



## ASALUD-0100-2023

11 de diciembre de 2023

### RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna, Área Auditoría de Salud y en atención a la denuncia DE-90-2023, relacionada con la gestión y programación de agendas del profesional médico de Atención Integral al Trabajador y del recurso humano en el Área de Salud Santa Bárbara de Heredia- 2278.

Los resultados del estudio evidencian oportunidades de mejora en la gestión y trámites para la programación, sustitución y acciones administrativas en la consulta de Atención Integral al Trabajador, por cuanto se dispuso de evidencia documental asociada al desaprovechamiento de los cupos utilizados y citas perdidas.

Se evidenció que el centro ha dispuesto el cierre de agendas de los profesionales en medicina y servicios de apoyo para que asistan a la cita médica en Atención Integral al Trabajador, sin embargo, algunos de estos funcionarios no se presentan para utilizar el cupo dispuesto, lo que afecta la programación del personal del centro de salud, así como la continuidad en la prestación de los servicios a la población usuaria externa. Lo anterior, aunado a debilidades en el proceso de supervisión, verificación y seguimiento de inclusión de permisos “licencias” y comprobantes en el sistema institucional (SIPE), de conformidad con la norma técnica específica.

Adicionalmente, se determinó que se carece del uso y emisión de un documento formal que justifique de forma suficiente el aval del cierre de agendas médicas conforme a la normativa vinculante.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría Interna formuló 4 recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica del Área de Salud Santa Bárbara, para que subsane las debilidades de control interno antes expuestas.



**ASALUD-0100-2023**

11 de diciembre de 2023

**ÁREA AUDITORÍA DE SALUD**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN Y PROGRAMACIÓN DE AGENDAS DEL PROFESIONAL MÉDICO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL TRABAJADOR  
ÁREA DE SALUD SANTA BÁRBARA- 2278**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna, Área Auditoría de Salud y en atención a la denuncia DE-90-2023, relacionada con la gestión y programación de agendas del profesional médico de Atención Integral al Trabajador y del recurso humano en el Área de Salud Santa Bárbara.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de la programación de agenda en consulta del profesional médico de Atención Integral al Trabajador, así como de la gestión administrativa del recurso humano en el Área de Salud Santa Bárbara.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el cumplimiento de la normativa institucional que regula la atención médica a los funcionarios del Área de Salud Santa Bárbara.
- Verificar la razonabilidad de la programación y cumplimiento de la agenda del médico de atención integral al trabajador.
- Analizar la viabilidad del cierre de agendas de los profesionales médicos para asistir a cita de Atención Integral al Trabajador.

**ALCANCE**

El alcance de la evaluación comprende la revisión de la gestión de agendas y cupos asignados -cierre a la MAIT<sup>1</sup>, en el I Trimestre de 2023, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario, según los puntos señalados en la denuncia DE-90-2023<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Médico de Atención Integral al Trabajador.

<sup>2</sup> El presente informe incluye aspectos de oportunidades de mejora, sobre los hechos denunciados respecto al uso de personal de enfermería para las visitas periódicas, la asignación de tiempo administrativo a médicos especialistas, estos no presentan elementos suficientes para un hallazgo de control interno, no obstante, el análisis efectuado se encuentra en las cédulas de procedimiento desarrolladas.

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, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

## METODOLOGÍA

Con el propósito de lograr los objetivos planteados, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios:
  - ✓ Área de Salud Santa Bárbara - Heredia:
    - Dra. Elizabeth González Méndez, directora médica.
    - Dra. Ivonne Arias Alvarado, médico general.
    - Dr. José Augusto Pereira Pérez, médico asistente dirección médica.
    - Licda. María Fernanda Siles, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud.
    - Licda. María Gabriela Varela Martínez, coordinadora de Unidad de Gestión de Gestión de RRHH.
  - ✓ Dirección de Bienestar Laboral:
    - Dra. Patricia Redondo Escalante, jefe del Área de Salud Ocupacional.
- Sistemas de Información:
  - ✓ Consulta a Base de datos EDUS, SIAC – Citas.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normativa de Relaciones laborales.
- Manual para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa en el Marco de un Plan de Atención Oportuna, Versión 1.8. año 2018.
- Protocolo para el Agendamiento de Consultas en la Atención Integral a la Persona Trabajadora en la CCSS, Versión 1, noviembre 2022.
- Manual de usuario “Movimientos de personal sin afectación salarial, Licencias con goce de salario”, V1, octubre 2019.
- Oficio DAGP-1097-2019 del 20 diciembre de 2019.
- Ficha Técnica para la Evaluación de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2022, Dirección de Bienestar Laboral, Área de Salud Ocupacional, Gerencia Administrativa.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

