



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

AGO-136-2016
2-11-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

Los resultados del estudio reflejan que en el hospital San Carlos no ha existido eficiencia ni adecuado aprovechamiento de los recursos asignados al pago de disponibilidades médicas, en especial, por debilidades en la asignación, control y supervisión de las mismas.

Se reiteran incumplimientos relacionados con las llamadas de localización, visitas presenciales, llenado de formularios, inclusión de datos en la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM) y otros que habían sido evidenciados por esta Auditoría desde el 2014, cuyos hechos no garantizan confiabilidad en la información y podrían constituir eventuales responsabilidades administrativas.

Por lo anterior, se recomendó al Director General del hospital San Carlos, una revisión de las disponibilidades las especialidades que no se ajusten a las disposiciones normativas institucionales; de los médicos no realizan una atención presencial ni oportuna de los pacientes; así como del efectivo cumplimiento del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas.



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

AGO-136-2016
2-11-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE DISPONIBILIDADES MÉDICAS EN EL HOSPITAL SAN CARLOS, U.E. 2401 DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE, U.E. 2499

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la confiabilidad de la información, legalidad y eficiencia en el uso las disponibilidades médicas del hospital San Carlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el aprovechamiento y costo económico de las disponibilidades médicas por cada especialidad.
- Comprobar el acatamiento de las disposiciones normativas en cuanto la localización de médicos especialistas, reportes de visita y demás requerimientos institucionales.
- Evaluar la confiabilidad de la información registrada en la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM).

ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio contempla la revisión del control interno establecido en el sistema de disponibilidades médicas, entre enero del 2015 y junio del 2016, ampliándose en el análisis de la ejecución presupuestaria de la subpartida 2024 "Disponibilidades Médicas".

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar el objetivo propuesto se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM), en lo relacionado con el rol y boletas de disponibilidad del hospital San Carlos.
- Revisión de los siguientes documentos:
 - Informe del “Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias” del 2013 al 2016.
 - Boleta de procedimientos de localización y control de llamadas a médicos especialistas al amparo del Reglamento Único de Disponibilidades.
 - Reporte de atención en Disponibilidad Médica.
 - Informe técnico sobre la pertinencia de especialidades bajo el modelo de atención de disponibilidad en los diferentes niveles que prestan servicios de salud de medicina especializada 24/7.
- Indagación con los siguientes funcionarios del hospital San Carlos.
 - Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General.
 - Dr. Alberto Arguello Villalobos, Asistente de Dirección Médica.
 - Dr. Fernando Trigueros Fallas, Médico Servicio de Emergencias.
 - Dr. Cristian Camarena Roca, Médico Servicio de Emergencias.
 - Dr. Juan Carlos Vargas Jiménez, Médico Servicio de Emergencias, hasta mayo del 2016.
 - Licda. Johanna Sequeira Bustos, Asistente Administrativa.
 - Lic. Éngelber Molina Alfaro, Jefe Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
 - Sra. Jeanneth Alfaro Rojas, Operadora Central Telefónica.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Ley 8292 del 31 de julio 2002.
- Reglamento Único de Disponibilidades Médicas, publicado en la Gaceta N° 124 del 28 de junio del 2010.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, publicadas en La Gaceta N° 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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 y 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...”

ANTECEDENTES

Esta Auditoría mediante el informe ASS-51-2014, referente al uso del sistema de atención de pacientes disponibilidades médicas en el hospital San Carlos, del 13 de mayo del 2014, evidenció debilidades en el sistema de control interno relacionadas con la emisión de los informes mensuales y el llenado de boletas de disponibilidad.

Además, se indicó textualmente “que la relación días asignados, pacientes atendidos y montos cancelados no ofrece una garantía razonable sobre el uso de los recursos en forma eficiente, eficaz y en condiciones economicidad, razonablemente aceptables. Tal situación se evidencia en el alto costo por paciente atendido que en algunas especialidades supera el millón de colones; análisis y valoración que corresponde a los titulares del centro, dentro de ámbito de responsabilidades, en cuanto a la gestión y fortalecimiento del sistema de control interno”.

HALLAZGOS

1. AUSENCIA DE RESPALDO TÉCNICO PARA LAS DISPONIBILIDADES MÉDICAS DEL HOSPITAL SAN CARLOS

Se determinó que en el hospital San Carlos no se ha realizado un análisis técnico por especialidad, sobre la eficiencia y necesidad real de mantener las condiciones actuales de las disponibilidades médicas, es especial, de las que presentan una limitada demanda de usuarios.

Sin embargo, en los oficios DGHSC-1231-2015 y DGHSC-1453-2015, del 19 de agosto y 22 de setiembre, ambos del 2015 y suscritos por el Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, y el DRSSRH-1529-2016, del 10 de junio del 2016, del Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Norte, se mencionan las disponibilidades médicas realizadas por especialidad,



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

cantidad de pacientes valorados, principales diagnósticos, entre otras justificaciones, que a criterio de esta Auditoría, no reflejan la necesidad de mantener o modificar los días asignados en dichas especialidades.

