

Inspección realizada por Defensoría en oficina en Goicoechea

Sucursal de la CCSS requiere cambios en la atención de personas con discapacidad y adultas mayores

Jueves 21 de julio de 2022. Una inspección a la sucursal de la Caja Costarricense del Seguro Social ubicada en el cantón de Goicoechea, por parte de personal de la Defensoría de los Habitantes, determinó que requiere de una serie de cambios en la atención y en la infraestructura para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores y personas con discapacidad que acuden presencialmente a recibir los servicios.

En una visita al sitio, la Defensoría constató, entre otras cosas, que dicha sucursal no cuenta con una ventanilla de atención y asientos preferenciales u otras facilidades para la atención presencial de las personas mayores en la plataforma de servicios, cajas y trámite de pensión.

En cuanto al espacio y la infraestructura física de acuerdo a los estándares básicos establecidos en el reglamento de la Ley 7.600, estas oficinas que atiende a habitantes de Guadalupe, Moravia y Coronado presentan importante faltantes o incumplimientos en cuanto a medidas de las puertas, condiciones de los servicios sanitarios, incluyendo la falta de agarraderas así como la disposición de un cubículo o servicio para personas con discapacidad, instrumentos de apoyo y para la atención de emergencias, rotulación sobre atención preferencial y seguridad ocupacional, entre otros. Igualmente carece de una instancia de denuncia.

En una entrevista con el Administrador de la Sucursal se indica que la capacidad de atención de personas es entre 40 y 60 diarias y mediante correo electrónico entre 90 y 100 trámites.

Debe recordarse que los principios básicos de atención preferencial y accesibilidad deben consolidarse como eje transversal en el sector público y privado que permita a las personas en la edad de la vejez y las que presentan una discapacidad, su plena integración al entorno, sin impedimento alguno para continuar desenvolviéndose en forma activa e independiente.

La Defensoría giró recomendaciones a diferentes instancias de la CCSS en aras de que, en el marco de las políticas institucionales vigentes, se revise la gestión administrativa y la prestación del servicio en la sucursal de Goicoechea y otras oficinas desde la perspectivas del modelo social de la discapacidad y el enfoque diferencial para el goce efectivo de los derechos de la persona adulta mayor con el fin de impulsar las rectificaciones y modificaciones correspondientes en cuanto a la atención que brinda y el entorno que presenta.

En oficio recibido el 20 de julio, el Gerente Financiero de la CCSS, Gustavo Picado Chacón, informó a la Defensoría que la institución formuló un plan contingencial que consiste, entre otras cosas, en una mejora física progresiva, incorporando diseños accesibles de cajas y atención preferencial; además de la remodelación de servicios sanitarios, la instalación de fichero electrónico y un proceso de sensibilización y capacitación dirigido al personal de atención directa a usuarios.

Así las cosas, la Defensoría de los Habitantes dará seguimiento al avance y conclusión de este plan, en cumplimiento con las recomendaciones emitidas por la institución para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores y personas con discapacidad que acuden presencialmente a recibir los servicios en la sucursal de la CCSS en Goicoechea.

Oficina de Comunicación Institucional

Defensoría de los Habitantes