



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

AGO-181-2017
11-12-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual de trabajo 2017 del Área de Auditoría Gestión Operativa, con el fin de evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de consulta externa en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

Como resultado de la evaluación se determinó que existen posibilidades de mejora en cuanto a la atención de pacientes a través del SIES, programación de las agendas de los médicos especialistas, efectividad de la programación de consulta externa y atención de referencias.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control y fiscalización institucional ha formulado una serie de recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega, la Dirección General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, a la Jefatura de Consulta Externa, Jefatura de Cirugía Especializada, Jefatura de Medicina, Jefatura de Gineco-obstetricia, Jefatura de Pediatría, Jefatura de Fisiatría y Jefatura de Estadísticas y Registros en Salud, tendentes a la utilización del SIES para la atención de pacientes en la consulta externa, el llenado de las agendas de trabajo diarias de los médicos especialistas, el análisis de los indicadores estadísticos expuestos en el hallazgo 3 sobre la programación de la consulta externa y la revisión del proceso de trámite de referencias.





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

AGO-181-2017
11-12-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA GESTIÓN DESARROLLADA EN MATERIA DE CONSULTA EXTERNA EN LAS ESPECIALIDADES DE ORTOPEDIA, OTORRINOLARINGOLOGÍA, OFTALMOLOGÍA, UROLOGÍA Y GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO, U.E. 2502

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión desarrollada en materia de consulta externa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar la programación, distribución y utilización de las horas programadas por las especialidades de ortopedia, otorrinolaringología, oftalmología, urología y fisioterapia en la Consulta Externa.
- Analizar las gestiones efectuadas respecto a la gestión de las agendas médicas y la tramitación de las referencias en las especialidades de ortopedia, otorrinolaringología, oftalmología, urología y fisioterapia.
- Verificar la implementación del Expediente Digital Único en Salud (EDUS) en las especialidades de ortopedia, otorrinolaringología, oftalmología, urología y fisioterapia.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de los siguientes aspectos: cumplimiento de metas programadas, revisión y análisis de horas contratadas y utilizadas por médico especialista, utilización de horas programadas en las distintas especialidades, atención de referencias, lista de espera de consulta externa, atenciones por médico general y calidad de los registros en los expedientes de salud.



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

El período evaluado comprende el primer semestre 2017, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y 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.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de los datos estadísticos contenidos en Cubos del EDUS relativos a programación, distribución y utilización de las horas contratadas de médicos asistentes especialistas en la Consulta Externa, citas pérdidas, pacientes sustituidos, altas y actividad quirúrgica.
- Revisión y análisis de los datos estadísticos contenidos en el sistema digital Tiempo Utilización Salas de Hospitalización (TUSH).
- Revisión y análisis de los datos estadísticos contenidos en los módulos del EDUS: Sistema de Identificación, Agendas y Citas (SIAC).
- Indagaciones a funcionarios del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño:
 - Dra. Melina Rodríguez Brenes, Asistente Médico de la Consulta Externa.
 - Ana Valdelomar Valerín, Jefa a.i. de REDES.
- Entrevista a funcionarios del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño:
 - Dr. Mario Angulo Jaubert, Jefe de Consulta Externa.
 - Dr. Ernesto Delgado Vigoña, Jefe del servicio de Cirugía Especializada.
 - Dr. Luis Calvo Chaves, Jefe del servicio de Ginecología.
 - Licda. Ana Valdelomar Marín, Coordinadora de REDES.
 - Licda. Elieth Martínez Cortés, Encargada de Agendas en el Sistema Integrado de Citas (SIAC).
 - Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud



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

MARCO NORMATIVO

- Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, ley 8239 del 2 abril de 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales, del 17 de julio de 1971.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicadas mediante resolución R-CO-9-2009 del 26 de enero 2009.
- Lineamiento técnico para el uso del Expediente de Salud Físico cuando el Establecimiento de Salud utilice el Expediente Electrónico” publicado mediante circular GM-AES- 15311-2016 del 14 de julio de 2016.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, Gerencia Médica, versión 1.7.
- Oficio HEBB-DG-488-09-2009 del 21 de setiembre del 2009.
- Oficio GMD-12524-16 del 26 de mayo 2016.
- Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.
- Voto 12938-2008 del 27 de agosto del 2008, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.
- Voto 7532-2004 del 13 de julio 2004, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY 8292, “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 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...”.



