



Salud, educación y ambiente fueron las denuncias más frecuentes

Más de 24 mil habitantes solicitaron intervención de la Defensoría en el 2012



Durante el año 2012, la Defensoría de los Habitantes recibió 24.651 solicitudes de intervención; siendo la provincia de San José la que presentó la mayor demanda de consultas y denuncias sobre el funcionamiento del servicio público. Más información en Pág.2.

Foto archivo: Oficina de Prensa

Estudio determinó que cambios en guardias y turnos de atención afectan directamente a las y los usuarios

Defensoría sugiere servicio continuo de especialidades médicas en Hospital de Grecia



Más información, Pág.4.

Foto con fines ilustrativos

Autoridades cumplen recomendaciones

Defensoría reconoce mejoras realizadas al Hospital de las Mujeres



Más información en Pág.6.

Foto con fines ilustrativos

Salud, educación y ambiente fueron las denuncias más frecuentes

Más de 24 mil habitantes solicitaron intervención de la Defensoría en el 2012

Durante el año 2012, la Defensoría de los Habitantes recibió 24.651 solicitudes de intervención; siendo la provincia de San José la que presentó la mayor demanda de consultas y denuncias sobre el funcionamiento del servicio público.



La mayoría de consultas y denuncias que recibió la Defensoría están vinculadas con la gestión, prestación; y funcionamiento de los diferentes servicios que brindan las entidades que se encuentran ubicadas dentro del sector público.

Foto Archivo: Oficina de Prensa

Las estadísticas indican que en el año anterior existió un significativo repunte en las solicitudes de intervención, pues se registraron 5.041 más que en el año 2011; siendo las mujeres quienes hicieron el mayor uso de los servicios de la Defensoría. Cada una de las consultas o denuncias recibió atención de las entidades estatales al intervenir la Defensoría mediante una investigación formal o a través de trámites expeditos.

La mayoría de consultas y denuncias que se reciben están vinculadas con la gestión, prestación; y funcionamiento de los diferentes servicios que brindan las entidades que se encuentran ubicadas dentro del sector público. En este sentido, uno de los derechos más vulnerados sigue siendo el de la salud, relacionado específicamente con la denegación, deficiencia o mal trato en la prestación del servicio. Otras denuncias tienen relación con educación y ambiente, principalmente.

“Las filas para recibir atención, la tardanza en la prestación o una deficiente calidad del servicio deben ser aspectos que requieren ser modificados por parte de las entidades públicas a través del mejoramiento en tecnología, planificación, revisión constante de los procesos, mejorar los espacios de comunicación entre usuarios y prestadores, y además, enseñar a las personas a hacer un uso racional de los servicios, entre otras cosas”, dijo Ofelia Taitelbaum, Defensora de los Habitantes.

Cabe destacar que las Sedes Regionales de la Defensoría siguen dando una importante respuesta a las demandas de las y los habitantes de zonas alejadas del Gran Área Metropolitana, lo que ha permitido que una mayor cantidad de personas tengan acceso a los servicios que presta la institución. Las oficinas se encuentran ubicadas en Pérez Zeledón, Ciudad Neilly, Limón, Puntarenas, San Carlos y Liberia. A ello se suma, el trabajo que se realiza a través de la red social Facebook que permite una constante comunicación con las personas.

Estudio determinó que cambios en guardias y turnos de atención afectan directamente a las y los usuarios

Defensoría sugiere servicio continuo de especialidades médicas en Hospital de Grecia

La Defensoría de los Habitantes intervino ante las autoridades del Hospital de Grecia para que mantenga - las 24 horas del día- los servicios de Obstetricia y Atención del Recién Nacido, Cirugía, Medicina Interna, Ginecología, Pediatría, Emergencias; y Anestesiología.



Estudio de la Defensoría determinó que el Hospital de Grecia debe mantener, las 24 horas, los servicios de especialidades médicas.

Imagen con fines ilustrativos

Según un estudio de la Defensoría, la instrucción que dieran las autoridades del centro médico de cambiar la modalidad de guardias de permanencia a disponibilidades médicas, así como la implementación de tres turnos de atención, contraviene lo dispuesto en la Norma de Habilitación para Establecimientos de Salud (Decreto Ejecutivo 30571-S).

