



**AD-ASALUD-0001-2023**

8 de enero de 2024

Doctora  
María José Solano Fallas, directora

Doctor  
Jorge Cortés Ledezma, jefe  
**Servicio Medicina Interna**  
**HOSPITAL WILLIAM ALLEN TAYLOR - 2307**

Estimado (a) señor (a):

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la atención brindada a pacientes del servicio de geriatría del hospital William Allen Taylor.**

Este Órgano de Control y Fiscalización, en atención al Plan Anual Operativo 2023 y de conformidad con las competencias establecidas en los artículos 21° y 22° de la Ley General de Control Interno, procedió a brindar seguimiento a lo consignado en la denuncia DE-44-2023, referente a la atención brindada a pacientes por parte de un profesional en geriatría del hospital William Allen Taylor.

En la denuncia se consigna que un médico asistente especialista en geriatría, presuntamente “*visita pacientes hospitalizados a la carrera, se molesta si le consultan por sus medicamentos, que existen denuncias en contra de este profesional por mal trato hacia los pacientes y ha manifestado estar recargado de trabajo*”. Al respecto, el documento no detalla casos específicos, ni fechas de atención de pacientes hospitalizados visitados por el médico referido.

Producto del análisis realizado, se determinó lo siguiente:

**Resultados:**

- A partir de la revisión efectuada a la documentación suministrada por la Sra. Arelis Arce Laguna, secretaria de la dirección médica, se determinó que una usuaria remitió a la dirección general del hospital un documento del 20 de febrero de 2023, en el cual manifestó que su mamá presenta problemas de salud y que el Dr. C. Ch. B. le programó cita para marzo de 2024; solicitó además el cambio de médico geriatra para la atención de su madre.

Sobre este caso, la dirección general remitió a la usuaria el oficio HWAT-DG-0161-2023 del 22 de febrero de 2023, mediante el cual le informó la reprogramación de la cita para para el 15 de marzo de 2023.

- Se determinó que la dirección general recibió tres inconformidades relacionadas con la atención brindada por el Dr. C. CH. B. a un paciente de 79 años consultante del servicio de geriatría, según se detalla seguidamente:

- La primera inconformidad fue remitida mediante correo electrónico del 16 de marzo de 2023 y la segunda corresponde a un documento escrito del 23 de marzo de 2023, ambas dirigidas a la Dirección General, en las cuales se indica que el paciente tiene cita programada para diciembre de 2023, que el medicamento prescrito lo descompensa y debido a esta situación ha consultado en el EBAIS, en el Servicio de Emergencias y medicina privada; solicita además, el cambio de médico geriatra, señalando: “... que se le atienda de forma más seguida, con mayor delicadeza para tratarlo...que el médico pueda estar más accesible...”, “...considerando el trato del especialista...hacia las personas mayores que atiende”.

En atención a estas inconformidades, la Dirección General de ese centro de salud remitió el oficio HWAT-DG-0305-2023 del 4 de abril de 2023 a la familiar del paciente que presentó la inconformidad, indicando que el servicio de geriatría dispone de dos médicos especialistas, que atienden pacientes hospitalizados, consulta externa, visita domiciliar, hospital de día, que se programó cita con el Dr. Ch. B. para el 21 de abril de 2023 y que la solicitud de cambio de médico tratante debía dirigirla al mismo profesional (C. Ch. B.).

- Una tercera inconformidad fue presentada mediante documento escrito del 27 de abril de 2023 dirigido a la Dirección General, el cual cita los efectos que le provoca al paciente el medicamento prescrito, (también citado en las dos inconformidades anteriores), indica que el Dr. Ch. B. se dirigió a ellos de forma inapropiada, enojado y gritando.

La Dirección General remitió oficio HWAT-DG-0541-2023 del 12 de junio de 2023 dirigido a la familiar del paciente, quien presentó la inconformidad, indicándole que se asignó cita para el 23 de octubre de 2023 con el Dr. A. H. F., MAE en geriatría.

De conformidad con lo anterior, en los casos citados, la dirección general del hospital comunicó el cambio de médico especialista en geriatría y el adelanto de la cita programada.

- Durante el desarrollo de los procedimientos, una usuaria<sup>1</sup> manifestó a esta auditoría, que el jueves 11 de mayo de 2023 asistió a hospital de día, del hospital William Allen Taylor, como regularmente lo hacen otras 15 personas, para que les suministren el medicamento metotrexato inyectable, y que mientras esperaba para ser atendida, el Dr. Ch. B. salió de su consultorio y con un tono inapropiado y gritando se dirigió a ella para preguntarle que, si no sabía que se encontraba en un hospital, molesto, según la paciente, porque estaba platicando con otra usuaria que se encontraba en espera de atención, agregó que pensó en presentar una denuncia en la defensoría de la mujer, sin embargo, decidió dirigirse a esta auditoría.

