



AD-ASALUD-011-2023

13 de febrero de 2023

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA -2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio Advertencia referente a la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas a nivel institucional los fines de semana y feriados.

La Auditoría Interna con fundamento en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y de conformidad con lo establecido en el apartado de estudios especiales del Plan Anual Operativo 2023, procedió a revisar las acciones realizadas por esa Gerencia Médica para la atención de la recomendación 2 del informe ASS-037-2022, en el cual se solicitó un análisis para valorar la incorporación de un médico especialista en retina y vítreo en la Red los fines de semana y feriados para la atención de las emergencias oftalmológicas a nivel nacional.

1. Antecedentes:

El 19 de julio del 2022, la Auditoría Interna emitió el informe AAS-037-2022, en el cual se informó a las autoridades institucionales, los riesgos y la importancia de fortalecer la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas, que requieren de una resolución inmediata ante la eventual pérdida o afectación de la visión, los fines de semana y feriados.

2. Acciones ejercidas para atender la disponibilidad de médico especialista en retina y vítreo los fines de semana y feriados a nivel institucional.

Esa Gerencia Médica, mediante oficio GM-9201-2022 del 10 de agosto del 2022, instruyó a: Dr. Julio Calderón Serrano, Director, Dirección de Centros Especializados, Dra. Natalia Bejarano Campos, Directora a.i., Dirección Red de Servicios de Salud, Dra. Marny Ramos Rivas, Ex Coordinadora, Unidad Técnica de Listas de Espera, la colaboración para analizar, en conjunto, la presente recomendación para definir la viabilidad para disponer de al menos un Médico Asistente Especialista en Retina y Vítreo a nivel de la Red de atención los fines de semana, para garantizar la atención en tiempo y forma de aquellos pacientes con emergencias oftalmológicas; y que se emitiera la propuesta acompañada de un plan de implementación, a más tardar el 30 de noviembre del 2022.

El 15 de setiembre del 2022, mediante oficio DRSS-GAL-0417-2022, el Dr. Julio Calderón Serrano, director Dirección de Centros Especializados, a.c. Dirección de Red de Servicios de Salud, comunicó al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, que el funcionario designado para integrar el equipo de trabajo para atender dicha recomendación fue el Dr. Luis Carlos Androvetto Solórzano, localizable mediante el correo electrónico: landrove@ccss.sa.cr, o por la plataforma Microsoft Teams.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

En el documento GM-12410-2022, del 27 de octubre del 2022, el Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, informó a este Órgano de Control y Fiscalización, que la gerencia mediante oficio GM-9201-2022 del 10 de agosto de 2022, solicitó a la Dirección de Red de Servicios de Salud, analizar en conjunto con la Unidad Técnica de listas de Espera y Dirección de Centros Especializados, la viabilidad para disponer de al menos un Médico Asistente Especialista en Retina y Vitreo a nivel de la Red de atención los fines de semana y remitir la propuesta acompañada de un plan de implementación, a más tardar el 30 de noviembre del 2022.

En el oficio GM-14120-2022 del 13 de diciembre de 2022, el Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, solicitó a: Dra. Ingrid Vargas Carmona, funcionaria de la Unidad Técnica de Lista de Espera y Dr. Luis Carlos Androvetto Solórzano, funcionario de la Dirección Red de Servicios de Salud, informar a este Despacho el estado del análisis requerido por el ente fiscalizador, a la mayor brevedad, dado que dicha información debía ser remitida a la Auditoría Interna el día 30 de noviembre del 2022.

Mediante oficio AI-2023-2022 del 20 de diciembre de 2022, la Auditoría Interna, hizo recordatorio al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, sobre la atención de la recomendación número 2 del informe ASS-037-2022, al estar con plazo vencido, a la espera del análisis, y consignación de una propuesta, plan de implementación sobre la definición, viabilidad para disponer de al menos un Médico Asistente Especialista en Retina y Vitreo a nivel de la Red de Atención los fines de semana, de conformidad con lo instruido por la propia Gerencia Médica en el documento GM-12410-2022.

