



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

AGO-82-2018
17-07-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2018 de la Auditoría Interna, del Área Gestión Operativa, con el propósito de revisar la lista de espera de la Especialidad de Vascular Periférico en el Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria.

De la revisión efectuada, se evidenció debilidades como también aspectos de control, según el artículo 10 de la Ley General de Control Interno, el cual dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

En ese sentido, tiempos de espera prolongados en la atención de citas mediante la modalidad de consulta externa en alrededor del año y medio, y en el caso de los procedimientos quirúrgicos hasta los dos años y medio aproximadamente.

Aunado, el rezago de pacientes pendientes de procedimientos quirúrgicos desde el 2015, y pacientes catalogados como nuevos y subsecuentes con más de una cita programada en la especialidad de Vascular Periférico, presentando una frecuencia de dos, tres y hasta cuatro meses entre una y otra.

También, 16 pacientes en lista de espera de Consulta Externa que no pertenecen al área de atracción y por ende a ese centro, generando que posiblemente la lista de espera se incremente. Además de campos libres en la agenda de citas de Vascular Periférico -72 cupos- con un costo institucional de ₡4.864.224,24.

Para lo anterior, se emitieron una serie de recomendaciones que se encuentran dirigidas a la Dirección General del Hospital Víctor Manuel Monseñor Sanabria, y a la jefatura de la Consulta Externa con la finalidad de que sea el encargado del fiel cumplimiento de las mismas y así minimizar los posibles riesgos inherentes en dicha actividad evaluada.



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

AGO-82-2018
17-07-2018

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DEL CONTROL DE LA LISTA DE ESPERA PARA CONSULTA EXTERNA Y PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS EN LA ESPECIALIDAD VASCULAR PERIFÉRICO EN EL HOSPITAL VICTOR MANUEL MONSEÑOR SANABRIA U.E. 2501

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL
U.E. 2598

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área de Gestión Operativa, actividad del Plan Anual Institucional.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control de la lista de espera en Consulta Externa y procedimientos quirúrgicos en la Especialidad de Vascular Periférico del Hospital Monseñor Sanabria.

ALCANCE

El presente estudio contempló la evaluación del control en la gestión administrativa de la lista de espera en Consulta Externa y procedimientos quirúrgicos en la Especialidad Vascular Periférico del Hospital Monseñor Sanabria, en el período enero - abril 2018, lo anterior en cuanto a:

- Cantidad de pacientes a la espera de ser atendidos y casos resueltos.
- Plazos de atención Consulta Externa y procedimientos quirúrgicos.
- Duplicidad de citas, como también la cantidad de éstas por asegurado, entre otros.
- Revisión de agenda en Consulta Externa -cupos libres-.

La evaluación se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir el objetivo propuesto en el estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos:

Solicitud de información y entrevistas a:

- Dr. Mark Thomas García, Jefe a.i. de la Consulta Externa.
- Dr. Mauricio Madrigal Alemán, Coordinador Unidad de Atención Oportuna a las Personas.
- Dra. Cosdamia Jaubert Solano, Medico Operativo de Unidad de Atención Oportuna a las Personas.
- Licda. Jessica Chacón López, Jefe de del Servicio de Registros y Estadísticas en Salud.
- Lic. Rodolfo Canales Canales, Jefe a.i. de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Lic. Hairo Gámez Ruiz, jefe del Área Financiero Contable.
- Dra. Mandy Patricia Ocaña Solano, Supervisora Regional.
- Licda. Karol Tatiana Montero Molina, Supervisora del Servicio de Registros y Estadísticas en Salud.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, Gaceta 169, del 4 de setiembre 2002.
- Ley 8239, Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, del 2 de abril 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009, del 6 de febrero del 2009.
- Oficio GM-AJD-5071-2014, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, del 22 de abril 2014.
- Oficio GM-MDB-1745-15, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, del 3 de marzo 2015.
- Documento denominado “Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos”, de setiembre 2015.
- Documento denominado “Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa”, Versión 1.7, emitido por la Gerencia Médica.
- Voto 0003-2006 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, del 6 de enero 2006.



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

ASPECTOS A CONSIDERAR DE 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 y 38 de la Ley Nº 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 servicio. (...)”.