En el hospital San Carlos funcionan actualmente las siguientes 12 especialidades: Psiquiatría, Cardiología, Gineco-Obstetricia, Urología, Otorrinolaringología, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Ortopedia, Gastroenterología, Oftalmología, Radiología y Anestesia.

Sin embargo, las especialidades de Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía General y Anestesiología, tienen el menor aprovechamiento, según se analiza en el cuadro 4 del hallazgo 3.

El Reglamento Único de Disponibilidades Médicas, establece en el artículo 2° -Forma de inclusión y exclusión al sistema de disponibilidad médica- lo siguiente:

“Que se demuestren reducciones en la demanda en una especialidad o cambios en la capacidad resolutive, obligando al centro médico a referir los pacientes a otros establecimientos de la red de servicios para su atención.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, mencionó que “Yo llegué hace más de un año y se le ha dado seguimiento a lo que se ha venido trabajando, pero no tengo alguna nota de la Gerencia Médica, -sobre las especialidades autorizadas- aunque debe de existir”.

La falta de un análisis técnico que fundamente la necesidad real de las disponibilidades médicas por especialidad podría generar detrimento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos institucionales, principalmente por las especialidades de oftalmología, otorrinolaringología, cirugía general y anestesia, ya que tienen una menor demanda, cuyo costo ascendió a casi trescientos millones (€300.000.000,00) durante el periodo en estudio.

2. APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS EN DISPONIBILIDADES MÉDICAS

Se determinó que el hospital San Carlos presentó un mayor costo relativo por paciente atendido mediante disponibilidades médicas, en comparación con diez hospitales periféricos, regionales y nacionales, producto de una menor cantidad de usuarios atendidos por especialidad, en relación con los recursos presupuestarios utilizados.

En este sentido, el hospital San Carlos no ha tenido un adecuado aprovechamiento de esos recursos, según se refleja a continuación.



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

CUADRO 1
COMPARATIVO GASTO DISPONIBILIDADES EN HOSPITALES
PERIODO 2015

Hospital	Boletas de disponibilidad	Gasto presupuestario	Costo promedio por paciente
San Carlos	1.820	¢ 799.816.691,89	¢439.459,72
Dr. Carlos Sáenz Herrera	2.450	1.050.930.521,78	428.951,23
Monseñor Sanabria	1.997	845.103.156,80	423.186,36
Dr. Tony Facio Castro	4.289	1.465.846.349,72	341.768,79
México	5.283	1.576.846.133,25	298.475,51
Dr. William Allen	2.536	742.413.400,50	292.749,76
Ciudad Neily	2.639	696.995.949,48	264.113,66
Dr. Enrique Baltodano Briceño	7.741	1.703.931.906,10	220.117,80
San Juan de Dios	8.305	1.815.867.557,61	218.647,51
Dr. Fernando Escalante Pradilla	7.915	1.695.924.905,67	214.267,20
Total	44.975	¢12.393.676.572,80	

Fuente: Informe Mayor Asignaciones Presupuestarias y sistema ADIM.

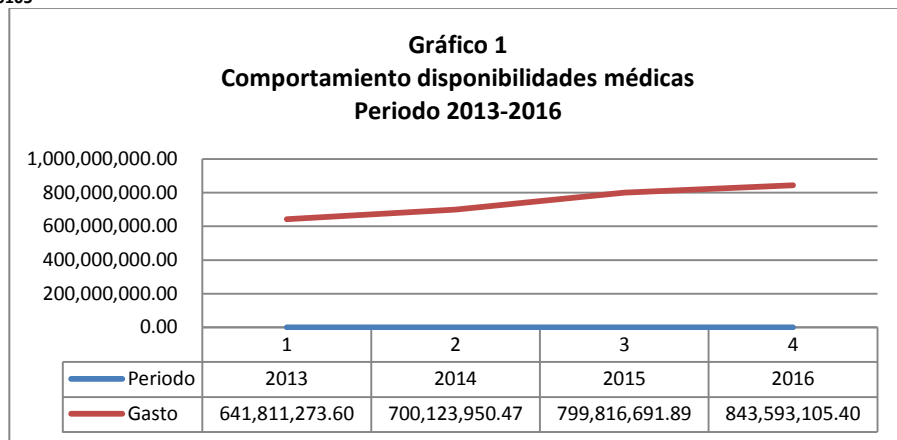
El cuadro refleja que el hospital San Carlos realizó 1.820 boletas de disponibilidad, con un costo individual de ¢439.459,72 (cuatrocientos treinta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y nueve colones con 72/100), monto que duplica el promedio de otros hospitales como el San Juan de Dios y el Dr. Fernando Escalante Pradilla.

A lo anterior, se añade que la subpartida presupuestaria 2024 “Disponibilidades Médicas”, ha presentado un incremento constante en el gasto desde hace tres años, tendencia que si se mantiene, podría implicar un incremento proyectado del 31,4 % a diciembre del 2016 en relación con el 2013, situación contraria a las políticas institucionales de racionalización y optimización de los recursos financieros de la institución.