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

Conforme a los aspectos señalados en la denuncia, se indagó sobre el uso de personal de enfermería para efectuar visitas periódicas, así como la asignación de tiempo administrativo a médicos especialistas para llevar a cabo labores administrativas en lugar de consulta médicas. En ese contexto y de acuerdo con los procedimientos y prácticas establecidos en el ámbito de la Auditoría, no fue posible validar la veracidad de los señalamientos iniciales que sugirieran debilidades de control interno que ameriten ser incorporados en el presente informe<sup>3</sup>.

El Área de Salud de Santa Bárbara es un centro médico tipo 1, ubicada en Santa Bárbara de Heredia, conformada por 8 sedes de EBAIS, 6 desconcentrados (San Juan, San Pedro, Barrio Jesús, Birrí, Roble y San Bosco) y 2 concentrados (Este y Oeste), que atienden una población adscrita de 47 246 usuarios aproximadamente.

Dentro de la oferta de servicios médicos se dispone de las especialidades de Medicina Familiar y Pediatría, así como de servicios de Odontología, Farmacia, Urgencias, Laboratorio, Atención al trabajador y Atención Integral al Trabajador.

Al respecto, la atención al trabajador se brinda consulta todos los lunes, martes, miércoles y viernes de 7:00 a.m. a 8:00 a.m. con la asignación de 4 cupos al día para el usuario interno, la Atención Integral al Trabajador está disponible en el centro desde el año 2023, la programación de atención son los I y II miércoles y I Lunes de cada mes, esto a partir de julio del 2023<sup>4</sup> con un horario de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. cada 30 minutos.

La atención médica de Atención Integral al Trabajador está dirigida a las personas trabajadoras de cada establecimiento de salud, enfocada en la atención clínica y la exploración física, pudiendo incidir en el control de los riesgos ocupacionales a los que las personas trabajadoras podrían estar expuestas. Tiene como fin prevenir las enfermedades, proveer el bienestar en la salud del trabajador y así disminuir los periodos de incapacidad, aumentar los procesos productivos y disminuir los costos al mantener una población laboral sana.

<sup>3</sup> Los aspectos analizados se encuentran en los respectivos papeles de trabajo de este informe.

<sup>4</sup> De enero a junio del 2023 se desarrollaba los I martes y I y II miércoles de cada mes.

La consulta de control anual de la salud debe realizarse anualmente, por parte del Médico de Atención Integral al Trabajador (MAIT), quien actualiza la información pertinente al estado de salud de la persona trabajadora.

La cantidad de funcionarios que laboran en el centro de salud es de 142 colaboradores aproximadamente, distribuidos conforme al siguiente cuadro:

**Cuadro N°1**  
**Cantidad de funcionarios adscritos al Área de Salud Santa Bárbara**  
**Caja Costarricense Seguro Social**

Servicios Sede Este y Oeste	EBAIS San Bosco	EBAIS El Roble	EBAIS Barrio Jesús	EBAIS San Pedro	EBAIS San Juan	EBAIS Birri	Total
101	5	5	6	6	9	10	142

Fuente: Área de Salud Santa Bárbara – Heredia, Médica Atención Integral al Trabajador

Al respecto, la Normativa de Relaciones laborales, el título VI Protección a las personas trabajadoras de los riesgos del trabajo, cita:

*"Artículo 58.-Deber de la institución en materia de Salud Ocupacional. La Caja Costarricense de Seguro Social declara y reconoce del mayor interés institucional todo lo concerniente a la salud de los trabajadores, la salud ocupacional, el bienestar y la calidad de vida, con la finalidad de promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y sus familias.*

*Artículo 66.-Vigilancia de Salud de las personas Trabajadoras. El Área de Salud Ocupacional es la responsable de elaborar un protocolo de evaluación médica para los trabajadores (as) de la Institución, el cual incluye las etapas de previo empleo, relación laboral y jubilación".*

## HALLAZGOS

### 1. DE LA CONSULTA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL TRABAJADOR

Esta Auditoría efectuó un análisis de las acciones y trámites efectuados para la programación de agenda de la consulta de Atención Integral al Trabajador, respecto a las variaciones, reajustes y mejores prácticas administrativas que aseguren la atención de los usuarios internos y el uso adecuado de los recursos humanos del centro médico.

