

## RESEÑA HISTÓRICA DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

MSc. Susan Argerie Morales Almanza  
Contralora de Servicios

Las Contralorías de Servicios fueron creadas con el propósito de que el ciudadano tuviera un espacio donde convergen por un lado los intereses de los habitantes y por otro el compromiso de las instituciones por brindarle a esos habitantes o personas usuarias, servicios con calidad en igualdad de condiciones y que además, fueran mecanismos o instrumentos de comunicación entre los y las personas usuarias y las instituciones. Las Contralorías de Servicios permiten al ciudadano interponer sus quejas cuando consideren lesionados sus derechos.

### ¿Cómo surgen las Contralorías de Servicios?

En 1990 surge la necesidad de contar con un sistema de control, supervisión y evaluación de la efectividad del aparato estatal y de la calidad de los servicios.

Para el año 1993 se creó el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios mediante el Decreto Ejecutivo n° 22511- MIDEPLAN del 17 de setiembre de 1993.

Por el año 1997 el decreto fue modificado, dando origen al Decreto Ejecutivo N° 26025-MIDEPLAN del 18 de abril de 1997.

En el año 2002: rige para las Contralorías de Servicios del Sector Salud, la Ley N° 8239

sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Públicos y Privados, que tiene por objeto tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de todos los servicios de salud públicos y privados establecidos en el territorio nacional.

Luego en la Junta Directiva de la Caja Costarricense del Seguro Social en el año 2004 acuerda en el artículo 3 de la sesión N° 7917 celebrada el 14 de diciembre, la reestructuración de la Superintendencia General de Servicios de Salud (SUGESS) y en su lugar se crea la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios. El Departamento de Protección al Usuario tiene bajo su jerarquía y competencia las Contralorías de Servicios locales ubicadas en oficina centrales y en algunos establecimientos de salud.

### LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN EL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO

En 1993 el Hospital Nacional Psiquiátrico instaura la oficina de "Orientación y Quejas" quien estaba a cargo la Licda. Isabel Cerdas Ruiz. En el año 2002, se le cambia el nombre a Oficina de Contraloría de Servicios.

## OBJETIVOS

- Velar por el cumplimiento de la Ley 8239 “Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos y Privados y su Reglamento”.
- Realizar actividades como “puertas abiertas”, “visitas a pabellones”, “capacitaciones a personas usuarias”, “sondeos” durante el año con el fin de conocer la calidad de la prestación de servicios en el Hospital.
- Atender a las personas usuarias que desean interponer una inconformidad, felicitación o alguna gestión en la prestación de servicios.

## LEY 8239: DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y SU REGLAMENTO

A continuación se describen artículos de la Ley 8239, de gran importancia para el conocimiento de todas las personas usuarias que utilizan los Servicios de la Caja Costarricense del Seguro Social:

### Artículo 2. - Derechos

- a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos.
- b) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto que

desempeña el personal de salud que les brinda atención.

- c) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.

- d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.

- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.

- f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.

- g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.

- h) Negarse a que las examinen o les administren tratamiento, salvo en situaciones excepcionales o de emergencia, previstas en otras leyes, en que prevalezcan la salud pública, el bien común y el derecho de terceros.

- i) Obtener el consentimiento de un representante legal cuando sea posible y legalmente pertinente, si el paciente está inconsciente o no puede expresar su voluntad. Si no se dispone de un representante legal y se necesita con urgencia la intervención médica, se debe suponer el consentimiento del paciente, a menos que sea obvio y no quede la menor duda, con base en lo expresado previamente



por el paciente o por convicción anterior, de que este rechazaría la intervención en tal situación.

j) Aceptar o rechazar la proposición para participar en estudios de investigación clínica.

k) Tener acceso a su expediente clínico y a que se le brinde una copia.

l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.

m) Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias. En casos de docencia, las personas usuarias de los servicios de salud deberán otorgar su consentimiento para que su padecimiento sea analizado.

n) Disponer, en el momento que lo consideren conveniente, la donación de sus órganos.

