



**AS-ASS-170-2022**  
8 de agosto de 2022

Doctora  
Maria Eugenia Villalta Bonilla, directora  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – 2102**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la gestión de las agendas médicas en la Consulta Externa Especializada del Hospital San Juan de Dios.**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el periodo de 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre los aspectos relacionados con el aparente cierre de agendas en la Consulta Externa Especializada en el Hospital San Juan de Dios, a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

Lo anterior, en atención a oficio HSJD-DG-1398-2022, suscrito por su persona, en calidad de directora general a.i. del Hospital San Juan de Dios, mediante el cual solicitó a este Órgano de Fiscalización y Control, apoyo y colaboración a fin de revisar aspectos relacionados con el presunto cierre de agendas en la Consulta Externa especializada de ese hospital.

En virtud de lo anterior, se procedió a efectuar una revisión del proceso de agendas médicas, sin embargo; la ejecución de los procedimientos coincidió con el ciberataque<sup>1</sup> en la institución, situación que por su naturaleza e impacto, impidió el acceso de esta Auditoría a la información contenida en los sistemas institucionales, por lo que no se dispone de datos y registros para comprobar en el periodo solicitado, el eventual cierre de las agendas en la Consulta Externa Especializada del hospital.

No obstante, lo indicado, con el propósito de revisar la documentación generada por diversas instancias de ese centro hospitalario con relación al tema; se determinó que el Lic. José Alberto Campos Vindas, Contralor de Servicios del Hospital San Juan de Dios, en diferentes ocasiones<sup>2</sup> trasladó a esa Dirección General y Jefaturas de Consulta Externa y Registros Médicos, entre otros inconformidades presentadas por varios asegurados ante su oficina, a causa del presunto cierre de agendas en algunas especialidades de la Consulta Externa.

1 El 31 de mayo de 2022.

2 Oficio APU-CSS-HSJD-396-2021 del 13 de octubre de 2021.

Oficio APU-CSS-HSJD-407-2021 del 14 de octubre de 2021.

Oficio APU-CSS-HSJD-441-2021 del 8 de noviembre de 2021.

Oficio APU-CSS-HSJD-459-2021 del 30 de noviembre de 2021.

Oficio APU-CSS-HSJD-470-2021 del 7 de diciembre de 2021.

Oficio APU-CSS-HSJD-012-2022 del 07 de enero de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-039-2022 del 24 de enero de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-116-2022 del 31 de marzo de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-156-2022 del 28 de abril de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-157-2022 del 28 de abril de 2022.

Oficio sin número del 03 de mayo de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-175-2022 del 6 de mayo de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-178-2022 del 6 de mayo de 2022.

Oficio APU-CSS-HSJD-180-2022 del 9 de mayo de 2022.

Documento escaneado "caso Isabel Barboza Oftalmología".

Documento escaneado "caso María Segura".

Documento escaneado "caso Miriam Cascante Cuidados Paliativos".

Documento escaneado "caso Raquel Porras Oftalmología".

Documento escaneado "caso Walter Cubero Neurocirugía".

Documento escaneado "caso Edwin Valverde".



Así mismo, se verificó que la Dra. Melissa Mendoza Corrales, Jefatura de Consulta Externa, mediante oficio HSJD-JCE-0502-2022, del 5 de abril de 2022, externó su criterio acerca del estado de las agendas de la Consulta Externa Especializada, aportando un análisis de cada especialidad y detallando la cantidad de cupos disponibles para la asignación de citas médicas a los asegurados, así como su distribución.

Señaló además, la Dra. Mendoza Corrales, que en el hospital se crearon agendas de consultas destinadas únicamente para efectuar procedimientos; las cuales a su criterio son atenciones complementarias al tratamiento o de diagnóstico, según indicación del personal médico; agregó que por esta razón, al ser una programación exclusiva para subsecuentes y a solicitud del profesional tratante, no se dispone de espacios para asignar cupos en la modalidad de pacientes nuevos, sin que ello signifique el cierre de una agenda.