#### 1.1. DE LOS CUPOS PARA ATENCIÓN INTEGRAL AL TRABAJADOR.

Se evidenció que en el Área de Salud Santa Barbara, existe una consulta de Médico Atención Integral al Trabajador; en la cual se determinó que para el periodo comprendido del 1º de abril al 18 de julio de 2023 de los 58 cupos otorgados 24 fueron citas perdidas, es decir, el 41,37% de los cupos, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°2**  
**Consulta de Atención Integral al Trabajador**  
**Área de Salud Santa Bárbara**  
**1º de abril al 18 de julio de 2023**

Mes	Citas otorgadas	Cupos utilizados	Cantidad citas perdidas
abril	16	9	7
mayo	14	6	8
junio	16	12	4
julio	12	7	5
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>24</b>

Fuente: Área de Salud Santa Bárbara – Heredia, Medicina Atención Integral al Trabajador, Elaboración propia, agosto 2023.

Así mismo, del análisis de la información asociada a las atenciones de los funcionarios (medicina atención al trabajador), no existen coordinaciones previas entre las jefaturas de los EBAIS y Servicios de los centros de atención médica con la profesional de Atención Integral al Trabajador para la sustitución de usuarios internos, lo que no permite una sustitución oportuna de los cupos y genera afectación a la prestación de los servicios de salud, ya que se cierran las agendas médicas.

La Ficha Técnica para la Evaluación de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2022<sup>5</sup>, inciso 7.1.2. Apartado B Gestión técnica de la Seguridad y Salud en el Trabajo, refiere en la página 13, lo siguiente:

**Imagen N°1**

<b>Funciones</b>	Desarrollar actividades de promoción de la salud laboral y prevención de enfermedades.			
<b>Actividades</b>	Realizar el control médico anual para las personas trabajadoras del centro de trabajo.			
	Ejecutar actividades de promoción de la salud laboral y prevención de enfermedades, de acuerdo con el plan de trabajo.			
<b>Indicador</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Responsable</b>	<b>%</b>	<b>Control documental</b>
<b>B8.</b> Porcentaje de personas trabajadoras con control médico anual	(Cantidad de personas trabajadoras con control médico anual / cantidad de personas trabajadoras del centro de trabajo) * 100 Entre 1 y 20%: 1 puntos Entre 21 y 40%: 2 puntos Entre 41 y 60%: 3 puntos Entre 61 y 80%: 4 puntos Entre 81 y 100%: 5 puntos	Médico AIT Máxima autoridad del centro de trabajo	5	<b>Anexo B8. Informe Anual sobre la Atención Integral al Trabajador por Centro.</b>
<b>B9.</b> Porcentaje de actividades de promoción de la salud laboral y prevención de enfermedades	(Cantidad de actividades de promoción de la salud laboral y prevención de enfermedades ejecutadas/ cantidad actividades planificadas) *100	ComSO OSO Médico AIT y otros actores que se identifiquen	5	Plan de actividades de promoción de salud laboral. Registro de actividades: Actas de reunión. Lista de asistencia. Registros fotográficos.

De conformidad con la imagen anterior, se determinó que existen en la Institución indicadores para el desarrollo de actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades para los trabajadores de la Caja, mismos que son desarrollados por parte del médico de Atención Integral al Trabajador, mismos que son cuantificados por la cantidad de colaboradores que asisten al control médico anual.

<sup>5</sup> Dirección de Bienestar Laboral, Área de Salud Ocupacional, Gerencia Administrativa.

La Ley General de Control Interno en el artículo 12, inciso a) y b), cita:

**“Artículo 12.-Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados 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...”*

La Dra. Patricia Redondo Escalante, jefe, Área de Salud Ocupacional, Dirección de Bienestar Laboral, informó a esta Auditoría, respecto a la atención de los trabajadores que se encuentran laborando en los centros de salud, lo siguiente:

*“(...) Precisamente el médico de atención integral al trabajador es para atender al trabajador en su entorno laboral, por los posibles daños a la salud que puede ocasionar el trabajo y bajo la tecnicidad de la Medicina del Trabajo. Además, atienden la enfermedad común, y enfermedades crónicas. Además, optimiza la jornada laboral siendo que las personas trabajadoras no tienen que desplazarse a su Área de Adscripción para recibir su atención médica. Igual le prescribe su tratamiento y en caso de que se debe generar una incapacidad también lo hace (...)”*

