



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Al contestar refiérase a: **DE-038-2022**

correo: [denaudit@ccss.sa.cr](mailto:denaudit@ccss.sa.cr)

**AD-ASF-016-2022**

7 de marzo de 2022

Doctora

Roxana Usaga Carrasquilla, directora

**DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS PRETACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE-2299**

Doctora

Linsey Beita Chavarría, directora médica

**ÁREA DE SALUD BARVA (COOPESIBA RL)-2131**

Estimadas señoras:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la gestión de agendas y citas del Servicio de Odontología del Área de Salud de Barva (COOPESIBA RL).**

En cumplimiento del apartado de actividades especiales, contemplado en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, este Órgano de Fiscalización procedió a atender la denuncia DE-38-2022 referente a disconformidades presentadas por la población usuaria de los servicios de odontología del Área de Salud de Barva, sobre el aparente cierre de este servicio, lo que ha generado limitaciones para acceder a una cita en consulta externa.

Al respecto, se procedió a efectuar una revisión de los hechos denunciados y con base en indagaciones con funcionarios del Área de Salud de Barva y Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, así como el análisis de información estadística, control del sistema de agendas y citas institucional, según se detalla a continuación:

**Aspectos Generales:**

El Área de Salud de Barva es Administrada actualmente por COOPESIBA RL, según Contrato C-000112-2020, y Contratación Directa 2021-CD-000003-0001102299 con vigencia por un año a partir del 01 de octubre 2021, con posibilidad de ampliar hasta por 6 meses, autorizada por la Contraloría General de la República, producto del Cartel de Licitación Pública No. 2021LN-000034-0001101142, promovida por la Institución para la contratación de la prestación de los servicios integrales de salud en un primer nivel de atención. Tiene una población adscrita de 45 mil habitantes aproximadamente, distribuida en 10 EBAIS, 3 de estos establecimientos de salud se encuentran ubicados en el edificio que alberga la sede del Área.



Los servicios de odontología se brindan a toda la población en esa sede por un total de 4 odontólogos generales y 4 asistentes dentales. Cabe resaltar que la Coordinación del Servicio está a cargo de la Dra. Fiorella Cruz Valverde, profesional quien dispone de 2 horas al día para cumplir tiempo administrativo, el horario de atención se encuentra definido por 3 odontólogos y 3 asistentes dentales en horario ordinario de lunes a viernes de 7am a 4pm, y 1 odontólogo y 1 asistente en jornada vespertina con horario, lunes y viernes de 3 pm a 10 pm, martes, miércoles y jueves de 4 pm a 10 pm y sábados de 7 am a 6 pm, a partir de octubre del año anterior, el servicio inicio con la utilización de las aplicaciones del Expediente Digital Único en Salud (EDUS).

Es importante indicar que según el oficio GM-MDA-3623-2020 “Lineamiento técnico-operativo y administrativo temporal en los Servicios de Odontología de los tres niveles de atención de la CCSS ante la situación epidemiológica COVID-19. L.GM. DDSS.ARSDT-con-18052020, desde el 19 de marzo del 2020, la prestación de servicios odontológicos en los tres niveles de atención se enfocó en la atención de urgencias y emergencias odontológicas, no obstante, mediante el oficio GM- DDSS- 1235-2021 del 21 de junio del 2021, se avala la reactivación paulatina de un 25% a 50% de la capacidad instalada para retomar la continuidad de los Servicios de Odontología en la institución, por lo que para el primer nivel de atención se estableció agendar 2 pacientes por hora, a los efectos de poder disponer de tiempo para desinfección entre cada atención.