ANTECEDENTES

En el oficio GM-AJD-5071-2014, del 22 de abril 2014, suscrito por la Gerencia Médica, la Junta Directiva, en el artículo 11° de la sesión 7552, celebrada el 31 de mayo de 2001, dispuso aprobar el Reglamento del Funcionamiento de la Unidad Técnica de Listas de Espera, el cual tiene como fin el manejo de las políticas de reducción de plazos de espera para efectuar las cirugías electivas, la Consulta Externa Especializada y los procedimientos en las especialidades médicas que se han determinado como críticas y las que se definen como tales por esa Gerencia.

Para lo anterior, en el artículo 2- se indicaron las siguientes definiciones, utilizadas en el presente informe:

*“(...) b. **Tiempo de espera:** es el plazo entre la fecha en el profesional médico competente recomienda la cirugía electiva, consulta especializada o procedimiento y la fecha en que será efectivamente intervenido. La misma analogía se aplica para la consulta externa especializada y los procedimientos de las especialidades críticas, partiendo del plazo operativo de 90 días naturales u otros diferenciados específicamente por la Unidad Técnica de Listas de Espera.*
(...)”

*d. **Cirugía electiva:** Es la cirugía programada en una determinada especialidad quirúrgica que permite establecer un plazo en espera por motivo de demanda acumulada, por tiempo de evolución del caso o causas semejantes. Son de interés las patologías más críticas y/o de mayor demanda de las especialidades quirúrgicas que sean definidas por la Gerencia Médica en un momento dado.*



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

*e. **Consulta especializada:** Es la consulta externa de las especialidades médicas que se hayan determinado como críticas por la necesidad, por el número de pacientes o por el tiempo en espera de la valoración por primera vez o subsecuente y los plazos que esto implique.*

*f. **Procedimientos:** Es todo aquel método, proceso o técnica que se efectúa para la atención del paciente como consecuencia de la consulta médica, con diversos fines: curativos, diagnósticos u otros. Puede o no requerir hospitalización. Son de interés aquellos que se realizan en las especialidades antes citadas y que se hayan determinado como críticos por el número de pacientes en espera de su ejecución y los plazos que esto conlleve (...).*

HALLAZGOS

1. DE LOS TIEMPOS DE ESPERA DE PACIENTES PARA SER ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA Y PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS DE VASCULAR PERIFÉRICO

En el caso de la Consulta Externa Especializada, se determinó que de 1.286 pacientes que se encuentran a la espera de ser atendidos entre nuevos y subsecuentes en la especialidad de Vascular Periférico del Hospital Monseñor Sanabria, el 41 % -531- corresponde a casos nuevos el cual supera el plazo operativo de noventa días considerado para la optimización de los recursos para una buena gestión hospitalaria, y que según el Cuadro 22 de Estadística al 30 de abril 2018, esperan en promedio 327,27 días, con 528 citas.

Sin embargo, si el análisis se realiza por el total absoluto de días para el paciente que más debe de esperar a ser atendido, el resultado sería de 463 días lo que corresponde aproximadamente a un año y tres meses, según la cita programada en relación con la fecha del registro en el sistema.

A continuación, se presentan los 10 pacientes -casos nuevos- con mayor tiempo de espera:



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

Tabla 1
Pacientes pendientes de resolver con mayor tiempo de espera en lista de espera
Consulta Externa Especializada Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

No. Identificación	Fecha Registro	Fecha Cita	Estado Cita	Plazos de espera		
				Días	Meses	Año
201700889	30/04/2018	06/08/2019	Pendiente	463	15	1,3
502250356	30/04/2018	06/08/2019	Pendiente	463	15	1,3
203740916	30/04/2018	05/08/2019	Pendiente	462	15	1,3
601850725	30/04/2018	05/08/2019	Pendiente	462	15	1,3
202600966	30/04/2018	05/08/2019	Pendiente	462	15	1,3
700370852	27/04/2018	30/07/2019	Pendiente	459	15	1,3
603110754	28/04/2018	30/07/2019	Pendiente	458	15	1,3
202310029	28/04/2018	30/07/2019	Pendiente	458	15	1,3
603720387	28/04/2018	30/07/2019	Pendiente	458	15	1,3
601480956	28/04/2018	29/07/2019	Pendiente	457	15	1,3

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.

