



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Al contestar refiérase a: **ID-87560**

**AD-ASALUD-0056-2023**

9 de mayo de 2023

Doctor  
Ricardo Vega Rodríguez, director

Doctora  
Gloria María Castro Zeledón, jefe  
**Consulta Externa**  
**HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS - 2703**

Estimado(a) señor(a):

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a los indicadores de gestión para Consulta Externa, hospital Dr. Tomás Casas Casajús.**

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas y de asesoría consignadas en el Plan Anual Operativo, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno; procedió a efectuar un análisis de los indicadores establecidos en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, con el objetivo de identificar las acciones implementadas, en procura de fortalecer la atención a los usuarios y reducir las lista de espera en ese servicio, a fin de que sea valorado por esa autoridad, para la toma de decisiones y acciones correctivas según compete a la Administración Activa.

**Aspectos Generales.**

El Hospital Dr. Tomás Casas Casajús se encuentra clasificado como Hospital Periférico 1, se detalla a continuación la cantidad de médicos especialistas y especialidades que se encuentran en la oferta de servicio en la Consulta Externa del centro hospitalario:

**Cuadro1**  
**Asignación de recurso humano según especialidad médica**  
**Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Al 25 de abril de 2023**

<b>Especialidad</b>	<b>Cantidad</b>
Cirugía general	1
Pediatría	1
Geriatría	1
Ginecología	1
Medicina interna	1
Ortopedia	1
Psiquiatría	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Elaboración propia, con datos aportados por Jefatura de Consulta Externa.



Por otra parte, la lista de espera en la modalidad de Consulta Externa al 31 de marzo de 2023, es de 1.112 citas, sin considerar los procedimientos que realizan los médicos especialistas, según se muestra a continuación:

**Cuadro 2**  
**Lista de espera Consulta Externa**  
**Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Al 31 de marzo de 2023**

Especialidad	Citas	Plazo en días
Ortopedia	346	153,8
Geriatría	122	192
Ginecología	77	44,1
Medicina interna	40	73,5
Pediatría general	39	33,7
Psiquiatría	36	45,1
Cirugía general	27	49,5
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>591,7</b>

Fuente: Elaboración propia con datos del SIAH.

De conformidad con el cuadro anterior, se observa que las cuatro especialidades con mayor cantidad de citas (Ortopedia, Geriatría, Ginecología y Medicina interna) representan el 53 % del total, a saber, 585 personas, lo cual implica la necesidad de abordar de manera integral y eficiente la situación que presentan estas especialidades médicas y el impacto en la población que requiere la atención de sus padecimientos de salud en la Consulta Externa especializada.

### Cupos no utilizados.

Según el análisis de los datos extraídos de los cubos de EDUS Consulta Externa, se observa que en las 7 especialidades médicas que brindan atención en el hospital, se dejaron de utilizar 1.934 cupos en el periodo de octubre de 2022 a marzo de 2023; es decir que, de conformidad con la información, en promedio no se aprovecharon un total de 322 cupos a continuación, se detallan los datos por especialidad:

**Cuadro 3**  
**Especialidades con cupos no utilizados**  
**Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Octubre 2022 a marzo 2023**

Especialidad	Cupos no utilizados
Psiquiatría	564
Cirugía general	390
Pediatría general	387
Medicina interna	322
Ortopedia	151
Ginecología	62
Geriatría	58
<b>Total</b>	<b>1.934</b>

Fuente: Elaboración propia con base en cubos de EDUS.



Lo descrito evidencia que la gestión de las agendas de consulta externa presenta espacios sin utilizar, lo que implica que las autoridades del centro de salud y específicamente del Servicio de Consulta Externa, en conjunto con el servicio de Registros y Estadística en Salud, efectuar una revisión para garantizar una programación y utilización eficiente de los cupos disponibles.

La existencia de cupos no aprovechados afecta la gestión de la lista de espera en Consulta Externa, limitando el acceso al servicio, perdiendo la oportunidad de otorgar atención con mayor celeridad a la población del cantón de OSA que ha sido referenciada a este segundo nivel.

### Sobre el indicador de ausentismo.

Esta Auditoría verificó en los datos contenidos en los cubos de EDUS, para el periodo de octubre de 2022 a marzo de 2023, la existencia de resultados de ausentismo que alcanzan porcentajes superiores al 14, 35% y que incluso llegan al 26,04%, como es el caso de ortopedia, en otro orden de ideas dichos servicios médicos se mantuvieron dentro de la clasificación de zona de riesgo<sup>1</sup> en el periodo indicado, a continuación, se detalla de manera individual en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4**  
**Porcentaje de ausentismo Consulta Externa**  
**Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Octubre 2022 a marzo 2023**

Especialidad	Ausentismo neto
Ortopedia	26,04 %
Geriatría	24,70 %
Pediatría general	20,48 %
Psiquiatría	18,59 %
Ginecología	17,87 %
Medicina interna	15,81 %
Cirugía general	14,35 %

**Fuente:** Elaboración propia con base en cubos de EDUS.

El indicador de ausentismo se refiere al porcentaje de citas programadas neto no utilizadas por los pacientes, lo cual se traduce en espacios o citas que no fueron aprovechados, sin embargo; a pesar de esta situación no se evidencia la implementación de estrategias específicas para las especialidades médicas, dirigidas a reducir el porcentaje de ausentismo, lo que limita la resolución de la lista de espera en un plazo menor.