A continuación se refleja en comportamiento del gasto en la subpartida presupuestaria 2024:



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



La Junta Directiva, en el artículo 31 de la sesión N° 8801, celebrada el 17 de setiembre del 2015, emitió la “Política Presupuestaria 2015-2016 del Seguro de Salud, Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, y Régimen No Contributivo de Pensiones”, que textualmente establece:

“Para cumplir con esos fines y objetivos, la Institución asigna recursos presupuestarios que deben ser ejecutados con criterios de racionalidad, eficiencia, equidad, optimización y priorización, por parte de todos los gestores, a todo nivel...

Dado que el presupuesto es el límite máximo de acción, es preciso fomentar el control, la evaluación y la rendición de cuentas, a fin de corregir las posibles desviaciones y optimizar el uso de los recursos financieros, dentro de un marco de máxima responsabilidad, eficiencia y eficacia. Los recursos presupuestarios disponibles deben alinearse con los objetivos y metas planteadas en el Plan Anual Institucional y estar acordes con el Plan Estratégico Institucional”.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General, y el Dr. Alberto Arguello Villalobos, Asistente de Dirección, manifestaron que el aumento en la población, así como en la cantidad de médicos especialistas, ha incidido en el incremento de las disponibilidades, así como en las guardias médicas.

Asimismo, el Dr. Carrillo Rojas indicó que “Esta Dirección es respetuosa que todo aumento de disponibilidad es autorizado por la Gerencia Médica”.

El pago de la disponibilidad se realiza con base en el salario base de un médico G2, por lo que no contempla antigüedad y otros pluses que eventualmente justifiquen el incremento de un 31,4 % en tres años, razón por la cual dicho incremento obedece a un mayor número de disponibilidades asignadas a los 53 profesionales que recibieron pagos por ese concepto.

Durante los últimos tres años se han cancelado casi €3.000.000.000,00 (tres mil millones de colones) en disponibilidades médicas.



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

3. EFICIENCIA EN EL USO DE LAS DISPONIBILIDADES MÉDICAS SEGÚN ESPECIALIDAD

Se evidenciaron diferencias entre el número de pacientes atendidos y la duración promedio de atención entre especialistas a los cuales se les canceló disponibilidades médicas.

Tres especialistas (Otorrinolaringología, Cirugía y Oftalmología) reflejan el menor aprovechamiento durante las disponibilidades médicas al atender un paciente cada cuatro o siete días y con una duración promedio de 41 minutos, con un costo individual de atención para el hospital de 2.6 millones de colones.

La revisión evidenció, además, especialistas que realizaron disponibilidades hasta por 454 días y solo atendieron a 39 pacientes.

A continuación se describe un análisis relacionado con las disponibilidades médicas en el hospital San Carlos.

a) Pacientes atendidos por disponibilidad

Entre enero del 2015 y junio del 2016 se asignaron 3.718 días de disponibilidad y se emitieron 2.778 boletas, lo cual refleja que excepto Radiología, todas las demás especialidades no alcanzaron atender a un paciente por cada día disponible, según la siguiente distribución:

CUADRO 2
RENDIMIENTOS SEGÚN ESPECIALIDAD
ENERO 2015 A JUNIO 2016

Especialidad	Días asignados de disponibilidad	Boletas de disponibilidad	Relación boletas/días asignados
Radiología	490	934	1,91
Ortopedia	384	321	0,84
Psiquiatría	362	294	0,81
Ginecología	452	360	0,80
Anestesiología	46	34	0,74
Urología	215	141	0,66
Cirugía Pediátrica	339	222	0,65
Cardiología	191	118	0,62
Gastroenterología	409	195	0,48
Cirugía General	396	92	0,23
Otorrinolaringología	196	36	0,18
Oftalmología	238	31	0,13
Total	3.718	2.778	

Fuente: Aplicación de Disponibilidades Médicas.



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

Lo anterior refleja que especialidades como Oftalmología y Otorrinolaringología, apenas lograron atender a un paciente cada 5 y 7 días, mientras que radiología, ortopedia y psiquiatría, tienen un mayor aprovechamiento.

b) Tiempo utilizado en la atención de los pacientes

En las 2.778 boletas de disponibilidades realizadas por las especialidades del hospital San Carlos, se utilizaron 1.926 horas, para un promedio de 41 minutos por paciente, esto sin considerar los casos que se requirió alguna intervención quirúrgica.

Sin embargo, existen ocasiones donde transcurrieron hasta ocho horas entre la llamada telefónica al profesional disponible y el inicio de la valoración médica por parte de ese especialista, lo cual no garantiza la oportunidad en la atención de los pacientes. A continuación se detallan algunos casos.

CUADRO 3
DIFERENCIAS ENTRE HORAS DE LA LLAMADA Y DE ATENCIÓN DEL ESPECIALISTA
PERIODO 2016

Fecha de la disponibilidad	Especialidad	Hora de llamada	Hora inicio de atención	Diferencia de horas
4/06/2016	Radiología – Dr. Salvatierra	5:40 pm	7:30 pm	1:50
12/06/2016	Radiología – Dr. Sánchez	12:20 pm	3:00 pm	2:40
11/06/2016	Radiología – Dr. Sánchez	12:00 pm	15:00 pm	3:00
11/06/2016	Radiología – Dr. Sánchez	8:00 pm del 11/6/2016	4:00 am del 12/6/2016	8:00

Fuente: Reporte de atención en Disponibilidad Médica.

