



Al contestar refiérase a: **ID-87552**

AS-ASALUD-0036-2023

15 de mayo de 2023

Doctora
Priscilla Víquez Jaikel, directora médica

Licenciado
Osvaldo Delgado Esquivel
Contraloría de Servicios
AREA DE SALUD HEREDIA CUBUJUQUI - 2214

Licenciado
Mauricio Chacón Sánchez, jefe
Área Protección al Usuario
DIRECCIÓN INSTITUCIONAL CONTRALORÍAS SERVICIOS DE SALUD-. 2908

Estimado(as) señor(as):

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre necesidad de revisar las estrategias de comunicación a la población adscrita acerca de los trámites para el registro y uso de la aplicación EDUS.

De conformidad con las actividades consignadas en el Plan Anual Operativo de este Órgano de Control y fiscalización para el período 2023 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, tuvo conocimiento de la situación presentada con una usuaria adulta mayor que realizó el pre-registro en la aplicación EDUS para consultar los resultados de un estudio de columna, sin embargo, el trámite no fue concluido hasta que se visitó el Área de Salud Heredia Cubujuquí.

Según la gestión comunicada a esta Auditoría, el 16 de marzo del año en curso, la persona usuaria envió un correo electrónico a las siguientes direcciones: edusMiSalud@ccss.sa.cr; Contraloría de Servicios Area de Salud Heredia Cubujuquí <csashc@ccss.sa.cr>; Contraloría de Servicios Area de Salud Heredia Virilla <csashv@ccss.sa.cr>, con esta solicitud:

“(...) agradezco la interposición de sus buenos oficios a efecto de habilitar el pre-registro realizado por mi madre la señora (...) cédula (...), mismo que se realizó hace más de 8 días sin que a la fecha se haya recibido correo alguno a la dirección gonzalezsonia49@icloud.com para poder completar el registro.

Es el caso que mi madre es persona adulta mayor de 73 años y con urgencia se requiere consultar si se encuentran en el expediente digital los resultados de estudios de la columna. Demás está recordarle a la CCSS la obligación de cumplir con la ley de protección integral del Adulto Mayor, por lo que agradezco la pronta gestión para la habilitación del pre-registro de mi madre a efecto de completar el proceso de Registro en la aplicación EDUS a la brevedad (SIC)”.



Esta Auditoría consultó vía TEAMS¹ a la Contraloría de Servicios del Área de Salud Heredia Cubujuquí, las acciones efectuadas para la atención del caso expuesto; sin embargo, no se obtuvo respuesta a la consulta planteada.

Por su parte, el 25 de abril de 2023, se contactó vía telefónica a la usuaria, con la finalidad de determinar si la petitoria fue atendida, indicando que, al no recibir solución, tuvo que ir de manera presencial a la sede de esa Área de Salud, siendo hasta ese momento que el personal procedió a resolverle.

Al respecto, es preciso recordar que la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor establece el trato preferencial cuando esta población efectúe gestiones administrativas en las entidades públicas y privadas

Adicionalmente, cabe recordar el artículo 5 de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021, donde precisamente en la V línea estratégica, se plantea:

V.-Línea Estratégica de Salud Integral: se garantiza el acceso universal de la población adulta mayor al Sistema de Seguridad Social en Salud y el acceso a la prestación integral de los servicios de salud; *a diseñar, e implementar un modelo de atención basado en Atención Primaria en Salud, al desarrollo de instrumentos, guías, normas técnicas para la intervención de las enfermedades más prevalentes en la persona adulta mayor. Persigue la corresponsabilidad del Estado y la sociedad para lograr un entorno favorable para toda la población y la promoción de la salud en general.* El subrayado es nuestro.

La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor en el Título II, Derechos y Beneficios, Capítulo I, Derechos, Artículo 3.- Derechos para mejorar la calidad de vida, lo siguiente:

“(..)

f) *La atención hospitalaria inmediata, de emergencia, preventiva, clínica y de rehabilitación...*”

“(..)

k) *El trato preferencial cuando efectúe gestiones administrativas en las entidades públicas y privadas...*”

Además, el mismo cuerpo normativo establece en su artículo 13.- Atención preferencial:

“(..)

*Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además, deberá ofrecerles los recursos humanos necesarios para que **se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos**, cuando tengan alguna discapacidad...*” (resaltado no pertenece al original).

La Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe, de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas, celebrada en San José de Costa Rica, 8 al 11 de mayo de 2012, refiere en el punto 6. **Reforzaremos** las acciones dirigidas a incrementar la protección de los derechos humanos en el ámbito nacional y nos comprometemos a:

¹ Al número telefónico 22610744 asociado al Sr. Osvaldo Delgado Esquivel, no se obtuvo respuesta.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

*“(...) c. Brindar atención prioritaria y **trato preferencial** a las personas mayores en la tramitación, resolución y ejecución de las decisiones en los procesos administrativos y judiciales, así como en los servicios, beneficios y prestaciones que brinda el Estado...” (resaltado no pertenece al original)*

“(...) e. Desarrollar políticas públicas y programas dirigidos a aumentar la conciencia sobre los derechos de las personas mayores, incluida la promoción de su trato digno y respetuoso y de una imagen positiva y realista del envejecimiento (...)”.

En este sentido, si bien la situación expuesta fue atendida por el personal del área de salud una vez que la asegurada se presentó con su madre adulta mayor a realizar el trámite presencial, esto evidencia la urgente necesidad de revisar las estrategias dirigidas a la comunidad en aras de incentivar en el usuario el uso de la aplicación del EDUS.

Asimismo, preocupa a esta Auditoría que la usuaria manifestara no haber recibido atención diligente al planteamiento realizado por los medios electrónicos disponibles, lo que implica la importancia de revisar los procesos internos de atención e inconformidades que plantean los usuarios, debido a que puede estar generando una falsa expectativa en el asegurado, incluso considerando que se trata de una persona adulta mayor, con una situación que debería ser resuelta con base en criterios de eficiencia y eficacia.

Atentamente

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RJS/KASS/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia ID – 87552