La Dra. Ivonne Arias Alvarado, médico Atención Integral al Trabajador del Área de Salud Santa Bárbara indicó en sesión de trabajo del 18 de julio de 2023, lo siguiente:

*“(...) Respecto a la sustitución de consulta al trabajador, con sustitución. En MAIT no se sustituye ya que se complica mucho los permisos de las jefaturas, por falta de exámenes de laboratorios, los funcionarios requieren de al menos 1 hora para ser atendidos.*

*(...)*

*El trámite de sustitución requiere de 15 minutos para dar chance al ausente, luego coordinación con la dirección médica, posterior a redes para la transformación de esos cupos, por lo que ya han pasado al menos 15 minutos y posterior pasar a preconsulta, lo que ha pasado el tiempo para la atención (...)”*

Lo descrito obedece, a que el centro de atención no ha dispuesto formalmente un procedimiento o mecanismo para la sustitución de cupos que no están siendo utilizados en la consulta de Atención Integral al trabajador, aunado a la falta de coordinación previa entre las instancias internas del centro para informar a la profesional en medicina que el funcionario no se presentará a la consulta.

La situación expuesta incide en el aprovechamiento de los recursos institucionales a saber; cupos de atención, tanto para usuarios internos y externos, ya que se cierran agendas médicas y de servicios de apoyo. Aunado al incumplimiento de las metas y objetivos institucionales relacionados con la Salud laboral y prevención de enfermedades en el sitio de trabajo.

## 1.2. SOBRE EL CIERRE DE AGENDAS MÉDICAS Y DE LAS AUSENCIAS INJUSTIFICADAS A LA CITA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL TRABAJADOR.

De conformidad con la información aportada por el centro de salud, se evidenció el cierre de la agenda de consulta de medicina general del profesional médico G.C.S. el día 20 de junio del 2023 de las 2:00 p.m. a las 3:00 p.m., al tener programada una cita en medicina de Atención Integral al Trabajador, sin embargo, no se refleja la asistencia a la cita por parte del citado funcionario en el sistema informativo EDUS modulo SIAC-Citas<sup>6</sup>.

El proceso establecido en el Área de Salud para que el equipo de colaboradores destacados en los EBAIS asista y se desplacen a la cita de Atención Integral al Trabajador, dispone el cierre de agendas médicas de ese día desde las 13:00 a las 16:00 horas. Al respecto se verificó que, en el periodo analizado, un total de 9 funcionarios no se presentaron a su cita programada en Atención Integral al Trabajador y no justificaron la ausencia, pese a que se suspendió la atención de usuarios en el servicio de medicina general, en el siguiente cuadro de detalla lo indicado:

**Cuadro N°3**  
**De las ausencias injustificadas en Atención Integral al Trabajador**  
**periodo del 1° de enero al 18 de julio de 2023**  
**Área de Salud Santa Bárbara - Heredia**  
**Caja Costarricense de Seguro Social**

Fecha atención	EBAIS/Clinica	Servicio	Nombre
1/02/2023	SAN BOSCO	ATAP	O.S.S.
8/02/2023	ROBLE	Enfermería	G.R.R.
8/02/2023	ROBLE	Administración	L.C.C.
5/04/2023	BIRRI	Redes	P.S.M.
5/04/2023	BIRRI	ATAP	O.T.D.
3/05/2023	JESUS	ATAP	J.V.M.
20/06/2023	SAN JUAN	Administración	A.D.R.
12/07/2023	SEDE	Laboratorio	L.C.G.
12/07/2023	SEDE	Enfermería	M.T.R.

Fuente: Área de Salud Santa Bárbara, elaboración propia, agosto 2023.

Al respecto, la Ing. Yajaira María Alfaro Figueroa, encargada de la Oficina de Salud Ocupacional del Área de Salud Santa Bárbara, remitió un correo el 7 de agosto de 2023 a las jefaturas del centro médico, indicando lo siguiente:

*“(...) se detallan las personas ausentes de enero a julio 2023, con el fin que nos corroboren la información del personal a su cargo el motivo de la ausencia (brindada por los funcionarios a la Dra. Arias) y en los casos donde no existe una justificación o se encuentre errónea la información **se registre y envíe la misma** al correo de la Dra. Ivonne Arias Alvarado.*

*(...)*

### **Evaluación de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

<sup>6</sup> El 17 de agosto de 2023, Registros y Estadísticas en Salud, del Área de Salud Santa Bárbara.