En el caso Procedimientos Quirúrgicos, la lista de espera según los datos del ARCA al 30 de abril 2018, dispone de un plazo promedio de espera de atención de 384,5 días con 246 citas, sin embargo, al verificar por el total absoluto de días, se obtiene que el paciente con más tiempo ha transcurrido 951 días esperando por cirugía, aproximadamente dos años y medio, como se muestra -10 primeros casos-:

Tabla 2
Pacientes pendientes de procedimiento quirúrgico con mayor tiempo de espera en lista de espera
Especialidad Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

No. Identificación	Fecha Registro	Fecha de cita	Plazo de espera	Estado
601770357	22/09/2015	No indica	951	Pendiente
601430215	24/09/2015	No indica	949	Pendiente
601380270	28/09/2015	No indica	945	Pendiente
601620007	06/10/2015	No indica	937	Pendiente
502160907	09/10/2015	No indica	934	Pendiente
603010587	19/10/2015	No indica	924	Pendiente
601450641	27/10/2015	No indica	916	Pendiente
900750782	27/10/2015	No indica	916	Pendiente
501660944	27/10/2015	No indica	916	Pendiente
601230002	30/10/2015	No indica	913	Pendiente

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.



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

Asimismo, como se puede observar en la tabla anterior a la fecha del presente estudio los pacientes que registran más tiempo de espera aún carecen de programación de cita -fecha de cita-.

Se determinó también que, a pesar de existir casos pendientes del 2015 en atender, se evidenció casos desde el 2016 al 2018 que ya han sido resueltos, dejando rezagados pacientes, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3
Procedimiento quirúrgico pendientes y resueltos
Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

	2015	2016	2017	2018
Pendiente	17	86	74	69
Resuelto	73	27	7	0
Total General	90	113	81	69

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.

Mediante oficio GM- AJD-5071-2014, del 22 de abril 2014, la Gerencia Médica efectuó un recordatorio a los Directores de Hospitales y Áreas de Salud sobre lo regulado en el Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Técnica de Listas de Espera, estableciendo en el artículo 2 -Definiciones:

*“(...) b. Tiempo de espera: es el plazo entre la fecha en el profesional médico competente recomienda la cirugía electiva, consulta especializada o procedimiento y la fecha en que será efectivamente intervenido. La misma analogía se aplica para la consulta externa especializada y los procedimientos de las especialidades críticas, **partiendo del plazo operativo de 90 días naturales u otros diferenciados específicamente por la Unidad Técnica de Listas de Espera**”.*

La Ley 8239 Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece lo siguiente en el artículo 2:

“Artículo 2.- Derechos:

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

... e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.

f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.

g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.



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

h) Negarse a que las examinen o les administren tratamiento, salvo en situaciones excepcionales o de emergencia, previstas en otras leyes, en que prevalezcan la salud pública, el bien común y el derecho de terceros...”.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló en el siguiente pronunciamiento, los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas:

“III.- Derecho fundamental a la salud/ 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. (...) Los órganos y entes públicos que prestan Servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”.

Mediante oficio GM-MDB-1745-15, del 3 de marzo 2015, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, recordó a los Directores Generales de hospitales y de Áreas de Salud, que:

“...4. Resolución de casos más antiguos electivos provenientes de la consulta externa inicialmente, con excepción de aquellos en donde una patología cardiovascular u oncológica se encuentre presente”.

Es criterio de esta Auditoría indicar que parte las causas en cuanto a la lista de espera de Consulta Externa obedecen a debilidades en el seguimiento y control, ya que se evidenció pacientes que no corresponden al área de atracción, o se desconoce a qué lugar pertenecen, además, citas múltiples para pacientes nuevos como subsecuentes, entre otros puntos que serán tratados más adelante, aunado la demanda en cuanto a la oferta del hospital, situaciones que podrían estar influyendo en el número de asegurados a la espera de ser atendidos.

Por su parte, el Dr. Mauricio Madrigal Alemán, y la Dra. Cosdamia Jaubert Solano, Coordinador y Médico Operativo respectivamente de la Unidad de Atención Oportuna a las Personas, comunicaron a esta Auditoría en relación con los pacientes pendientes de atención desde el 2015 que:



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

“ ...

