



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

AGO-86-2019
19-8-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el programa de actividades especiales del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

Los resultados del estudio evidencian que las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, en el periodo 2018 aumentaron en 3.396,38 (un 4 %) las horas programadas respecto al año 2017.

Además, se comprobó que la mayor parte de actividades no médicas de las áreas de salud, están orientadas a asuntos técnicos – administrativos, como es la atención de comisiones y programas (readaptación y/o reubicación del puesto, comisión diabetes Mellitus, síndrome metabólico, apoyo EDUS, atención integral al trabajador, programa anemias), con una participación interdisciplinaria de médicos y otros profesionales, donde a nivel de regional colaboran 39 profesionales en medicina.

De acuerdo con el análisis realizado por esta Auditoría, se estimó que los médicos generales de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, utilizaron 7.867 horas en el periodo 2018, para atender asuntos no relacionados con la atención directa de los usuarios, representado por 31.467,84 consultas anuales de Medicina General que no se otorgaron a la población.

Sin embargo, a la fecha de la evaluación no fue posible obtener un impacto para la salud de las personas o beneficio en las finanzas institucionales, lo cual es congruente con el criterio de la mayoría de los Directores Médicos, respecto al limitado valor agregado de ciertas comisiones, así como a la poca capacidad resolutoria y necesidad de recurso humano del primer nivel de atención, lo cual es concordante con el informe AGO-77-2019 “Evaluación de las actividades administrativas asignadas a los médicos generales de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte”, en el cual se recomendó a la Gerencia Médica realizar un análisis de las funciones que podrían no estar generando un impacto positivo en el primer nivel de atención.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, instruir sobre la necesidad de mejorar la calidad de la información registrada en el Sistema Identificación Agendas y Citas (SIAC), así como realizar las gestiones pertinentes de reasignación de las plazas de médico jefe 1 en las áreas de salud de Aguas Zarcas y Pital acorde a la normativa aplicable en la materia.



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

AGO-86-2019
19-8-2019

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS A LOS MÉDICOS GENERALES DE LAS ÁREAS DE SALUD ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE. U.E. 2499

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del programa del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la utilización del tiempo asignado a los profesionales en ciencias médicas en labores administrativas, actividades asistenciales, docencia, investigación, comisiones y otras actividades no sustantivas, desarrolladas por los profesionales en ciencias médicas de las áreas de salud adscritas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el comportamiento de las atenciones médicas, horas programadas y utilizadas en la Consulta Externa en Medicina General de las áreas de salud de la Región Huetar Norte.
- Evaluar el tiempo utilizado dentro de la jornada ordinaria, para la ejecución de actividades administrativas, asistenciales, docencia, investigación, comisiones y otras no sustantivas, de los profesionales en ciencias médicas de las áreas de salud.
- Verificar la labor que realizan los médicos en las actividades administrativas de las áreas de salud y la necesidad real de mantener a esos profesionales en asuntos no relacionados con la atención directa de los asegurados.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la información relacionada con el tiempo asignado a los profesionales médicos en labores administrativas, actividades asistenciales, docencia, investigación y otros, de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte.

La información recopilada y sujeta de análisis se delimitó a los profesionales médicos generales inscritos en el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica que laboraban en las áreas de salud de la Red Huetar Norte, entre enero y diciembre de 2018; a partir de los datos suministrados por las autoridades de las unidades médicas.



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

En la evaluación no se considerarán a profesionales en ciencias médicas de: Farmacia, Microbiología, Odontología, Psicología, y Nutrición.

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 y demás normativa aplicable.

METODOLOGÍA

- Revisión de los siguientes documentos, archivos digitales y sistemas de información:
 - Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC).
 - Cubos de Consulta Externa del sistema Expediente Digital Único en Salud (EDUS).
 - Formularios de Consolidación de Comisiones Institucionales Tipo (M-F) en las áreas de salud.
 - Oficios:
 - GM-S-3901-15 del 10 de abril de 2015, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, referente a las comisiones institucionales aprobadas según nivel de atención.
 - Oficio DRSS-PLA-CI-1074-16 del 5 de mayo de 2016, suscrito por el Dr. Jorge Fonseca Renault, Director de Red de Servicios de Salud, cuyo tema trata de la Programación de la Consulta Externa o Consulta Ambulatoria No Especializada en las áreas de salud de primer y segundo nivel de atención.