Por su parte, se consultó<sup>3</sup> a la Licda. Sharling García Naranjo, Contralora de Servicios de Salud de ese centro hospitalario acerca de las gestiones realizadas por esa oficina acerca del aparente cierre de agendas en la Consulta Externa Especializada, la cual manifestó entre otros aspectos lo siguiente:

*“(...) lo sucedido entorno al cierre de las agendas se debe a que existen varias inconformidades por parte de los asegurados, siendo que se presentan a las ventanillas de los servicios a solicitar una cita, en las cuales les indican que no se les puede brindar una cita debido a que no disponen de un espacio u cupo para asignar en algunas especialidades de la consulta externa, en las cuales recuerdo por ejemplo (Ginecología, Oftalmología, Dermatología, Gastroenterología, Alergología, Hematología, Neurología, Neumología, Cirugía General, entre otras).*

*Este tema, ha sido recurrente en la Consulta Externa de este nosocomio, razón por la cual, esta oficina ha efectuado varias gestiones con el propósito de solventar el cierre de las agendas, entre ellas está el traslado a la Dirección Médica y a la Jefatura de Consulta Externa de los casos que se identifican, aunado a ello, se efectuó una reunión con la autoridades del hospital a efectos de llegar a acuerdos que permitieran mejorar la gestión y cierre de las agendas; así las cosas, en aras de buscar una solución rápida y oportuna a los asegurados, se han realizado múltiples coordinaciones con la Jefatura de Consulta Externa, mismas que han dado resultados positivos, los cuales han permitido asignar las citas en un plazo no mayor a 10 días.*

*Ahora bien, en todos estos casos, durante el tiempo en que he estado a cargo de esta oficina, he identificado que no es del todo cierto que las agendas estén cerradas, sino que existe un problema de gestión en el manejo y control de las agendas, así como un desconocimiento por parte del personal de Registros Médicos dado que cuando van a asignar un cupo en la agenda de un médico en específico y no encuentran donde asignarle el espacio, les dan un “papelito” con la leyenda de “agenda cerrada”. No obstante, en estas dos semanas he podido gestionar todo lo relacionado con los cierres de agendas con la Dra. Melissa Mendoza Corrales, Jefe de Consulta Externa de este hospital, en los cuales se hace el traslado de los casos, la Dra. Mendoza realiza la revisión y análisis de los casos en específico y nos encontramos con que, si existen cupos donde asignar a los pacientes, es decir, que las agendas no se encuentran cerradas.*

<sup>3</sup> Mediante entrevista aplicada el 26 de mayo de 2022, en la oficina de la Contraloría de Servicios del hospital San Juan de Dios.



*En virtud de lo anterior, es criterio de esta oficina, que hay problemas de comunicación entre el servicio de REDES, la Jefatura de Consulta Externa, y los Asistentes de REDES, por esta razón, es que en algunos casos se les indica a los usuarios la imposibilidad de asignarles un nuevo cupo a los asegurados; cuando la realidad es que las agendas de Consulta Externa no han sido cerradas (...).*

Por su parte, la Dra. Melissa Mendoza Corrales<sup>4</sup>, Jefatura de Consulta Externa de ese centro hospitalario manifestó lo siguiente:

*(...) En cuanto al cierre de agendas, debo indicar que no es cierto que existan agendas cerradas en la Consulta Externa, para entender esto es importante conocer como es la gestión de las agendas para la asignación de los cupos; primeramente, hay que comprender que existen médicos especialistas que disponen de una o más subespecialidades, en ese sentido, cuando se hace la programación de las agendas hay que considerar que se debe asignar el 50% de los cupos a la consulta general especializada, la cual para los efectos vamos a identificar como “no aplica” y el otro 50% se les asignan para la subespecialidad que disponen, aunado a ello, se debe tomar en cuenta que hay médicos que están contratados a medio tiempo lo cual limita aún más la disponibilidad de los cupos disponibles.*