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

HALLAZGOS

1. SOBRE LA ATENCIÓN DE PACIENTES A TRAVÉS DEL SISTEMA INFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DE SALUD (SIES)

Se constataron posibilidades de mejora en cuanto a la atención de pacientes mediante el uso de la herramienta SIES. Se verificó mediante indagaciones efectuadas con el Randall Alvarado Méndez, Capacitador Regional del EDUS, que los médicos especialistas del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño fueron capacitados en el uso de la herramienta, en abril 2017, además, según indicó la Dra. Melina Rodríguez Brenes, Asistente Médico de la Consulta Externa:

“Para el primer semestre del 2017 se inició con cuatro especialidades atención en SIES: Cardiología, Ortopedia, ORL y Oftalmología, se les indicó se iniciaría con un paciente de cada hora programada de consulta...

No todas las especialidades disponían del SIES para el primer semestre, solamente las cuatro que se mencionaron anteriormente a las que se dotó con equipos de cómputo locales. Con el equipo existente en ese momento no podía darse abastecimiento a toda la consulta externa por lo que se realizó la compra del resto de los equipos con presupuesto local. El equipo ingresó al hospital en el segundo semestre (en setiembre estaban en bodegas del CGI luego debía hacerse la tramitología de la asignación de estos activos, acondicionar los consultorios con cableado de red, tomas de corriente, etc.)

Para el 30 de noviembre las especialidades médicas que están atendiendo en SIES son: Fisiatría, Medicina Interna, Medicina del trabajo, Neurocirugía, Ortopedia, Urología, Geriatria, Vascular periférico, Cirugía general, Cardiología, Psiquiatria, Ginecología, Obstetricia, Pediatria, Pediatria quirúrgica, ORL y Oftalmología.

Se les indicó que como mínimo deben atender un paciente de cada hora de consulta que tengan programada diariamente con el SIES. El total diario dependerá de las horas consulta que cada médico tenga programadas”.

Al respecto, el “Lineamiento técnico para el uso del Expediente de Salud Físico cuando el Establecimiento de Salud utilice el Expediente Electrónico”, publicado mediante Circular GM-AES- 15311-2016 del 14 de julio de 2016, señala lo siguiente:

“Centros de salud que cuenta el usuario con expediente de salud físico, pero el centro de salud utiliza el aplicativos SIES.



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

Cuando el establecimiento de salud tenga implementado el aplicativo SIES, debe utilizar únicamente para el registro de esa atención el expediente electrónico.

En los casos en que el profesional en salud necesite de algún otro formulario o reporte que no se encuentre aún desarrollado en el aplicativo SIES, y sea necesario para la atención del paciente, el expediente de salud físico debe extraerse de su anaquel y trasladarse a la consulta con el fin de complementar la atención.

Es importante mencionar que el expediente físico no debe prepararse para la consulta solamente para que el profesional en salud registre "Visto en EDUS" u otra leyenda similar.

Cuando un usuario llega por primera vez a un determinado establecimiento de salud del primer nivel de atención de la Caja en el que se esté utilizando el aplicativo SIES, pero ya ha consultado en otro establecimiento institucional, se debe atender con expediente electrónico y solicitar al centro de salud en el que era atendido anteriormente el expediente físico para que el profesional de salud cuente con los antecedentes del usuario. Si el centro del que procede utiliza el SIES, no será necesario solicitar el expediente físico...".

Al respecto, el Dr. Angulo Jaubert señaló lo siguiente:

"Se inicia capacitación de Médicos Especialistas a principios de año 2017, se equipa para inicio zona de ortopedia, cardiología, ORL y oftalmología, iniciando los médicos la visualización de pacientes por medio de EDUS, actualmente se completa el equipamiento en toda la consulta especializada. Se inicia 1 paciente por horas de la agenda para ser visto en EDUS. En términos generales no ha tenido mayores tropiezos en lo que corresponde a los médicos Especialistas".

El accionar de la Administración Activa constituye un desaprovechamiento de la herramienta generada para agilizar la labor diaria de los diferentes partícipes, la cual por sí misma es una inversión cuantiosa para la institución y es el mecanismo de control establecido para verificar el cumplimiento de las diferentes etapas del proceso de atención en la consulta externa.