- Entrevistas, narrativas y/o solicitud de información a los siguientes colaboradores:
 - Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte.
 - Licda. Ana Campos Bolaños, Supervisora de REDES y Estadísticas de Salud de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte.
 - Dr. Henry Esquivel Céspedes, Director Médico del área de salud Fortuna.
 - Dr. Randall Chavarría Flores, Director Médico del área de salud Santa Rosa.
 - Dr. Álvaro Rodríguez Montero, Director Médico del área de salud Aguas Zarcas.
 - Dra. Adelina Salazar Chacón, Directora Médica a.i. del área de salud Pital.
 - Dr. Ricardo García Vargas, Director Médico del área de salud Guatuso.
 - Dra. Patricia Salazar Hidalgo, Director Médico del área de salud Florencia.
 - Dra. Thais Ching Zamora, Director Médico del área de salud Ciudad Quesada.
 - Dr. Rubén Flores Campos, Director Médico del área de salud Los Chiles.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 6 de febrero del 2009.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, Gerencia Médica, versión 1.7, 2016.



DISPOSICIONES RELATIVAS A 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 8292. 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:

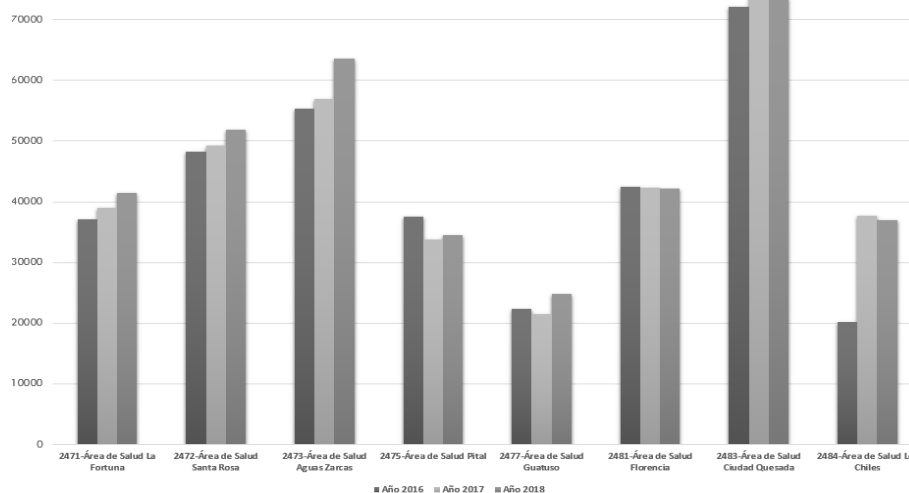
“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable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

HALLAZGOS

1. SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL EN LAS ÁREAS DE SALUD

Del análisis de la información registrada en el Sistema del Expediente Digital en Salud (EDUS), por la las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, se determinó que en la mayoría de las unidades el comportamiento de las atenciones médicas, horas programadas y utilizadas en la Consulta Externa, muestran un crecimiento entre un 2 % y 12 %, según se muestra en el siguiente gráfico 1:

GRÁFICO 1
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE
CONSULTAS GENERALES 2016-2018



Fuente: elaboración propia, consulta EDUS realizada por la MSc. Ana Isabel Campos Bolaños, Supervisora Redes, Región Huetar Norte al 9 de abril de 2019.



Las Unidades que muestran mayor crecimiento en el total de consultas son las áreas de salud Fortuna, Santa Rosa, Aguas Zarcas; mientras que Florencia, Ciudad Quesada y Los Chiles, muestran una producción lineal sin variaciones significativas. En el caso de Pital y Guatuso reflejan un crecimiento de un 2 % y 16 % en las atenciones médicas del periodo 2018, en el 2017 las consultas decrecieron un 10% y 4 %, respectivamente, en relación con el 2016.