*Otro punto a considerar, es que los sistemas de información disponibles en la Consulta Externa “SIAC” no permite efectuar el monitoreo, análisis y gestión de las agendas de Consulta Externa, por esa razón, es que en este hospital llevamos un control en Excel que nos permite efectuar el monitoreo de los cupos disponibles en las diferentes especialidades, este instrumento nos permite gestionar las agendas y tomar decisiones cuando vemos que hay especialidades a las que se les están agotando los cupos y se envían notas a las jefaturas de servicios para que definan las acciones a realizar.*

*Aunado a lo anterior, en este hospital no estamos 100% en EDUS, hay consultas que por una u otra razón no hemos podido migrar a “SIAC” y lo tenemos en un sistema de citas local el “SIH” y “SIH ESTUDIOS ESPECIALES”, donde se asignan las citas a las especialidades médicas y no médicas que no se han podido migrar al EDUS y los estudios especiales o procedimientos; las consultas de neurofisiatría, la consulta del Dr. Malavassi de Cardiología, Neurología, Gastroenterología, nefrología son algunos ejemplos que podemos mencionar.*

*Adicionalmente, se debe considerar que parte de las situaciones que se presentan y en los cuales se les indica a los asegurados que las agendas se encuentran cerradas, se da primordialmente en las agendas de procedimientos, las cuales ni siquiera son resorte nuestro ya que están a cargo de las secretarías de las jefaturas de servicio, ellos son los que manejan las agendas, crean las consultas y asignan los cupos y frecuentemente se les indica a los asegurados que no les pueden asignar las citas debido a que las agendas se encuentran cerradas.*

<sup>4</sup> Mediante entrevista aplicada el 26 de mayo de 2022, en la oficina de la Jefatura de Consulta Externa del hospital San Juan de Dios.



*Dicho esto, es importante destacar que por características propias de la infraestructura de este hospital, ausencia de recurso humano especialmente en el Área de REDES, estas agendas no se han podido migrar al EDUS, ya que no cumplen con los criterios que EDUS define para efectuar la apertura de las agendas, ya que se requiere conocer por ejemplo el número de consultorio, nombre del profesional que realizará el consultorio, ventanilla de REDES encargada de asignar la cita, pero al ser tan particulares estos procedimientos, no ha sido factible la definición de estos parámetros aún, sin embargo, estamos trabajando en ello.*

*En ese mismo orden de ideas, al estar estas agendas en manos de las secretarías de las Jefaturas de Servicio es poco o nada lo que desde esta jefatura podamos hacer, ya que no tenemos el control para constatar la cantidad de cupos que se crean para los procedimientos, cada cuanto se quedan sin cupos, ni como manejan el tema del agendamiento ni los cambios o reprogramaciones que puedan derivarse en el proceso; no obstante, como se dijo anteriormente, estamos tratando de buscar soluciones a este asunto (...).*

En virtud de lo anterior, se consultó<sup>5</sup> al Lic. William Gerardo Zúñiga Campos, Jefe del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del hospital San Juan de Dios, respecto al presunto cierre en las agendas de la Consulta Externa Especializada indicando:

*“(...) En el tema de agendas cerradas, nosotros cerramos las agendas cuando existe una directriz de la Jefatura de Consulta Externa, en la cual nos señala las modificaciones parciales o totales que se le deben efectuar a las programaciones.*

*Es importante mencionar que en el hospital sí existen en este momento cierre total de agendas, pero estas obedecen a que hay profesionales prontos a pensionarse, por renuncia de los médicos a la institución o en el caso en el que mandan un profesional en un período específico de tiempo al hospital y existe la incertidumbre de si el médico va a continuar atendiendo o no.*