1. *En la unidad de atención oportuna a las personas, respecto a la programación de las cirugías, se trata de regirse por el lineamiento de operar al paciente más antiguo de la lista de espera para alcanzar el objetivo 80/20, de los cuales 80% son antiguos y 20% son recientes. Pero además se debe tomar en cuenta el criterio de prioridad que ha establecido la institución como prioridad baja, media y alta, y que según este criterio un usuario con prioridad alta podría programarse mucho antes que un usuario sin prioridad y fecha de registro más antiguo.*
2. *Los días de sala asignados para la especialidad de vascular periférico es de aproximadamente 1 día por semana. Los pacientes de lista de espera programados en estas fechas son frecuentemente desplazados por cirugías prioritarias o de emergencia de pacientes internados en dicha especialidad.*
3. *La especialidad de vascular periférico cuenta con 246 pacientes en lista de espera quirúrgica, distribuidos de la siguiente manera:*
 - a. *2015 con 17 pacientes.*
 - b. *2016 con 86 pacientes.*
 - c. *2017 con 74 pacientes.*
 - d. *2018 con 69 pacientes.*
4. *El plazo promedio de espera es de 384.5 días.*
5. *Los pacientes pendientes del 2015 que aún no tienen fecha de cirugía se deben en su mayoría a:*
 - a. *Los pacientes no contestan a las múltiples llamadas a los números registrados en el sistema.*
 - b. *Tienen estudios preoperatorios complementarios pendientes.*
 - c. *Solicitud de aplazamiento de la cirugía por parte del paciente debido a situaciones personales”.*

Los plazos prolongados en la atención de asegurados por medio de la Consulta Externa podrían conllevar a que los tratamientos no se realicen con oportunidad, con efectos adversos para la salud de los asegurados, además de implicar procedimientos adicionales en la resolución de cada caso en particular.

2. CASOS DE PACIENTES CON VARIAS CITAS PENDIENTES

Se determinó que al 30 de abril 2018 existían pacientes catalogados como nuevos con 2 citas programadas en la misma especialidad de Vascular Periférico, con un plazo de 1, 2 y hasta 3 meses de diferencia entre una y otra.



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

De igual forma sucede con los pacientes subsecuentes, sin embargo, estos presentan hasta 3 citas para cada asegurado y con frecuencias que van desde los 2, 3 y hasta 4 meses de diferencia, como se presenta a continuación:

Tabla 2
Pacientes con varias citas pendientes
Consulta Externa Especializada Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

No. Identificación	Fecha Registro	Fecha Cita	Plazo Espera	Estado Cita
Pacientes Nuevos				
700370852	27/04/2018	30/07/2019	459	Pendiente
	16/04/2018	04/06/2019	414	Pendiente
103380137	26/02/2018	05/03/2019	372	Pendiente
	12/02/2018	04/05/2018	81	Pendiente
202600579	19/01/2018	02/11/2018	287	Pendiente
	29/09/2017	03/08/2018	308	Pendiente
202600966	30/04/2018	05/08/2019	462	Pendiente
	11/09/2017	21/05/2018	252	Pendiente
Pacientes Subsecuentes				
101870020	09/01/2018	16/10/2018	280	Pendiente
	20/04/2018	24/07/2018	95	Pendiente
	18/09/2017	05/06/2018	260	Pendiente
601830428	27/10/2017	07/09/2018	315	Pendiente
	12/04/2018	23/07/2018	102	Pendiente
	30/04/2018	15/05/2018	15	Pendiente
601430899	28/11/2017	04/12/2018	371	Pendiente
	08/01/2018	03/09/2018	238	Pendiente
	12/04/2018	17/07/2018	96	Pendiente
601800679	15/02/2018	20/11/2018	278	Pendiente
	09/01/2018	17/07/2018	189	Pendiente
	27/11/2017	25/05/2018	179	Pendiente

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.

Asimismo, mediante oficio D-HMS-1289-2018-1, del 2 de abril 2018, el Dr. Randall Álvarez Juárez, Director General del hospital, solicitó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Jefe de Consulta Externa, una propuesta para atender el problema del ausentismo como factor incidente en la gestión lista de espera, para ser presentada el 18 de abril 2018 en sesión de trabajo, sin embargo, al término del presente estudio se carece de evidencia acerca del documento requerido.



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

Mediante oficio GM-MDB-1745-15, del 3 de marzo 2015, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, recordó a los Directores Generales de hospitales y de Áreas de Salud, que:

“...Depuración de las listas de espera en los casos donde existan registros de pacientes en la misma especialidad y del mismo procedimiento quirúrgico o diagnóstico. Identificando siempre la lateralidad de los mismos cuando fuese del caso necesario”.