Durante el periodo comprendido de enero a diciembre de 2018, las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, reflejaron 368.955 consultas (un 4 %), de las 95.830,30 horas programadas utilizaron 91.526,24 para una efectividad regional en la programación de 96 %, según se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO 1
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE
HORAS PROGRAMADAS & HORAS UTILIZADAS
ÁREAS DE SALUD
ENERO – DICIEMBRE 2018

Áreas de Salud	Horas Programadas	Horas Utilizadas	Diferencia	Perdidas	Sustituidas	Recargos	Gestión citas perdidas	Efectividad programación	Consultas por hora
2471-Área de Salud La Fortuna	9.891,00	9.166,22	724,78	1.299	643	4.348	384 %	93 %	4,5
2472-Área de Salud Santa Rosa	14.877,95	13.200,95	1.677,00	4.630	1.555	217	38 %	89 %	3,9
2473-Área de Salud Aguas Zarcas	16.217,52	15.305,67	911,85	3.702	1.533	2.657	113 %	94 %	4,2
2475-Área de Salud Pital	8.922,60	8.905,75	16,85	3.785	2.917	1.108	106 %	100 %	3,9
2477-Área de Salud Guatuso	6.398,65	6.216,33	182,32	2.514	2.154	854	120 %	97 %	4,0
2481-Área de Salud Florencia	10.571,75	10.685,40	-113,65	2.489	1.858	2.447	173 %	101 %	3,9
2483-Área de Salud Ciudad Quesada	19.368,08	18.896,60	471,48	2.896	843	2.876	128 %	98 %	3,9
2484-Área de Salud Los Chiles	9.582,75	9.149,32	433,43	6.119	3.867	2.603	106 %	95 %	4,0
Total	95.830,30	91.526,24	4.304,06	27.434	15.370	17.110	118 %	96 %	4,0

Fuente: elaboración propia, consulta cubos EDUS realizada por la MSc. Ana Isabel Campos Bolaños, Supervisora Redes y Estadísticas en Salud al 9 de abril de 2019.

Si bien el porcentaje de gestión de citas perdidas establecido a nivel institucional debe situarse entre el 85 % y 100 % (sustituciones + recargados/perdidas), y el indicador de efectividad entre el 90 % y 100 % (horas utilizadas/horas programadas), el área de salud de Santa Rosa no cumplió con los indicadores de gestión de citas perdidas y efectividad.

A nivel regional de las 27.434 citas perdidas, sustituyeron 15.370 y realizaron 17.110 recargos; la gestión de citas perdidas en el periodo evaluado fue de 118 %, la mayoría de las áreas de salud reflejaron un indicador mayor al 100 %, excepto el área de salud Santa Rosa 38 %.

Además, las áreas de salud Florencia y Ciudad Quesada, disminuyeron la utilización de las horas en la Consulta Externa, aunque no existe un diagnóstico local que permita determinar las causas que originaron tal situación, es criterio de esta Auditoría que obedece a la participación de los médicos en la atención de otras actividades (comisiones, huelga, programas) asignadas a los médicos.

El artículo 4.5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público establece que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al sistema de control interno, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.



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

Las Directoras Médicas de las áreas de salud de Florencia y Ciudad Quesada, manifestaron:

“Estamos en la capacidad máxima de producción con el recurso humano tecnológico e infraestructura disponible, a través de los años se ha efectuado un trabajo de seguimiento y evaluación de los resultados e implementado estrategias para fortalecer la gestión local, sin embargo, para atender las directrices institucionales se han asignado horas médicos para programas, comisiones y labores técnicas administrativas en la unidad, lo cual impacta la programación en cada uno de los Ebáis”.

