



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-118-2016
05-10-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado a la atención de denuncias.

En atención a la denuncia DE-020-2015, se determinó que en el Servicio de Admisión del Hospital de Golfito, existen debilidades en los procedimientos para la validación de los derechos el estado de aseguramiento de los pacientes, no permitiendo corroborar si la persona que solicita los servicios de salud es la dispone de dichos beneficios, tal y como sucedió con el caso de la Sra. Yorleny de Loyola Orozco López al utilizar los derechos de seguro de su hermana Sra. Ailen Orozco López.

La Administración del Hospital de Golfito, interpuso denuncia penal ante el Ministerio Público, por el posible delito de suplantación de identidad, sin embargo, el Organismo de Investigación Judicial no encontró pruebas suficientes para determinar el delito de suplantación y se encuentra en proceso la reapertura del caso con las pruebas documentadas y testimoniales para la reapertura del caso.

De conformidad con los resultados obtenidos, se emiten recomendaciones a la Dirección Médica y Dirección Administrativa Financiera del Hospital de Golfito, dirigidas a superar las debilidades encontradas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-118-2016
05-10-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE SUPUESTO CASO DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN EN HOSPITAL DE GOLFITO SR. MANUEL MORA VALVERDE U.E 2702, DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD REGION BRUNCA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado a la atención de denuncias

OBJETIVO GENERAL

Determinar si efectivamente existieron debilidades en el Hospital de Golfito en cuanto a la atención e internamiento de una paciente que supuesta recibió servicios de salud mediante suplantación de identidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar si la administración del Hospital de Golfito, realizó las acciones correspondientes en la vía administrativa y judicial, con el propósito de determinar si se presentó un caso de suplantación de identidad

Verificar si se realizaron las gestiones de cobro respectivas por los servicios de salud brindados a una paciente que aparentemente utilizó los derechos de aseguramiento de otra persona.

ALCANCE

El estudio contempla la evaluación sobre supuesto caso de suplantación de identidad en el Servicio de Urgencias y Hospitalización del Hospital de Golfito Sr. Manuel Mora Valverde, en lo relacionado a determinar si la administración realizó las acciones correspondientes en la vía administrativa y judicial, con el propósito de determinar si se presentó un caso de suplantación de identidad de la Sra. Ailen Orozco López por la Sra. Yorleny de Loyola Orozco López y si se realizaron las gestiones de cobro respectivas por los servicios de salud brindados a una paciente que aparentemente utilizó los derechos de aseguramiento de otra persona. Lo anterior de conformidad con los alcances de la denuncia DE-020-2015 y oficio AEP-132-2015 del 25 de febrero, 2015 de la Procuraduría General de la República. Período del estudio febrero 2015.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Costa Rica.
- Ley Constitutiva de la C.C.S.S. N°17.
- Ley General de Salud. N°5395.
- Ley General de la Administración Pública. N°6227.
- Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad N° 7600,
- Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Ley General de Control Interno, N° 8292.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales
- Reglamento del Seguro de Salud

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“(...) Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...)”.

HALLAZGOS

1.- SOBRE LA VERIFICACIÓN DE PERTENENCIA DEL ESTADO DE ASEGURAMIENTO DE LOS PACIENTES

En el Servicio de Admisión del Hospital de Golfito, existen debilidades en los procedimientos para la validación de los derechos el estado de aseguramiento de los pacientes, no permitiendo corroborar si la persona que solicita los servicios de salud es la que dispone de dichos beneficios, tal y como sucedió con el caso de la Sra. Yorleny de Loyola Orozco López al utilizar en apariencia¹ los derechos de seguro de su hermana Sra. Ailen Orozco López.

