

**1ª Reunión Regional sobre solución de
Controversias entre Usuarios y
Prestadores de Servicios de Salud.**

México, 19 y 20 de febrero del 2009

Experiencia de Costa Rica



Dra. Ana Patricia Salas Chacón
Directora Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.
Caja Costarricense de Seguro Social.

Historia de la atención de controversias en Costa Rica



Costa Rica

- **1993**, se crea el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para las Instituciones Públicas (Decreto MIDEPLAN 26025)
- **2002**: Ley 8239 de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados. (Reglamento vigente desde el 14 de julio del 2005)
- **2008**: Decreto 34587-PLAN (MIDEPLAN, julio 2008).

Caja Costarricense de Seguro Social CCSS

- **1985:** Creación del Sistema de Información, Orientación y Atención de Quejas
 - Se inició con 6 oficinas de Contralorías (4 hospitales y 2 Clínicas)
- **1998:** Creación de la Superintendencia General de Servicios de Salud (SUGESS)
- **2004:** Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Metodología para la atención de las Controversias



Principios en que se fundamenta la atención de las Controversias.

Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” y su Reglamento.

Establece:

- ✓ **Derechos y Deberes de los usuarios.**
- ✓ **Funciones de las Contralorías de Servicios.**
- ✓ **Requisitos de los Contralores de Servicios.**
- ✓ **Potestades de las Contralorías de Servicios.**
- ✓ **Directrices para la presentación de reclamos, trámite y resolución de los mismos.**
- ✓ **Otras directrices administrativas.**

Instancias que proporcionan la atención

“Contralorías de Servicios”

- **Artículo 10 Ley 8239:** Cada centro de salud, hospital, público o privado y cada clínica pública o privada, tendrá una contraloría de servicios de salud, la cual deberá contar con los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de sus funciones
- **Actualmente:** 85 Contralorías de Servicios en todo el territorio nacional.

Personal participante en la atención

“Contralores de Servicios”

- **Artículo 11 Ley 8239: Requisitos del Contralor de Servicios:**
 - a- Ser costarricense en ejercicio de sus derechos civiles y políticos.
 - b- Ser graduado universitario, con título que lo acredite para el puesto.
 - c- Ser de conocida honorabilidad.
 - d- Contar con más de cinco años de experiencia.
- **Perfil Institucional:**
 - Grado académico de Licenciatura en cualquiera de las siguientes profesiones: Derecho, Psicología, Administración, Registros Médicos.

Espacios físicos

- **Artículo 18 Reglamento Ley 8239:** Para el cumplimiento de sus funciones, los órganos competentes de cada establecimiento público o privado de servicios de salud, suministrarán a la contraloría de servicios respectiva, la infraestructura necesaria para el cumplimiento de las funciones establecidas en la presente Ley y Reglamento.



Costos

- **Servicio gratuito para los usuarios.**
- **CCSS: Presupuesto de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud (2009):**

¢ 579,482,101.78 = \$ 1,022,014.28

Resultados



Quejas tramitadas y gestiones realizadas por las Contralorías de Servicios de la CCSS, según comparación de años 2005-2008

Año	Quejas tramitadas	Gestiones realizadas*
2005	6612	61,093
2006	14,840	64,996
2007	4149	76,864
2008	3293	85,539

* Incluye gestiones directas y llamadas telefónicas.

Fuente: Informes estadísticos DICSS-CCSS, 2005-2008

**Relación entre total de atenciones* y total de consultas,
Caja Costarricense de Seguro Social,
Contralorías de Servicios,
2005-2008**

Año	Total de atenciones*	Consultas brindadas CCSS	Relación atenciones/consultas (%)
2005	67,705	16,219,602.00	0.004
2006	79,836	16,432,722.00	0.005
2007	81,013	16,635,012.00	0.005
2008	88,832	16,530,000.00	0.005

* Atenciones totales incluye las quejas más gestiones

Fuente: Informes estadísticos DICSS-CCSS, 2005-2008

Principales causas de quejas interpuestas Caja Costarricense de Seguro Social, Contralorías de Servicios, 2005-2007

*	2005	2006	2007	2008
1	Insatisfacción con el trato	Reprogramación cirugías	Tiempos de espera	Acceso a citas o servicios
2	Tiempos de espera	Atrasos en resultados (reportes laboratorio, RX, otros)	Acceso a citas o servicios	Tiempos de espera
3	Desconfianza en el Diagnóstico	Tiempos de espera	Insuficiente o inadecuada información	Insuficiente o inadecuada información
4	Insuficiente o inadecuada información	Acceso a citas o servicios	Desconfianza en el diagnóstico	Reprogramación citas Cirugía
5	Acceso a citas o servicios	Calidad de medicamentos	Reprogramación citas Cirugía	Desconfianza en el diagnóstico

* Ordenado por frecuencia descendente.

Fuente: Informes estadísticos DICSS-CCSS, 2005-2008

Personal que originó las quejas interpuestas por usuarios Caja Costarricense de Seguro Social, Contralorías de Servicios, 2005-2007

*	2005	2006	2007	2008
1	Médicos	Farmacia	Médicos	Médicos
2	Secretarias	Secretarias	Secretarias	Secretarias
3	Enfermería	Médicos	Enfermería	Enfermería
4	Vigilancia	Radiología	Técnicos	Otros profesionales
5	Técnicos	Vigilancia	Vigilancia	Técnicos

* Ordenado por frecuencia descendente.

Fuente: Informes estadísticos DICSS-CCSS, 2005-2008

Resultados de las recomendaciones dadas por las Contralorías de Servicios.

- **Brindar curso de inducción a médicos y administrativos que inician labores en el centro.**
- **Capacitación continua del personal Médico y Administrativo sobre el trato adecuado que deben brindar a los usuarios.**
- **Colocar carteles en sitios estratégicos informando sobre los Derechos y Deberes de los usuarios y la existencia de Contralorías.**
- **Lograr que las jefaturas cumplan con la aplicación de la normativa institucional en casos reiterativos de denuncias contra funcionarios.**

Resultados de las recomendaciones dadas por las Contralorías de Servicios.

- **Participación de la Contraloría de Servicios y el equipo de apoyo en sesiones de acercamiento y divulgación con las diferentes comunidades, lo anterior en coordinación con el personal de los centros de atención.**
- **Información suministrada por las Contralorías de Servicios tomada como evidencia para:**
 - **Apertura de Programas de Cirugía Vespertina.**
 - **Apertura de Programas de Citas con Especialistas en horario Vespertino y fines de semana.**
 - **Apertura de Programas de realización de Procedimientos en horario vespertino y fines de semana.**

Perspectivas



1- Disminución de quejas y aumento de gestiones:

Año	Quejas tramitadas	Gestiones realizadas*
2005	6612	61,093
2006	14,840	64,996
2007	4149	76,864
2008	3293 ↓	85,539 ↑

* Incluye gestiones directas y llamadas telefónicas.

Fuente: Informes estadísticos DICSS-CCSS, 2005-2008

2- Aumento en el número de Contralorías de Servicios:

Actualmente: 85 Contralorías de Servicios en todo el país.

Meta: Completar a 134 Contralorías de Servicios.

3- Índice de resolutiveidad de las Contralorías de Servicios:

Actualmente: 86 %.

Meta: Aumentar 1% de resolutiveidad cada año.





¡¡ MUCHAS GRACIAS !!