Los demás Directores Médicos de las unidades evaluadas, refirieron estar trabajando para lograr una mejor eficiencia en la prestación de los servicios de salud, optimizar la utilización y registro de las horas de los médicos en el Sistema Integrado de Agendas y Citas SIAC, consolidación de las comisiones los médicos de área en uno o dos días, implementado evaluaciones y seguimiento de cumplimiento de las metas mensualmente, mayor interacción y liderazgo de la Dirección Médica con la jefatura-coordinador-técnico de REDES y Estadísticas en Salud.

Por otra parte, el Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, respecto al incremento en la utilización de las horas programadas en las áreas de salud manifestó:

“A nivel Regional, se desde hace un año, se implementó la rendición de cuentas trimestral por parte de los Directores Médicos y su equipo de apoyo, lo cual nos ha permitido llevar una supervisión más directa en las unidades, también a nivel regional les facilitamos una herramienta denominada Plan de Trabajo, mediante el cual cada médico de Ebáis, puede visualizar si está cumpliendo con la meta establecida en el Plan Presupuesto para el periodo a evaluar, esta herramienta les genera indicadores de cumplimiento verde, amarillo rojo”.

La disminución de horas de la Consulta Externa-Medicina General en el 2018, podría haber impactado en la no atención de 1.428 pacientes; asimismo las 4.304,06 horas no utilizadas, repercutió en 17.216,24 consultas médicas que no se otorgaron a los usuarios de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, con un estimado de cuatro consultas por hora.

2. SOBRE EL TIEMPO DE LA JORNADA ORDINARIA DE LOS MÉDICOS UTILIZADO PARA LA ATENCIÓN DE COMISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DE SALUD

Se determinó que las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, utilizaron 7.867 horas de la jornada ordinaria contratada de los profesionales en ciencias médicas para la ejecución de actividades administrativas, actividades asistenciales, comisiones y otras actividades no sustantivas, representado por 31.468 consultas anuales de Medicina General, 9 % del total de las atenciones del 2018 que no se otorgaron a la población, sin considerar los permisos con goce de salario regulados en la normativa institucional.



CUADRO 2
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE
HORAS EJECUTADAS EN LA ATENCIÓN DE COMISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES
ENERO – DICIEMBRE 2018

ÁREAS DE SALUD	MÉDICOS EN COMISIONES	HORAS ANUALES	COSTO INSTITUCIONAL	CONSULTAS NO OTORGADAS
Área de salud Fortuna	4	366	€3.207.686,82	1.464
Área de salud Santa Rosa	6	1.991	€17.449.465,71	7.964
Área de salud Aguas Zarcas	6	1.284	€11.253.196,37	5.136
Área de salud Pital	3	282	€2.471.496,40	1.128
Área de salud Guatuso	4	480	€4.206.802,38	1.920
Área de salud Florencia	6	704	€6.169.976,83	2.816
Área de salud Ciudad Quesada	6	2.328	€20.402.991,55	9.312
Área de salud Los Chiles	4	432	€3.786.122,14	1.728
TOTAL	39	7.867	€68.947.738,19	31.468

Fuente: elaboración propia con base en Sistema Identificación Agendas y Citas (SIAC) información facilitada por los Directores Médicos de las áreas de salud.

La información anterior se obtuvo del Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC), módulo integrado al Expediente Digital Único en Salud (EDUS), reporte facilitados por los Directores Médicos de las ocho unidades evaluadas en el que se detalla la participación de los médicos en comisiones y otras actividades técnicas administrativas.