*Han existido casos, en especialidades como las de Ortopedia y Oftalmología que son las más saturadas a nivel nacional y el hospital no escapa a esta realidad, en estas especialidades sí hubo un momento en que se cerró las agendas, sin embargo, la información fue trasladada rápidamente a parámetros y se efectuó la apertura de las agendas lo más pronto posible.*

*Aunado a ello, en momento que nosotros nos damos cuenta que hay alguna agenda que ya está pronta a quedarse sin cupos, ya que nos notifican los Asistentes de REDES destacados en citas, se hace de inmediato la gestión con la Jefatura de Consulta Externa para que esta realice las acciones que considere necesarias; pero hasta podemos llegar, una vez nos traslada la información la Jefatura de Consulta Externa nos hace llegar la información, se procede a realizar el proceso de apertura o modificación de las agendas.*

<sup>5</sup> Mediante entrevista aplicada el 02 de junio de 2022, en la oficina satélite de la Auditoría Interna del hospital San Juan de Dios.



*Respecto a las agendas que se encuentran en el sistema SIH, si las manejamos nosotros en REDES, entonces cualquier solicitud de apertura, modificaciones y demás nosotros las hacemos, sin embargo, existe SIH ESTUDIOS ESPECIALES, este si lo maneja cada servicio como tal, nosotros no tenemos injerencia; este tipo de agendas históricamente han estado en manos de las secretarías de las jefaturas de servicio entonces desconocemos cuales son los protocolos que realizan para la apertura, modificación o cierre de agendas, las cantidades de cupos por hora y por médico, el especialista que está a cargo del estudio entre otros aspectos.*

*Obedece además, a que en EDUS existe un protocolo que se debe seguir para la apertura de las agendas, se requiere de un espacio físico determinado, tiempos por procedimientos específicos, personal de redes que atenderá la consulta, profesional a cargo del estudio entre otras, no obstante, hay diversas particularidades que hacen que este tipo de consultas no cumplan con uno o más requisitos, por esta razón es que no las hemos podido migrar al EDUS, esto originó que las jefaturas de los servicios, se adueñaran de este proceso, por tal razón el manejo de estas agendas recaen en las jefaturas de los servicios. (...)*

Es decir, según lo manifestado por la Dra. Mendoza Corrales y el Lic. Zúñiga Campos, existen agendas cerradas específicamente en SIH<sup>6</sup> de Procedimientos de Consulta Externa, no obstante, refieren que ellos no tienen injerencia en este tipo de agendas por cuanto, están a cargo de las secretarías administrativas de las jefaturas de cada servicio.

Al respecto, el Plan Estratégico Institucional 2019-2022 establece, en cuanto a la atención y manejo de desastres, lo siguiente:

*“(...) La Caja Costarricense de Seguro Social desarrollará acciones para la gestión del riesgo de desastres (prevención y reducción del riesgo) en el ámbito de sus competencias. Garantizará la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencias o desastres, por medio del desarrollo de la capacidad de respuesta institucional, lo anterior considerando una respuesta oportuna y de la mejor calidad posible para las personas afectadas (...).”*

Sobre los aspectos mencionados en el presente documento, la Ley de Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 1, inciso e, establece el derecho a “Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”, lo cual es concordante con el artículo 12, incisos a y b de la Ley General de Control Interno, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

*“(...)*

- 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 (...).”*

También, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia 10727 del 3 de julio de 2018, en cuanto a los principios de eficiencia, eficacia, continuidad, regularidad y adaptación de los servicios de salud, resolvió lo siguiente:

---

<sup>6</sup> Sistema de Información Hospitalaria





“(...)

*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. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas (...).”*

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en el apartado IV de gestión de riesgos tecnológicos disponen que:

“(...)

*La institución debe establecer un proceso formal de gestión de riesgos que responda a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, basado en una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considerando el Marco de Gestión de TI que le resulte aplicable (...).”*

De igual forma, en materia de seguridad y ciberseguridad, esas normas disponen lo siguiente:

“(...)

