



Al contestar refiérase a: **ID-109444**

AD-ASALUD-0013-2024

22 de febrero de 2024

Doctor

Jorge Edwin Fernández Garita, director médico

ÁREA DE SALUD CARTAGO-2342

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la atención de usuaria a la que se le realizó cirugía menor en el Área de Salud Cartago.

Esta Auditoría Interna con fundamento en su Plan Anual Operativo 2024, en ejercicio de las competencias conferidas en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, así como el deber institucional de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud a la población, recibió copia de correo electrónico del 12 de diciembre de 2023, dirigido a su persona en calidad de director médico del Área de Salud Cartago, el cual fue enviado por la usuaria E.A.C.A., en el que señala que el 28 de noviembre de 2023 en el EBAIS de Caballo Blanco, se le realizó una cirugía menor por el Dr. J.J.N.V., correspondiente a extracción de quiste sinovial en la mano derecha.

Al respecto se procedió a efectuar la revisión y análisis de los aspectos señalados por la usuaria en el correo electrónico indicado, así como la verificación a través de la revisión en el Expediente Digital Único en Salud (EDUS), en relación con la trazabilidad de la atención recibida, con el siguiente resultado:

- **De los aspectos señalados por la usuaria E.A.C.A en correo electrónico del 12 de diciembre de 2023**

Con base en la revisión del correo electrónico enviado por la usuaria E.A.C.A, se indican los aspectos más relevantes contenidos en el mismo, entre los que destacan:

1. En el consentimiento informado no se le informó que la movilidad de la muñeca o los dedos podrían verse comprometidos al practicar el procedimiento.
2. Presunta dificultad durante la extracción de la cápsula del quiste sinovial.
3. Duda respecto a los procedimientos de asepsia utilizados durante el procedimiento.
4. Presunto registro incompleto del procedimiento en el expediente de salud de la usuaria.
5. Aparente afectación en la movilidad de la mano y parestesias posteriores al procedimiento, a lo que menciona que el Dr. J.J.N.V. le indicó que debía sacar cita para referirla a Ortopedia.

- **De la atención brinda en el Área de Salud de Cartago**

Se procedió a efectuar revisión de la atención médica brindada a la paciente en el Área de Salud Cartago entre el 12 de abril de 2023 al 18 de enero de 2024, siendo que se trata de paciente femenina de 38 años al momento de revisión del EDUS-SIES, adscrita al Área de Salud Cartago, EBAIS Caballo Blanco 1, la cual estuvo recibiendo atención en esa área de salud según el siguiente detalle:

1. En consulta del 12 de abril de 2023 se registró por la enfermera D.A.B.M. como motivo de consulta, entre otros, que la usuaria manifestó tener en la mano (no se especifica en cual) *“protuberancia se me hace chiquita y grande por temporadas”*. No obstante, en la nota médica la Dra. J.C.Q.S no registró en los apartados de subjetivo, objetivo, análisis y plan de seguimiento, elementos o acciones específicos en relación con el motivo de consulta consignado por la enfermera; únicamente se registró como motivo de consulta *“Control salud”* y se indicó laboratorios generales y desparasitante vía oral.
2. En consulta del 12 de agosto de 2023 se registró por la enfermera V.N.B. como motivo de consulta: *“refiere consulta para revisión de pelota en mano derecha desde el 2020, revisión de laboratorios”*. No obstante, en la nota médica la Dra. M.M.S. registró como motivo de consulta (subjetivo) *“Acude por revisión de Labs de control”*. No se consignó en el apartado de objetivo o análisis de la nota médica, elementos o acciones específicos en relación con el motivo de consulta consignado por la enfermera que refirió la paciente tener en su mano. Se le indicó realizar a cupo radiografía de mano anteroposterior y oblicua por quiste sinovial de mano derecha.
3. En consulta del 1 de setiembre de 2023, la Dra. J.Q.S. registró como motivo de consulta (subjetivo) que la paciente tenía *“molestia en oídos de varios días”* y valoración por quiste en muñeca derecha, teniendo pendiente realizar radiografía de mano. No se registró en la nota médica en los apartados de objetivo y análisis aspectos relacionados con la valoración clínica de la mano de la paciente. Se indicó como tratamientos Ibuprofeno 400 mg cada 8 horas por 10 días (2 meses) y Fexofenadina 120 mg por día por un mes.
4. El 28 de noviembre de 2023 se registró que se realizó procedimiento de extracción de quiste sinovial en mano derecha en el EBAIS Caballo Blanco 1, por el Dr. J.J.N.V. En la nota médica se registró en el apartado objetivo: *“quiste sinovial de al menos 2 cm de diámetro zona anterior de mano”, en el apartado análisis se registró que se brindó Consentimiento Informado a la paciente, que se realizó previa asepsia y antisepsia de la zona, infiltración subcutánea con lidocaína y que posteriormente se realizó extracción de quiste sinovial, sin complicaciones”* según se describe se realizó sutura simple de 4 puntos; y que se brindó educación en signos de alarma y consultar en caso de ser necesario. Además, se extendió incapacidad A23421223000477 del 29/11/2023 al 30/11/2023 (2 días) y se prescribió como tratamientos Ibuprofeno 400 mg cada 8 horas por 10 días y Cefalexina 500 mg cada 6 horas por 7 días.