En ese sentido, mediante oficio JC-HMS-0230-2018, del 18 de mayo 2018, la Licda. Jessica Chacón López, y el Dr. Mark Thomas García, Jefe de REDES y Consulta Externa a.i. respectivamente, indicaron que:

*“...evidentemente existe un error asignar citas de casos nuevos en 2 ocasiones en diferentes en una misma especialidad. Con respecto a esto, debemos aclarar lo siguientes:
-El sistema SIAC, permite asignar citas cupo nuevo sin ninguna alerta, aunque el usuario ya cuenta con cita en la especialidad, lo que aumenta las probabilidades de incurrir en errores al momento de asignar las citas”.*

A pesar de lo señalado anteriormente por la Administración Activa, existen debilidades de control en la revisión de la lista de espera y al momento de asignación de citas, máxime que es de conocimiento de ese centro que el sistema carece de alertas cuando se trata de brindar citas en una misma especialidad.

Aunado se carece de justificación o el aporte de evidencia para aquellos casos en calidad de subsecuentes y con varias citas en Vascular Periférico.

La falta de control en el otorgamiento de citas similares o iguales en una misma especialidad podría generar que se engruesen las listas de espera en la Consulta Externa, pero además implica que se estén duplicando atenciones y con ello disminuir la posibilidad de acceso a otros usuarios que necesitan de los servicios de salud que brinda la institución, en este caso el Hospital Monseñor Sanabria.

3. DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN LA BASE DE DATOS DE LA CONSULTA EXTERNA ESPECIALIDAD DE VASCULAR PERIFÉRICO

Se evidenció que existen 16 pacientes -1 % de la totalidad de 1.286- a la espera de ser atendidos en consulta externa que no pertenecen al área de atracción del Hospital Monseñor Sanabria, como se desglosan a continuación



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

Tabla 3
Pacientes que corresponden a otras áreas de atracción
Consulta Externa Especializada Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

No. Identificación	Provincia	Cantón	Distrito	Estado Cita	Tipo Cupo
602500566	SAN JOSE	Acosta	Sabanillas	Pendiente	SUBSECUENTE
601870833		Dota	Santa María	Pendiente	NUEVO
601690544		Acosta	Sabanillas	Pendiente	NUEVO
202460047		San José	Pavas	Pendiente	NUEVO
602320754		Goicoechea	Guadalupe	Pendiente	SUBSECUENTE
601590379	HEREDIA	Santa Barbara	Santa Barbara	Pendiente	SUBSECUENTE
502810339	GUANACASTE	Tilarán	Quebrada Grande	Pendiente	NUEVO
503260859		Nicoya	Nosara	Pendiente	SUBSECUENTE
500850163		Nicoya	Nicoya	Pendiente	SUBSECUENTE
502320652		Nicoya	Nicoya	Pendiente	SUBSECUENTE RECARGO
501530680		Cañas	Cañas	Pendiente	SUBSECUENTE
110090940		Tilarán	Arenal	Pendiente	SUBSECUENTE RECARGO
102580834	ALAJUELA	Grecia	Grecia	Pendiente	SUBSECUENTE RECARGO
801250936		Alajuela	Tambor	Pendiente	SUBSECUENTE
604000125		Upala	Bijagua	Pendiente	SUBSECUENTE
601510835		San Ramon	San Rafael	Pendiente	NUEVO

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.

Aunado, 13 pacientes -alrededor del 1 %- que también se encuentran en lista de espera, carecen de información del lugar de donde provienen -provincia, cantón, distrito, etc.- o de residencia, lo que impide conocer si estos deben ser o no atendidos en el nosocomio de acuerdo con su área de atracción, ejemplo de ello:



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

Tabla 4
Pacientes con falta de información
Consulta Externa Especializada Vascular Periférico
Hospital Monseñor Sanabria
Período: al 30 de abril 2018

No. Identificación	Provincia	Cantón	Distrito	Dirección Exacta	Estado Cita	Tipo Cupo
2830102723	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO
600450982	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO
109580995	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
102970584	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO
601880108	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO
602760190	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
603010953	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
203390995	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
206750681	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO
203240762	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
603940229	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
102970584	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	SUBSECUENTE
201720827	No indica	No indica	No indica	No indica	Pendiente	NUEVO

Fuente: Base de datos, Unidad de Gestión Oportuna a las Personas.

Revisados los datos en el Tribunal Supremo de Elecciones¹ por medio del número de cédula del paciente, se determinó que:

- El asegurado cédula 102970584, se encuentra en lista como nuevo y subsecuente.
- La cédula 109580995, pertenece a la provincia de Heredia, del cantón de San Isidro.
- El paciente cédula 602760190, tiene su domicilio en San José, distrito de Hatillo.
- Los pacientes con cédula 203390995, 206750681, 203240762, y 201720827 presentan domicilio en Orotina de Alajuela.
- El número de cédula 2830102723, no se ubicó.
- El restante -600450982, 102970584, 603010953, y 603940229 pertenecen a Puntarenas.
- El paciente 601880108, pertenece a Uvita de Puntarenas

Por tanto, el 27 % -3- de la totalidad sin información pertenecen a otro centro hospitalario, uno de estos no se ubicó de acuerdo con su número de cédula.