#### **Análisis situación actual:**

La Dra. Fiorella Cruz Valverde, Coordinadora del Servicio de Odontología del Área de Salud de Barva, manifestó<sup>1</sup> en visita efectuada a ese establecimiento de salud el 24 de febrero del 2022, que por temas de pandemia desde junio-2021, se dispuso la reactivación paulatina de los servicios con la posibilidad de atender 2 pacientes por hora, agenda que se pone a disposición de la población adscrita para acceder por medio presencial y llamada telefónica, además, indicó que en el Servicio de Odontología no se ha dispuesto aún brindar citas mediante la plataforma EDUS, no obstante lo anterior, la Dra. Cruz Valverde indicó que durante la reactivación de los servicios, estos esfuerzos se enfocaron en atender una población aproximada de 700 pacientes rezagados pre- pandemia, que habrían sido citados previamente.

Con respecto a lo manifestado por la Dra. Cruz Valverde, esta Auditoría mediante una verificación documental procedió a revisar las agendas del período octubre 2021 a febrero 2022, en la que se determinó la apertura de los servicios de odontología a la población adscrita al Área de Salud de Barva, sin embargo, en el análisis de las agendas de los 4 odontólogos titulares que laboran en el servicio, **se determinó que los cupos fueron asignados y utilizados en un 90% aproximadamente por usuarios que previo al inicio de la pandemia ya tenían citas programadas que no necesariamente corresponden a pacientes adultos mayores, embarazadas o bien aquellos que presentan alguna discapacidad**, además, esta condición se puede observar de igual forma, al analizar la agenda de pacientes de marzo-2022, en la que se evidencia que al 1 de marzo del 2022, todos los cupos de citas disponibles ya se encuentran asignados para ese mes.

Por otra parte, se procedió a realizar un análisis de la información estadística del servicio de odontología durante el período del 11 de octubre 2021 al 28 febrero 2022, con el siguiente resultado:

<sup>1</sup> Narrativa escrita del 24 febrero 2022.



**Cuadro 1**  
**Análisis Citas y Horas Servicio de Odontología**  
**Área de Salud Barva (COOPESIBA RL)**  
**11 de octubre-2021 al 28 febrero 2022**

| Total Consultas | Citas     |         |        |                     |           |           |         | Horas    |          |             |
|-----------------|-----------|---------|--------|---------------------|-----------|-----------|---------|----------|----------|-------------|
|                 | Otorgadas | Control | Nuevos | Cupos no utilizados | Perdidas  | Sustit.   | Recarg. | Prog.    | Utiliz.  | Dif.        |
| 5.431           | 6.232     | 4.864   | 540    | 299                 | 782 (12%) | 433 (55%) | 27      | 2.859.50 | 2.185.88 | 673.6 (76%) |

Fuente: REDES, AS Barva, Cubos EDUS.

La información que se muestra en el cuadro anterior, evidencia que, del total de las citas otorgadas, el 73% (4.864) fueron de control y un 27% (540) para pacientes nuevos, así mismo, hubo 299 cupos disponibles en el servicio que no fueron utilizados por la población, por otro lado, se observó que únicamente se sustituyó el 55% de las citas perdidas por lo que se perdieron 349 citas que no fueron sustituidas, y que en su defecto no fueron aprovechadas por los usuarios.

Así mismo, se determinó una diferencia de 673,6 horas entre el total de horas programadas y utilizadas en el período para consulta externa, lo cual evidenció un aprovechamiento del 76% de este recurso disponible, aspecto relevante si consideramos que la población actualmente está demandando estos servicios odontológicos.

Por otra parte, esta Auditoría tuvo acceso al informe de supervisión emitido por la Supervisión Regional de Odontología de la Red Integrada de Prestación de los Servicios de Salud Central Norte, emitido mediante el oficio DRIPSSCN- SO- 0002-2022 del 3 de febrero del 2022, suscrito por el Dr. William Arce Ramírez Supervisor Regional Odontología, con base en supervisión virtual realizada el 20 de enero del presente año, en la cual se emitieron 3 recomendaciones, que se exponen seguidamente:

*“(…) Recomendaciones*

- 1. Dar seguimiento a reapertura de los servicios de odontología en la elaboración de agendas para el personal profesional incorporado al servicio, valorar los cupos libres y verificar que la programación se ajusta a la cantidad de cupos programados.*
- 2. Actualizar el Plan Presupuesto y agendas del servicio de odontología de acuerdo con la capacidad instalada del servicio de odontología y al lineamiento de 25 a 50% de consultas por hora por odontólogo.*
- 3. Dar seguimiento Oficio GM-DDSS-1710- 2020 y atención oficio GM-4441-2021 para solicitud de aval en reactivación de los Servicios de Odontología De ser viable, la aplicación de esta Instrucción es obligatoria, donde se brinden funciones de atención directa e indirecta de personas en los servicios de Odontología y debe protocolizarse según entorno y nivel de atención de acuerdo con la capacidad instalada y demanda de prestaciones (...).”*



En este sentido, llama la atención que en el informe de supervisión se emiten recomendaciones, sin embargo, en el informe no se observó la elaboración de un análisis mediante el cual se respaldan esas solicitudes, esto evidencia la presencia de debilidades que debieron atenderse con mayor diligencia debido a los riesgos que implica que en el servicio de odontología no se esté gestionando adecuadamente su agenda de citas, y que por esta razón principalmente se esté limitando el acceso a la población, siendo la atención de las personas uno de los principales objetivos institucionales, así como los niveles de aprovechamiento de los recursos, máxime por la particularidad que representa esta Área de Salud, al ser un contratación por servicios brindados por terceros y a que este comportamiento se estaba presentando probablemente desde la reactivación de los servicios.

La Ley 8239 sobre los Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, indica en su Artículo 2, que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...)

- a) *Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos.*
- c) *Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.*
- e) *Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- g) *Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor. (...)*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 1.2 inciso c) establecen:

*“El SCI debe coadyuvar a la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

De igual forma, en el Capítulo IV: Normas sobre las Actividades de Control, apartado Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, se indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...).”*

La gestión de agendas se relaciona con la medida en que las citas, cupos y horas responden a la demanda. Sobre el particular, la cantidad de citas perdidas, cupos sin utilizar, así como el porcentaje de utilización de horas para ofrecer los servicios de consulta externa en odontología general, muestran en el período analizado indicadores que reflejan oportunidades de mejora, lo cual implicaría una disminución en la eficacia en la gestión de agendas y citas de la consulta externa en los EBAIS.

El cumplimiento de los citados indicadores de utilización de cupos y horas, deben ser objeto de constante seguimiento y monitoreo por parte de la Administración, pues forman parte de indicadores claves de desempeño, los cuales están disponibles y en tiempo real en los Cubos de Información EDUS para una oportuna toma de decisiones, por parte de la dirección de red y el centro médico. Lo evidenciado demuestra una falta de estas acciones no solo por parte de las Autoridades del Área de Salud, sino también por parte de la Red Integrada de Prestación de los Servicios de Salud, como Administrador de este contrato.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Lo descrito potencia el riesgo de la demanda insatisfecha (Lista de Espera), debido a que afecta la oportunidad y accesibilidad de la población para atender su condición de salud bucodental en el primer nivel de atención mediante servicios de odontología, asimismo, perjudica la imagen institucional debido a las limitaciones presentadas para que la población acceda a la oferta de servicios, que ya ha sido fuertemente afectada por motivo de la pandemia por la COVID-19.

Por otro lado, es relevante la materialización de riesgos producto de que los recursos disponibles no se estén utilizando de manera eficiente y no estén logrando el objetivo deseado en la prestación de los servicios de salud, si consideramos el resultado de indicadores de gestión y aprovechamiento que se muestran en los datos analizados.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte a esa Administración Activa de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se garantice a la población adscrita del Área de Salud de Barva el acceso a los mecanismos institucionales establecidos para optar por una cita en el Servicio de Odontología de ese centro médico, y a su vez, se adopten acciones para mejorar la eficacia en la gestión de agendas y citas de este servicio, por medio de un aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles (Horas programadas, cupos disponibles, entre otros).

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 dos meses a partir del recibido de este documento

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ACC/GAM/OMS/lbc

C. Doctor Eduardo Cambronero Hernández, director, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.  
Auditoría

Referencia: ID-71648