Las áreas de salud de la región Huetar Norte, tienen implementadas trece comisiones de las señaladas institucionalmente en el oficio GM-S-3901-15, las unidades con más participación son el área de salud de Ciudad Quesada (12), Santa Rosa (9), Florencia (8), Aguas Zarcas (7), según se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 1
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE
PARTICIPACIÓN EN COMISIONES TÉCNICAS INSTITUCIONALES
ÁREAS DE SALUD
2018-2019

OFICIO GM-S-3901-15 DEL 10 DE ABRIL DE 2015			COMISIONES ÁREAS SALUD
COMISIÓN	OBSERVACIONES		
1	Diálisis Ambulatoria	Por situación epidemiológica solo aplica para el Área de Salud Carrillo - Guanacaste	-
2	Vigilancia Epidemiológica	Dentro de esta Comisión se debe contemplar la CILOVE, COREVE, Inmunizaciones, Infecciones nosocomiales, Enfermedades crónicas y TB	7
3	Mortalidad Materno Infantil	Dentro de esta Comisión se debe contemplar la COLAMI, CORAMI y CHAMI; debido a que por su importancia se desarrolla en todos los niveles de atención.	4
4	Gasto	Comisión de corte Administrativo y fundamentada en la Política Presupuestaria Institucional.	8
5	Compra de Bienes y Servicios	JD según el art 17 de la sesión Nº 8002, Modelo de funcionamiento y organización del Área de Bienes y Servicios	-
6	Seguro por el Estado	Ley 5349 y proceso trasladado a la GM	
7	Bioética	JD según el art 1 de la sesión Nº7927	2
8	Violencia Intrafamiliar	Dentro de esta Comisión se debe contemplar la C. Niño y Niña, C. VIF y persona menor agredida, anciano agredido y abandonado	2

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 7 de 14



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

9	Emergencias y Desastres Naturales	Ley Nº8488	5
10	Educación Permanente	Dentro de esta Comisión se contempla la CLEP, CREP	2
11	Promoción de la Salud		-
12	Relaciones Laborales		4
13	Régimen No Contributivo		1
14	Salud Mental	Política Institucionales	-
15	Salud Ocupacional	Artículo 208 del Código de Trabajo	5
16	Gestión Ambiental	Acuerdo Nº024-MP	1
17	Farmacoterapia	Decreto Ejecutivo Nº19.343-S	7
18	Expediente en salud	JD artículo Nº12 de la sesión Nº7364	5
19	Incapacidades	Reglamento de Incapacidades	8

FUENTE: elaboración propia, datos oficina GM-S-3901-15 del 10 de abril de 2015/
cédula analítica - participación médicos en comisiones locales.

Adicionalmente, ejecutan las siguientes comisiones y/o programas institucionales, en las que el coordinador es un médico: readaptación o reubicación, Diabetes Mellitus, Síndrome Metabólico, apoyo EDUS, Atención Integral al Trabajador, programa anemias; sin embargo, no fue posible comprobar un impacto o beneficio directo, de esas comisiones, en la salud de los asegurados y en las finanzas de la institución, aunado a que el nivel regional no disponen del “Formulario de Consolidación de Comisiones Institucionales Tipo (M-F)” que permitan verificar los logros alcanzados o funciones de cada comisión.

La Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, en oficio GM-S-3901-15 del 10 de abril de 2015, hizo del conocimiento de los Directores de Sede, Directores de Gestión Regional y Red de Servicios de Salud, Directores de hospitales Nacionales y Especializados, Directores de hospitales Regionales y Periféricos, Directores de áreas de salud y otros departamentos adscritos a esa Gerencia, las comisiones institucionales aprobadas según nivel de atención; definiendo un total de diecinueve comisiones en las que deben tener participación las áreas de salud, excepto la Comisión de Diálisis Ambulatoria, que por la situación epidemiológica solo aplica para el Área de Salud Carrillo – Guanacaste.

El Dr. Jorge Fonseca Renault, Director de Red de Servicios de Salud, en oficio DRSS-PLA-CI-1074-16 del 5 de mayo de 2016, cuyo tema trata de la Programación de la Consulta Externa o consulta ambulatoria no especializada en las áreas de salud de primer y segundo nivel de atención, enviado a los Directores Regionales de Servicios de Salud en ese momento, indicó:

“... la programación de los centros de salud deberá responder a un 80 % del tiempo contratado, a la atención de la consulta clínica y a un 20 % deberá responder a la atención de otras actividades”.