En el proceso de investigación se determinó que pese a ser el Hospital de Grecia un órgano desconcentrado con potestad de definir, cuando las necesidades de los servicios lo demanden, la variación de las condiciones laborales contenidas en los contratos individuales y colectivos de trabajo, estas no pueden ir en detrimento de la atención de las personas usuarias de los servicios de salud; por lo que deben cumplir los requisitos mínimos estructurales para dar la atención que explícitamente ofrecen.

Considera la Defensoría que si bien las decisiones que tomó en su oportunidad la Dirección de este centro médico afectaron la prestación de todos los servicios especializados, uno de los más perjudicados fue el de Ginecoobstetricia ya que existieron turnos de atención que quedaron totalmente descubiertos por parte del profesional respectivo, violentando el derecho a la salud de las mujeres y sus hijos.

“La Defensoría pudo constatar que el cambio de turnos en el servicio de Ginecoobstetricia y el cambio de la modalidad de guardias de permanencia (24 horas) a la modalidad de disponibilidad médica afectó considerablemente la atención que venía prestando esta especialidad”, dijo Ofelia Taitelbaum, Defensora de los Habitantes.

La jerarca espera que la recién nombrada comisión interventora implemente y haga cumplir, de manera efectiva, los mecanismos de control que aseguren la atención oportuna de las especialidades, independientemente de la modalidad administrativa bajo la cual se presten los servicios.

Autoridades cumplen recomendaciones de la Defensoría

Defensoría reconoce mejoras realizadas al Hospital de las Mujeres

Tras varios años de insistir en la urgencia de mejoras en la infraestructura de las Salas de Operaciones del viejo edificio del Hospital de las Mujeres, Dr. Adolfo Carit Eva, la Defensoría de los Habitantes muestra su satisfacción al conocer que el proyecto de readecuación estructural fue concluido, y desde el pasado 17 de noviembre del 2012 se reiniciaron las cirugías en esos quirófanos.



Desde el año 2009 las viejas instalaciones del hospital evidenciaban una desmejora en sus instalaciones que requerían una intervención urgente.

Imagen con fines ilustrativos

Según una investigación realizada por la Defensoría, desde el año 2009 este hospital evidenciaba una desmejora en las viejas instalaciones, situación que motivó al Ministerio de Salud a cerrar las Salas de Cirugía 1, 2 y 3, lo que motivó que las autoridades tuvieron que remitir a aquellas pacientes que se encontraran pendientes de una cirugía compleja y urgente a otros centros médicos.

Datos proporcionados a la Defensoría señalan que Hospital de las Mujeres tiene una población adscrita fundamentalmente urbano marginal de aproximadamente 400.000 mujeres, atiende además al 15% de la población femenina de otras áreas, 7.000 partos al año con la respectiva atención al recién nacido de acuerdo al resguardo de la salud del binomio madre-hijo; 1800 cesáreas, 1500 esterilizaciones post parto y efectúa el tamizaje de las pacientes con cáncer de mama y cérvix.

Así las cosas, la Defensoría reconoce el esfuerzo de las autoridades respectivas en cumplimiento de todas las recomendaciones hechas por la institución; ya que estas se traducen en una mejor atención para gran cantidad de mujeres que día a día requieren de los servicios que presta este centro hospitalario, especializado en la atención obstétrica y ginecológica.

Actualmente la Defensoría se encuentra finalizando una nueva investigación relacionada con la situación de las esterilizaciones posparto, el uso de los monitores materno-fetales y otros aspectos administrativos que podrían afectar el derecho a la maternidad sin riesgo de las usuarias de ese centro médico.

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

Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.

Visión

Seremos una institución dinámica y fortalecida; accesible y regionalizada, con legitimidad e incidencia en todo el país; eficiente en la utilización de las herramientas del ordenamiento jurídico; innovadora de sus estrategias de intervención para que sean acordes a la realidad nacional; contribuyendo así al mejoramiento de la gestión del sector público y a la calidad de vida de las habitantes y los habitantes