Lo descrito implica que la gestión que se ha desarrollado no ha garantizado la reducción de este indicador, lo cual requiere de un mayor compromiso por parte de las jefaturas de Consulta Externa y el Área de Registros y Estadísticas en Salud, con el fin de monitorear y establecer medidas oportunas que reduzcan los porcentajes de ausencia.

<sup>1</sup> Así definido en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa como el indicador que mide el porcentaje de citas programadas neto no utilizadas por los pacientes, el parámetro de referencia se considera Zona normal menor de 10%, Zona de riesgo mayor a 10% y menor de 50%, y zona de alto riesgo más de 50%.



## Sobre las citas perdidas, sustituidas y los recargos en la Consulta Externa.

En el análisis realizado, se verificó que el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús otorgó en el periodo definido en este documento, un total de 5.738 citas, distribuidas en 7 especialidades, en las cuales se generaron 1.123 citas perdidas, 35 sustituidas y 215 recargos, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 5**  
**Análisis de Citas otorgadas en relación con las citas perdidas, sustituidas y recargos**  
**Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Octubre 2022 a marzo 2023**

Especialidad	Total citas otorgadas	Citas perdidas	Citas sustituidas	Recargos
Cirugía general	670	97	5	24
Ortopedia	981	240	8	82
Ginecología	333	57	5	37
Geriatría	536	125	1	33
Medicina interna	841	139	10	15
Pediatría general	1.204	246	1	7
Psiquiatría	1.173	219	5	17
<b>Total general</b>	<b>5.738</b>	<b>1.123</b>	<b>35</b>	<b>215</b>

Fuente: Elaboración propia con base en cubos de EDUS.

Según se observa en el cuadro anterior, durante el periodo en análisis se han presentado en total 1.123 citas perdidas, un promedio de 187 al mes, de las cuales se ha sustituido el 3.12% lo que muestra la existencia de oportunidades en la gestión de sustitución.

La Ley General de Control Interno, menciona en su artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno-, establece la necesidad de "a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo".

Mediante entrevista aplicada el 24 de abril de 2023, la Dra. Gloria María Castro Zeledón, Jefatura de Consulta manifestó lo siguiente en relación con las estrategias desarrolladas para la atención de los indicadores de cupos no utilizados, porcentaje de ausentismo, citas perdidas, sustituidas y recargos, indicando lo siguiente:

*"Las estrategias que se han realizados para evitar el ausentismo, es realizar el reprogramado de llamadas para recordar las citas a los pacientes, esto se ha coordinado con el servicio de REDES de la unidad.*

*No se cuenta con otras estrategias dado a la limitante en accesos a medios de comunicación que se tienen en la zona, cómo el internet limitado por áreas geográficas y dificultad de acceso a red telefónica".*

Agregó además la Dra. Castro Zeledón, en relación con los informes mensuales que rinde la Jefatura de Consulta Externa, sobre el cumplimiento de metas del servicio, lo siguiente:

*"Se realiza la revisión y análisis mensual por parte de esta jefatura, pero el informe se realiza de manera trimestral.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

*La estrategia que se hace cómo medida correctiva es coordinar con REDES la reprogramación de llamadas para recordatorio de las citas a los pacientes”.*

Lo descrito evidencia que la gestión seguimiento y control de los indicadores de la Consulta Externa, debe ser revisada, a fin de que se obtengan mejores resultados e impacte la atención de los usuarios que esperan atención, que actualmente es por el orden de 687<sup>2</sup> citas.

En este sentido el seguimiento y control al comportamiento de los indicadores de gestión de Consulta Externa especializada debe ser una gestión constante, con el propósito de garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles para la atención de los usuarios que requieren este tipo de servicio.

Considera esta Auditoría Interna, que resulta pertinente que la Dirección General en conjunto con la Jefatura de Consulta Externa del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, dentro del ámbito de sus competencias, analicen la situación descrita; con el propósito que se actúe un abordaje de los indicadores de ausentismo, citas perdidas y cupos no utilizados, así como considerar cualquier disposición tendiente a garantizar la atención oportuna de las personas y la prestación de servicios a los asegurados adscritos a esa unidad.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte a esa Administración Activa, sobre la situación señalada en el presente oficio, en relación con la gestión de indicadores en el Servicio de Consulta Externa, con el propósito de que dentro de sus competencias se ejecuten y efectúen los análisis que sean pertinentes para el abordaje de esta situación, en beneficio de la población asegurada.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de 1 meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/MASR/NPM/lbc

- C. Doctor Luis Carlos Vega Martínez, director a.i., Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.  
Licenciada Delia Jiménez Blanco, jefe, Servicio Registros y Estadísticas en Salud, hospital Dr. Tomás Casas Casajús - 2703.  
Auditoría-1111

Referencia: ID-87560

<sup>2</sup> Según lo descrito en el cuadro 2.