Tal como se aprecia en el cuadro anterior, hay atenciones médicas donde transcurrió hasta 8 horas entre la llamada y la visita del especialista.

c) Gasto por especialidad médica

Durante el periodo en estudio se canceló ₡1.179.080.454,62 (mil ciento setenta y nueve colones con ochenta mil cuatrocientos cincuenta y cuatro colones con 62/100), a 53 profesionales de doce especialidades médicas.

El costo promedio de cada boleta de disponibilidad en Radiología fue de ₡154.077,57 (ciento cincuenta y cuatro mil setenta y siete colones con 57/100), mientras que en Oftalmología y Otorrinolaringología fue superado en 17 veces, donde la atención médica de cada paciente ascendió a ₡2.644.808,90 (dos millones seiscientos cuarenta y cuatro mil ochocientos ocho colones con 90/100), según el detalle siguiente:



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

CUADRO 4
MONTO CANCELADO POR DISPONIBILIDAD
ENERO 2015 A JUNIO 2016

Specialidad	Boletas de disponibilidad	Cantidad de médicos	Monto cancelado	Pagado por médico	Gasto promedio por paciente atendido
Oftalmología	31	7	¢ 81.989.075,84	11.712.725,12	¢2.644.808,90
Otorrinolaringología	36	2	64.152.689,75	32.076.344,88	1.782.019,16
Cirugía General	92	6	124.261.799,60	20.710.299,93	1.350.671,73
Anestesiología	34	7	27.987.106,92	3.998.158,13	823.150,20
Gastroenterología	195	2	127.240.200,59	63.620.100,30	652.513,85
Cardiología	118	2	58.567.113,70	29.283.556,85	496.331,47
Cirugía Pediátrica	222	3	108.677.603,45	36.225.867,82	489.538,75
Urología	141	3	60.702.072,25	20.234.024,08	430.511,15
Ginecología	360	8	150.145.994,66	18.768.249,33	417.072,21
Psiquiatría	294	4	114.281.466,86	28.570.366,72	388.712,47
Ortopedia	321	4	117.166.877,46	29.291.719,37	365.005,85
Radiología	934	5	143.908.453,54	28.781.690,71	154.077,57
Total	2.778	53	¢1.179.080.454,62	22.246.801,03	¢448.319,56*

Fuente: Aplicación Disponibilidades Médicas (ADIM)

(*) Corresponde al costo promedio de las especialidades.

Del cuadro anterior se observa que, contrario a Oftalmología, la especialidad de Radiología presenta el mayor aprovechamiento lo que consecuentemente se traduce a un menor costo relativo.

d) Aprovechamiento y montos cancelados por médico especialista

De acuerdo con el sistema de planilla ampliada, 22 de los 53 profesionales que realizaron disponibilidades médicas durante el periodo en estudio recibieron ¢871.317.829,71 (ochocientos setenta y un millones con trescientos diecisiete mil ochocientos veintinueve colones con 71/100), que corresponde al 74 % del monto total pagado por disponibilidades médicas.

Dicho análisis permite indicar que cuatro médicos realizaron 454 días de disponibilidad y atendieron únicamente a 39 pacientes, lo cual representa aproximadamente ¢4.000.000,00 (cuatro millones de colones) por cada atención médica. El detalle por especialidad se muestra en el siguiente cuadro.



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

CUADRO 5
RENDIMIENTOS Y MONTO CANCELADO POR DISPONIBILIDADES MÉDICAS
ENERO 2015 A JUNIO 2016

Médico	Especialidad	Asignadas	Boletas realizadas	%	Monto cancelado
Quesada Olivares Allan	Gastroenterología	211	86	41 %	¢ 65.700.087,82
Alfaro Murillo Omar	Gastroenterología	190	109	57 %	61.540.112,77
Vega Sanabria Damián	Cirugía Pediátrica	159	150	94 %	54.075.881,10
Alfaro Ávila Dagoberto	Cirugía Pediátrica	180	72	40 %	53.763.076,30
Quirós Alpízar Nelson	Ginecología	149	156	105 %	52.180.963,68
Salvatierra Yepes Jorge	Radiología	131	244	186 %	49.409.186,02
Herrera Rosales María Paula	Cirugía General	153	57	37 %	46.784.725,60
Solís Rojas Asdrúbal	Cirugía General	144	17	12 %	42.452.018,75
Vega Siguel Luis Carlos	Oftalmología	111	0	0 %	38.508.829,62
Castro Trejos Jerry Gerardo	Psiquiatría	113	99	88 %	34.047.453,46
Aburto Castillo Carlos Emilio	ORL	100	4	4 %	33.771.034,55
Jiménez Berrocal Norman	Oftalmología	110	23	21 %	33.542.532,74
Molina Umaña Marco Vinicio	Radiología	131	164	125 %	32.284.108,68
Mejía Cuevas Vivien	Psiquiatría	115	91	79 %	32.075.013,80
Carmona Carmona Manuel	Ortopedia	105	53	50 %	32.004.132,10
Fernández González Luis	Ortopedia	106	141	133 %	30.917.458,60
Castro Bejarano Paola	Radiología	114	177	155 %	30.484.537,19
Miranda Jiménez Luis Diego	ORL	96	32	33 %	30.381.655,20
Castro Esquivel Miguel	Cirugía General	99	18	18 %	29.838.361,10
Fletes López Mario	Cardiología	92	40	43 %	29.357.151,80
Lacayo González Harold	Cardiología	91	78	86 %	29.209.961,90
Cruz Fonseca Raúl	Ginecología	101	53	52 %	28.989.546,93
Total		2.801	1.864	67 %	¢ 871.317.829,71