¹ No existe comprobación judicial del delito de suplantación por parte de las autoridades competentes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El 10 de febrero, 2015, de conformidad en la hoja de urgencias 413601 al ser las 20:51 horas, en el Servicio de Emergencias del Hospital de Golfito se atendió a la Sra. Ailen Orozco López, ingresándola al Salón de Mujeres el 11 de febrero 2015, siendo atendida por la Dra. Esperanza Balmaceda Gómez, Especialista en Medicina Interna. Durante los días 12, 14, 16 y 19 de febrero 2015, a la paciente se le realizaron exámenes de Hematología, Química, Serología. El 22 de febrero 2015, según anotación de enfermería se egresó indicando que la paciente cumplió tratamiento de penicilina sódica 14 días, cada 6 horas vía intravenosa, recomendando cita de control a cupo, saliendo el 25 de febrero, 2015, para un total 15 días de hospitalización.

El 16 de junio, 2015, en el informe SI-626 DRCN-2015, realizado por el investigador Judicial Jonathan Concepción Quiel del Organismo de Investigación Judicial de Corredores indicó lo siguiente:

“... Se entrevistó a la señora Gabriela del Rocío Sánchez Castellón, cédula de identidad 6-400-645...[...][quien labora en el área de admisión del Hospital de Golfito, quien manifestó que realizó este ingreso al Hospital con el carnet y la cédula de la persona que se presentó, pero no recuerda cuál de las dos personas de las que le consultan sabe que ingresó, por lo que no podría indicar cuál de las dos fue la que presentó los documentos, pero podría ser que a la hora que el médico llamara se presentara la otra persona, situación que ella no podría garantizar”

Según rol de trabajo de servicio de Admisión del mes de febrero, 2015, la Sra. Rocío Sánchez Castellón, se encontraba laborando en el segundo turno (2:00 a 10:00 p.m.) como supernumeraria.

El 24 de febrero, 2016, en certificación CRHGMMV-018-6, emitida por el Lic. Berny Barquero Guillen, Coordinador de REDES del Hospital de Golfito, indicó lo siguiente:

“Según revisión realizada exhaustivamente en nuestros registros y sistemas de información la usuaria Orozco López Yorlery con cédula 6-0233-0419, si tuvo expediente hace varios años atrás, pero el 12-01-2006 fue enviado a una bodega de pasivos que se encontraba en la parte superior del hospital, pero en el mes de Junio 2012 hubo un accidente estructural y la bodega se derrumbó junto con todos los expedientes del 2006 y en ellos el de la señora Orozco López, desde entonces y hasta la actualidad la usuario no tuvo más consultas en este nosocomio, por lo que no se le confeccionó un nuevo expediente.

...posteriormente a su egreso se le asignó cita a la Sra. Orozco López de control para el día 12/06/2015, pero posterior al otorgamiento de esa cita decretaron el día 12/06/2015 como asueto por celebrar en Golfito el 66 aniversario del cantón, por lo que se le cambió la cita a la usuaria para el día 13/07/2015, cita a la cual quedo ausente por no presentarse”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“...el procedimiento que se realiza en la sección de admisión y urgencias para la atención para la atención de pacientes y realización de hojas de urgencias es el siguiente: Se presenta el usuario a solicitar la atención de urgencias a la ventanilla, se le solicitan los documentos de identificación al usuario cédula, carné y orden patronal, éstos dos últimos no exigibles si no los aporta se revisa en el sistema de validación de derechos en línea. Se corrobora que los documentos pertenezcan al usuario (en algunos casos se presentan acompañantes o algún familiar con los documentos, por motivos tal vez quien demanda la atención de urgencias no se encuentra en condiciones de realizar la entrevista o están en sala de shock). Se le realiza la entrevista al paciente y se le actualizan los datos. Se imprime la hoja de atención de urgencias, la cual es colocada en el cajón de hojas pendientes de los signos vitales. El paciente se retira de la ventanilla a esperar que sea llamado por la enfermera para la toma de signos vitales. Una vez tomados los signos vitales, la hoja es puesta por la enfermera en el cajón con signos vitales. El paciente espera a ser llamado por el respectivo médico. El médico toma la hoja de atención de urgencias y llama a los pacientes para su respectiva atención. Una vez terminada la atención del paciente, el médico entrega al usuario las recetas de inyectables, laboratorios, RX, entre otros y con éstas en mano el paciente se dirige de nuevo a la ventanilla de urgencias para su respectivo llenado y sellado”.