5. En atención médica del 4 de diciembre de 2023, se registró por parte del Dr. W.D.R.H., que la paciente consultó por “dolor en mano post cirugía de quiste sinovial”. Se documentó en el apartado objetivo *“mano derecha con 4 puntos de sutura sin datos de infección, paciente con parestesias en dedos de mano derecha, con poca movilidad en mano”*. Se extendió incapacidad A23421223000483 del 04/12/2023 al 06/12/2023 (3 días) y se prescribió Ibuprofeno 400 mg cada 8 horas por 10 días y Prednisolona 25 mg-dos tabletas por día por 10 días.
6. El 6 de diciembre de 2023, se registró que se retiraron hilos en mano derecha sin complicaciones y se le brindó educación sobre cuidados, por parte de la funcionaria S.E.L.V., Auxiliar de Enfermería.
7. Posteriormente en consulta médica del 20 de diciembre de 2023, el Dr. W.D.R.H., registró que la paciente consultó por *“dificultad para extender y flexionar mano derecha, post cirugía menor realizada 28 de noviembre por otro colega. Paciente refiere que el procedimiento de extracción de quiste duró más de 1 hora y posterior a eso ella quedo (sic) con dolor y poca movilidad”*. Además, se registró en el apartado “objetivo” de la nota médica lo siguiente: *“mano derecha se observa zona donde se realizó cx menor, con dificultad para flexionar y pronar, perdida (sic) de sensibilidad en 4 y 5 dedo de mano derecha”*. Se realizó referencia con prioridad a cupo a la especialidad de ortopedia del Hospital Maximiliano Peralta Jiménez, solicitando la valoración del caso.

Dicha referencia según se observa en el EDUS-SIES fue validada el 30 de enero de 2024 por el gestor de referencia RAFALLASC, con destino al Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, con estado “APROBADA” y en observaciones se registró “CUPO DR DIAZ”.

8. Se registra consulta médica el 18 de enero de 2024, en la cual la Dra. A.S.F. consignó que la usuaria consultó por dolor posquirúrgico. El apartado objetivo de la nota médica, correspondiente al examen físico, no describe de manera específica hallazgos clínicos relacionados con la exploración y revisión de la mano en la que se realizó el procedimiento, siendo que se registró *“sistema osteotendinoso, movilidad, reflejos y fuerza muscular normales. Piel íntegra y sin lesiones sugestivas de malignidad”*.

Posterior a esa fecha, al momento de la revisión del EDUS-SIES, no se registran otras atenciones en salud relacionadas con el caso.

Aunado a lo anterior, esta Auditoría Interna procedió a revisar el documento del Consentimiento Informado realizado a la paciente en relación con el procedimiento efectuado¹, identificándose los siguientes aspectos:

1. No se registró en el documento el nombre completo de la paciente en el encabezado correspondiente en su condición de usuaria.
2. Se registró en el apartado “Procedimiento” lo siguiente: “Quiste sebáceo mano izquierda extracción de quiste”.

¹ Suministrado mediante correo electrónico del 8 de febrero de 2023, por parte del Dr. Jorge Edwin Fernández Garita, director médico del Área de Salud Cartago.

3. Se registró en el apartado “Riesgos principales del procedimiento”: 1) infección de tejidos blandos, 2) cicatriz queloide, 3) reacción anestesia local, 4) hipoestesia.
4. En el apartado “IV. Firmas del funcionario y usuario” se registró en el “Nombre del profesional que solicita el Consentimiento Informado” al funcionario J.N. (no indica otros), con cédula 114630XXX y se consignó en el apartado de la fecha “28/8/2023”. El procedimiento fue realizado a la paciente el 28 de noviembre de 2023.

Por su parte, el Dr. Jorge Edwin Fernández Garita, director del Área de Salud Cartago indicó² a esta Auditoría en relación con la atención brindada a la usuaria, entre otros aspectos, lo siguiente:

“De acuerdo con los registros verificados en el expediente EDUS de la usuaria E.A.C.A. cédula 304060XXX, recibió atención en el EBAIS Caballo Blanco 1 en fecha 28/11/2023 para cirugía menor (extracción de quiste sinovial mano derecha. El procedimiento fue realizado y registrado por el Dr. J.N.V.

(...)