2. SOBRE LA PROGRAMACIÓN DE LAS AGENDAS DE LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS

Se verificó que la información contenida en el Sistema de Agendas y Citas (SIAC-Agendas) en el primer semestre 2017, corresponde a una copia de la programación elaborada por las jefaturas de servicio para en el 2016, es decir, la información cargada al sistema no correspondía a la programación real de los servicios de Ortopedia, Otorrinolaringología, Oftalmología y Urología para el 2017.



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

Lo anterior se constató mediante revisión del módulo SIAC-Agendas y entrevista efectuada a la Licda. Ana Valdelomar Marín, Coordinadora de REDES, Licda. Eliethe Martínez Cortés, Encargada de Agendas en el Sistema Integrado de Citas (SIAC) y Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud.

De igual manera, se evidenció que en la especialidad de Ginecología, el listado de pacientes citados para atención se le programa únicamente en la agenda de dos de los médicos, de manera que cada semana la jefatura de esa especialidad remite a REDES el detalle de cuáles profesionales atenderán la consulta externa, para que se migre la citas de un médico a otro.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan al respecto, en el apartado 4.4 sobre la exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

Ese mismo cuerpo normativo, establece en el apartado 4.4.1 documentación y registro de la gestión institucional:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, indican lo siguiente con respecto a la calidad de la información:

“5.6.1 Confiabilidad: La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.



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

5.6.2 Oportunidad: Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad: La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

Al respecto la Licda. Ana Valdelomar Marín, Coordinadora de REDES, Licda. Elieth Martínez Cortés, Encargada de Agendas en el Sistema Integrado de Citas (SIAC) y Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, señalaron:

“El SIAC inició su funcionamiento en marzo 2016 con parte de las especialidades y en abril con la totalidad.

Para efectos de la programación del 2017, la agenda se habilitó de acuerdo con el historial del 2016, por lo que tanto los espacios de citas como las actividades, corresponden al año anterior, salvo las modificaciones que en el transcurso del 2017 se han trasladado al servicio de REDES. Esta situación, fue generada por la urgencia de la implementación del sistema.

Es importante indicar que en el S.I.I.S no se requería agendar tan específicamente las actividades, por lo que ahora se están en una etapa de implementación, lo que dificulta que los servicio adopten esta nueva modalidad, sin embargo, para finales del 2017 ya se ha implementado por parte de la jefatura del Servicio de Cirugía (Ortopedia, Urología, ORL, cirugía y Oftalmología)”.

La situación descrita imposibilita el conocimiento de las actividades que se programa a cada médico, lo cual podría entorpecer la toma de decisiones e inducir a error a quienes accedan dichos datos desde los reportes generados por el sistema, situación que contraviene uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, específicamente el referente a la confiabilidad y oportunidad de la información.

Además, genera gran número de incidencias a nivel de los sistemas de información, ya que el personal de Registros Médicos debe atender todas las solicitudes de modificación de agenda que se presenten o trasladar la lista de pacientes de consulta de un profesional a otro.

3. SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LA PROGRAMACIÓN

Mediante el cálculo de la cantidad de horas programadas y ejecutadas en las especialidades de Ginecología, Oftalmología, Ortopedia, Otorrinolaringología y Rehabilitación, se determinó que la

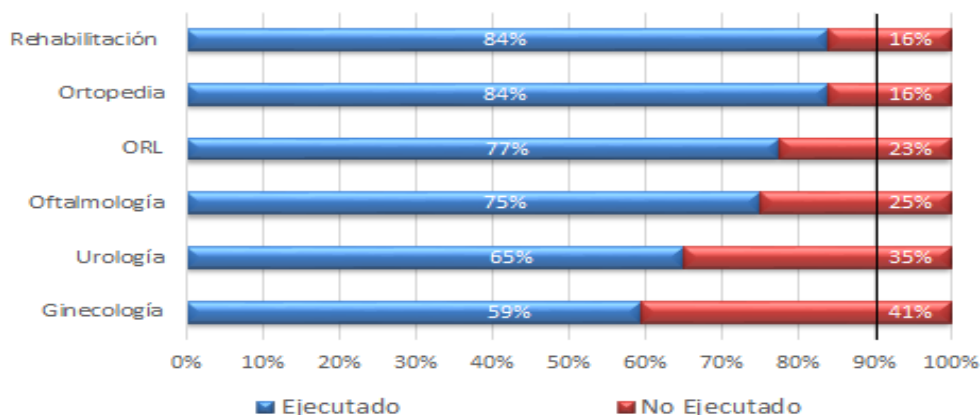


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

efectividad de la programación en el primer semestre del 2017 fue de un 75 %, lo que equivale a que el 25 % del tiempo programado para la atención de pacientes no fue utilizado en esa actividad, situación que incumple con el indicador establecido en la normativa institucional aplicable.

