La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) ofrece una amplia gama de servicios relacionados con salud y pensiones, y los usuarios pueden presentar diferentes tipos de quejas, inconformidades y denuncias relacionadas con estos servicios.

■1. Quejas por Atención Médica Deficiente

-Se refiere a la insatisfacción con el servicio médico recibido en clínicas, hospitales o Ebáis, incluyendo la calidad de la atención, el trato del personal de salud, diagnósticos incorrectos o procedimientos mal realizados.

- Pasos para presentar la queja:

1. Recolectar detalles del incidente: Anotar el nombre del médico o personal involucrado, la fecha y el lugar de la atención.

2. Presentar la queja: Se puede hacer directamente en el centro médico donde ocurrió la atención o a través de la página web de la CCSS, en la sección de “Servicio al Cliente” o físicamente en las oficinas de la CCSS.

3. Investigación interna: La CCSS realizará una investigación interna, y el personal correspondiente revisará los hechos y las circunstancias.

4. Resolución y respuesta: La CCSS emitirá una respuesta, ya sea con acciones correctivas o una explicación de los resultados de la investigación.

- Requisitos:

- Detalles del incidente (fecha, nombre del centro médico, nombres del personal involucrado).

- Copia de la cédula de identidad.

- Si se cuenta con pruebas (testimonios o documentos médicos), es recomendable incluirlas.

■2. Queja por Falta de Medicamentos o Insumos Médicos

Queja por la falta de medicamentos recetados o insumos necesarios para tratamientos que deben ser provistos por la CCSS.

- Pasos para presentar la queja:

1. Identificación del medicamento o insumo faltante: Anotar el nombre del medicamento y la receta médica.

2. Presentar la queja: Acudir al centro de salud o farmacia de la CCSS donde se solicitó el medicamento o a través de los medios de servicio al cliente de la CCSS.

3. Respuesta de la CCSS: La CCSS revisará la situación y hará esfuerzos para reabastecer el medicamento o insumo o indicará una alternativa.

- Requisitos:

- Receta médica.

- Información personal del asegurado (número de cédula, carné).

- Detalles del medicamento o insumo faltante.

■3. Denuncia por Maltrato o Trato Indebido por Parte del Personal de la CCSS

-Denuncia por comportamiento inadecuado, trato irrespetuoso o maltrato físico o verbal por parte del personal de la CCSS, ya sea en áreas administrativas, hospitales o clínicas.

- Pasos para presentar la denuncia:

1. Documentar el incidente: Anotar el nombre del funcionario, la fecha y el lugar donde ocurrió el incidente, y si es posible, reunir testimonios de testigos.

2. Presentar la denuncia: Se puede hacer en las oficinas de atención al cliente de la CCSS o mediante los formularios en línea disponibles en el sitio web de la CCSS.

3. Investigación del caso: La CCSS abrirá una investigación para evaluar la conducta del funcionario y tomar las medidas disciplinarias correspondientes.

4. Respuesta y resolución: La CCSS notificará al denunciante sobre los resultados de la investigación y las acciones tomadas.

- Requisitos:

- Identificación del funcionario (nombre o puesto).

- Descripción detallada del incidente.

- Información personal del denunciante.

■4. Queja por Tiempos de Espera Prolongados

- Queja relacionada con la espera excesiva para consultas, cirugías, exámenes médicos o tratamientos en clínicas y hospitales de la CCSS.

- Pasos para presentar la queja:

1. Documentar los tiempos de espera: Anotar la fecha en que se solicitó la cita o tratamiento, y los tiempos de espera experimentados.

2. Presentar la queja: Se puede hacer directamente en el centro médico o en las oficinas de servicio al cliente de la CCSS. También se puede presentar por medio del sitio web de la CCSS.

3. Evaluación y medidas correctivas: La CCSS revisará el caso y buscará formas de mejorar el servicio o adelantar las citas, si es posible.

4. Respuesta de la CCSS: El usuario recibirá una respuesta indicando las acciones tomadas o las explicaciones del retraso.

- Requisitos:

- Número de expediente médico.

- Detalles del tipo de atención requerida y la fecha de solicitud.

- Identificación del asegurado.

■ 5. Queja por Problemas en el Cobro de Cuotas Obrero-Patronales

- Problemas relacionados con el pago de cuotas obrero-patronales, tales como montos incorrectos, pagos no aplicados o errores en los reportes de pago.

- Pasos para presentar la queja:

1. Revisión de la información de pago: Verificar los pagos realizados y los reportes que tiene la CCSS.

2. Presentar la queja: Acudir a una oficina de la CCSS o utilizar el portal en línea de la institución para reportar el error o problema en los pagos.

3. Investigación y corrección: La CCSS revisará los registros y ajustará los pagos o reportes si se encuentra algún error.

4. Respuesta: Se notificará al usuario cuando el problema haya sido solucionado.

- Requisitos:

- Detalles de los pagos realizados.

- Información de la empresa (en caso de ser patrono).

- Identificación del trabajador o patrono.

■6. Denuncia por Fraude o Irregularidades en el Sistema de Pensiones

- Descripción: Se refiere a irregularidades, fraudes o situaciones ilegales relacionadas con las pensiones otorgadas por la CCSS, como falsificación de documentos o fraudes para obtener pensiones.

- Pasos para presentar la denuncia:

1. Recolección de evidencias: Reunir cualquier documento o evidencia que respalde la denuncia.

2. Presentar la denuncia: Hacerlo en la CCSS o mediante los canales oficiales para la presentación de denuncias de irregularidades.

3. Investigación: La CCSS procederá a investigar los hechos denunciados.

4. Medidas correctivas: Se tomarán acciones legales y correctivas en caso de comprobarse el fraude o irregularidad.

- Requisitos:

- Documentación que respalde la denuncia.

- Información personal del denunciante.

■7. Queja por Falta de Equipos o Instalaciones en Mal Estado

- Queja por la falta de equipos médicos necesarios para la atención o por instalaciones en mal estado que afecten la calidad de los servicios.

- Pasos para presentar la queja:

1. Identificar el equipo faltante o en mal estado: Detallar el tipo de equipo o instalación y el problema.

2. Presentar la queja: A través de los medios de servicio al cliente de la CCSS o en el mismo centro médico.

3. Acciones correctivas: La CCSS procederá a la reparación, adquisición o mantenimiento del equipo o instalación afectada.

4. Respuesta: Se notificará al usuario sobre las acciones tomadas.

- Requisitos:

- Descripción detallada del equipo o instalación afectada.

- Información personal del usuario.

■Recomendaciones

●Canales para Presentar Quejas/Denuncias:

- Teléfono: 800-CCSS

- Sitio web: Portal de la CCSS, en la sección de "Atención al Cliente"

- Oficinas de Servicio al Cliente: Disponibles en clínicas, hospitales y sedes administrativas de la CCSS.

●Documentación Requerida General:

- Identificación: Copia de la cédula de identidad o carné de asegurado.

- Información específica: Dependiendo del tipo de queja o denuncia (facturas, recetas, informes médicos, etc.).

Cada queja o denuncia tiene un procedimiento específico y es fundamental contar con la información y documentación adecuada para asegurar una respuesta eficiente por parte de la CCSS.