



Habitantes esperan entre 6 y 10 horas para la entrega de medicamentos.

## **Dilación en la atención de los servicios de Farmacia de la Clínica de La Unión**

*Miércoles 30 de Abril, 2025.* La Defensoría de los Habitantes inició de oficio un proceso de observación activa del servicio de farmacia de la Clínica de la Unión a partir del martes 29 de abril y sin previo aviso. Ello a consecuencia de las múltiples denuncias que se han expuesto a través de los medios de comunicación colectiva.

Durante la jornada, se atendieron consultas de los habitantes y se realizaron dos reuniones con las autoridades de la farmacia y de la Dirección General. Entre los hallazgos encontrados están:

- Existe una dilación significativa en la entrega de medicamentos en el servicio de farmacia de la Clínica de la Unión, que puede oscilar entre 6 y 13 horas.
- Que la fila general de personas puede ascender a 100 metros o más.
- Que no existe suficiente personal que brinde atención oportuna a toda la población demandante.
- Que las personas en fila no tienen condiciones adecuadas para esperar la atención. Carecen de sillas o bancas e incluso ante una eventual caída de lluvia, no hay posibilidad de protección.
- Que existen únicamente tres ventanillas para el despacho de medicamentos.
- Que la infraestructura aparenta no ser suficiente para el almacenamiento y flujo de preparación y entrega de medicamentos del área.



- Que se observa importante cantidad de medicamentos preparados, para ser entregados, los cuales no se encuentran organizados con un orden claro.
- Que se carece de un lineamiento de proceso uniforme que permita un servicio más eficiente y oportuno.
- Que existen dos filas, una regular y una preferencial.
- Que la atención preferencial es exclusivamente personal.
- Que no existe rotulación con información clara sobre la atención preferencial (mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con menores en brazos) o eventualmente, por requerirse alguna condición de almacenamiento de los medicamentos a recibir; por ejemplo, fármacos o productos que requieran cadena de frío.
- Que no existe personal calificado para verificar en las filas, la condición particular de los usuarios, que les acredite como tributarios de la atención preferencial.
- Se brindó seguimiento puntual a un caso de una paciente adulta mayor que esperaba la entrega de sus medicamentos y tardó 5 horas para avanzar 23 espacios.
- Que el problema tiene su génesis desde las antiguas instalaciones de la clínica y se agudizó con el traslado, dado que no ha sido posible el acomodo total del servicio.
- Que el proceso de búsqueda de los medicamentos preparados puede tardar hasta media hora estando el paciente en ventanilla en espera.
- Que en algunos casos y después de largas filas, los pacientes salen sin sus medicamentos, a pesar de que estaba indicada en papelería oficial, la fecha del día que debían ser recogidos.

- Que la incorporación de las copias de recetas hospitalarias incrementó la saturación del servicio.
- Que existe una brecha de recursos humanos.
- Que por intervalos de tiempo se cierra una ventanilla, brindándole atención solo en los dos restantes.

El día miércoles 30 se continuó con el proceso de observación in situ, comprobándose que fue acogida una de las recomendaciones preliminares emitidas por la Defensoría respecto de las condiciones de espera de las personas en fila preferencial, comprobándose la instalación de más sillas para los habitantes.

La institución brindará seguimiento a las mejoras que se implementen y continuará gestionando ante las autoridades superiores las acciones por realizar para atender el problema denunciado.

## Oficina de Comunicación Institucional Defensoría de los Habitantes



+506 4000 8517  
+506 4000 8518



comunicacion@dhr.go.cr  
www.dhr.go.cr



Calle 22, Ave. 7.  
Barrio México  
San José, Costa Rica