*La institución debe tener y aplicar en forma consistente una estructura formal al nivel institucional, que permita establecer las acciones para administrar la seguridad de la información, ciberseguridad debidamente respaldada con la política de seguridad de la información / ciberseguridad y que oriente la disponibilidad de niveles de protección y salvaguarda razonables en atención a requerimientos técnicos, contractuales, legales y regulatorios asociados...*

*Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución”.*

En virtud de lo descrito y en aras de coadyuvar en la toma de decisiones respecto a la continuidad de los servicios de Consulta Externa Especializada, es importante establecer las medidas que sean procedentes para maximizar los recursos disponibles, en cuanto a la disposición de eficientes canales de comunicación y apoyo a lo interno de cada unidad, a efectos de no interrumpir las citas programadas, especialmente en pacientes con patologías crónicas y de alto riesgo.

Lo anterior, reviste de importancia considerando el impacto que ha tenido el ciberataque perpetrado en contra de la institución, siendo que entre las principales medidas de contención se encuentra la desconexión de los sistemas institucionales, situación que genera que los servicios deban implementar procedimientos manuales para el agendamiento de los pacientes, siendo imprescindible fortalecer los mecanismos de control para garantizar de manera razonable una adecuada custodia de los datos personales que se les solicitan a los pacientes y que se les va a programar las nuevas citas conforme lo requieran para la atención oportuna de sus patologías.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Esto sin dejar de lado, las inconformidades de algunos asegurados, a los cuales una vez que se presentan al Servicio de Consulta Externa, se les indica que no es factible asignarles una nueva cita con su médico para el abordaje de su patología, por un cierre de agenda, por lo cual acuden a la Contraloría de Servicios para hacer valer sus derechos o que esta oficina interponga sus buenos oficios a efectos de garantizar la asignación de citas para estos pacientes, lo cierto del caso es que existen usuarios que por desconocimiento, falta de tiempo u otras razones, no acuden a estas instancias, por lo tanto no es posible disponer del dato preciso de la frecuencia con la cual los asegurados, una vez atendidos en la consulta externa no logran obtener fecha de la siguiente cita, según la recomendación girada por el médico tratante.

Así mismo, hasta tanto no se solucionen las restricciones de índole técnicas que no permiten migrar las agendas que están en "SIH ESTUDIOS ESPECIALES", esa Dirección general podría valorar; disponer del apoyo técnico del Servicio de REDES y la Jefatura de Consulta Externa en el tema de planificación y ejecución del agendamiento de estos procedimientos diagnósticos, permitiéndoles ejercer la supervisión, control, habilitación y gestión de las agendas disponibles en ese sistema de información; con el objetivo de que se tomen las medidas necesarias oportunamente para garantizar a los asegurados la asignación de las citas en los procedimientos que estos requieran.

A la vez, es necesario informar y concientizar al personal del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, sobre la importancia de la gestión, manejo y control de la agendas en la Consulta Externa Especializada, estableciendo canales de comunicación oportunos entre la Jefatura de Consulta Externa, Jefaturas de Servicio y personal de REDES adaptando algunos procesos manuales, mientras se reestablecen los sistemas automatizados, para lo cual podrían actualizar en sus centros de salud, la información relacionada con números telefónicos, correos electrónicos, entre otros, que permitan su oportuna localización, así como la reprogramación de citas en los casos que sean necesarios.

Debido a lo anterior, con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezcan las medidas de control interno implementados para atender la emergencia suscitada.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/MASR/ADZB/lbc

- C. Doctora Melissa Mendoza Corrales, jefe, Servicio de Consulta Externa, hospital San Juan de Dios-2102.  
Licenciada William Gerardo Zúñiga Campos, jefe, Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, hospital San Juan de Dios-2102.  
Licenciada Sharling García Naranjo, contralora de servicios de salud, hospital San Juan de Dios-2102.  
Auditoría