



En lo que va del 2021 la Defensoría ha recibido más de 600 solicitudes de intervención

## **Habitantes alzan la voz ante inacción del IMAS para atender solicitudes**

*Miércoles 24 de febrero de 2021.* “Desde que tuve a mi hija quedé padeciendo de hipertensión, siempre he tenido el seguro por el Estado, pero el 30 de diciembre se me venció, fui a renovarlo y me mandaron al IMAS; paso llamando y siempre recibo la misma respuesta, que no hay citas disponibles en esa Sede; desde diciembre estoy sin medicamentos; créanme que si tuviera dinero los compraría”; esta situación que vive Maili Meneses, vecina de Aguas Zarcas de San Carlos; se repite en muchas otras familias del país que han solicitado la intervención de la Defensoría de los Habitantes.

Según las denuncias recibidas, hay personas que han dejado de recibir su atención médica en la CCSS, porque sus seguros están vencidos y para poderlos renovar necesitan de una certificación del IMAS de su condición socioeconómica, y eso les permite ser asegurados por el Estado. Sin embargo, estas personas se han visto imposibilitadas de realizar el trámite ante las oficinas del IMAS a nivel nacional, porque o no están trabajando presencialmente, o se les indica que llamen a un call center para sacar una cita. Según las denuncias es prácticamente imposible ingresar al sistema y cuando se logra no hay citas disponibles.

Las personas que han acudido a la Defensoría también denuncian que la inacción del IMAS está afectando la permanencia de estudiantes en el sistema educativo; ya que se presentan problemas con los depósitos de las becas Crecemos y Avancemos, o se suspenden sin conocer las razones; e incluso quienes necesitan solicitar por primera vez el beneficio tienen dificultades para acceder a una cita.

“Mi hija siempre tuvo beca desde primero de la escuela, en octubre del 2020 le suspendieron la beca y no me han explicado porqué; alegan que me llamaron; pero esto no es cierto. Yo quiero que me aclaren las razones por las cuales le quitaron la beca a mi hija”, manifestó Bernardita Vega, vecina de Tres Ríos a la Defensoría de los Habitantes.

Tal y como lo ha venido manifestando la Defensoría, las y los habitantes señalan como uno de los principales problemas el poder acceder al centro de llamadas del IMAS para obtener una cita o canalizar un trámite a través de esa plataforma tecnológica. “He estado llame que llame al IMAS, tres o cuatro veces al día, y no me contestan, yo necesito ayuda, no tengo ni para la luz ni para el agua”; denunció Segundo Suazo Álvarez ante la oficina regional de la Defensoría en Limón.

En lo que va de este 2021, la Defensoría ha recibido un total de 672 solicitudes de intervención relacionadas con la prestación del servicio por parte del IMAS. “Estamos ante situaciones que atentan contra el derecho a la educación, a la salud y a la vida de las poblaciones más vulnerables; las autoridades del IMAS deben oír las voces de las y los habitantes que claman por una mejora en el servicio”, manifestó la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo.