



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

**AGO-89-2018**  
**09-08-2018**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el apartado de estudios especiales del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, así como en atención del punto 9 de la minuta 03-2018 de la Comisión de Análisis de Denuncias, con el objetivo de evaluar la gestión en el control de las agendas médicas mediante el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) en el hospital de La Anexión.

La evaluación permitió evidenciar que existen debilidades en el proceso de análisis y control de la producción de la Consulta Externa Especializada, por cuanto no han sido suficientes para optimizar la gestión de los cupos, asignación de citas, identificar inconsistencias en la asignación de estas, esto de acuerdo con la información emitida por el SIAC, aunado a la falta de documentación de un informe de rendición de cuentas que se debe presentar mensualmente a la Dirección General del hospital.

Se identificaron, además, citas canceladas en horas fuera de la jornada laboral de las secretarías de Consulta Externa, sin que la jefatura de Registros Médicos identificara esa situación, por lo que es importante que determinen las causas y apliquen las medidas correctivas correspondientes.

En virtud de lo expuesto, se formularon recomendaciones dirigidas a las jefaturas de Consulta Externa y de Registros Médicos del hospital La Anexión, tendentes a fortalecer las actividades de control en la gestión de agendas y citas de la Consulta Externa Especializada.



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

AGO-89-2018  
09-08-2018

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL CONTROL DE AGENDAS MÉDICAS MEDIANTE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN, AGENDAS Y CITAS (SIAC) EN EL HOSPITAL LA ANEXIÓN, U.E. 2503

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento de las actividades especiales contempladas en el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna y en atención de la minuta 03-2018, punto 9, de la Comisión de Análisis de Denuncias.

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la veracidad de los hechos señalados en el punto 9 de la minuta 03-2018 de la Comisión de Análisis de Denuncias con respecto al control interno en el uso de las agendas y asignación de citas mediante el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) en el hospital de La Anexión.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de los datos gestionados mediante el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC), relacionado con la asignación de cupos, asignación y cancelación de citas, y el control ejercido por las jefaturas de Registros Médicos y Consulta Externa durante el primer trimestre del 2018, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

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

Análisis y revisión de los siguientes documentos:

- Plan-Presupuesto 2017 – 2018 del servicio de Registros Médicos.
- Cuadro estadístico 11 sobre los registros de Consulta Externa y cuadro 22 sobre listas de espera.
- Datos obtenidos de los cubos de información del Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC).
- Horarios y distribución de los asistentes de Registros Médicos.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 2 de 14

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Entrevistas y sesiones de trabajo con los siguientes funcionarios:

- Dra. Silvia Elena Ruiz Marchena, jefe a.i. Consulta Externa.
- Licda. Maziel Serrano Elizondo, jefe de Registros Médicos.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Salud N° 5395, octubre de 1973.
- Ley General de Administración Pública N° 6227, noviembre 1978.
- Ley General de Control Interno N° 8292, setiembre 2002.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales, junio 1971.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada versión 1.7.
- Oficio GM-AES-8676-16 del 4 de marzo 2016.

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO N° 8292

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 debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## ANTECEDENTES

El 23 de abril del 2018 la Auditoría Interna recibió denuncia referente a supuestas irregularidades presentadas en el servicio de Registros Médicos entre las que se mencionan: utilización inadecuada de cupos y asignación de citas mediante el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC), cancelación de citas para asignarlas a otros pacientes, y resguardo de citas por parte del personal de Registros Médicos, por esta razón mediante la minuta 03-2018 en el punto 9, la Comisión de Análisis de Denuncias acuerda verificar los puntos denunciados.



## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA GESTIÓN DE CUPOS DE CONSULTA EXTERNA Y EL ÍNDICE DE CITAS PERDIDAS.

La denuncia presentada a esta Auditoría indica que hay cupos de la consulta externa que no son utilizados, especialmente por ausentismo del paciente, lo que impacta en la agenda del profesional médico, al no programarse cita y no realizar la consulta durante ese tiempo programado.

Al respecto, se identificó subutilización de los cupos habilitados en el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) para las consultas de Medicina Interna, Geriátrica, Oftalmología, Medicina del Trabajo y Medicina Familiar; asimismo, debilidades en la gestión de las citas perdidas, especialmente de los servicios de Geriátrica, Gastroenterología y Medicina Familiar, lo anterior producto de debilidades en los análisis efectuados a la producción de los servicios de la Consulta Externa Especializada en el informe de rendición de cuentas, y en la implementación de planes de mejora por parte de las jefaturas de Consulta Externa y Registros Médicos, aunado a que no hay documentación formal de dicho informe.

