



**MASTERCLASS**  
VIVE BIEN



# ¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CESS?

---



Vive Masterclass (¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CCSS?)

Octubre 2023

Publicado por el Programa Vive Bien CCSS

[vivebien@ccss.sa.cr](mailto:vivebien@ccss.sa.cr)

San José, Costa Rica.



**Las Contralorías de Servicios de Salud conforman un grupo de profesionales cuyo objetivo principal es velar por los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de los servicios de salud. Es imperante para esta labor, dar a conocer a las personas usuarias sus derechos y obligaciones, de la misma forma, sensibilizar a los funcionarios de los servicios de salud sobre los alcances de la ley 8239: Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.**

La Constitución Política de Costa Rica es garante de la protección de dichos derechos, consagrados de manera supletoria en tratados internacionales, así, el artículo 46 de nuestra carta magna establece: "... los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y un trato equitativo. El estado apoyará los organismos que de ellos constituyan para la defensa de sus derechos...". Todo, por tanto, las contralorías de servicios de salud ejercen dentro de sus competencias sustantivas la información oportuna a las personas usuarias sobre sus derechos y obligaciones y la manera correcta de ejercerlos.



En la Caja Costarricense del Seguro Social, las Contralorías de Servicios de Salud iniciaron labores en 2005, hasta la fecha, dicha labor ha sido encausada mediante 84 Contralorías de Servicios de Salud, mediante actividades educativas dirigidas a personas usuarias y funcionarios institucionales, divulgación y otras de igual naturaleza. En concordancia, el objetivo de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud es ampliar el alcance a nivel nacional, mediante una metodología moderna y tecnológica que permita a la población costarricense participar e informarse sobre el tema en marras.

# Objetivo General

Informar oportunamente a las Personas Usuarias de los Servicios de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social sobre sus derechos y responsabilidades, contribuyendo a la formación de una cultura institucional orientada al usuario

# Beneficios

- Estimular la reflexión sobre los conflictos en la vida, en los encuentros de servicio, y en las situaciones de más críticas del ser humano, así como búsqueda de soluciones ágiles para un clima de paz.
- Brindar información clara, concisa y oportuna, a las personas usuarias de los servicios de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, funcionarios y organizaciones comunales sobre sus derechos y deberes.
- Establecer un acercamiento de las Oficinas Locales de las Contralorías de Servicios de Salud con la Persona Usuaría, funcionarios de la CCSS, organizaciones comunales.
- Orientar a las personas usuarias de los servicios de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social sobre la forma correcta de ejercitar sus derechos y obligaciones.

# Temas

- Gestión positiva de conflictos en servicios de salud
- Conceptos, técnicas y procedimientos enfocados tanto a la prevención como a la gestión de estos y del malestar que comportan
- Generalidades sobre la Ley 8239
- Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud en la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud en la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Generalidades sobre las Contralorías de Servicios de Salud.
- ¿Cuáles trámites se pueden presentar ante una Contraloría de Servicios de Salud y cuáles no son competencia de esta?
- Información u Orientación de los Servicios de Salud.
- Presentación de Gestiones Directas o Reacciones.
- Presentación de Felicitaciones.
- Presentación de Recomendaciones.

# Edición I

¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CCSS?  
Se imparte: lunes 22 de enero 2024 con Horario de 9 am a 12 md  
Enlace de matrícula: <https://forms.office.com/r/KMZytaX0MB>  
Cierre de matrícula: 09 de diciembre 2022 a las 4 pm

# Edición II

¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CCSS?  
Se imparte: lunes 22 de abril 2024 con Horario de 9 am a 12 md  
Enlace de matrícula: <https://forms.office.com/r/YGibRwhNn6>  
Cierre de matrícula: 25 de marzo 2024 a las 4 pm

# Edición III

¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CCSS?  
Se imparte: lunes 22 de julio 2024 con Horario de 9 am a 12 md  
Enlace de matrícula: <https://forms.office.com/r/T2xYNbg4kw>  
Cierre de matrícula: 24 de junio 2024 a las 4 pm

# Edición IV

¿Cómo ejercer los derechos en los servicios de salud de la CCSS?  
Se imparte: lunes 25 de noviembre 2024 con Horario de 9 am a 12 md  
Enlace de matrícula: <https://forms.office.com/r/Q36Sk435nG>  
Cierre de matrícula: 28 de octubre 2024 a las 4 pm

Certificado Ofertado

**Participación**

ASISTENCIA





# Facultad



### **Licda. Laura Segura Esquivel**

Licenciada en Administración de Negocios  
13 años de experiencia en la Dirección de Inspección.

### **Lic. Luis Diego Ramírez Valerio**

Licenciado en Contaduría Pública y Administración de Negocios  
27 años de experiencia en la Dirección de Inspección.

### **Dra. Lorian Leiva Salazar**

Licenciada en Psicología, Coach de Vida, Máster en Psicología Clínica. Con formación universitario en el manejo de grupos y en Ciencias de la Educación en la UCR. Coordinadora Técnica en la CCSS del Programa Vive Bien, En su rol de facilitadora ha formado programas empresariales a nivel costarricense y ha impartido capacitaciones en los últimos quince años para la institución, empresas privadas e instituciones estatales.

lleivas@ccss.sa.cr

### **Licda. Ericka Vanessa Jiménez Mena**

Administradora de Empresas (U de las ciencias y el Arte de CR)

Experta en temas de Recursos Humanos Y Clima Organizacional

Emprendedora evjimenez@ccss.sa.cr

### **Dr. Lorenzo Chacón Arrieta; Msc.**

Lic. en Trabajador Social (UCR)

Lic. en Derecho, con énfasis en Derecho Empresarial (ULACIT)

Msc. en Psicología Industrial y Organizacional. (ULATINA)

Coach Ejecutivo Certificado Internacional (doble titulación INCAE & ACTP de ICF), Certificado del Programa de Gerentes Líderes de INCAE,

Se especializa en habilidades blandas y gestión del cambio. Coordinador Técnico en la CCSS de los programas Liderar a través de la gestión del cambio (Change Management) y Técnicas y estrategias de enseñanza en ambientes virtuales.

lchacona@ccss.sa.cr

### **Msc. Kirk Salazar Cruz**

Licenciado Gerencia Recursos Humanos  
Bachiller en Administración con énfasis en Recursos Humanos

Bachiller Ingeniero Industrial

Cursando Doctorado Internacional

Defensa de Maestría en Administración

Especialista en competencia laborales en la Universidad Tecnológica de Tijuana.

kesalazar@ccss.sa.cr

### **Dra. Vanessa Vargas**

Psicología Clínica, Máster en Ciencias

Cognoscitivas UCR. Práctica Clínica del Posgrado de la UCR de Psicología Clínica y de la Salud.

Con amplia experiencia como reclutadora de perfiles laborales, experiencia en psicología organizacional y facilitadora del Programa Vive Bien en psicología social, en amplia cantidad de temas como manejo de las emociones, el estrés, las habilidades blandas, entre otros. Ha impartido en capacitación para cientos de empresas e instituciones en el país.

vvargasv@ccss.sa.cr

### **Dr. César Augusto Delgado González**

Gerencia de la Salud, Fisioterapia y Rehabilitación  
Coordinador Técnico en la CCSS de los programas

Estrategias para reducir el estrés laboral y

Preparación para la Jubilación. Experto en temas de discapacidad y robótica avanzada para la atención de la discapacidad. Más de 32 años de experiencia

en gestión de proyectos de alto impacto institucional.

Gestión de la Felicidad laboral y también Experto en Inteligencia Artificial. cdelgadog@ccss.sa.cr

### **Lic. Octavio Sáenz Hernández**

Administrador de Empresas con Énfasis en Gerencia

Gestor de Prestaciones Sociales y Jefe de la

Subárea Gestión de Pensiones de la Región Huetar Atlántica, así mismo es instructor de los programas

Estrategias para reducir el estrés laboral y de los módulos de formación de instructores del Programa

Vive Bien. Facilitador de amplia experiencia en

tópicos de entrenamiento en ambientes laborales y Habilidades Blandas. ocsaenz@ccss.sa.cr



***Ing. Kleiber G Rojas Varela, MEng, MBA, EMBA.  
JEFE DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES CCSS***

Coach Ejecutivo y Organizacional. Ingeniero en Producción Industrial, y Administrador de Empresas. Especialista en Alta Gerencia de RRHH, Sistemas Modernos de Manufactura e Ingeniería con énfasis en Sistemas de Calidad y Productividad (INCAE, UCR, ITCR, ITESM).

**Para más información:**

[vivebien@ccss.sa.cr](mailto:vivebien@ccss.sa.cr)

(506) 2539-0067

**SÍGUENOS**