ñ) Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos.

o) Hacer uso de sus efectos personales durante el internamiento, con sujeción a las reglas del establecimiento y siempre que con ello no se afecten los derechos de otros pacientes.

p) Recibir una cuenta con el detalle y la explicación de todos los gastos en que se

ha incurrido en su tratamiento, en el caso de pacientes no asegurados cuando acudan a consulta en los servicios públicos.

#### **Artículo 4. - Deberes**

a) Proporcionar la información más completa posible en relación con su estado de salud, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otras condiciones relacionadas con su salud.

b) Cumplir las instrucciones e indicaciones que les brinde, en forma adecuada, el personal de salud.

c) Responsabilizarse por sus acciones u omisiones, cuando no sigan las instrucciones de su proveedor del cuidado médico.

d) Respetar los derechos del personal y de los demás usuarios de los servicios de salud.

e) Contribuir de manera oportuna, cuando cuenten con los recursos, al financiamiento de los servicios de salud públicos de la República.

f) Cualesquiera otras obligaciones que se establezcan en otras disposiciones legales.

Esta Ley, confiere a las Contralorías de Servicio de la Caja Costarricense del Seguro Social, de acuerdo a los artículos:

#### **Artículo 12. - funciones de las Contralorías de Servicio de Salud**

a) Contribuir activamente a la formación



de una cultura institucional orientada al usuario.

b) Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.

c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.

d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.

e) Informar semestralmente sobre las labores del período; el informe será remitido tanto a la autoridad superior del establecimiento de que se trate como a la Auditoría General, para su consolidación.

f) Recibir las quejas o denuncias por violación a los derechos del paciente, para ser encausadas.

g) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a solicitud de parte, sobre fallas en el servicio o violaciones a los derechos del paciente. Cuando el reclamo implique peligro para la salud del paciente, se procederá a la presentación de una reconsideración, in situ, del jerarca de la institución o del servicio.

h) Remitir el expediente de los casos probados y graves o las omisiones, para el procedimiento administrativo respectivo.

i) Cumplir las normas técnicas y las disposiciones emitidas por la Auditoría General de Servicios de Salud y las del ordenamiento jurídico.

j) Velar permanentemente por que se cumplan las disposiciones de la presente Ley.

### **Artículo 13. - Potestades de las Contralorías de Servicio de Salud**

a) Acceso, en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con su actividad.

b) Solicitar a cualquier funcionario o empleado, en la forma, las condiciones y el plazo que estimen convenientes, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones.

c) Solicitar a funcionarios y empleados, de cualquier nivel jerárquico, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la contraloría de servicios de salud.

d) Cualesquiera otras necesarias para el cumplimiento de sus deberes, de acuerdo con el ordenamiento jurídico y las normas y disposiciones emitidas por la Auditoría General de Servicios de Salud



#### **Artículo 14. - Presentación de Reclamos**

Cualquier persona física o jurídica que se considere agraviada o violentada en sus derechos, podrá interponer los reclamos correspondientes sin discriminación alguna.

- a) Podrá ser presentado por escrito o verbalmente, por el ofendido o por un tercero a solicitud de aquel.
- b) Con los datos que permitan identificar al afectado.
- c) Su domicilio o número telefónico para notificaciones.
- d) Los hechos o las omisiones que motivan el reclamo, con indicación de las personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia a elementos de prueba.

Recibido la denuncia o el reclamo, la Contraloría de Servicios procederá a realizar una investigación preliminar sumaria, con audiencia a las partes afectadas.

#### **Artículo 15. - Resolución de las denuncias**

La denuncia o el reclamo se desestimarán cuando de la investigación preliminar no se determine una violación a los derechos del paciente.

Cuando de la investigación determine que existe causal suficiente para un procedimiento administrativo, el expediente se remitirá al superior jerárquico para la apertura del

procedimiento y la determinación de las posibles sanciones, de conformidad con el reglamento interno de la institución y la legislación laboral vigente.