El Reglamento del Seguro de Salud, en el artículo 74, establece:

“De los requisitos formales para recibir servicios de salud: Para demandar los servicios de salud, los asegurados deberán acreditar su condición con los siguientes documentos: Cédula de identidad o documento de similar rango en el caso de los extranjeros. Tarjeta de comprobación de derechos u orden patronal. Carné de asegurado. Cuando la necesidad de atención médica sea urgente, está se brindará de forma inmediata pero oportunamente deberá procederse a las verificaciones respectivas y al cobro cuando corresponda. Cuando un usuario utilice documentos de asegurado que no le pertenezcan con el fin de recibir atención médica, el Director del centro asistencial respectivo estará en la obligación de denunciar los hechos ante el Ministerio Público o los tribunales represivos correspondientes. El no cumplimiento oportuno de esta obligación de esta obligación, sin justa causa, se calificará como falta grave para los efectos laborales y administrativos. Si el asegurado se presenta sin los documentos que lo acrediten como tal, será atendido si se trata de una urgencia o de emergencia pero si no acredita su condición dentro de los cinco días posteriores a la fecha en que concluyó la atención médica, el servicio le será cobrado por las vías que fueren pertinentes.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El manual descriptivo de puestos para el puesto de Asistente de REDES, clase 001402, establece lo siguiente:

“Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores operativas en el Servicio de Registros y Estadísticas de Salud. Tareas: Identificar a las personas que solicitan inscripción formal al establecimiento de salud, previa comprobación de los derechos correspondientes. Admitir a los pacientes del establecimiento de salud a los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización y brindarles la orientación necesaria. Realizar la apertura, completar y anexar en cada atención, los documentos pertinentes (formulario, expedientes u otros) y comprobar que el paciente cuenta con los derechos requeridos. Comunicar a los diferentes servicios que así lo requieran, la admisión de pacientes a hospitalización.”

El Manual Normas y Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos, establece en su artículo 33:

“De los documentos falsos o pertenecientes a otros asegurados - cuando se detecte que los documentos presentados por el usuario sean falsos o pertenezcan a otro asegurado, es responsabilidad del funcionario que detecte la anomalía, comunicarlo a la Dirección del Centro Médico, quienes deberán presentar la denuncia ante el juzgado pertinente, tal como se establece en el párrafo segundo del artículo 74 del Reglamento del Seguro de Salud.”

Las atenciones que se presentan en los servicios de emergencias se pueden dar de diferentes maneras, considerando la complejidad de las patologías de los usuarios, por ejemplo, que sea un familiar quien gestionó la hoja de atención de urgencias, debido a una emergencia calificada que amerite primero la atención y luego la verificación de los derechos del beneficio, situación que podría dificultar a los funcionarios corroborar la identidad de los pacientes contra la condición de aseguramiento, por lo que una inadecuada e inoportuna identificación de los usuarios podría ocasionar la suplantación de identidades, servicios de salud incobrables y situaciones legales.

2.- GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ANTE SUPUESTO DELITO DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

La Administración del Hospital de Golfito, interpuso denuncia penal ante el Ministerio Público, por el posible delito de suplantación de identidad, sin embargo, el Organismo de Investigación Judicial² no encontró pruebas suficientes para determinar el delito de suplantación y se encuentra en proceso la reapertura del caso con las pruebas documentadas y testimoniales.

² Documento con fecha 22 de julio, 2015 emitido por el Lic. Daniel Moran Rodriguez, Fiscal Coordinador, indicó que “...una vez estudiada la presente causa y corroborado que no existe prueba alguna que permita la identificación del responsable del delito denunciado, ordeno el Archivo fiscal de la presente causa...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El 14 de febrero, 2015, mediante denuncia 004-15-000347 y expediente 15-000326-062-PE, la Administración del Hospital de Golfito presentó denuncia en la delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Ciudad Neily, indicando lo siguiente:

“El día de ayer 13 de febrero de 2015, a eso de las 22:00 horas se recibió llamada telefónica anónima, indicando que en el Hospital de Golfito se encontraba una persona de nombre Orozco López Yorleny, cédula 6-233-419, suplantando la identidad de su hermana Orozco López Ailen cédula 6-240-652, con el fin de ser atendida en dicho hospital, ya que ella no tiene seguro hospitalario y la misma fue atendida en emergencias y luego la internaron en el salón de mujeres por la enfermedad que presenta”.