La revisión efectuada a los datos del SIAC permitió identificar las siguientes situaciones:

- Los servicios de Medicina Interna, Geriátrica, Oftalmología, Medicina del Trabajo y Medicina Familiar no utilizaron la totalidad de los cupos disponibles registrados en el primer semestre del 2018, según el siguiente detalle:

**Tabla 1.**  
**Porcentaje de cupos utilizados y no utilizados**  
**Consulta Externa Especializada hospital de La Anexión**  
**Primer trimestre 2018**

Servicio	Total de cupos	Cupos utilizados	% utilizados	No utilizados	% No utilizados
Medicina Interna	2.246	2.002	89,14 %	244	10,86 %
Geriátrica	1.173	1.029	87,72 %	144	12,28 %
Oftalmología	683	591	86,53 %	92	13,47 %
Medicina del Trabajo	502	343	68,33 %	159	31,67 %
Medicina Familiar	832	401	48,20 %	431	51,80 %

**Fuente:** Elaboración propia con información de los Cubos SIAC.

Como se observa en la tabla 1, el servicio que presentó mayor cantidad de cupos no utilizados durante el período evaluado fue Medicina Familiar, que registra una subejecución del 51,80 %, seguido de Medicina del Trabajo con un 31,67 % y Oftalmología con un 13,47 %.

- De la muestra seleccionada se registran 1.119 cupos de 18.946 habilitados en el sistema, a los cuales no se les asignaron citas, donde las horas que más presentaron esa condición fueron a las 10:00 am, 11:00 a.m. y 2:00 pm (ver Anexo 1).
- Se identifica el caso del Dr. Emanuel Briones Rodríguez, donde el 28 de febrero del 2018 registró 11 citas asignadas en la consulta de Geriátrica de 9:00 am a 2:00 pm y ese mismo día registraba citas asignadas y atendidas de 8:00 am a 11:00 am en el servicio de Medicina Interna.



- De igual forma, la Dra. Sofía Soto Ramírez registraba citas asignadas el 2 de marzo del 2018 de 8:00 am a 12:00 pm en la Clínica del Dolor y ese mismo día de 7:00 am a 2:00 pm se identificaron citas en Oftalmología.
- Entre el 2017 y el 2018 se registran 46 citas asignadas a pacientes menores de 60 años en el servicio de Geriátrica, donde se identifican incluso adolescentes y funcionarias del servicio de Redes, como los casos de Laura Sánchez Contreras, Verónica Rojas Fajardo y Cristy Montiel Briones (ver Anexo 2), así como Mayra Iveth Ramos Zúñiga, quien registra una cita asignada y cancelada posteriormente por ella misma.
- Al Dr. Luis Diego Murillo Ávila, en el primer trimestre del 2018, se le habilitó un cupo diario de atención de consulta en Geriátrica a las 12:00 pm, el cual no fue utilizado porque no se le asignaron citas, a excepción de los días 18 y 30 de enero, 5, 19, 21, 22 de febrero, y 6, 9, 13, 15, 19, 21 y 22 de marzo del 2018.
- En relación con la gestión de citas perdidas, se identificó lo siguiente:

**Tabla 2.**  
**Gestión de citas perdidas**  
**Consulta Externa Especializada hospital de La Anexión**  
**Primer trimestre 2018**

Servicio	Perdidas	Sustituidas	Recargos	Indicador
Medicina Familiar	29	1	0	3,45 %
Geriátrica	149	16	10	17,45 %
Gastroenterología	19	2	7	47,37 %
Dermatología	242	41	146	77,27 %
Ginecología	129	18	133	117,05 %
Obstetricia	112	14	119	118,75 %
Cirugía General	153	35	200	153,59 %
Oftalmología	76	39	80	156,58 %
Urología	94	13	141	163,83 %
Medicina Interna	288	59	461	180,56 %
Ortopedia	215	56	631	319,53 %
Cirugía Infantil	27	2	86	325,93 %
Medicina del Trabajo	2	1	22	1.150,00 %

**Fuente:** Elaboración propia con información de los Cubos SIAC.

Según la Guía para la Gestión de Consulta Externa Versión 1.7, el indicador de gestión de citas perdidas debe estar entre el 85 % y el 100 %, siendo en este caso Medicina Familiar, Geriátrica y Gastroenterología los servicios que se encuentran con una menor gestión de dicho indicador; por el contrario, Medicina del Trabajo, Cirugía Infantil y Ortopedia registran un mayor porcentaje de recargos y citas sustituidas en relación con las perdidas.