#### **Artículo 16. - Obligación de colaborar e informar**

La desatención injustificada de los requerimientos de colaboración e información, presentados por las Contralorías de Servicio locales, por parte de los funcionarios de la institución respectiva, se considerará falta grave.

### **PRINCIPALES FUNCIONES Y PROGRAMAS DESARROLLADOS EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Los programas de trabajo y las funciones de las Contralorías de Servicios, están definidas en tres grandes áreas:

1. Información
2. Orientación
3. Trámites y atención de casos (sugerencias, felicitaciones e inconformidades).

#### **Funciones**

- Atención, recepción y registro de inconformidades, sugerencias o felicitaciones presentadas por las personas usuarias.
- Confeccionar expediente administrativo de una inconformidad admitida



conteniendo la investigación preliminar interna.

- Traslado de inconformidades presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios que no corresponden al área de atracción.
- Traslado de casos a la autoridad competente, por desatención injustificada por parte del funcionario recurrido o imputado.
- Estudio, análisis y resolución de quejas interpuestas por las personas usuarias.
- Capacitar a las personas usuarias internos y externos sobre la Ley 8239
- Realizar visitas a los salones o pabellones.
- Revisar y llevar registro los buzones de sugerencias e inconformidades.
- Atenciones telefónicas
- Aplicación de sondeos de satisfacción a la persona usuaria.
- Gestionar toda ayuda que la persona usuaria solicite sobre los servicios que brinda la Institución, con la finalidad de evitar que se convierta en una queja.
- Elaboración de informes estadísticos mensuales, semestrales y anuales.

## RECURSOS HUMANOS

Actualmente, la oficina cuenta con una funcionaria a cargo la MSc. Susan Argerie Morales Almanza-Contralora de Servicios.

## LOGROS DE LA ÚLTIMA DÉCADA 2005-2015

- Al mes agosto, se entrego a 358 personas usuarias, material informativo sobre la Ley 8239.
- Al mes de Agosto, 85 funcionarios fueron capacitados sobre la Ley 8239.
- Para octubre se tiene planificada la primera actividad de “Puertas Abiertas” en el Hospital Nacional Psiquiátrico, donde las personas usuarias tendrán un espacio más personalizado con la contralora de Servicios, con el fin de que en un marco de confianza y un ambiente menos rígido, puedan expresar su sentir respecto a la satisfacción de los servicios recibidos.
- Se inició las visitas a los pabellones para tener un acercamiento con las personas usuarias hospitalizadas, se conversan con ellos, exponen sus inconformidades, logrando una comunicación más personalizada con nuestras personas usuarias.
- Los funcionarios de los pabellones del Hospital Nacional Psiquiátrico coordina con la Contralora de Servicios, para que visite una persona usuaria hospitalizada, cuando la persona desea conversar, interponer una inconformidad o recibir orientación.
- Se cuenta con dos pizarras informativas y actualizadas en Información, una



ubicada dentro de las instalaciones de la Consulta Externa y la otra en el pasillo de la entrada principal del Hospital.

- Se instalaron dos buzones de sugerencias e inconformidades en el Servicio de la Consulta Externa.
- Se ubicaron 36 afiches sobre la Ley 8239, en los diferentes pabellones de hospitalización de este Centro.

## CONTACTO

MSc. Susan Argerie Morales Almanza,  
Contralora de Servicios

**Correo electrónico:** samorales@ccss.sa.cr

**Teléfono:** 2242-6317 ó 2232-2155 ext.: 2424

**Ubicación:** Contiguo a vestidores de Hombres de la Consulta Externa.



PERSONAL FEMENINO DE LA SUB-ÁREA  
DE SERVICIOS GENERALES





PERSONAL FEMENINO  
DEL HOSPITAL



125  
Aniversario

PERSONAL FEMENINO DE  
LA SUB-ÁREA DE VIGILANCIA