El 16 de febrero, 2015, mediante nota sin número de oficio, el Dr. Víctor Hugo Villalobos González, remitió a la Dra. Natalia Montero Brenes, Jefatura del Servicio de Emergencias del Hospital Manuel Mora Valverde, informe de jefatura de guardia, suplantación de identidad en paciente de Hospitalización, indicando lo siguiente:

“Se informa que en la guardia médica de fecha 13 de febrero del 2015 al ser las 23:00 horas, mientras laboraba como jefe de guardia, se presentaron funcionarios del OIJ quienes indican que por denuncia anónima se apersonaron a este centro a investigar aparente suplantación de identidad de paciente que se encontraba hospitalizada en el servicio de mujeres, quien dijo llamarse Orozco López Ailen expediente de salud No 6-240-0652, y cuya verdadera identidad es en apariencia Orozco López Yorleny de Loyola, expediente de salud No 6-233-419, hecho presuntamente comprobado por los funcionarios mencionados”.

El 25 de febrero, 2015, mediante oficio DAFHGMMV-114-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, Directora Administrativa, interpuso denuncia ante el Juzgado Contravencional, Corte Suprema de Justicia, de Golfito, señalando lo siguiente:

“El día 20 de febrero, 2015, en representación del Hospital Manuel Mora Valverde, me apersoné a interponer denuncia por un caso de una paciente que utilizó los documentos de otra para recibir atención médica esto lo hice en el Ministerio Público pero me dijeron que era una contravención y me remitieron a ese juzgado, en el juzgado Contravencional me indican que tengo que esperar el informe del OIJ para luego interponer la denuncia. En vista de lo anterior, le solicito me informe cuando el OIJ presente el informe para proceder a poner la denuncia...”.

El 09 de junio 2015, en oficio DAFHGMMV-349-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, comunicó al Lic. Luis Ávila Espinoza, Jefe Delegación Regional, Organismo Investigación Judicial, Ciudad Neily, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“...con todo respeto solicitarle la colaboración para que el Agente Jonathan Concepción Quiel, pueda hacerse presente al Hospital para finiquitar el informe sobre la supuesta suplantación de identidad de paciente hospitalizada ocurrida en fecha 13 de febrero, 2015 de la cual tiene pleno conocimiento. Lo anterior por cuanto se ha tratado de localizar al funcionario Concepción y además tuve la oportunidad de conversar con usted el día 2 de junio, 2015 al respecto pero no ha sido posible la coordinación para la resolución del caso...”.

El 03 de junio 2015, en oficio DAFHGMMV-334-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, comunicó al Dr. Guillermo Mendieta Ramírez, Director Médico del Hospital de Golfito, lo siguiente:

“...le informo que este despacho ha realizado diferentes gestiones con el fin de que el agente del OIJ Jonathan Concepcion Quiel venga al hospital para continuar con el trámite de dicha investigación, no obstante a pesar de ello y conversaciones con el agente no ha sido posible por sus diversas funciones, coordinar adecuadamente dicha gestión. El día 02 de junio del 2015 me entreviste con el Lic. Luis Ávila Jefe Agencia del OIJ en Ciudad Neily y me indica que va a enviar al funcionario para ya finiquite este informe para proceder según corresponda”

El 22 de julio, 2015, mediante nota sin número, el Lic. Daniel Moran Rodríguez, Fiscal Coordinador, indicó lo siguiente:

“...una vez estudiada la presente causa y corroborado que no existe prueba alguna que permita la identificación del responsable del delito denunciado, ordeno el Archivo fiscal de la presente causa...”.