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

La citada Guía, sobre el “Control de Agendas”, indica:

“La Jefatura de Consulta Externa deberá velar por el adecuado uso de las agendas, verificando que la meta propuesta al momento de la determinación de la capacidad instalada se cumpla. Es importante reiterar que, la apertura de las agendas y cierres de las mismas es responsabilidad exclusiva de esta Jefatura.

Mensualmente, se deberá informar a la Dirección Médica y las Jefaturas que brindan atención de consulta externa sobre el cumplimiento de metas y los inconvenientes evidenciados de manera particular, documentando así las medidas correctivas”.

Además, sobre la “Rendición de cuentas” señala:

“Siendo que la Consulta Externa es un servicio que se desarrolla mediante la colaboración de Servicios Médicos y No Médicos, mensualmente deberá analizar la producción lograda y la implementación de los planes de mejora elaborados y ejecutados en los diferentes períodos. Este informe deberá ser realizado conjuntamente con la Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicio de Consulta Externa”.

Mediante oficio GM-AES-8676-16, del 4 de marzo 2016, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, emitió un recordatorio a los Directores Médicos, Supervisores Regionales y a las Jefaturas de REDES, sobre la normativa vigente para la gestión de agendas, citas, registro y reporte de estadísticas de Consulta Externa, señalando textualmente lo siguiente:

“(…) es responsabilidad del personal de REDES 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. También es competencia del personal de REDES llevar el control de la asistencia y sustitución, así como el 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”.

Lo descrito obedece a que no se realizaron eficientemente las acciones correspondientes a la revisión de la asignación de cupos y aprovechamiento de éstos, control en las agendas y en las citas, con información que emite el SIAC y los cubos de información del Expediente Digital Único en Salud (EDUS), aunado a la inexistencia de un informe de rendición de cuentas documentado donde se detallen las inconsistencias y las medidas correctivas aplicadas.



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

La Dra. Silvia Elena Ruíz Marchena, jefe a.i. de Consulta Externa, en relación con el informe de rendición de cuentas, indicó:

“El informe de rendición de cuentas no se hacía y actualmente se está trabajando en eso, realizando análisis de las estadísticas e indicadores; lo que no se ejecuta es la documentación de dichos análisis, ya que se realiza de forma verbal, como parte de las labores propias de las jefaturas de Consulta Externa y de REDES”.

Sobre el control de las agendas y la asignación de cupos, mencionó:

“Los médicos envían a la jefatura de Consulta Externa las programaciones por horario y por servicio, y con base en eso se definen los cupos de pacientes nuevos y subsecuentes, hay especialidades como gastroenterología en que los médicos realizan procedimientos donde solo pueden ver un paciente en una hora, o por el contrario pueden ver 2 o 3 dependiendo de los estudios, en algunos casos la jefatura de consulta externa se reúne con los médicos especialistas para definir y aclarar porque están estableciendo las programaciones en la atención de la consulta, ya que ellos solo envían la programación por horas pero no especifican claramente en qué tipo de consultas o procedimientos requieren asignar más o menos pacientes, (...) hay especialidades como geriatría donde se comenzó a realizar una revisión de los cupos asignados ya que se detectaron algunas situaciones que habían que corregir las cuales se atendieron principalmente con la llegada de las otras geriatras, a partir de febrero o marzo se llevaron a cabo una redistribución de las labores con los otros geriatras”.

Se le consultó por los pacientes de menos de 60 años registrados en la consulta de Geriatría, indicando:

“En cuanto a esto existe preocupación por parte de la jefatura de Consulta Externa, ya que el proceso está bien establecido, todas las referencias que llegan al hospital incluso las de mano pasan por la oficina de Consulta Externa después de pasar por la oficina de citas para la verificación, ninguna asistente de redes está autorizada a asignar a un paciente, que no tenga visto bueno de la jefatura de consulta externa, a menos que sea el médico especialista el que solicite la inclusión de un paciente”.

La Licda. Maziel Serrano Elizondo, jefe de Registros Médicos, mencionó:

“Cada 15 días aproximadamente ingreso en las agendas de las compañeras para la supervisión, cuando se realiza una apertura de agenda nueva yo hago una revisión antes de habilitarla, les reviso horas, actividades, que no queden espacios sin actividades, la producción, entre otros. Se lleva a cabo el informe mensual de estadística, en conjunto con la jefatura de consulta externa se realizan análisis de forma verbal, esto como parte de las labores diarias que nos corresponden.



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

A la hora de abrir la agenda se abre un cupo nuevo por hora, igual voy con ellas y reviso las variables en el sistema. Con el EDUS iniciamos aproximadamente en agosto del 2017 y desde entonces se ha venido con una constante revisión de este aspecto”.

Sobre las citas asignadas a pacientes menores de 60 años en Geriatría, la Licda. Serrano Elizondo agregó:

“Yo hice extracción de cubos por edad, yo le hablé a la coordinadora de consulta externa sobre esta situación solo que fue de forma verbal que se le informó, esto se presenta por la mala digitación en el momento de asignar la cita ya que se puede digitar otra persona”.

En cuanto a los porcentajes de recargos, la Licda. Serrano Elizondo mencionó que existen debilidades en el sistema para la asignación de recargos como sustitutos de pacientes que no acuden a la cita, ya que si el recargo llega antes que el usuario con cita asignada, se le da check de asistencia al recargo, y si no llegó el otro paciente no se puede realizar la sustitución por cuanto ya el recargo tiene la entrada registrada y se le han tomado los signos, esto genera que los porcentajes de sustitución no sean los reales.

La existencia de debilidades en los controles de la producción de la Consulta Externa, como la presentación de informes de rendición de cuentas y planes de mejora en los servicios, puede generar el desaprovechamiento de horas de consulta (tal y como se planteó en la denuncia y que fue verificado por esta Auditoría, afectando la atención de los pacientes); así como efectuar inadecuados registros en el sistema que -de no corregirse- pueden afectar los indicadores y estadísticas de producción; aunado a lo anterior, se incrementa la posibilidad de no detectar una eventual utilización irregular de las agendas.

## 2. SOBRE LA CANCELACIÓN DE CITAS

La denuncia indica que en el servicio de Registros Médicos se cancelan citas a pacientes y se les llama para reprogramarlas debido a vacaciones o incapacidades del médico tratante, liberando espacios para otorgarlos a otros pacientes.

Al respecto, se determinó que no se lleva a cabo el análisis de las citas canceladas en los servicios que forman parte de la Consulta Externa Especializada, esto como mecanismo de control para gestionar eficientemente las agendas; lo anterior se evidenció por cuanto la jefatura de Registros de Médicos desconocía que se registraban cancelación de citas fuera de la jornada laboral de las secretarías de Consulta Externa.

En el SIAC se identificaron citas canceladas en horas de la madrugada, de acuerdo con el siguiente detalle:





**Tabla 3.**  
**Citas canceladas en la madrugada**  
**Servicio de Consulta Externa del hospital La Anexión**  
**Del 01/03/2018 al 30/04/2018**

Servicio	Total citas canceladas	Canceladas en la madrugada
Ortopedia	30	11
Urología	22	6
Geriatría	16	4
Cirugía General	7	1
Pediatría	1	1
Ginecología	21	3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>26</b>

**Fuente:** Sistema de Agendas y Citas

En la tabla 3 se observa que de 97 citas canceladas en los servicios que se consideraron en la muestra, 26 se suspendieron en horas de la madrugada, siendo que el personal de Registros Médicos solo labora en jornada ordinaria.

Mediante oficio GM-AES-8676-16, del 4 de marzo 2016, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, emitió un recordatorio a los Directores Médicos, Supervisores Regionales y a las jefaturas de REDES, sobre la normativa vigente para la gestión de agendas, citas, registro y reporte de estadísticas de Consulta Externa, señalando textualmente lo siguiente:

“(…) es responsabilidad del personal de REDES 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”.

Las Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el punto 4.2. “Administración y operación de la plataforma tecnológica”, indican:

“4.2.1 Toda unidad de TIC debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

- (...) Vigilar de manera constante la disponibilidad, capacidad, desempeño y uso de la plataforma, asegurar su correcta operación y mantener un registro de sus eventuales fallas y soluciones.
- Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas”.

En el momento que esta Auditoría se encontraba efectuando la presente evaluación, el Sr. José Joaquín Moraga Rodríguez, funcionario del Centro de Gestión Informática del hospital La Anexión, realizó una revisión de los equipos de cómputo del personal de Redes, identificando que en cinco



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

de ellos se encontraba desconfigurada la zona horaria, ya que tenían asignada la “UTC-06:00 Guadalajara México”, por lo que la Licda. Maziel Serrano Elizondo, jefe de Registros Médicos, señaló esto como una posible causa de los registros de cancelación de citas en horas de la madrugada, no obstante, la configuración correcta que se utiliza institucionalmente es la UTC-06:00 América Central, la cual tiene el mismo huso<sup>1</sup> horario.

En consulta realizada a la Licda. Serrano Elizondo, sobre las cancelaciones de citas y la sustitución posterior de estas, indicó:

“Si la cita se canceló, el cupo se debe asignar a otra persona y por eso aparece asignada a otra persona ya que se hace una sustitución, y en cuanto a que se registran las horas de la madrugada desconozco por qué razón se da ya que el personal trabaja de 7:00 am a 4:00 pm, se puede deber a errores de sistema”.

En las pruebas realizadas por esta Auditoría no se logró determinar la veracidad de lo denunciado, no obstante, la ausencia de un control de las citas canceladas mediante análisis de personas que realizan la cancelación, las horas y las sustituciones puede generar que las citas sean gestionadas incorrectamente o, bien, que no se detecten inconsistencias tecnológicas que afecten el adecuado uso de la plataforma tecnológica y los sistemas de información institucionales.

## CONCLUSIONES

Los servicios de Registros Médicos forman parte importante de la gestión de los centros de salud a nivel nacional, por cuanto tienen - entre otras acciones - la labor de gestionar las agendas y citas de los profesionales del sector salud y, además, brindan un apoyo importante a las jefaturas de Consulta Externa en el adecuado control interno que deben realizar para optimizar los recursos y utilizar adecuadamente las agendas médicas. Por esta razón se les ha delegado, a las jefaturas de Consulta Externa y de Registros Médicos, la responsabilidad de efectuar, mensualmente, el análisis sobre la producción de los servicios médicos y la adecuada gestión de las agendas médicas; no obstante, en el caso del hospital La Anexión se determinaron debilidades en esas gestiones inherentes a sus cargos, al identificarse que se registran en el Sistema de Información de Identificación, Agendas y Citas (SIAC), cupos que aparecen asignados a los profesionales médicos, pero que no son otorgados mediante citas; incongruencias en citas fijadas a algunos doctores, por cuanto se da traslape de horas estipuladas; otorgamiento de citas en Geriatria a pacientes menores de 65 años, incluido personal de Registros Médicos; incumplimiento del indicador de gestión de citas perdidas establecido a nivel institucional, así como inadecuado control en la cancelación de citas, de tal forma que se identifiquen los motivos de cancelación y se determinen las causas de aquellos casos en los que se presentan irregularidades.

Por lo anterior, considera esta Auditoría que es importante que las jefaturas de Consulta Externa y de Registros Médicos cumplan adecuadamente con el informe de rendición de cuentas, donde se documenten los inconvenientes evidenciados y las medidas correctivas aplicadas.

<sup>1</sup> Cada una de las partes en que queda dividida la superficie terrestre por 24 meridianos igualmente espaciados y en que suele regir convencionalmente un mismo horario.





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

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. SILVIA ELENA RUIZ MARCHENA, JEFE DE CONSULTA EXTERNA Y A LA LICDA. MAZIEL SERRANO ELIZONDO, JEFE DE REGISTROS MÉDICOS AMBAS DEL HOSPITAL LA ANEXIÓN O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. Llevar a cabo la documentación de las gestiones realizadas en cuanto al análisis de la producción, seguimiento de indicadores y gestión de agendas y citas mediante el informe de rendición de cuentas que establece la Guía para la Gestión de Consulta Externa la cual debe ser presentada mensualmente al Director Médico del hospital.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de dos meses, la documentación del informe de rendición de cuentas donde se incluya el análisis, justificación en caso de requerirse y la aplicación de medidas correctivas en los casos evidenciados en los hallazgos 1 y 2 del presente informe.