El gráfico 1 muestra que de las especialidades evaluadas, ninguna alcanzó el 90 % de efectividad según el indicador establecido institucionalmente, siendo ginecología la de menor desempeño (59 %), seguida de urología (65 %) y oftalmología (75 %):

GRÁFICO 1
ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD DE LA PROGRAMACIÓN
HORAS PROGRAMADAS/HORAS EJECUTADAS
PRIMER SEMESTRE 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída de Cubos del EDUS.

En el primer semestre del 2017 se programó 5.261 horas, de las cuáles se utilizaron 3.925, generando una diferencia de 1.336 horas que, según la estadística generada por el “cubo de producción”, equivalen a 5.288 cupos no brindados (ver anexo 1, donde se incluye el análisis por médico especialista).

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa define un parámetro entre el 90 % y el 100 %, como indicador para medir la efectividad de las horas programadas (horas Utilizadas/horas Programadas). Asimismo, ese marco normativo establece que todos los parámetros incluidos en la Guía deben ser monitoreados mensualmente por los jefes de servicio, bimensualmente por los directores y trimestralmente por la Dirección Regional y/o Dirección de Red, según corresponda el centro.



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

Mediante oficio GMD-12524-16 del 26 de mayo 2016, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, emitió recordatorio a todos los Directores Generales de hospitales, sobre la normativa vigente en materia de gestión de agendas, donde indicó:

“(…) es responsabilidad de cada Directora Médico y/o Jefe de Consulta Externa el velar y supervisar; y del personal de REDES el gestionar la programación de agendas de consulta externa, administrar eficientemente el proceso de asignación de las citas según las agendas programadas y realizar la gestión de las mismas, garantizando el óptimo uso de los cupos disponibles. Así como, el llevar control y realizar la gestión de las mismas, garantizando el óptimo uso de los cupos disponibles. Así como, el llevar control de la asistencia y sustitución, registro de las citas perdidas, consultas realizadas, cupos no utilizados y los posibles recargos solicitados por los profesionales en salud; además, de los tiempos efectivos utilizados en la atención de consulta externa que permita el cálculo de los indicadores definidos para este servicio”.

Esta situación se genera a falta de una efectiva gestión que garanticen el cumplimiento del tiempo programado, implementando acciones para reducir la cantidad de citas perdidas y/o ausentismo, situación que generó que en el primer semestre del 2017 no se utilizaran 1.336 horas (25 %) equivalentes a 5.288 cupos para la atención de pacientes.

4. SOBRE LA ATENCIÓN DE LAS REFERENCIAS

Mediante el análisis de la base de datos de las referencias recibidas en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño provenientes de otros centros médicos, se observaron plazos de hasta 705 días entre el momento en que se confeccionó la referencia y fue recibida en el centro médico, según se muestra a continuación:



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

CUADRO 1
ANÁLISIS DEL TIEMPO DE DURACIÓN PARA EL TRASLADO DE REFERENCIAS AL
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO

CENTRO MÉDICO	TIEMPO (DÍAS)		CANTIDAD
	PROMEDIO	MÁXIMO	
Tilarán	28	705	351
Cañas	34	550	525
La cruz	16	463	169
Abangares	30	384	218
Colorado	24	378	34
Liberia	50	354	1.219
Bagaces	36	335	197
Nicoya	97	262	29
H. Anexión	21	257	112
Carrillo	18	153	503
Santa Cruz	40	147	88
H. Upala	26	131	406
Nandayure	26	121	28
Hojancha	15	15	1
Prom/Max/Total	35	705	3.880

Fuente: Elaboración propia a partir del control de referencias REDES HEBB.