El 07 de setiembre, 2015, mediante oficio DAFHGMMV-564-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, informó al Dr. Guillermo Mendieta Ramírez, lo siguiente:

“...El día de hoy al ser las ocho y treinta minutos, nos apersonamos el Lic. Sergio Álvarez Tamaris, Asesor Legal y la suscrita ante la fiscalía de Golfito, debido a que según nos manifestó vía telefónica la Licda. Ingrid Buitrago Sánchez, Sub Jefe Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial Corredores, ya existía un informe por parte de ese ente en relación al caso que nos ocupa

Según se desprende de la Resolución de la fiscalía de Golfito al ser la diecisiete horas y seis minutos del veintidós de junio del año dos mil quince literalmente establece:...[...][... Que una vez estudiada la presente causa y corroborado que no existe prueba alguna que permita la identificación del responsable del delito denunciado, ordeno el Archivo Fiscal de la presente causa, no obstante lo cual se le ha ordenado al Organismo de Investigación Judicial, su obligación de investiga los hechos denunciados y en caso de contar con elementos probatorios, de inmediato se ordenará la reapertura de la causa”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El 07 de setiembre 2015, con oficio DAFHGMMV-563-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, “hechos denunciados y elementos probatorios para reapertura de causa expediente 15-000326-0062-PE” indicó al Lic. Daniel Moran Rodríguez Fiscal Coordinador, II Circuito Judicial de la Zona Sur, lo siguiente:

“...en aras de ver si existe la posibilidad de que la institución pudiera realizar el cobro respectivo por la prestación de los servicios médicos, ponemos a disposición de ese despacho las siguientes pruebas:

Documentales: Cuatro folios Denuncia del Sistema ECU, denuncia No 001-15-0000347, atendido por los investigadores Noriel Mena Hernández y Farith Palacios Obando, donde literalmente y refieren: ...”... al verificar la información se determina que es la que se encuentra Hospitalizada en Golfito, “Al referirse a la Sra. Orozco López Yorleny.”

.... Testimoniales: Dr. Víctor Hugo Villalobos González titular de cédula de identidad 1-0415-0011...quien fungía como Jefe de guardia del Hospital de Golfito en el periodo en que se dieron los hechos. Dra. Sandra María Vargas Guerra... Enfermera profesional, quien fungía como jefatura del Servicio de Mujeres Hospitalización, en el periodo que se dieron los hechos. MBA. Jarvi Antonio Madrigal... quien funge como Jefe del Área Financiero Contable del Hospital de Golfito, quien fue la persona designada para llevar a cabo la investigación preliminar del día de los hechos. Dr. Álvaro Francisco Vargas Pérez..., quien fue el profesional médico que atendió³ a la paciente el día de los hechos. Todas las testimoniales se referirán a lo sucedido el día del incidente del caso que nos ocupa, considero oportuno informar además que estas pruebas no fueron consideradas por parte del señor investigador judicial Jonathan Concepción Quiel en el momento en que rinde su informe...”.

El 07 de setiembre, 2015, en oficio DAFHGMMV-565-2015, la MBA. Mayela Arauz Arauz, informó al Dr. Guillermo Mendieta Ramírez, lo siguiente:

“...Con el propósito de recabar información y evidencia para presentarla en la Fiscalía por la supuesta suplantación de identidad entre las señoras Ailen De los Ángeles... y Yorleny de Loyola., le solicite a la jefe de Registros Médicos copia de la boleta VE-01, en la cual se reporta las enfermedades infectocontagiosas de declaración obligatoria y su respuesta fue que la boleta no se confeccionó ni fue reportada. Alrededor de este caso se han presentado una serie de inconsistencias que no permiten tener la información correspondiente para efectuar la denuncia, es por esta razón que hago de su conocimiento para que determine el procedimiento a seguir”.