Este Órgano de Fiscalización, entrevistó al Dr. C. Ch. B., médico asistente especialista en geriatría, el 28 de agosto de 2023 quien manifestó lo siguiente:

<sup>1</sup> En resguardo del principio de confidencialidad, amparado en la Ley General de Control Interno, No. 8292, artículo 6 y la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, No. 8422, artículo 8, no se brinda la identidad del denunciante.

*“En el último año se han multiplicado, (inconformidades de usuarios) debido a la pandemia los usuarios reclamaban atención presencial, pero no era posible por instrucciones del nivel central, yo les decía a los pacientes que consultaran por emergencias para que me llamaran y de esta manera, poder atenderlos, la gente se queja principalmente por el plazo de espera para la cita, el plazo de espera de atención en visita domiciliar es de seis meses y los pacientes quieren ser vistos más regularmente, lo que pasa es que no es posible debido al aumento en la demanda de este tipo de atención (...)*

*He tenido como dos quejas en mi contra respecto al trato, probablemente por el tono para decir las cosas, de forma directa, no porque levante el tono, sino por un asunto de confrontar un diagnóstico, los pacientes se sienten frustrados porque esperan otro diagnóstico”.*

Adicionalmente, el Dr. C. Ch. B. manifestó que la Dra. Evelyn Solano Solano, Coordinadora de consulta externa, es quien supervisa la consulta externa de geriatría y hospital de día, y respecto a la visita de pacientes hospitalizados en el área de salones, agregó no se efectúa una supervisión directa.

Por su parte, el Dr. A. H. F., médico asistente especialista en geriatría, manifestó a esta auditoría en entrevista escrita del 7 de julio de 2023, lo siguiente:

*“Generalmente los pacientes se quejan de mal trato y solicitan cambio de médico...El servicio de geriatría recibió la queja de un familiar de una paciente hospitalizada, la nota se dirigió a ambos geriatras y fue respondida por el Dr. Chaves Berrocal. Agregó que le ha correspondido atender pacientes que estaban en control con el Dr. Carlos Chaves Berrocal, debido a quejas por presunto mal trato de este profesional.*

Sobre la funciones asignadas y supervisión de labores recibida, el Dr. Hidalgo Flores, manifestó:

*“**Desconozco si existe un rol formal por escrito, la Dra. Virginia Laguna Bermúdez, Jefe de Consulta Externa en ese momento (actualmente pensionada), en una reunión me asignó esas funciones, con excepción del programa de atención domiciliar que lo asumí posteriormente (...)** Me imagino que se supervisan (las actividades en jornada ordinaria) a través de la producción lograda, en EDUS se registra el trabajo que realizamos”.* (el énfasis no corresponde con el original)

Sobre las inconformidades presentadas por usuarios del servicio de geriatría, la Dra. Evelyn Solano Solano, jefe Servicio de Consulta Externa de ese centro de salud, manifestó a esta auditoría en entrevista escrita del 5 de julio de 2023, lo siguiente:

*“...comúnmente los pacientes solicitan el adelanto de la cita o que se incluyan en el programa de visita domiciliar geriátrica.”*

Agregó:

*“Yo resuelvo lo que corresponde a consulta externa (por ejemplo, reprogramación de citas, adelanto de citas, cambio de especialista) y en los casos que considero, traslado la solicitud a los geriatras para conocer su criterio (por ejemplo, alteración en la conducta del paciente, ajustes de medicamentos o cualquier otra situación que a mi criterio, se requiere consultar al médico tratante), si las inconformidades son del área de hospitalización y remitidas a la dirección médica, dichas inconformidades son enviadas a quien considere para su atención”.*

En relación con las tareas asignadas a los médicos geriatras, la Dra. Solano Solano manifestó que cuando ella ingresó al servicio, los roles o agendas de estos profesionales ya estaban establecidos, y que fueron elaborados por el Dr. Jorge Mario Cortés Ledezma, jefe Servicio de Medicina Interna, en conjunto con la anterior Jefatura de Consulta Externa.

Sobre la supervisión y control de actividades de los médicos geriatras, la Dra. Solano Solano indicó:

*“Yo superviso las labores propias de la consulta externa, incluido la agenda de hospital de día, **las actividades en el área de encamados son supervisadas por el Dr. Cortes Ledezma, jefe Servicio de Medicina Interna**”.* (el énfasis no corresponde con el original)

Sobre las inconformidades presentadas por usuarios del servicio de geriatría, el Dr. Jorge Cortés Ledezma, jefe Servicio de Medicina Interna, manifestó a esta Auditoría en entrevista escrita del 16 de junio de 2023, lo siguiente:

