



**AS-SDAL-0098-2024**

5 de agosto de 2024

Doctora

Tania Jiménez Umaña, directora

**HOSPITAL DR. RAFAEL A. CALDERON GUARDIA - 2101**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la información brindada a usuario en el servicio de Oftalmología del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el período 2024, y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa que este Órgano de Control y Fiscalización tuvo conocimiento de claridad en la información brindada a un usuario en el Servicio de Oftalmología de ese centro hospitalario, asunto que identificó para efectos internos de esta auditoría como el caso del punto 9 de la minuta 1 -2024.

El 20 de febrero de 2023, un adulto mayor, fue atendido por la Dra. J.S. C, especialista del Servicio de Oftalmología, del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, siendo que, la profesional al brindarle una boleta con el resultado del examen le manifestó que la CCSS no brinda ningún tipo de "lentes", sin explicar el protocolo administrativo para la obtención de sus anteojos.

En vista de lo anterior, el paciente solicitó asesoramiento a la profesional de salud, con el objetivo de conocer a qué lugar dirigirse para adquirir los anteojos a un precio más económico toda vez que, es un adulto mayor que no tiene trabajo y se le dificulta tener los recursos para costearlos.

En ese sentido, el paciente menciona que, la Dra. J.S.C le indicó que; *"a la par de la línea del tren, a 50 mtrs de oftalmología había una óptica que cobraban muy barato (...)"*.

Posteriormente, el adulto mayor obtuvo sus anteojos, gracias a un familiar quien lo asesoró para que se dirigiera al laboratorio óptico de la CCSS, y obtuviera sus anteojos a un precio accesible. Este escenario de desinformación generó confusión y angustia en el adulto mayor, ya que, en el lugar al que fue dirigido inicialmente por la funcionaria institucional no disponían de anteojos al alcance del presupuesto del usuario.

Por esta razón, mediante oficio AI-0090-2024, del 22 de enero del presente año, esta Auditoría solicitó información a las autoridades de ese centro médico sobre el protocolo para la atención a usuarios en el servicio de Oftalmología; obteniendo mediante nota HRCG-SO-0130-02-2024, del 13 de febrero del mismo año, suscrita por la Dra. Daniela Rivera Monge, jefe de dicho servicio, la siguiente información:

*"El laboratorio óptico informó que no se debían enviar a los pacientes para el despacho de anteojos por aparente plétora de personal, y se trasladan de edificio para producir lentes, por lo que se acata la orden y se les explica cordialmente a los pacientes la necesidad de esperar a que el laboratorio solucione el problema, pero hay casos en que, si reciben la receta de anteojos a los asegurados, esto según los pacientes no sabemos las razones. Es importante recalcar que la mayoría de los*



*pacientes necesitan los lentes para realizar sus labores cotidianas y, al encontrar tal situación con respecto al despacho, era comprensible y evidente el disgusto del asegurado.*

*Sobre el asegurado, debo recalcar que, ante la urgencia y necesidad de los anteojos de la mayoría de los pacientes, aparte de explicarles la problemática, se les comenta que en los alrededores del hospital hay ópticas que solventarían la urgencia de sus anteojos. Cabe destacar que en ninguna instancia ni a ningún paciente se le indica o recomienda a cuál óptica específica debe acudir y se les aclara que la Caja Costarricense de Seguro Social en ningún momento les está negando un servicio de laboratorio óptico, siendo decisión personal donde desee realizar su gestión para mayor brevedad. Por otro lado, debo agregar que el laboratorio óptico únicamente produce 2 tipos de anteojos; de visión sencilla y bifocales, todos en material plástico y sin ningún tipo de tratamiento al lente. Es responsabilidad como profesional optometrista, al no contar con estas adecuaciones, explicar a los asegurados las opciones como lentes progresivos, fotocromáticos, policarbonatos y otros métodos de tratamiento óptico que no se pueden realizar con los materiales con los que se disponen, pero deben conocer de su existencia (...).*

Al respecto, conforme al antecedente planteado, este Órgano de Control y Fiscalización, considera relevante hacer referencia a lo dispuesto en el Protocolo de Atención a la Persona Usuaría, capítulo 1, referente a los principios que rigen el servicio de excelencia, el cual señala lo siguiente:

*“Los funcionarios institucionales deben atender a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata solo de pensar en la persona sino como la persona, ser consciente de que cada quien tiene una visión y necesidades distintas, que exigen un trato personalizado...”*

Asimismo, la Sala Constitucional ha expuesto con respecto al tema de la prestación servicios de salud pública lo siguiente:

*“Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica y clínica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de urgencia o emergencia de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales y de contratar el personal médico y auxiliar que sea requerido para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas.”*

## CONSIDERACIONES FINALES

Al respecto, se evidencia que el usuario recibió atención por parte de un profesional médico, quien le recetó lentes conforme a las necesidades del paciente; es importante señalar que el paciente es un adulto mayor que refiere incapacidad económica para adquirir los lentes que le fueron prescritos; resulta importante recalcar que la población adulta mayor constituye un grupo poblacional que requiere un trato preferencial y especial debido a que por su edad podría tener dificultad para comprender las instrucciones que se le brindan..



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

Por lo anteriormente señalado, este Órgano de Control y Fiscalización, de conformidad con los hechos expuestos, insta a ese centro hospitalario a revisar lo ocurrido, con el fin de establecer acciones tendientes a fortalecer los mecanismos de comunicación con sus usuarios, tomando en consideración sus limitaciones físicas, con especial consideración cuando se trate de poblaciones vulnerables como lo es el caso de los adultos mayores.

En este sentido, se considera importante valorar la viabilidad de ejecutar programas de capacitación o información orientados a sensibilizar al personal de cada servicio, en materia de calidad y calidez en la prestación de los servicios, con la finalidad de brindar información oportuna, precisa, clara y concisa a las personas usuarias.

Debido a lo anterior, y con el fin de aportar elementos de juicio que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a la Administración Activa de las situaciones indicadas en el presente oficio para que se fortalezcan los procesos de atención. Este Órgano de Control y Fiscalización continuará efectuando las labores pertinentes dentro de nuestro ámbito de competencias, que permitan contribuir a mantener un razonable sistema institucional de control interno; además, generar valor agregado a través de las labores de asesoría.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo

**Auditor**

OSC/RJS/LMVG/RVH/KMCH/jfr

C. Auditoría

Referencia: ID-111476