Fuente: Planilla Ampliada, y Aplicación Disponibilidades Médicas (ADIM).

Lo anterior refleja un desaprovechamiento de los recursos, en especial de los doctores Carlos Emilio Aburto Castillo, Asdrúbal Solís Rojas y Miguel Castro Esquivel, ya que les cancelaron ¢106.061.414,40 (ciento seis millones sesenta y un mil cuatrocientos catorce colones con 40 céntimos) y solo atendieron a 39 pacientes.

Mención aparte merece el caso del Dr. Luis Carlos Vega Siguel, a quien se le pagó por disponibilidad durante el periodo de revisión¹ ¢38.508.829,62 (treinta y ocho millones quinientos ocho mil ochocientos veinte nueve colones y 62 céntimos) y no reporta pacientes atendidos, según el registro de boletas realizadas.

¹ Enero del 2015 a junio del 2016.



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

e) Pacientes que requirieron hospitalización

De acuerdo con el sistema de registro “Aplicación de Disponibilidades Médicas” (ADIM), 630 de 2.778 pacientes atendidos durante las disponibilidades médicas requirieron hospitalización, lo que equivale a un 26,5 % de los casos, según se observa a continuación:

**CUADRO 6
PACIENTES QUE FUERON HOSPITALIZADOS**

Especialidad	Cantidad hospitalización	Boletas de disponibilidad	Porcentaje
Anestesia	27	34	79%
Gineco-obstetricia	260	360	72%
Pediatría	90	222	41%
Cirugía General	29	92	32%
Urología	42	141	30%
Ortopedia	75	321	23%
Psiquiatría	34	294	12%
Gastroenterología	21	195	11%
Cardiología	11	118	9%
Radiología	39	934	4%
Otorrinolaringología	1	36	3%
Oftalmología	1	31	3%
Total	630	2.778	26,5 %

Fuente: Aplicación de Disponibilidades Médicas

En las especialidades de Gineco-obstetricia un 72 % de los pacientes atendidos, requirió hospitalización, seguido de Pediatría con un 41 %.

Esta Auditoría consultó a tres médicos del Servicio de Emergencias, sobre la atención de los médicos que realizan disponibilidades, quienes comentaron que en ocasiones existe poca anuencia por parte de los especialistas, de realizar la visita presencial y solicitan que se “interne” al paciente para la valoración hasta el día siguiente, en especial cuando la llamada telefónica se realiza en horas de la madrugada.

La Ley General de Control Interno, artículo 8, artículo 8º sobre el concepto de sistema de control interno que consiste en una serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

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



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

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, mencionó que “Se está empezando a implementar un diagnóstico por rendimientos de las especialidades, a cargo del Dr. Alberto Arguello Villalobos, Asistente de la Dirección, el cual está siendo analizado por los diferentes Jefaturas, tales como Cirugía, Ortopedia y Medicina”.

Además, el Dr. Alberto Arguello Villalobos, Asistente de la Dirección Médica, comentó que ya se realizó un análisis en Otorrinolaringología y Urología, pero está pendiente el estudio de la demanda en las demás especialidades.

La situación descrita obedece principalmente a la falta de fundamento técnico que permita determinar cuáles especialidades son realmente necesarias para continuar con la modalidad de atención de disponibilidades médicas.

El hospital San Carlos gastó en los últimos tres años más de ₡3.000.000.000,00 (tres mil millones de colones) en disponibilidades médicas, que en algunas de las especialidades no refleja un adecuado aprovechamiento de esos recursos financieros.

4. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

4.1 LAS DISPONIBILIDADES MÉDICAS AUTORIZADAS Y REALIZADAS POR ESPECIALIDAD

Se comparó la cantidad de disponibilidades médicas autorizadas² en el hospital San Carlos, con los registros de la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM), donde se evidenció que las especialidades de Radiología, Urología, Psiquiatría y Otorrinolaringología, efectuaron 41 disponibilidades más de las autorizadas, durante el 2015.

El Reglamento Único de Disponibilidades Médicas, artículo 5 —De las responsabilidades del Jefe de Servicio, Jefe de Sección o Departamento, según corresponda- establece lo siguiente:

“ 1. Documentar y verificar que para el centro hospitalario las especialidades activas en el sistema de disponibilidades, se encuentren autorizadas por la Gerencia Médica”.