¹ Consulta realizada el 7 de junio 2018, por medio de la página web http://www.tse.go.cr/consulta_persona/resultado_persona.aspx.



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

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señala en relación con el proceso de inclusión de pacientes en la lista de espera de procedimientos médicos y quirúrgicos, que una vez que se cuente con la debida indicación médica para la inclusión de un paciente en lista de espera y ésta se haya documentado de forma idónea en el expediente de salud por parte del médico competente, el funcionario designado en cada centro de salud (médico, funcionario de REDES, personal secretarial u oficinista) deberá incluir el caso en la base de datos o sistema de información que se esté utilizando.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, señalan:

“5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales”.

5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento”.

La Ley General de Control Interno en el artículo 12 relacionado con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en materia de control interno, indica que les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.



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

Mediante oficio JC-HMS-0230-2018, del 18 de mayo 2018, la Licda. Jessica Chacón López, y el Dr. Mark Thomas García, Jefe de REDES y Consulta Externa a.i. respectivamente, remitieron la siguiente información;

“ ...

- *Provincia de Alajuela, se reportan 107 casos que no corresponden a nuestro centro. Posterior al análisis de datos en SIAC, lo que no corresponde al hospital, solo 4 pacientes (3.7%).*
- *Provincia de Guanacaste, se reportan 21 casos, sin embargo, de esos únicamente 5 no corresponden a nuestro centro (23.8%).*
- *Provincia de Puntarenas, solo 1 paciente no corresponde a nuestra adscripción.*
- *Provincias de Heredia y San José, el 100% no corresponde a nuestro centro.*
- *Áreas de adscripción en blanco; el paciente al llegar a nuestro centro viene con el registro del área de salud, hecho previamente, es función de estas realizar la adscripción completa, no corresponde a nuestro centro de salud”.*

De lo indicado anteriormente, esta Auditoría señala que la información remitida en el oficio no corresponde a las posibles causas generadoras de que asegurados que no corresponden al centro de salud se encuentren en lista de espera, por lo que se indica la falta de cuidado, revisión y verificación al momento de incluirse la información que alimenta el sistema.

La atención de pacientes que pertenecen a otras áreas de atracción, como también la omisión de información en las bases de datos, conlleva a que la toma de decisiones se vea afectada, además, de la incertidumbre que crea en relación con conocer si se encuentran programados en otros centros de salud, siendo estos parámetros confiables que puedan utilizarse para definir estrategias para la disminución de las listas de espera, lo que repercute directamente en la oportunidad de atención de otros asegurados.

4. ACERCA DE LA ASIGNACIÓN DE CITAS EN CONSULTA EXTERNA

Esta Auditoría de conformidad con la revisión del módulo Sistema de Identificación Agendas y Citas (SIAC) en el período del 2 de enero al 14 de mayo 2018, evidenció que se perdieron o no fueron cedidos 72 campos catalogados como “Libres” en la agenda de la especialidad de Vascular Periférico.

La Licda. Jessica Chacón López, y el Dr. Mark Thomas García, Jefe de REDES y Consulta Externa a.i. respectivamente, mediante oficio JC-HMS-0230-2018, del 18 de mayo 2018, indicaron haber efectuado un análisis de los casos catalogados como libres y expuestos por esta Auditoría -17 nuevos, 2 nuevo recargo, 82 subsecuentes, y 21 subsecuentes recargo-, señalando que en la mayoría de los casos según la revisión “...se realizó la sustitución correspondiente y además se valoraron más pacientes de los programados...”, cabe señalar que los campos catalogados como nuevos cada uno cuenta como 2 espacios por lo que serían 38 cupos, para un total de 141 espacios en categoría de libres según el sistema.