*“Si se presenta alguna queja o situación anómala relacionada con la labor de los médicos geriatras en hospitalización, me la trasladan a mi para su resolución (...) Yo recibo y resuelvo quejas de pacientes que me envían la Dirección Médica y la Contraloría de Servicios del hospital y dispongo de tres días hábiles para responder, ya sea que la queja sea en mi contra o contra algún MAE en medicina interna o MAE en geriatría. Las quejas más frecuentes están relacionadas con el plazo de las citas o descontento de los usuarios con la atención de algún médico especialista, solicitan una segunda opinión o que sean atendidos por otro especialista (...)*

*No recuerdo haber recibido quejas de pacientes hospitalizados en contra de los MAE en geriatría... He recibido solicitudes para cambio de médico internista, no recuerdo haber resuelto solicitudes de cambio de médico geriatría”.*

En relación con las tareas asignadas a los médicos geriatras, el Dr. Cortés Ledezma manifestó que el rol de trabajo lo elabora la Dra. Evelyn Solano Solano, jefatura de Consulta Externa y no recuerda las funciones específicas que desempeñan estos profesionales.

Sobre la supervisión ejercida de las tareas que realizan los profesionales en geriatría, el Dr. Cortés Ledezma indicó que: *“En jornada ordinaria, yo **soy responsable de supervisar la visita que realizan los geriatras a los salones**...Si el médico geriatra no pasa visita, el personal de enfermería me lo comunica y yo asumo la atención de los pacientes hospitalizados.”* (énfasis no corresponde con el original)

La Ley integral para la persona adulta mayor, dispone:

**“ARTÍCULO 6.- Derecho a la integridad**

*Las personas adultas mayores tendrán derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral. Este derecho comprende la protección de su imagen, autonomía, pensamiento, dignidad y valores”.*

*La Ley sobre derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privado, regula:*

**“Artículo 2º—Derechos.** *Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:*

- d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.*
- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”.*

*La ley general de control interno, cita:*

**“Artículo 12.- Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.** *En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.*

*Las Normas de control interno para el Sector Público, citan:*

**“Capítulo II: Normas sobre ambiente de control:**

### **2.1. Ambiente de control**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y, en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva...”.*

**Capítulo IV: Normas sobre actividades de control:**

#### **“4.5.1. Supervisión constante**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos...”.*

De la revisión efectuada se determina que las inconformidades presentadas por usuarios del servicio de geriatría son resueltas por la dirección general mediante el adelanto de la cita programada y el cambio de médico especialista, no obstante, no se evidencia, el análisis de los hechos de fondo que originan el malestar, relacionados con el trato del médico, tomando en cuenta la tutela especial que existe sobre la población adulta mayor.

En este sentido, la dirección general indicó a una usuaria, que la solicitud de cambio de médico debía dirigirla al médico tratante, al cual estaba denunciando por una presunta mala atención al adulto mayor; sin embargo, se aprecia en el escrito de la usuaria, la solicitud de un trato digno hacia el paciente, con



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

respeto, consideración y amabilidad de parte del médico geriatría, no obstante, no se evidencia el análisis de esta situación en la atención de la inconformidad.

Si bien, la dirección general solicitó el descargo al médico geriatra para que se refiriera a los presuntos hechos que se le señalaron, las acciones resultan insuficientes para brindar garantía de protección a los derechos de la población adulta mayor.

Por su parte, se determinó que, en el período revisado, ni la Contraloría de Servicios de Salud local ni la Dirección de Enfermería del hospital, registran la resolución de inconformidades manifiestas de usuarios del área de hospitalización atendidos por médicos especialistas del servicio de geriatría.

Por otro lado, se determinó que la jefatura del servicio de medicina interna no supervisa de forma directa a los profesionales en geriatría durante las actividades de visita a usuarios hospitalizados, además, esta jefatura manifestó a esta Auditoría desconocer las tareas específicas asignadas a los geriatras y que la elaboración del rol de trabajo de estos profesionales corresponde a la jefatura de consulta externa; no obstante, se evidenció que esos roles de trabajo fueron firmados por el Dr. Jorge Mario Cortés Ledezma, Jefe Servicio de Medicina Interna, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las actividades de control y seguimiento sobre este particular.

En este sentido, tratándose de la atención de población adulta mayor, la cual se encuentra protegida por una legislación que tutela sus derechos y siendo la Institución prestadora de servicios de salud, es importante que las autoridades del hospital concienticen al personal y garanticen a los usuarios del servicio de geriatría un trato digno con respeto, consideración y amabilidad, en cada atención recibida, en aras de contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida.

En virtud de lo expuesto, se advierte a esas autoridades la situación indicada en el presente oficio, relacionada con la atención de pacientes en el servicio de geriatría y la supervisión directa ejercida sobre las tareas que realizan los médicos especialistas durante la visita a pacientes del área de hospitalización.

Al respecto, informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de tres meses a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/EAM/MASR/NCS/lbc

C. Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399.  
Auditoría-1111.





**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

Referencia: ID-99559