Así mismo, el 22 de diciembre de 2022, mediante oficio GM-AOP-0807-2022, el Dr. Víctor Lacayo Trujillos, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, en ese periodo, informó al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, lo siguiente:

“... en aras de garantizar la prestación de los servicios y la atención de emergencias oftalmológicas de forma oportuna, esta coordinación ha mantenido sesiones con la Clínica Oftalmológica en la que se acuerda la apertura de las Jornadas de atención de Emergencias bajo el marco del actual Proyecto “Plan para la Atención Segura, de Calidad, Eficiente y Eficaz de las Listas de Espera 2021-2022”, aprobado por Junta Directiva artículo 42° y sesión N° 9163; y posterior declarado “Proyecto estratégico del Proyecto de Atención Oportuna de las Personas” en artículo 8° de la sesión N° 9210 con extensión al año 2023, en el cual se contempla dentro de la Especialidad de Oftalmología la atención de emergencias de retinas y vitreos en la modalidad de proyecto especial.”

Así las cosas, en reunión sostenida el pasado 12 de diciembre de 2022, se acuerda de forma excepcional la solicitud para la incorporación de la atención de emergencias oftalmológica (retinas, vitreos y endoftalmitis) en el marco del Proyecto Nacional (por un plazo inicial del I semestre de 2023) el cual se define como meta la atención de casos de emergencia no superando los tres días naturales en el que se presente el usuario. Siendo esta la medida alternativa y temporal para atender lo requerido por la Auditoría, mientras se define la mejor solución y definitiva a cargo de las demás instancias involucradas”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante oficio DRSS-GAL-0617-2022 del 23 de diciembre de 2022, el Dr. Pedro González Morera, director, Dirección de Red de Servicios de Salud, informó al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, que esta Dirección de Red mediante oficio N° DRSS-GAL-0417-2022, comunicó a la Gerencia a su estimable cargo, que el Dr. Luis Carlos Androvetto Solórzano, es el funcionario designado para integrar el equipo de trabajo encargado de la atención de la recomendación supra indicada", además se señaló: " de acuerdo a nuestros registros de correspondencia, que a la fecha no se dispone respuesta de lo manifestado a esa Gerencia; razón por la cual, actualmente el Dr. Androvetto Solórzano está a la espera de la convocatoria por parte de la Instancia coordinadora que se defina".

A la fecha se puede mencionar que la Gerencia Médica, ha girado instrucciones a; la Unidad Técnica de Listas de Espera, Dirección de Red de Servicios de Salud y Dirección de Centros Especializados para realizar en conjunto el análisis en relación con la viabilidad para disponer de al menos un Médico Retinólogo a nivel de la Red de atención los fines de semana, con el fin de brindar oportunidad y garantizar la atención en tiempo y forma de aquellos pacientes que necesariamente requieren ser valorados e intervenidos quirúrgicamente de manera inmediata por endoftalmitis u otras emergencias oftalmológicas de prioridad; sin embargo, ese análisis no se ha documentado, siendo necesario con el fin de valorar la disponibilidad del equipamiento, infraestructura, recurso humano especializado y adecuada utilización de los recursos, riesgo que se señaló en la recomendación 2 del informe ASS-37-2022 y que a 7 meses de emitido el documento no se ha atendido, con la consecuente de la permanencia del riesgo para los pacientes y eventuales responsabilidades administrativas o de otra índole que se pueda presentar para la Gerencia y sus dependencias, por el incumplimiento a lo recomendado.

En tal sentido, se reitera los riesgos que se habían evidenciado y se solicita que se le brinde la debida atención por parte de la Gerencia, Dirección de Red de Servicios de Salud y Dirección de Centros Especializados, y que en definitiva se resuelva la situación ante los riesgos asociados a la salud de los pacientes. En el análisis a efectuar considerar la actual estructura con que dispone el Hospital San Juan de Dios, el cual puede ser reforzado con el recurso humano (médico y de enfermería), ya que dispone de infraestructura, equipamiento y aval de disponibilidades que atienda las patologías oftalmológicas generales y emergencias oftalmológicas como (cuerpo extraño intraocular, desprendimiento de retina – mácula, luxación núcleo con aumento de la presión intraocular, endoftalmitis, otros).

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8 inciso a) b) c) y d), lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

La Ley General de Administración Pública, título V “De los Servidores Públicos”, establece en su artículo 113:

“El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público (...).”

El Manual normativo del programa Institucional de estándares de salud dirigido a los tres niveles de atención, elaborado por la Caja Costarricense Seguro Social en enero de 2006; menciona en su apartado indicadores página 37-38 lo siguiente:

“(...).5. Eficiencia de la atención: Es el grado al cual la atención recibida tiene el efecto deseado con un mínimo de esfuerzo, gasto o desperdicio, según la destreza actual. La eficiencia de la atención está a menudo vinculada a la conveniencia y la efectividad de aspectos de la atención. Por ejemplo, un procedimiento inefectivo (es decir, que no se hizo de la manera correcta) y un procedimiento inconveniente (esto es, se realizó un procedimiento incorrecto) resultará a menudo en un desperdicio de recursos.

