

## Lineamientos para Interponer una Inconformidad

Estos lineamientos se basan en el Decreto Ejecutivo N° 32612-S, “Reglamento de la Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, del 14 de setiembre del 2005.

1. Cualquier persona usuaria de los servicios de salud públicos o privados, que considere agraviados o violentados sus derechos, podrá interponer denuncia o reclamo, primeramente ante las Contralorías de Servicios de Salud respectivas, o en su defecto si el establecimiento de salud no cuenta con una, se debe tramitar ante la Auditoría General de Servicios de Salud.
2. La inconformidad podrá ser interpuesta por escrito o verbalmente, por el ofendido o por un tercero a solicitud de aquél, la misma debe ser presentada a la Contraloría de Servicios de Salud, o en su defecto a la Auditoría General de Servicios de Salud, de inmediato o a más tardar dentro de los **cinco días hábiles** siguientes al hecho que los originó, salvo cuando el afectado se encuentre internado, en tal caso el plazo comenzará a regir a partir de su egreso del establecimiento de salud.
3. Para que una inconformidad sea atendida debe indicar de una manera clara la información que permita identificar al afectado, incluyendo lugar o medio de notificaciones, los hechos u omisiones que motivan su reclamo e indicar las posibles personas o dependencias involucradas, además de cualquier referencia a elementos de prueba.
4. La Auditoría General de Servicios de Salud, pone a disposición en la página Web del Ministerio de Salud ([www.ministeriodesalud.go.cr](http://www.ministeriodesalud.go.cr)) el formulario para interponer la denuncia, el cual debe ser llenado con los datos solicitados, firmado y enviado a la dirección de correo electrónico [agss@misalud.go.cr](mailto:agss@misalud.go.cr) dentro de los cinco días hábiles estipulados por la Ley, además de la cuenta de correo electrónico puede llamar al número de teléfono 2221-7294 para más información, o bien dirigirse a las oficinas ubicadas en Calle 16, avenidas 6 y 8. Edificio Central Sur, segundo piso.

5. En caso de denuncia verbal los funcionarios de la Contraloría de Servicios de Salud correspondiente, o de la Auditoría General de Servicios de Salud deberán consignar los datos del reclamante mencionados anteriormente.
6. Aquellas inconformidades donde figure como afectado un menor de edad, deberán ser interpuestas por sus padres o sus representantes legales.
7. Una vez recibida la inconformidad en la Auditoría General de Servicios de Salud o la Contraloría de Servicios de Salud, se realizará una investigación preliminar, la cual deberá ser sumaria e informal, con audiencia a las partes afectadas.
8. El resultado de la investigación se deberá dictar en un plazo máximo de ocho días hábiles a partir de la presentación de la inconformidad.
9. En caso de inconformidad con la resolución emitida por la Contraloría de Servicios de Salud, los denunciantes podrán interponer dentro del término de cinco días hábiles, un recurso de revocatoria con apelación en subsidio ante la contraloría de servicios de salud.
10. Las resoluciones cuya denuncia o queja han sido tramitadas y resueltas por la Auditoría General tendrán recurso de revocatoria ante ésta y de apelación ante el Ministro de Salud, quién tendrá un plazo de dos meses para resolver.

### Proceso para Interponer una Inconformidad