### A LA LICDA. MAZIEL SERRANO ELIZONDO, JEFE DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL LA ANEXIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En coordinación con el Centro de Gestión Informática verifiquen si las cancelaciones de citas que se registran en horas de la madrugada se debieron a inconsistencias en la plataforma tecnológica, o caso contrario gestionar con la Unidad de Estadísticas en Salud como dueños de la aplicación EDUS-SIAC la verificación por la cual se presentó esta situación y aplicar las gestiones correspondientes según sus resultados. **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 comentados con el Dr. Anner Ángulo Leiva, Dr. Óscar Méndez Campos, Dra. Silvia Elena Ruiz Marchena y Licda. Evelyn Maziel Serrano Elizondo, Director General, Asistente de Dirección, jefe a.i. de Consulta Externa y jefe de Registros Médicos respectivamente, todos funcionarios del hospital La Anexión. Las observaciones realizadas por la Administración Activa a los resultados y recomendaciones del presente informe fueron analizadas y se ajustaron a criterio de esta Auditoría Interna.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Leonardo Díaz Porras  
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.  
JEFE SUBÁREA

GAP/LDP/

Ci: 1



**Anexo 1.**  
**Cupos habilitados por horas a las cuales no se les asignaron citas en la Consulta Externa del hospital La Anexión**  
**Primer trimestre 2018**

<b>Hora</b>	<b>Total de cupos sin citas asignadas</b>	<b>%</b>
10:00 AM	174	14,51 %
02:00 PM	165	13,76 %
11:00 AM	160	13,34 %
09:00 AM	148	12,34 %
08:00 AM	147	12,26 %
01:00 PM	130	10,84 %
07:00 AM	122	10,18 %
03:00 PM	75	6,26 %
12:00 PM	71	5,92 %
03:00 AM	1	0,08 %
06:00 AM	1	0,08 %
02:00 AM	1	0,08 %
12:00 AM	1	0,08 %
04:00 AM	1	0,08 %
01:00 AM	1	0,08 %
05:00 AM	1	0,08 %
<b>Total general</b>	<b>1.199</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Cubo de Información Sistema de Agendas y Citas.



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

**Anexo 2.**  
**Citas asignadas a pacientes menores de 65 años en el servicio de Geriatría del hospital La Anexión**  
**2017 – 2018**

Cédula	Edad	Fecha cita
505260016	1 AÑOS	28/11/2017
504970916	6 AÑOS	30/01/2018
504900700	7 AÑOS	02/10/2017
504530980	13 AÑOS	28/02/2018
504730094	14 AÑOS	19/09/2017
504450655	15 AÑOS	21/11/2017
504210763	19 AÑOS	18/09/2017
504110183	20 AÑOS	22/05/2017
503580685	30 AÑOS	28/02/2018
503510753	31 AÑOS	28/02/2018
503500581	31 AÑOS	12/10/2017
503440705	32 AÑOS	01/03/2018
503440705	32 AÑOS	19/03/2018
503340029	34 AÑOS	13/04/2018
503330294	34 AÑOS	30/01/2018
800900032	34 AÑOS	19/09/2017
503190495	36 AÑOS	18/04/2017
503050749	39 AÑOS	09/08/2017
502950900	40 AÑOS	05/04/2017
602680701	41 AÑOS	06/04/2017
502780172	43 AÑOS	28/03/2017
502800508	43 AÑOS	29/03/2017
502860627	43 AÑOS	26/10/2017
108360947	44 AÑOS	02/11/2017
502720602	45 AÑOS	25/05/2017
502620901	46 AÑOS	18/09/2017
502610280	47 AÑOS	22/09/2017
107430935	48 AÑOS	19/09/2017
502480158	49 AÑOS	17/04/2018
502370149	50 AÑOS	01/03/2017
502310247	51 AÑOS	24/10/2017
502250923	52 AÑOS	16/03/2018
502210802	52 AÑOS	19/09/2017
106170427	53 AÑOS	14/08/2017
502040498	54 AÑOS	19/09/2017





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

**Anexo 2.**  
**Citas asignadas a pacientes menores de 65 años en el servicio de Geriatría del hospital La Anexión 2017 – 2018**

Cédula	Edad	Fecha cita
501930775	55 AÑOS	09/01/2017
501980410	55 AÑOS	03/01/2017
501920204	56 AÑOS	19/09/2017
501960686	56 AÑOS	04/12/2017
501840973	57 AÑOS	24/10/2017
501840222	57 AÑOS	24/10/2017
501850087	57 AÑOS	20/07/2017
501750935	58 AÑOS	05/04/2017
601420274	58 AÑOS	22/09/2017
501720843	59 AÑOS	11/10/2017
501710946	59 AÑOS	24/08/2017

**Fuente:** Cubo de información Sistema de Agendas y Citas