4. Organizar el rol de disponibilidad con los médicos especialistas que laboran en jornada ordinaria en el servicio donde se requiera la disponibilidad. Solamente en caso de falta de especialistas del servicio respectivo y mientras subsista ésta, podrá llamar a médicos de otros establecimientos de la Caja, previa autorización de la dirección médica.

² Según consta en oficios DGHSC-1231-2015 y DGHSC-1453-2015, del 19 de agosto y 22 de setiembre, ambos del 2015 y suscritos por el Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, así como en oficio DRSSRH-1529-2016, del 10 de junio del 2016, del Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Norte.



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

Además, el artículo 11.1 de dicha norma, establece que la localización del especialista en disponibilidad se efectuará: “Por solicitud del médico tratante del área médica correspondiente, el encargado de la central telefónica o el funcionario designado al efecto, realizará el o los llamados al especialista, al número telefónico o medio de localización registrado para tal fin”.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, manifestó:

“En primer lugar en los consejos técnicos se hace recordatorio del cumplimiento del Reglamento de Disponibilidades, mensualmente se revisan las boletas de reporte y se les hace llegar a las Jefaturas para que corrijan los errores en el llenado. Se reiteró a los médicos que lo reportado es como lo producido en la disponibilidad”.

El incremento en la cantidad de disponibilidades médicas no autorizadas, sugiere la necesidad de mejorar el control y supervisión de este aspecto en ese centro hospitalario.

Las disponibilidades médicas no autorizadas del hospital San Carlos, generó un gasto de ₡22.088.642,61 (veintidós millones ochenta y ocho mil seiscientos cuarenta y dos colones con 61/100), en el periodo 2015.

4.2 SOBRE EL “REPORTE DE ATENCIÓN EN DISPONIBILIDAD MÉDICA”

Se determinó que existen incumplimientos por parte de los médicos especialistas, en el llenado de los formularios “Reporte de atención en Disponibilidad Médica”, lo cual genera inexactitud en la información incluida en la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM).

Entre el 1º de enero del 2015 y el 20 junio del 2016, se registraron 2.778 boletas de disponibilidades y según revisión de los datos se obtuvo lo siguiente:

- 90 casos que presentan errores en las fechas u horas de atención de los pacientes, tales como tiempo de inicio posterior al de finalización.
- 65 registros tienen un tiempo invertido en la atención de 0:00 horas.

Además, 265 formularios de “Reporte de atención en Disponibilidad Médica” no fueron incluidos en la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM), por incumplimiento de los especialistas en el llenado y firmas de esos formularios, según el siguiente detalle.



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

CUADRO 7
BOLETAS NO INCLUIDAS EN ADIM
ENERO - DICIEMBRE 2015

Especialidad	Total boletas
Radiología	91
Ortopedia	36
Cirugía General	34
Obstetricia	27
Urología	19
Gastroenterología	11
Cirugía Infantil	11
Ginecología	9
Cardiología	7
Psiquiatría	7
Otorrinolaringología	5
Otros	4
Oftalmología	3
Anestesia	2
Total	265

Fuente: Registros y Estadística en Salud (Redes).

Lo anterior refleja que la mayoría de formularios devueltos a las Jefaturas de Servicio y que no fueron incluidos en la ADIM, corresponden a Radiología, seguido de Ortopedia y Cirugía General.

El artículo 12 del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas establece, lo siguiente:

“Procedimiento para registro de fecha y hora de inicio de la atención. El médico especialista en disponibilidad llenará el formulario de atención, el cual estará con el expediente o el formulario de urgencias del paciente, quedando constancia de la fecha y hora en que se presentó. En caso de que el formulario de atención quede en la central telefónica, está el día hábil siguiente lo trasladará a las jefaturas correspondientes”.

Además, el artículo 2 de ese Reglamento, establece que “Será causa de exclusión del sistema de disponibilidades la presencia de alguno de los siguientes casos”:

“Que por resolución o sentencia firme administrativa o judicial, se demuestre que se incumplió con las obligaciones del presente Reglamento”.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, en oficio DGHSC-1653-2015, del 27 de octubre del 2015, instruyó a los Jefes de Servicio sobre el procedimiento y la obligación de llegar el formulario “Reporte de atención en Disponibilidad Médica”.



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

Asimismo, en reunión de jefaturas del hospital San Carlos, según Acta “Seguimiento Auditoría ASS-051-2014” del 8 de octubre del 2015, se indicó textualmente:

“Los médicos especialistas serán responsables de completar lo que les corresponde en dicho formulario y entregarlo a la Central Telefónica para que terminen de ser llenados. Es importante recordarles que dicha hoja es como su comprobante para el pago y lo que eventualmente podría justificar el aumento o disminución de las disponibilidades que realizan”.

El informe de Auditoría ASS-051-2014 “Informe referente al uso del sistema de atención de pacientes disponibilidades médicas, hospital San Carlos”, del 13 de mayo del 2015, evidenció boletas incompletas y se recomendó que “La Dirección Médica deberá implementar periódicamente acciones de supervisión y control documentadas para garantizar la eficiencia de este proceso, de lo contrario aplicar las medidas disciplinarias que correspondan, de conformidad con el Reglamento Único de Disponibilidades”, situación que no ha sido corregida.