En el cuadro 1, se muestra que del análisis de 351 referencias remitidas por el área de salud de Tilarán, en promedio duraron 28 días en llegar las hospital, sin embargo, la de mayor duración corresponde al paciente cedula 5-0358-0853, la cual fue emitida el 9 de abril del 2015 y de acuerdo al control del servicio de REDES, fue recibida en el centro médico el 14 de marzo 2017.

En ese sentido, aunque se muestra que la mayor parte de los tiempos promedios no superan los 30 días, existen área de salud donde la información es enviada con mayor duración, tal es el caso de Nicoya (97 días), Santa Cruz (40 días) y Liberia (50 días), aunque esta última unidad se encuentra en la infraestructura del hospital.

Con respecto al tiempo de traslado de las referencias hacia las especialidades para la revisión, una vez recibidas en el hospital, se determinó que de las 3.880, el 51 % fueron trasladadas en menos de 30 días, el 36 % entre 31 y 60 días, mientras que el 9 % entre 60 y 90 días y el 4 % más de 90 días según se representa a continuación:



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

CUADRO 2
TIEMPO DE DURACIÓN TRASLADO DE
REFERENCIA DE REDES A ESPECIALISTAS

RANGO	CANTIDAD	%
0 a 30	1.961	51
31 a 60	1.404	36
60 a 90	354	9
90 a mas	161	4
Total	3.880	100

Fuente: Elaboración propia a partir del control de referencias REDES-HEBB.

Llama la atención que parte de ese 4 % donde se trasladó las referencias después de los 90 días de haber ingresado, existen casos con 498 días entre el recibo en el centro médico y la remisión a las especialidad para su valoración, situación que se agrava aún más ya que se les programó cita para el tercer y cuarto trimestre en el 2018, lo que significa que desde que se emitió la referencia hasta la cita pasaran alrededor de 3 años. (Ver anexo 1)

De igual manera, aunque el registro que mantiene REDES no permite la verificación de los tiempo que se dura en las especialidades para resolver la referencias, se evidenció que en el servicio de Ortopedia existían 112 documentos que habían sido enviados el 22 de agosto y que al 19 de octubre ya tenían 43 días sin revisar.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, tiene amplia jurisprudencia en la materia; para el caso concreto vale la pena analizar el Voto 12938-2008 de las catorce horas cuarenta y cinco minutos del veintisiete de agosto de dos mil ocho, que señala:

“El derecho a la vida reconocido en el numeral 21 de la Constitución es la piedra angular sobre la cual descansan el resto de los derechos fundamentales de los habitantes de la república. De igual forma, en ese ordinal de la carta política encuentra asidero el derecho a la salud, puesto que, la vida resulta inconcebible si no se le garantizan a la persona humana condiciones mínimas para un adecuado y armónico equilibrio psíquico, físico y ambiental. Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguros Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de



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

contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas (...)"

La situación evidenciada podría obedecer a la falta del control en la remisión de las referencias por parte de los centros de salud adscritos al hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, en el sentido que de manera programada se envíen esos documentos de forma oportuna. Por otra parte, ya en el centro médico los tiempos de duración corresponden a la cantidad de actividades que desarrolla el servicio de REDES, el cual limita la oportunidad del registro y distribución de esos documentos, mientras que en el servicio (Ortopedia) puede deberse a que esa acción no está debidamente programada. Al respecto el Dr. Mario Alberto Angulo Jauberth, Jefe de la Consulta Externa manifestó:

"El compromiso de la especialidad es revisar una vez por semana las referencias recibidas. En algunas especialidades como, ortopedia, en ocasiones frecuentes no se cumple con esta revisión y se acumulan referencias de varias semanas; en otras ocasiones es el medico de medicina familiar que realiza una pre-revisión de requisitos de la referencia el que tarda más tiempo de lo esperado en el envío de las mismas a la revisión de las referencias por el médico especialista".

De igual manera la Lic. Ana Victoria Valdelomar María, Coordinadora de REDES de la Consulta Externa del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, indicó que los casos de alrededor de 498 días, se debe a que la fecha de registro consignada en el reporte, es la fecha en que la referencia volvió al hospital, después de ser devuelta a la unidad emisora para corrección, por lo que el tiempo que se contabiliza es de todo el proceso, incluyendo el lapso que fue devuelta.