El 6 de diciembre del 2023, la usuaria envía correo electrónico con documento de fecha 5 de diciembre informando y solicitando a esta Dirección, la intervención respecto a la evolución post procedimiento de cirugía menor mencionado.

De parte de esta Dirección, inmediatamente se puso a las órdenes la atención de la solicitud y se coordinó una segunda valoración médica que se dio el 20/12/2023 en la cual (sic), a criterio del médico a cargo de la atención, se consideró necesario referir el caso de la paciente a Ortopedia del Hospital Max Peralta Jiménez de Cartago, la cual (sic) está en proceso de gestión de asignación de cita por parte del hospital. A la usuaria se le han seguido brindando atenciones de seguimiento en las fechas 20/12/2023 y 18/1/2024”.

- **De la percepción de la usuaria sobre la atención recibida**

Mediante llamada telefónica efectuada a la paciente el 08 de febrero de 2023, la usuaria manifestó laborar como docente de educación técnica en informática a nivel de secundaria y además tener título como masajista. Indicó que la cirugía se realizó el 28 de noviembre de 2023 en el dorso de su mano derecha (mano dominante), en el EBAIS de Caballo Blanco 1, y que en las últimas semanas ha disminuido el dolor posquirúrgico y mejorado parcialmente la movilidad, no obstante, manifestó persistir con parestesias y presenta nuevamente masa a nivel de la zona de la cirugía, así como dolor en la muñeca que irradia hacia el codo el cual no tenía previamente.

² Oficio ASC-DM-0102-2024 del 1 de febrero de 2024.

La usuaria refirió haber asistido a tres sesiones de terapia particular, sin embargo, indicó no ha podido continuar debido al costo económico que representa. Comentó que su percepción ha sido que de parte del área de salud y el EBAIS no ha recibido el acompañamiento y seguimiento que considera necesarios para su caso, pues aduce que únicamente se le entregó referencia a ortopedia del Hospital Maximiliano Peralta, sin otras acciones adicionales como llamadas o consultas posteriores para valorar su evolución. Agregó, que no le han informado la fecha de su cita en esa especialidad, ni ha sido atendida en la CCSS posterior al 18 de enero de 2024.

Debido a lo anterior, existen aspectos relacionados con la atención en salud brindada a la usuaria en el Área de Salud Cartago, los cuales esta Auditoría considera conveniente sean analizados por parte de la Administración Activa, entre los que se señalan:

- Notas de atenciones en salud de los días 12 de abril, 12 de agosto y 1 de setiembre en las que no se registró por parte de los médicos tratantes, el motivo de consulta de la paciente y/o hallazgos clínicos del examen físico relacionados con el quiste sinovial en la mano derecha. Esto a pesar de que en las notas de enfermería claramente se consignó que la usuaria consultó, entre otros, por dicho padecimiento.
- En nota médica del 28 de noviembre de 2023, fecha en que se realizó la cirugía menor, se consignó que la paciente presentaba “*quiste sinovial de al menos 2 cm de diámetro zona anterior de mano*”. No obstante, la usuaria indicó que la ubicación anatómica del quiste era en la cara dorsal de su mano derecha, aspecto que también se constata en las fotografías aportadas en el correo electrónico previamente indicado y de las cuales se muestra a continuación.

Imagen 1
Ubicación quiste sinovial cara dorsal mano derecha
usuaria E.A.C.A.



Fuente: Correo electrónico 12 de diciembre de 2023

No se registró en la nota médica del EDUS-SIES el tiempo de duración de la cirugía menor.

- En nota médica del 20 de diciembre de 2023 se documentó que la usuaria consultó por *“dificultad para extender y flexionar mano derecha, post cirugía menor realizada 28 de noviembre por otro colega. Paciente refiere que el procedimiento de extracción de quiste duró más de 1 hora y posterior a eso ella quedo (sic) con dolor y poca movilidad”*. Se registró en el examen físico que la usuaria presentaba dificultad para flexionar y pronar la mano, con pérdida de la sensibilidad del 4° y 5° dedo de la mano derecha, por lo que se refirió con nivel de prioridad a cupo a la especialidad de ortopedia del Hospital Maximiliano Peralta Jiménez, solicitando la valoración del caso.
- El 18 de enero de 2024 nuevamente consultó por dolor, sin embargo, la nota médica correspondiente al examen físico la Dra. A.S.F. no describe de manera específica hallazgos clínicos relacionados con la exploración y revisión de la mano en la que se realizó la cirugía menor, siendo que por el contrario se registró *“sistema osteotendinoso, movilidad, reflejos y fuerza muscular normales. Piel íntegra y sin lesiones sugestivas de malignidad”*.
- Por otra parte, según lo señalado previamente, la revisión del documento del Consentimiento Informado realizado a la paciente evidenció que no se registró el nombre completo de la paciente en el encabezado correspondiente en su condición de usuaria. Además, se registró que el procedimiento correspondía a extracción de quiste sebáceo en la mano izquierda, siendo lo correcto que se trataba de extracción de quiste sinovial en la mano derecha. No se registró como riesgos principales del procedimiento eventual afectación en la movilidad de la mano o los dedos. Finalmente, el médico responsable del llenado del documento consignó en el apartado de “Firmas del funcionario y usuario” la fecha del procedimiento como el “28/8/2023”, siendo que este fue realizado el 28 de noviembre de 2023.