La Contraloría General de la República, mediante el informe DFOE-SOC-IF-26-2015, del 21 de enero de 2016 “Informe de auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia de la gestión del servicio de Consulta Externa-Medicina General en el primer nivel de atención de la Caja Costarricense de Seguro Social”, indicó que el promedio de consultas por hora en las áreas de salud no alcanzaba el parámetro institucional:



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

“Al respecto, los Directores de las Áreas de Salud consultados, argumentaron que en el comportamiento de este indicador afecta la asignación de tareas diferentes a la consulta externa, por ejemplo, la participación en comisiones institucionales.

Un ejemplo de lo anterior se observó en una visita realizada por esta Contraloría al Área de Salud de la Fortuna, ya que los médicos de los seis EBAIS que la conforman se encontraban en una reunión de “Consejo Ampliado”, por lo que no brindaron consulta ese día, en consecuencia, los usuarios encuestados manifestaron su molestia debido a que no pudieron acceder a la consulta y tuvieron que recurrir al servicio de emergencias, lo que generó la saturación del servicio.

En síntesis, la situación comentada permite evidenciar que la institución no ha logrado, en los últimos diez años, mejorar la eficacia y la eficiencia requeridas en cuanto a la productividad de consultas, sino que contrario a lo normado, se han reducido el número de consultas, situación que repercute evidentemente en el servicio que se brinda, pues se limita la oferta y por ende no se cubre la demanda, generando la insatisfacción de los usuarios”.

Referente al tiempo de la jornada ordinaria contratada de los profesionales en ciencias médicas para la ejecución de actividades administrativas, actividades asistenciales, comisiones y otras actividades no sustantivas, el Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, manifestó:

“En la propuesta del Plan Presupuesto que presentan los Directores de las áreas de salud anualmente, a nivel regional, consideramos 80 % del tiempo destinado a la consulta y 20 % a otras actividades, esos son los indicadores que tenemos implementados, sin embargo, algunas unidades no lo cumplen”.

Al consultarle a los Directores Médicos de las áreas de salud, referente a las estrategias para reducir el tiempo programado a los médicos para atender comisiones y otras actividades técnicas administrativas, manifestaron:

“A partir del periodo 2019, se consolidó la coordinación de las comisiones en uno o dos médicos de la unidad para no afectar las atenciones en los Ebáis, también se fortalecieron las visitas domiciliares, cirugías ambulatorias y electros en médico un día determinado para cada atención independientemente del Ebáis de adscripción del paciente, esas acciones nos han dado buenos resultados, debido a que nivel institucional cada vez tenemos que atender más comisiones y programas con el mismo recurso, lo cual se refleja en un recargo administrativo de los profesionales en medicina”.

Referente al impacto de las actividades no médicas en la prestación de los servicios de salud, manifestaron:

“Las comisiones son una carga administrativa para los médicos, el valor que aportan a la gestión del área en mínima, la mayoría son de cumplimiento obligatorio, tenemos que



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

integrar comisiones Interinstitucionales donde ya se tiene participación de un médico; referente a la comisión de incapacidades el nivel de resolutivez en las áreas es mínimo ya que cuando son incapacidades prolongadas (Ortopedia) por lo general dependemos de la solución y atención de un segundo y/o tercer nivel, tenemos que destinar tiempo para realizar informes mensuales con información que se accesa a través de cubos; ahora tenemos que asignar a un profesional en medicina para que coordine los programas y/o clínicas que antes eran comisiones pero funcionan bajo la misma modalidad; nos exigen participación en comisiones cuando ni siquiera tenemos el recurso humano profesional para brindar una atención integral a los usuarios (Psicólogas, Nutricionistas, Trabajadoras Sociales, Médicos de Familia); hay comisiones que deberían ser asumidas por el nivel regional o central como la de Farmacoterapia y otras comisiones que deberían ser asumidas por el Ministerio de Salud ya que ellos son el ente rector”.