Los plazos prolongados en el procedimiento de otorgamiento y atención de los pacientes referidos eleva el riesgo de eventuales afectaciones a la salud del paciente y expone –incluso- la vida de los asegurados que requieran de atención especializada para el tratamiento de sus patologías, que por complejidad no pudieron ser resueltas a nivel local.

CONCLUSIONES

La evaluación de la gestión del servicio de la Consulta Externa Especializada en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, permitió determinar aspectos susceptibles de mejora referente a la confiabilidad y exactitud de la información que se consigna en el Sistema de Agendas y Citas (S.I.A.C), en virtud de que los datos incluidos en el primer semestre del 2017, correspondían a lo programado en el I semestre 2016 y no responden a la programación real de los servicios.



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

Esa mejora debe incluir la implementación total del SIES, el cual para el período en estudio se utilizaba parcialmente para la atención de pacientes, lo cual resulta contrario a lo normado por la Administración Activa, a través de la Gerencia Médica.

Por otra parte, debe atenderse el desaprovechamiento de las horas programadas para la atención de pacientes, ya que constituye un retardo en la prestación de los servicios de salud, por cuanto, esa situación generó en el primer semestre que el 25 % del tiempo programado no fuese ejecutado y por consiguiente la no utilización de 5.288 cupos para la atención de pacientes, lo que hubiese representado una disminución en la lista de espera existente.

Finalmente, la gestión inoportuna de las referencias dirigidas al hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, por las unidades adscritas a ese centro médico regional y su trámite a lo interno, repercute directamente en la atención de los pacientes, situación que representa un riesgo a la salud y vida de los mismos.

RECOMENDACIONES

AL DR. WARNER PICADO CAMARENO, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir y dar efectivo seguimiento para que la Dra. Marta Arguedas Arce, Coordinadora de la Red de Servicios de Salud Chorotega, solicite a los Directores Médicos y Generales de las Unidades de la Región, que se efectúe un análisis de los tiempos de duración del proceso que sigue la referencia desde la emisión hasta la recepción en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, y su retorno a la unidad de origen, en el cual –entre otras cosas- se deberán de identificar las actividades que generen mayor retraso en el proceso, con el objetivo de que esos trámites no retrasen u obstaculicen el tratamiento oportuno que debe recibir el paciente, lo anterior con motivo de lo expuesto en el hallazgo. Plazo de cumplimiento: 6 meses.

A LA DRA. SEIDY HERRERA RODRÍGUEZ, EN CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

2. Instruya al Dr. Mario Angulo Jaubert, Jefe de Consulta Externa, Dr. Ernesto Delgado Viduña, Jefe Servicio Cirugía Especializada, Dr. Luis Calvo Chaves, Jefe Servicio Ginecología-Obstetricia, Dr. Luis Enrique Alvarado Vega, Jefe del Servicio de Medicina, Juan Carlos Loría Carvajal, Jefe del Servicio de Pediatría, Dr. Juan Carlos Castillo Vargas, Jefe del Servicio de Fisiatría y Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe de Estadísticas y Registros en Salud, para que den efectivo seguimiento al Sistema de Agendas y Cita (S.I.A.C), a efectos de que la información que se incluya corresponda a la





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

programación real dada por las Jefaturas de las especialidades médicas, a efectos de que los datos contenidos respondan a información real y confiable, lo anterior con base en lo expuesto en el hallazgo 1. Plazo de cumplimiento: 3 meses.

AL DR. MARIO ANGULO JAUBERT, JEFE DE CONSULTA EXTERNA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

3. En un periodo de seis meses, instruya a las Jefaturas de Servicio, para que se efectúe las acciones necesarias para que se brinde atención al 100% de los pacientes en la Consulta Externa mediante la herramienta SIES, con las excepciones establecidas en la normativa institucional que regula la materia. Plazo de cumplimiento: 6 meses.

AL DR. MARIO ANGULO JAUBERT, JEFE DE CONSULTA EXTERNA Y A LA LICDA. MARÍA DE LOS ÁNGELES ORTEGA VÁSQUEZ, JEFE DE ESTADÍSTICAS Y REGISTROS EN SALUD O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

4. Efectuar las acciones administrativas necesarias con el objetivo de que se documente e implemente un procedimiento para el control, registro y revisión de las referencias médicas, el cual debe incluir responsables y programación de las actividades, lo anterior con motivo de lo expuesto en el hallazgo 3. Plazo de cumplimiento 3 meses.