³ Atendió a la paciente en el servicio de emergencias del Hospital de Golfito



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Al 25 de febrero 2016, la Dirección Administrativa Financiera del Hospital de Golfito, no ha obtenido respuesta al oficio DAFHGMMV-563-2015 de fecha 07 de setiembre, 2015 (Reapertura de Causa), por parte del II circuito judicial de la Zona Sur

El 27 de mayo de 2003, mediante oficio DJ-1946-2003 Lic. Robert Harbottle Quirós, abogado de la Dirección Jurídica, indicó a la Doctora Sandra Meléndez S. Directora Médica Áreas de Salud, programa de Atención Integral de Salud Convenio UCR-CCSS, lo siguiente:

“El Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, en el artículo 3° de la sesión 1164-2003, celebrada el martes 20 de mayo de 2003, conoció su oficio N° PAIS-DAS-236-03 recibido el 22 de abril del año en curso, relacionado con el asunto antes indicado. Al respecto, el Consejo se pronunció así:

“Artículo tercero: Se conoce oficio PAIS-DAS-236-03 recibido el 22 de abril de 2003 de la Dirección Médica Áreas de Salud (Convenio UCR y CCSS Programa Atención Integral de Salud) mediante el cual consulta sobre el procedimiento a seguir en los casos detectados de suplantación de identidades por usuarias atendidas en el EBAIS de Tirrases.

Deliberado el asunto el Consejo Asesor se pronuncia así: La Dirección Jurídica es el órgano asesor de la administración activa de la Caja y el consultante es un gestor del servicio público de la Caja. No obstante lo anterior, se emite el siguiente criterio:

En todos aquellos casos en que la administración detectare una suplantación de identidad con la finalidad de recibir atención médica no procede atención alguna, salvo casos de emergencia. Para el caso de personas ya atendidas lo procedente es dejar constancia de lo sucedido en los expedientes clínicos de los pacientes involucrados e iniciar el procedimiento de cobro por el servicio prestado. Así mismo deberá la administración interponer la denuncia penal correspondiente ante el Ministerio Público”.

El Reglamento del Seguro de Salud, establece, lo siguiente:

“Artículo 78° De las obligaciones y responsabilidad de los asegurados. Los asegurados, independientemente de su condición, tendrán las siguientes responsabilidades y obligaciones:...
c) Suministrar toda la información que se le solicita respecto de sus datos personales, así como toda aquella información relacionada con el padecimiento actual, padecimientos anteriores y antecedentes familiares, tratamiento y hospitalizaciones previos en forma precisa y completa...”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Manual Normas y Procedimientos de las Unidades de Afiliación y Validación de Derechos, establece en su artículo 33:

“De los documentos falsos o pertenecientes a otros asegurados - Cuando se detecte que los documentos presentados por el usuario sean falsos o pertenezcan a otro asegurado, es responsabilidad del funcionario que detecte la anomalía, comunicarlo a la Dirección del Centro Médico, quienes deberán presentar la denuncia ante el juzgado pertinente, tal como se establece en el párrafo segundo del artículo 74 del Reglamento del Seguro de Salud”.

La falta de pruebas que permitan la identificación de los responsables del posible delito de suplantación, es la principal causa que indica el Organismo de Investigación Judicial, en cuanto a la disposición de archivar el caso, siempre cuando no se cuenten con elementos probatorios, por consiguiente, si la administración no logra demostrar el delito de suplantación de identidad de la Sra. Yorlenny Orozco López con el de su hermana Ailen Orozco López, se podrían dejar de cobrar los gastos incurridos en los 15 días de hospitalización.