Las 7.867 horas anuales de la jornada ordinaria contratada de los profesionales en ciencias médicas para la ejecución de actividades administrativas, actividades asistenciales, comisiones y otras actividades no sustantivas, representan para la institución 31.468 consultas anuales, un costo estimado de ₡68,947.738.19 (sesenta y ocho millones novecientos cuarenta y siete mil setecientos treinta y ocho colones con diecinueve céntimos)¹, siendo que, el tiempo utilizado en esas actividades, limita -a los asegurados- la posibilidad de acceso a los centros de salud ante la falta de cupos y saturación de los servicios médicos, con el posterior riesgo de diagnósticos y tratamientos tardíos, en especial, en aquellos lugares donde existen brechas significativas entre la oferta y la demanda de los servicios de salud en los Ebáis.

3. SOBRE LOS REGISTROS DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE AGENDAS Y CITAS (SIAC)

Se determinó que la información registrada en el Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC), respecto a las actividades no médicas, carece de uniformidad en el registro, en la mayoría de las áreas de salud anotan diferentes nombres para una misma comisión; dan un calificativo general de “administrativos, permisos, reuniones”, cuando el médico asiste a comisiones, que limita conocer con exactitud las funciones realizadas por el profesional en salud, en otras unidades no hacen la indicación de las actividades no médicas en el sistema institucional.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, numeral 4.4 “Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información”, establecen:

“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”.

¹ Salario Médico Asistente General de ₡2.208.571.22.



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

La Licda. Ana Campos Bolaños, Supervisora de REDES y Estadísticas de Salud de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, respecto a la calidad y registro adecuado de las actividades en el Sistema Integrado de Agendas y Citas, manifestó:

“Estamos trabajando en coordinación con las jefaturas de REDES y Estadísticas de las áreas de salud para el correcto manejo de las agendas médicas, haciendo referencia que responsabilidad del técnico de REDES la calidad y el registro de la información que se ingresa en los sistemas instituciones; sin embargo, las unidades avanzan a diferente ritmo, todo depende del nivel de supervisión, control y seguimiento de la jefatura responsable.

La calidad de los datos es responsabilidad de cada área de salud quienes deben garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos, en especial, que permitan conocer el adecuado uso de los recursos institucionales a través de las actividades asignadas y realizadas por cada profesional en ciencias médicas”.

La omisión de datos o falta de uniformidad en los registros afecta la calidad de la información, así como la oportuna toma de decisiones por parte de los diferentes niveles jerárquicos de la institución.

4. SOBRE LAS PLAZAS DE MÉDICOS JEFE 1 EN LAS ÁREAS DE SALUD DE AGUAS ZARCAS Y PITAL

Se determinó la existencia de plazas de Médicos Jefe 1 en las áreas de salud de Aguas Zarcas y Pital que realizan funciones sanitarias de Médico Asistente General, sin mediar un proceso de reasignación, según lo establecido en la normativa institucional vigente.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público indica en el apartado “4.5.1. Supervisión constante” lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

El Dr. Álvaro Rodríguez Montero, Director Médico del área de salud de Aguas Zarcas, respecto a la gestión de para la reasignación de las plazas de Médico Jefe 1, a Médico Asistente General, refirió:

“Esas plazas están asignadas como Médico Jefe 1 en el área, así se les paga debido a que hace más de veinte años ellos eran los Directores Médicos de las Clínicas de San Miguel y Venecia, luego se consolidó el área de salud y se estableció una única unidad programática; pero no se ha realizado ningún cambio en la planilla para ajustar esas plazas al perfil del puesto de Médico Asistente General”.

Debido a que los recursos financieros involucrados y considerando que las personas son el principal recurso de las organizaciones, se muestra una débil gestión en el proceso de reasignación



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

de las plazas de Médico Jefe 1, por parte de la Administración de las unidades y Dirección de Red, que procure obtener la mayor eficiencia y eficacia de las operaciones, la supervisión y monitoreo de las actividades que ejecutan las oficinas de recursos humanos de las unidades adscritas.