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

De lo anterior, se solicitó la colaboración de la Licda. Karol Tatiana Montero Molina, Supervisora de REDES de la Dirección Regional de la Región Pacífico Central, respondiendo mediante correo institucional del 24 de mayo 2018, lo siguiente:

“...revisando la información suministrada por su persona y las indicaciones de la compañera de REDES, le informo lo encontrado:

- 1. Día 08-01-2018: 11:13 am, 11:39 am, 11:57 am queda ausente el usuario y no se sustituyó.*
- 2. Día 09-01-2018: 9:20 am, 10:42 am, 11:30 am, quedaron ausentes los usuarios y no se les sustituyo.*
- 3. Día 22-03-2018: 9:00 am, 9:30 am, 12:45 am, 1:15 am, Igual, usuarios ausentes sin sustituir.*

Por lo anterior, los cupos si fueron asignados, pero los usuarios quedaron ausentes, y el sistema de agendas lo refleja como cupos libres, ya que no fueron utilizados al no sustituirse”.

El Catálogo definiciones de actividades de atención en los servicios de salud, en el apartado de “Cupos, citas y Recargos”, establece en relación con la consulta de recargo lo siguiente:

“3.3 Recargo por día. Lo constituye la atención de personas en consulta externa, adicionales a las que completan el cupo del horario programado. Lo anterior significa que, si en una consulta externa se producen ausencias y no se sustituyen todas, no se podrá reportar ningún recargo...”.

El Plan Estratégico Institucional 2015-2018 definió como parte de los objetivos estratégicos los siguientes:

“4. Ajustar la capacidad resolutive de la gestión administrativa institucional, para la prestación de servicios a los usuarios con eficiencia, eficacia y calidad...”

9. Incrementar la capacidad de la organización para la gestión del riesgo, la evaluación, la rendición de cuentas y la transparencia, así como la apertura de espacios de diálogo con actores sociales.

10. Fortalecer la fiscalización y el control, promoviendo la eficiencia, la legalidad y la probidad, en la cadena de contribución a los resultados institucionales”.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, señalan:

“5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales”.

5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento”.

Esta Auditoría debe indicar que, de la información suministrada por la Administración Activa del Hospital Monseñor Sanabria, carece de justificación de aquellos campos que no se lograron ceder a personas que se encuentran en lista de espera o a su debida sustitución, además, de las causas que permiten identificar del porque en el sistema se perciban cupos libres a pesar de haberse sustituido.

Lo anterior propone la necesidad de mejorar en la revisión y verificación de los sistemas de información relacionados con las agendas, ya que se están perdiendo campos de la consulta al quedar libres, siendo esto de repercusión en los tiempos de espera para la atención de pacientes, además, de engrosar la lista de espera en la Consulta Externa de Vascular Periférico.

Por otro lado, cada cupo tiene un costo de €67.558,67 (Sesenta y siete mil quinientos cincuenta y ocho colones con 67/100)², que multiplicándolos por el total de citas no cedidas -72, ver Anexo 1- es de €4.864.224,24 (Cuatro millones ochocientos sesenta y cuatro mil doscientos veinticuatro colones con 24/100), lo que podría implicar acciones de índole administrativas.

² Costo promedio según constancia del 16 de mayo 2018, suscrita por el Lic. Hairo Gámez Ruiz, Jefe del Área Financiero Contable.



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

CONCLUSIONES

La presente evaluación permitió evidenciar que el Hospital Monseñor Sanabria, presenta debilidades en el control, gestión y seguimiento de las listas de espera en Consulta Externa Especializada de Vascular Periférico y procedimientos quirúrgicos.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, máxime lo evidenciado por este Órgano de Fiscalización y Control en el presente informe, relacionado con los tiempos de espera a ser atendidos los asegurados en la consulta externa del Hospital Monseñor Sanabria, específicamente en Vascular Periférico, ya que se evidenció pacientes nuevos con una espera mayor al año, y en el caso de los procedimientos quirúrgicos es de aproximadamente dos años y medio.

Asimismo, el rezago de pacientes pendientes de procedimientos quirúrgicos desde el 2015 a pesar de estarse resolviendo del 2018 hacia años anteriores.

Por otro lado, pacientes catalogados como nuevos y subsecuentes con más de una cita programada en la especialidad de Vascular Periférico, presentando una frecuencia de dos, tres y hasta cuatro meses.

Llamó la atención de esta Auditoría que, por medio de la revisión de la base de datos de la asignación de citas en Consulta Externa, existen 19 pacientes que de acuerdo con su lugar de residencia registrado y en consulta a la Administración Activa del nosocomio, no pertenecen al área de atracción y por ende a ese centro, lo que genera que se engrose la lista de espera de ese hospital.