CONCLUSIONES

- 1.- Las Oficinas de Admisión y de Validación de Derechos de los centros de salud, disponen de las normas y procedimientos necesarios para la verificación de los derechos de aseguramiento de los usuarios de los servicios de salud, sin embargo, no disponen de dispositivos que permitan comprobar que los pacientes que reciben dichos servicios sean los que ostentan la condición de asegurado, tal y como sucedió en el Hospital de Golfito, en el cual a pesar de que se tienen sospechas de que la Sra. Yorlenny Orozco López utilizó la documentación de su hermana Ailen Orozco López, para recibir atención y permanecer hospitalizada 15 días, sin que se haya logrado cobrar la factura de los gastos incurridos en la institución por su atención.
- 2.- Dentro de las obligaciones de la Dirección y Administración de los centros de salud, está la denuncia ante actos o situaciones que atentan contra los intereses institucionales por considerarse actuaciones ilegales, tal y como sucedió en el caso supuesta suplantación de identidad de la Sra. Yorlenny Orozco López con la de su hermana Ailen Orozco López, para recibir servicios de salud en el Hospital de Golfito, hecho del cual su Dirección Administrativa Financiera, interpuso la correspondiente denuncia penal ante el Ministerio Público, cumpliendo con su obligación de reclamar los derechos de la institución por supuestas actuaciones ilegales, de las cuales no se han logrado los resultados esperados ante la falta de evidencia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- 3.- Es importante concluir que los actos de suplantación de identidad, podrían ocasionar situaciones incompatibles con la salud al utilizarse expedientes de salud de personas no correspondientes, en usuarios que inescrupulosamente utilizan los derechos de aseguramiento de otras personas, incidiendo en forma negativa en el registro de enfermedades, diagnósticos o tratamientos que no corresponden al estado de salud de la persona suplantada, actos que violan la seguridad y el derecho de los usuarios, como en este caso en que se supone que la Sra. Yorlenny Orozco López usó el seguro de su hermana Sra. Ailen Orozco López, para recibir servicios de salud en el Hospital de Golfito.

RECOMENDACIONES

AL DR. GUILLERMO MENDIETA RAMÍREZ, Y A LA MBA. MAYELA ARAUZ ARAUZ, DIRECTOR GENERAL Y DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL MANUEL MORA VALVERDE-GOLFITO O A QUIENES EN SU AUSENCIA OCUPEN EL PUESTO.

1. Giren instrucciones a las Jefaturas del Servicio de REDES, Validación y Verificación de Derechos y Servicio de Admisión, que de conformidad con los resultados del presente informe, en lo sucesivo aplicar con mayor rigurosidad los procedimientos de revisión y verificación de la documentación que otorgan los derechos de aseguramiento a los usuarios que se presentan a solicitar servicios de salud. En caso de presumir encontrarse ante la presencia de suplantación o inseguridad en cuanto a la identidad de los pacientes, aplicar lo dispuesto en las regulaciones establecidas en la institución, contemplado el criterio de la Dirección Jurídica en el oficio DJ-1946-2003 del 27 de mayo 2003.
- 2.- Conjuntamente con la Jefatura de la Oficina de Servicios Generales encargada de la seguridad y vigilancia del centro de salud, en un plazo de 1 mes, realicen el estudio correspondiente sobre la posibilidad de instalar cámaras en el Servicio de Admisión y acceso a los consultorios del Servicio de Emergencias, con el propósito de que en caso de que se requiera disponer de evidencia que permita identificar a los usuarios que reciben los servicios de salud.
- 3.- Solicitar a la Dirección Administrativa Financiera, dar seguimiento a las gestiones realizadas ante el Ministerio Público, mediante el oficio DAFHGMMV-563-2015 del 07 de setiembre 2015, en el cual se solicitó la reapertura del expediente 15-000326-0062-PE por la supuesta suplantación de identidad de la Sra. Yorlenny Orozco López con la de su hermana Sra. Ailen Orozco López, con el propósito de que de establecerse el delito de suplantación se proceda al cobro de los servicios de salud brindados en forma impropcedente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron el 26 de setiembre 2016, con el Dr. Guillermo Mendieta Ramírez, Director General y el MBA. Harvey Madrigal Vargas, Director Administrativo Financiero, convocados mediante oficio con fecha 26 de setiembre 2016, de lo anterior indicaron lo siguiente:

“En lo relacionado con la recomendación número 3 el Dr. Guillermo Mendieta, Director, indica que el resultado de reapertura del caso no compete a esta unidad, pero que si se dará el seguimiento correspondiente

Por parte de la Dirección Administrativa no se presentaron observaciones a los hallazgos, ni recomendaciones”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Tatiana Rodríguez Ruiz
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBAREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE AREA

RRS/GAP/JVR/TRR/lbc