AL DR. MARIO ANGULO JAUBERT, JEFE DE CONSULTA EXTERNA, DR. ERNESTO DELGADO VIDOÑA, JEFE SERVICIO CIRUGÍA ESPECIALIZADA, DR. LUIS CALVO CHAVES, JEFE SERVICIO GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA, DR. JUAN CARLOS CASTILLO VARGAS, JEFE DEL SERVICIO DE FISIATRÍA Y LICDA. MARÍA DE LOS ÁNGELES ORTEGA VÁSQUEZ, JEFE DE ESTADÍSTICAS Y REGISTROS EN SALUD O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

5. Analice los datos expuestos en los hallazgos 2 a efectos de determinar las causas que ocasionan que en el primer semestre la efectividad de la programación fuera de un 75 % y lo referente a la cantidad de cupos no brindados. Plazo de cumplimiento 3 meses.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente informe fueron comentados con la Dra. Seidy Judith Herrera Rodríguez Directora General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, la Dra. Tatiana Guzmán Coto, Asistente Médica y la Dra. Marta Arguedas Arce,



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

Coordinadora de la Red de Servicios de Salud Chorotega. Los comentarios y observaciones emitidas en esa reunión fueron revisados, analizados y considerados por esta Auditoría.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Melissa Montiel Cubillo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Herman Gonzalo González Matarrita
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Rolando Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

GAP/MMC/HGGM/

Ci: 1



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

ANEXOS

ANEXO 1

DETALLE DE HORAS PROGRAMADAS CONTRA UTILIZADAS EN CONSULTA EXTERNA

ESPECIALIDAD	NOMBRE	HORAS				CUPOS ¹ NO UTILIZADOS
		PROGRAMADO	EJECUTADO	DIFERENCIA	%	
GINECOLOGÍA	VILLEGAS ARAYA LUIS FELIPE	63	46	-17	-27%	61
	SOLIS WORSFOLD MONICA	84	60	-24	-28%	88
	MONTOYA BALTODANO CARLOS	74	51	-23	-32%	82
	CALVO CHAVES LUIS ANTONIO	206	127	-78	-38%	245
	VARGAS MADRIGAL MARIELA	58	31	-26	-46%	62
	VARGAS GARCIA JUVENAL	185	82	-103	-56%	267
	TOTAL	669	397	-271	-41%	805
UROLOGÍA	HOWARD SALGUEDO JACK	384	284	-100	-26%	472
	GÓMEZ LIZARAZO ALVARO	404	229	-176	-43%	520
	TOTAL	788	513	-275	-35%	992
OFTALMOLOGÍA	VIDAURRE ARREDONDO JULIÁN	305	237	-68	-22%	367
	BENAVIDES VARGAS ANA MARIA	507	384	-123	-24%	390
	GÓMEZ ARAYA MAURICIO JOSE	443	320	-123	-28%	435
	TOTAL	1.255	941	-314	-25%	1.192
ORL	YGLASIAS BOLAÑOS FEDERICO	430	369	-60	-14%	404
	GRANERA UMAÑA CARLOS	540	380	-159	-30%	477
	TOTAL	969	750	-220	-23%	881
ORTOPEDIA	MONTERO PIZARRO GERMAN	281	249	-33	-12%	223
	ALPÍZAR ROJAS JOSE ENRIQUE	218	186	-32	-15%	166
	ROIG ZAMORA JUAN PABLO	206	157	-49	-24%	144
	TOTAL	705	591	-114	-16%	533
REHABILITACIÓN	SALAZAR ESTRADA MARIA	436	383	-53	-12%	461
	CASTILLO VARGAS JUAN CARLOS	440	351	-89	-20%	424
	TOTAL	876	734	-142	-16%	885
	TOTAL GENERAL	5.261	3.925	-1.336	-25%	5.288

Fuente: Cubo Producción Sistema de Identificación, Agendas y Citas (SIAC)

¹ Cupos: Es la cantidad máxima de espacios disponibles para el otorgamiento de citas durante el horario programado de una consulta externa. El total de cupos se obtiene al dividir el tiempo programado entre el tiempo establecido por la institución para cada cupo.