6. Expectativas del cliente: El grado al cual los clientes (y sus familias) están involucrados en el proceso de toma de decisiones en aspectos concernientes a su salud y el grado al cual ellos están satisfechos con la atención. Este indicador puede usarse para monitorear y evaluar el compromiso de las organizaciones para ayudar a los clientes y a sus familias, a sobrellevar los aspectos difíciles que rodean a un caso terminal...”

Según lo anterior, y de conformidad con lo mencionado por las autoridades de la Clínica Oftalmológica y la preocupación que le reviste a este Órgano de Control es fundamental que esa Gerencia Médica brinde la celeridad del caso para que se cumpla la recomendación 2 del informe AAS-037-2022, así como la implementación de las medidas administrativas que sean necesarias por cuanto a 7 meses no existe una solución tangible al riesgo y problemática evidenciada.

De lo anterior, este Órgano de Control, solicita que se impulsen acciones y análisis inmediato en cuanto a la disponibilidad de un retinólogo los fines de semana y feriados, así como el equipo quirúrgico correspondiente para la atención de urgencias oftalmológicas a nivel nacional; para lo anterior puede considerar la infraestructura, equipo y recurso humano disponible en el Hospital San Juan de Dios, en donde ya se realizan disponibilidades por parte de médicos asistentes especialistas en oftalmología los fines de semana, y feriados, así mismo, existe infraestructura, equipo y recurso humano calificado de sala de operaciones para apoyar en la solución a la problemática evidenciada, siendo ello con funcionarios de ese centro de salud o la Clínica Oftalmológica.

En lo que concierne a las disponibilidades médicas, estas se encuentran avaladas para ese centro de salud, siendo necesario solamente considerar que se realicen por los médicos especialistas con la subespecialidad en retina y vitreo con que dispone el país, a fin de garantizar el abordaje y atención inmediato a los pacientes que ameritan atención de la emergencia oftalmológica a nivel institucional, u otra patología asociada a nivel de la Red.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Auditoría previene y advierte, en relación con la atención de la recomendación 2 del informe ASS-037-2022, sobre el incumplimiento de la misma, y el riesgo que representa para la población e institución, el no haber definido por parte de la Gerencia Médica, la viabilidad de establecer o no la implementación del médico especialista en retina y vitreo los fines de semana y feriados, aspecto que ha sido señalado en diferentes ocasiones por este Órgano de Control y Fiscalización, en los oficios: AI-1816-2022 del 14 de noviembre del 2022 y AI-2023-2022 del 20 de diciembre del 2022, lo cual podría conllevar responsabilidades administrativas y de otra índole ante la falta de acciones efectivas que permitan minimizar o eliminar lo señalado ante la necesidad de atención del usuario que presente un urgencia oftalmológica.

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 e informe ASS-037-2022. En especial, lo que corresponda para dotar a la institución del médico sub especialista en retina y vitreo, durante los fines de semana y feriados, a los efectos de generar una atención oportuna a todas las emergencias oftalmológicas que se presenten a nivel institucional, generando con ello una asistencia inmediata en cuanto a la necesidad médica del paciente o eventuales requerimientos que surjan de complicaciones propias de los procesos de atención como lo son las jornadas de producción, campañas de atención o cirugías electivas. A su vez se le recuerda que la recomendación 2 se encuentra vencida (20-10-2022), por lo tanto, es necesario implemente las acciones que en derecho correspondan con la finalidad de subsanar y atender lo recomendado.

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

M. S.c Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RMJM/LFM/lbc

- C. Doctora Karla Solano Durán, jefe, Despacho, Gerencia General -1100.
 - Licenciada. Karen Vargas López, asesora, Gerencia Médica -2901.
 - Doctor Julio Calderón Serrano, director, Dirección Centros Especializados-2944.
 - Doctor Pedro González Morera, director, Dirección Red de Servicios de Salud-2906.
 - Doctora Marisela Salas Vargas, directora, Clínica Oftalmológica -2802.
 - Doctora Maria Eugenia Villalta Bonilla, directora, hospital San Juan de Dios – 2102.
- Auditoría

Referencia: ID-82109