respecto a depósito de garantía

Imagen con fines ilustrativos

La Defensoría de los Habitantes considera necesario que el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) aclare a las y los usuarios del servicio Roaming Internacional, en qué consiste el depósito de garantía o consumo autorizado, ya que la fórmula de afiliación que firman las personas que utilizan esta plataforma podrían inducirlos a error.

Según un informe elaborado por la Dirección de Asuntos Económicos de la Defensoría, la cláusula III de la fórmula de afiliación establece que cuando el consumo total de la facturación supere el monto del depósito de garantía (\$150), el servicio de Roaming se desactivará automáticamente, hasta tanto no se realice otro depósito de garantía por el monto que disponga el usuario.

No obstante, existe un rezago de 24 horas que hace que la suspensión del servicio no sea en tiempo real una vez que se alcanza el consumo igual al depósito, situación que provoca que el usuario continúe utilizando normalmente el servicio y de este modo acumule cargos mayores al pactado.

Conoce la Defensoría de denuncias de habitantes a quienes no se les informó que el consumo tenía un mínimo establecido, y se llevaron la sorpresa cuando tuvieron que pagar la facturación.

Tras consulta hecha por la Defensoría, la Subgerencia de Telecomunicaciones informó que el depósito de garantía tiene la finalidad de proteger al ICE ante el no pago del consumo telefónico e indicó que “la suspensión del servicio no es en línea por tratarse de un servicio pospago, con un informe de los registros, que tienen un rezago de tiempo, ya indicado.

La mecánica del depósito de garantía consiste en proteger al ICE ante el no pago del consumo telefónico, y no es correcto interpretarlo como un pago adelantado o consumible”.

Pese a lo anterior, la Defensoría le recomendó al Instituto girar las instrucciones necesarias para modificar el contenido de dicha disposición, de manera que ésta posea una redacción más clara en cuanto a la naturaleza del depósito de garantía y su diferencia con la facturación total, dado el rezago temporal que se presenta para la desactivación del servicio.

Asimismo, la Defensoría encuentra necesario que el ICE instruya a los ejecutivos y personal de ventas para que informen a los usuarios del servicio de Roaming Internacional sobre la finalidad del depósito de garantía, y la dinámica de la suspensión del servicio.

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