La situación descrita obedece a la falta de control y supervisión por parte de las autoridades locales del hospital San Carlos, respecto a las actividades realizadas por los médicos especialistas; así como al limitado interés de esos profesionales, en cumplir con las disposiciones normativas institucionales.

Además, refleja un incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Único de las Disponibilidades Médicas, así como la eventual exclusión del sistema de disponibilidades médicas de aquellos profesionales que no han atendido los requerimientos institucionales, ni las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría ASS-051-2014 “Informe referente al uso del sistema de atención de pacientes disponibilidades médicas, hospital San Carlos”, del 13 de mayo del 2015.

4.3 SOBRE LA “BOLETA DE PROCEDIMIENTOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTROL DE LLAMADAS A MÉDICOS ESPECIALISTAS AL AMPARO DEL REGLAMENTO ÚNICO DE DISPONIBILIDADES”

Se evidenciaron debilidades de control interno que no permiten garantizar el cumplimiento de la normativa institucional, por cuanto se omite el llenado de formularios de localización de los médicos especialistas, o bien, se realizan en forma incompleta y no es firmado por los profesionales que realizan la disponibilidad.

De acuerdo con la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM), en el primer semestre del 2016 se realizaron 959 boletas de disponibilidad, pero, a través de la Central Telefónica se realizaron 766 formularios “Boleta de procedimientos de localización y control de llamadas a médicos especialistas al amparo del Reglamento Único de Disponibilidades”, lo cual refleja que se efectuaron 193 disponibilidades sin que mediara una llamada telefónica a través de ese medio.

Además, se realizó una revisión de esos 766 formularios, donde se obtuvo lo siguiente:



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

CUADRO 8
DETALLE BOLETAS DE LOCALIZACIÓN Y CONTROL DE LLAMADAS
A MÉDICOS ESPECIALISTAS
I SEMESTRE 2016

Detalle	No indica	%	Sí indica	%
Hora llamada telefónica	53	7 %	713	93 %
Respuesta del médico	576	75 %	190	25 %
Hora que se presentó médico	453	59 %	313	41 %
Firma del médico	234	31 %	532	69 %

Fuente: Boleta de procedimiento de localización y control de llamadas a médicos especialistas.

El cuadro anterior refleja que el 75 % de los casos se desconoce si el médico especialista fue localizado a través de la llamada telefónica, incluso, en el 59 % se omitió la hora en que ese profesional se presentó a brindar la atención médica, y un 31 % no pasaron a firmar citado formulario.

Los hechos descritos fueron reiterados en al menos siete médicos especialistas, que incumplieron en el 100 % de los formularios, según directrices emitidas por la Dirección Médica del hospital San Carlos.

CUADRO 9
BOLETAS DE LOCALIZACIÓN Y CONTROL DE LLAMADAS SIN HORA
NI FIRMA DEL MÉDICO
I SEMESTRE 2016

Médico	Llamadas de localización	No consta hora ni firma de visita	% incumplimiento
Cruz Fonseca Raúl	16	16	100%
Carmona Carmona Manuel	13	13	100%
Rojas Córdoba Ronald	10	10	100%
Ordoñez Urbina Fulgencio	9	9	100%
Aburto Castillo Carlos Emilio	7	7	100%
Toribio Membreño Iván	6	6	100%
Vega Siguel Luis Carlos	3	3	100%
Solís Rojas Asdrúbal	12	11	92%
Alfaro Piedra Raúl	10	9	90%
Mora Novoa Karla	7	5	71%
Huang Li Cook John	9	6	67%
Herrera Rosales María Paula	28	12	43%
Castro Esquivel Miguel	15	6	40%
Quesada Olivares Allan	24	8	33%
Miranda Jiménez Luis Diego	9	3	33%
Quirós Alpízar Nelson	68	21	31%
Navarro Guzmán Ana Marcela	23	7	30%
Fletes López Mario	16	4	25%
Guzmán Salas Pablo	8	2	25%

Fuente: Boleta de procedimientos de localización y control de llamadas a médicos especialistas.



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

Además, se comparó de manera aleatoria 233 "Boleta de procedimientos de localización y control de llamadas a médicos especialistas" en especial que no fueron firmadas por el profesional disponible, con la información de la Aplicación Disponibilidades Médicas (ADIM), y en 116 casos, equivalente al 50 %, no disponía del "Reporte de Atención en Disponibilidad Médica", lo cual hace presumir que el médico no se apersonó al centro hospitalario para realizar la atención del paciente. No consta en ningún documento, que se hayan efectuado consultas telefónicas a los médicos especialistas.

En el oficio DGHSC-1653-2015, del 27 de octubre del 2015, el Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del hospital San Carlos, instruyó a los jefes de Servicio sobre el procedimiento para el llenado de formularios, entre ellos:

- “1. El médico tratante (de Urgencias o médico solicitante de la disponibilidad) solicitará la llamada a la Central Telefónica y completará el formulario de disponibilidad...”
2. El médico especialista en disponibilidad deberá completar el formulario del punto 24 al 39 y será responsable de entregar el formulario a la Central Telefónica...”