Es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización que la revisión de los aspectos previamente indicados, evidencian inconsistencias y debilidades en el registro de información en el expediente de salud de la paciente tales como el de motivo de consulta, omisión en el registro del examen físico de manera completa y detallada con relación al motivo de consulta, así como en lo concerniente a las incongruencias de la información documentada en el Consentimiento Informado; aspectos que constituyen parte fundamental de la calidad que debe existir en los registros de los expedientes de salud, los cuales a su vez no solo deben contribuir a facilitar el desarrollo profesional haciendo visibles las prácticas clínicas (seguimiento posterior del caso por parte de otros médicos o profesionales en salud), resultados y posibles áreas de mejora, además del impacto que puede generar en la gestión y administración de los recursos el registro de información deficiente.

En ese sentido, debe recordarse lo establecido en la Ley General de Control Interno, específicamente lo señalado en el artículo 12 sobre los deberes del Jерarca y de los titulares subordinados:

“(…)

- 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 desviación o irregularidades”.*



La misma norma en cuanto a la importancia de la Supervisión constante establece:

“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 Sistema de Control Interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

Por otra parte, el artículo 23 del Reglamento de Expediente Digital Único en Salud (EDUS) donde indica que:

“Todos los usuarios del EDUS que participan en el proceso de atención de la salud de las personas son responsables de realizar el debido registro en el EDUS, velar por la calidad y veracidad del registro, según el ordenamiento dispuesto en este para tal fin, de forma que quede evidencia clara y fidedigna de todos los actos relacionados con la atención en salud que se realiza a las personas.”

Aunado a lo anterior, el artículo 31 del Reglamento del Expediente Digital Único en Salud donde se indica que:

“Es responsabilidad del usuario del EDUS dedicado a la prestación de servicios asegurar que la información ingresada en los aplicativos informáticos utilizados esté completa, íntegra y suficiente para la continuidad de la atención del paciente o usuario titular de la CAJA en apego a los protocolos y guías clínicas que regulan la atención. En aras de brindar una adecuada atención en salud, en protección tanto de los intereses del usuario y de la Institución”.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio en relación con la atención brindada a la usuaria E.A.C.A. cédula 304060XXX, en el Área de Salud Cartago, con el propósito que por parte de esa Dirección Médica se realice un análisis técnico y revisión del presente caso, con el fin de que se adopten las acciones que correspondan en relación con el manejo brindado a esta paciente.

Adicionalmente, este Órgano de Control y Fiscalización considera que es conveniente que se revise y analice a partir de lo señalado en el presente caso, aquellos aspectos que técnica y administrativamente corresponda a efectos de que se valore gestionar en caso de ser procedente, atención prioritaria a la usuaria a efectos de ser valorada por la especialidad de ortopedia, así como revisar la conveniencia de que también sea valorada por la especialidad de fisioterapia en caso de considerarse necesario, para lo cual es importante se establezca comunicación y coordinación directa entre el Área de Salud Cartago y el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, a efectos de atender oportunamente las necesidades en salud de la paciente.

No omitimos recordar que esta Auditoría ha sido enfática sobre la importancia de que los registros de las atenciones en salud registrados en el EDUS-SIES sean completos y exactos, de manera que esto contribuya con la trazabilidad del proceso de atención en salud, así como el registro fehaciente de los elementos relacionados en torno al caso, así como los profesionales que estuvieron a cargo de los cuidados brindados, de modo que en situaciones como la descrita se pueda minimizar los riesgos asociados a la atención en salud, lo cual contribuya a fortalecer aspectos relacionados con la calidad, oportunidad y seguridad de la atención, así como de satisfacción y confort de los usuarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por consiguiente y con el fin de aportar elementos adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa y solicita realizar una valoración de los aspectos señalados, y ejecutar las acciones para subsanar en forma inmediata los riesgos expuestos en el presente documento que contribuyan a facilitar de manera oportuna la continuidad y atención oportuna a la usuaria a efectos de facilitar su proceso de recuperación.

Finalmente, se solicita informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones a ejecutar, objeto del análisis del presente documento en un **plazo 10 días** a partir del recibo de este.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI
Subauditor

RJS/EAM/RJM/CACH/lbc

- C. Doctora Krisia Díaz Valverde, directora, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez-2306.
Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399.
Auditoría-1111

Referencia: ID-109444