CONCLUSIONES

Se determinó que la cantidad de atenciones médicas, las horas programadas y las utilizadas en la Consulta Externa-Medicina General reflejaron un aumento de 4 % en comparación del mismo periodo del 2017 en las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte. No obstante, el poco crecimiento en el 2018 que muestran las áreas de salud de Florencia y Ciudad Quesada podría ser derivado en parte, por la asignación de actividades técnico - administrativas, atención de comisiones, en especial, la atención de programas donde participa personal médico.

Asimismo, las 7.867 horas anuales de los profesionales en ciencias médicas destinadas para la ejecución de actividades administrativas, asistenciales, comisiones y otras actividades no sustantivas, representan para la institución un costo de €68.947.738,19 (sesenta y ocho millones novecientos cuarenta y siete mil setecientos treinta y ocho colones con diecinueve céntimos), siendo que, el tiempo utilizado en esas actividades, limita -a los asegurados- la posibilidad de acceso a los centros de salud ante la falta de cupos y saturación de los servicios médicos, con el posterior riesgo de diagnósticos y tratamientos tardíos, en especial, en aquellos lugares donde existen brechas significativas entre la oferta y la demanda de los servicios de salud en los Ebáis.

Referente a las comisiones técnicas institucionales avaladas por la Gerencia Médica para el adecuado funcionamiento según nivel de atención, es criterio de la mayoría de los Directores Médicos de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, que son “una carga administrativa” para los médicos de los Ebáis, donde las Unidades locales tienen poca capacidad resolutoria y existen aparentes necesidades de recurso humano para atender de demanda la población.

Debido a lo anterior, a nivel institucional es necesario emprender acciones para fortalecer el sistema de control interno y optimizar la prestación de los servicios de salud.

En cuanto al informe AGO-77-2019 “Evaluación de las actividades administrativas asignadas a los médicos generales de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte”, se recomendó a la Gerencia Médica realizar un análisis de las funciones que podrían no estar generando un impacto positivo en el primer nivel de atención, razón por la cual, se omite recomendar aspectos similares a las autoridades institucionales.



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

RECOMENDACIÓN

AL DR. GUSTAVO ZELEDÓN DONZO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DE RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con los hallazgos 1 y 2 del presente informe, en coordinación con los Directores Médicos de las áreas de salud adscritas de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, realizar un análisis del tiempo asignadas a los médicos generales de los Ebáis en las actividades técnicas - administrativas, comisiones y/o programas, que podrían no estar generando un valor en los servicios de salud y en las finanzas de la institución. Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría, un documento donde consten las acciones implementadas en cada unidad. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
2. De acuerdo con lo descrito en el hallazgo 3 de este informe, instruir a las autoridades locales de las áreas de salud adscritas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, la necesidad de mejorar la calidad de la información registrada en el Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC), a efectos de que indiquen -con exactitud- las actividades realizadas por los profesionales en ciencias médicas. Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría, un documento donde consten las acciones implementadas. **Plazo de cumplimiento: 3 meses.**
3. En coordinación con el ente técnico a nivel de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, efectuar las gestiones correspondientes para que las áreas de salud efectúen el proceso de reasignación de las plazas de Médicos Jefe 1 a Médico Asistente General, lo anterior de conformidad con la normativa institucional vigente en la materia y de acuerdo con lo descrito en el hallazgo 4 de este informe. Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría, un documento donde consten las acciones implementadas. **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 de la presente evaluación fueron comunicados el 12 de agosto de 2019, con funcionarios de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte: Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director de Red; Dr. Eudal Alfaro Barrantes, Médico Asistente; Licda. Ana Campos Bolaños, Supervisora de REDES y Estadísticas en Salud; quienes refirieron estar de acuerdo con las recomendaciones y con los plazos establecidos para el cumplimiento.



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

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Hellen Ortega Chamorro
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
JEFE DE SUBÁREA

OSC/GAP/HOCH/jfrc

Ci: Dr. Mario Ruíz Cubillo, Gerente Médico.
Auditoría.