RECOMENDACIONES

AL DR. EDDY APUY MUÑOZ, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR

1. Instruya a las Áreas de Salud para que verifiquen que la información de los asegurados que se incluye en el Sistema de Agendas y Citas vaya completa: dirección - provincia, cantón, distrito, etc.-, números de teléfono, entre otros. Lo anterior de acuerdo con el hallazgo 3 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 2 meses.**



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

AL DR. RANDALL ALVAREZ JUAREZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL VICTOR MANUEL MONSEÑOR SANABRIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Proceda a desarrollar una exhaustiva revisión de las listas de espera de procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgico, con la finalidad de estudiar aquellos casos con más tiempos de espera sin resolver, pacientes con múltiples citas pendientes y, del resultado obtenido, defina las estrategias -documentadas- que permitan depurar y gestionar de forma oportuna la lista de espera en beneficio del paciente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
3. Emita un recordatorio a las jefaturas médicas acerca de la importancia de resolver los casos pendientes con más años de espera a ser atendidos, ya sea por medio de un procedimiento quirúrgico y/o diagnóstico ambulatorio. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**
4. Gestione lo pertinente para la revisión de la información que se consigna en las bases de datos de las listas de espera de Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico y los quirúrgicos, en relación con los diagnósticos, fechas de nacimiento, números de cédula, teléfono como información personal, fechas de registro, citas y otros que considere pertinente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

AL DR. WILBURG DÍAZ CRUZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VICTOR MANUEL MONSEÑOR SANABRIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. Proceda a desarrollar una exhaustiva revisión de las listas de espera de Consulta Externa, y del resultado obtenido, defina una estrategia documentada que permita depurar la lista de espera y un accionar oportuno en beneficio del paciente. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con el Dr. Eron García Acosta, Director Regional a.i., la Dra. Mandy Patricia Ocaña Solano, Asesora, y el Lic. Luis Andrey Vázquez Sáenz, Asesor Legal de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, además, con el Dr. Randall Alvarez Juárez, Director General, el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Jefe de Consulta Externa, el Lic. Miguel Carranza Díaz, Control Interno, la Licda. Nicida Hurtado Álvarez, REDES quienes manifestaron por parte del nosocomio que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“...Valorar la posibilidad de una recomendación a la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, en relación con la información que se alimenta en Consulta Externa, ya que es resorte directo de las Áreas de Salud, siendo que inclusive no podemos modificar los datos.

...El Dr. Díaz indica que, en relación con la solicitud de una propuesta para la depuración de lista de espera en Consulta Externa por parte de la Dirección Médica, la misma fue remitida vía correo electrónico en su momento y que aportará a la Auditoría”.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Javier Robledo Mendoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

RMJM/JRM/lba



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

ANEXO 1

Revisión Agenda - cupos libres en el SIAC Vascular Periférico - Hospital Monseñor Sanabria Período: del 2 de enero al 14 de mayo 2018

Fecha	Hora	Cupo	Estado	Tipos de consulta	Equivalente en # de cupo
12/01/2018	01:00 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
12/01/2018	01:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
12/01/2018	01:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
12/01/2018	01:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/01/2018	11:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
09/02/2018	01:00 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
23/02/2018	01:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2018	01:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2017	01:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2018	02:00 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
23/02/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
01/03/2018	02:00 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
01/03/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
01/03/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
01/03/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
02/03/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
02/03/2018	02:40 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
02/03/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
09/03/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
09/03/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
15/03/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
15/03/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
15/03/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
16/03/2018	01:00 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	01:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	01:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	02:00 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
16/03/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post Operados	1
22/03/2018	09:00 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
22/03/2018	09:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
22/03/2018	12:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
22/03/2018	01:15 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	07:00 a.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	07:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	07:45 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	08:00 a.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	08:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	09:00 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1





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

26/03/2018	09:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	09:45 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	10:00 a.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	10:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	10:45 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	11:00 a.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	11:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	11:45 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	12:30 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	12:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	01:00 p.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	01:30 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	01:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	02:00 p.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/03/2018	03:00 p.m.	Nuevo*	Libre	No aplica	2
26/03/2018	03:00 p.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
13/04/2018	02:15 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
13/04/2018	02:30 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
13/04/2018	02:45 p.m.	Subsecuente	Libre	Post operados	1
26/04/2018	09:00 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
26/04/2018	09:30 a.m.	Subsecuente	Libre	No aplica	1
Total de cupos					72

Fuente: SIAC, Licda. Jessica Chacón López, Jefe de REDES, H.M.S.

*Cupos dobles por ser nuevos.