La Ley General de Control Interno, establece lo siguiente:

“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.

El artículo 16 del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas establece “Los controles del sistema de disponibilidades médicas”, entre los cuales se citan lineamientos para la Operadora de Central Telefónica, del médico especialista y Jefe de Servicio.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable”.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General y el Dr. Alberto Arguello Villalobos, Asistente de Dirección, manifestaron:

“Por parte de Emergencias se ha hecho la queja directa de la no asistencia de los médicos especialistas a las disponibilidades, las jefaturas anteriores hacían caso omiso, se han hecho notas al Servicio de Emergencias porque no llenaban los datos como diagnósticos presuntivos y otros. Se hizo oficios de comunicación sobre el llenado de esos documentos.



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

Hubo cambio de todas las jefaturas médicas que realizan disponibilidades, excepto Ginecología y Radiología.

Se han redactado reiterados oficios a las jefaturas médicas sobre el debido llenado de boletas”.

Aunque las autoridades locales de ese centro médico han emitido directrices relacionadas con el cumplimiento del Reglamento de Disponibilidades Médicas, se refleja falta de control y supervisión, ya que las mismas no han sido aplicadas, ni efectivas.

Las debilidades de control interno ya habían sido evidenciadas en el informe de Auditoría ASS-051-2014 “Informe referente al uso del sistema de atención de pacientes disponibilidades médicas, hospital San Carlos”, del 13 de mayo del 2015, las cuales han sido reiteradas en el presente evaluación, lo cual podría constituir hechos generadores de responsabilidad administrativa.

CONCLUSIONES

Los resultados del estudio reflejan una limitada eficiencia y aprovechamiento de los recursos públicos asignados al hospital San Carlos, por cuanto existen debilidades de control interno en cuanto a la asignación, control y supervisión de las disponibilidades médicas.

Además, existen incumplimientos en cuanto a localización de médicos, visitas presenciales, llenado de formularios, inclusión de datos en la Aplicación de Disponibilidades Médicas (ADIM), entre otros que habían sido evidenciados por esta Auditoría desde el 2014, que a la fecha del presente informe no han sido corregidos.

Los hechos descritos no garantizan confiabilidad en la información y repercuten negativamente en la toma de decisiones.

Además, las debilidades señaladas podrían ser eventuales hechos generadores de responsabilidad administrativa, por cuanto las autoridades locales del hospital San Carlos no han cumplido con el deber de vigilancia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, aunado a que no implementaron de manera efectiva las recomendaciones emitidas por esta Auditoría. Esto sin dejar de lado a los médicos especialistas que no han acatado las disposiciones normativas que rigen las disponibilidades médicas, que de manera conjunta, podrían estar afectando injustificadamente el patrimonio institucional y que ante determinadas actuaciones, generarían un riesgo para la salud y vida de los asegurados que no fueron atendidos de manera oportuna.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. EDGAR CARRILLO ROJAS, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL SAN CARLOS, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Ordene una revisión de los casos de médicos especialistas que se encontraban en el rol de disponibilidad, que no atendieron de manera presencial ni oportuna los requerimientos de los pacientes, según las llamadas telefónicas realizadas en el hospital San Carlos. De los resultados obtenidos deberá ejecutarse lo que en derecho corresponda. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**
2. Con base en los resultados del estudio, los artículos 2, 3, 4, 5 y 6 del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas, y el "Informe técnico sobre la pertinencia de especialidades bajo el modelo de atención de disponibilidad en los diferentes niveles que prestan servicios de salud de medicina especializadas 24/7.2013", valore la conveniencia de modificar y/o eliminar de la modalidad de disponibilidades, las especialidades que no se ajusten a las disposiciones normativas institucionales. Esto sin detrimento al derecho de la salud y vida de los asegurados. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**
3. Ordene el efectivo cumplimiento del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas, especialmente en cuanto a visitas presenciales, localización de profesionales, llenado de formularios, así como cualquier otro requerimiento institucional necesario para garantizar la confiabilidad en la información y cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable. En caso de persistir inconsistencias o hechos irregulares ejecuten las acciones que en derecho correspondan. **Plazo de cumplimiento: 1 mes**



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 de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados el 12 de octubre del 2016, con los doctores Edgar Carrillo Rojas y Alberto Arguello Villalobos, Director Médico y Asistente de Dirección del hospital San Carlos, respectivamente, así como la Dra. Laurie González Murillo, Asistente del Director Regional de Servicios de Salud Huetar Norte.

El Dr. Carrillo Rojas, solicitó disminuir el plazo de la recomendación 3 de seis a un mes, el cual fue avalado por esta Auditoría, y a la vez, manifestó que “Se está trabajando en mejorar el control interno en el sistema de disponibilidades médicas”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Luis Alberto Arce Pérez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

Mgtr. Geiner R. Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE

RRS/GAP/RJM/LAAP/lba