Como parte del proceso de la Evaluación de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el Área de Salud Ocupacional ha definido instrumentos con base en las funciones establecidas en el Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, publicado en la Gaceta del 28 de enero de 2016 (Decreto N°39408-MTSS), con adaptaciones técnicas a la organización institucional para verificar el cumplimiento de la gestión por parte de **las jefaturas y la estructura preventiva de salud ocupacional** de los centros de trabajo.

Por otro lado, por la disponibilidad de tiempo, el tipo de consulta y la programación de la totalidad de los funcionarios, hace muy difícil poder reprogramar a los ausentes, de ahí la importancia de asistir a dicha evaluación de forma oportuna, ya que no existe garantía que se pueda reprogramar.

(...)

Dada la importancia, que tiene la atención integral a la persona trabajadora como parte de la vigilancia de la salud, el impacto de las condiciones laborales en la salud, pasa a ser un instrumento de prevención, donde una vez se obtienen los resultados de las revisiones médicas y en conjunto con la estructura preventiva se puede establecer planes de trabajo de intervención, por lo que se requiere del apoyo y vigilancia de las jefaturas para que el Programa se lleve a cabo con efectividad y el Área de Salud no se vea afectada en su evaluación anual por el ausentismo y al incumplimiento legal (...)."

Por su parte, se evidenció que, del total de usuarios internos que indagó esta Auditoría, 9 de estos colaboradores no disponían de comprobante de cita programada en el sistema institucional a saber SIPE (Véase Anexo N°1), aspecto que se contrapone a la norma.

La Normativa de Relaciones Laborales, en su artículo 46, establece:

*g. Para cumplir con cita previa con profesional en salud de la Institución o privado, procedimiento de diagnóstico o terapéutico, un (1) día como máximo, previa solicitud con tres días de anticipación, para la persona trabajadora.*

(...)

*La persona trabajadora demostrará la cita previa al solicitar el correspondiente permiso. Quedan a salvo las situaciones de urgencia que serán comprobadas al momento de reintegrarse a sus labores. En caso de que se demostrare que la causa invocada es irregular, previo debido proceso y derecho de defensa, se procederá al rebajo del salario por el día de ausencia, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que pudieran proceder (...)."*

*m. Otros permisos discrecionales para ausentarse durante la jornada diaria de trabajo, pueden solicitarse en forma escrita y ser resueltos de la misma forma, bajo la responsabilidad de la jefatura (...)."*

El oficio DAGP-1097-2019 del 20 diciembre de 2019, suscrito por el Lic. Walter Campos Paniagua, en calidad de subdirector a/c de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, señaló:

*“(...) se insta a todos los trabajadores para que realicen su registro en RH en línea, ya que será el mecanismo oficial de comunicación en materia de gestión de las personas, así como medio de notificación ante diversos trámites (...)”.*

El Manual de usuario “Movimientos de personal sin afectación salarial, Licencias con goce de salario”, V1, octubre 2019, refiere:

*“(...) A partir de la entrada en vigor del Sistema SIPE todos los trabajadores deberán gestionar a través de la plataforma RH en línea, las solicitudes de licencias con goce de salario”.*

La Ley General de Control Interno en el Sector Público en el numeral 4.5.1, Supervisión constante, establece:

*“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. José Augusto del Carmen Pereira Pérez, médico general del Área de Salud Santa Bárbara, informó a esta Auditoría mediante correo electrónico Institucional del 18 de agosto de 2023, lo siguiente:

*“(...) En el oficio ASSB-DG-2023, con fecha 27 de enero del 2023 la Dra. Elizabeth González Méndez, luego de reunión sostenida con la Ing. Yahaira Alfaro (Ing. Salud Ocupacional), la Lcda. María Fernanda Siles (jefatura de Redes) y la Comisión de Salud Ocupacional, envía a las Jefaturas y Coordinadores de servicio y Cuerpo Médico, nota en la cual les comunica que se brindará Atención Integral al Trabajador, Atención al Trabajador y Atención en Urgencias (...), indicando que se les estará haciendo llegar a cada funcionario citado la boleta de laboratorio, la de electrocardiograma y la cita médica (...)”.*

La Licda. María Gabriela Varela Martínez, coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría, en relación con la disposición de una justificación de ausencia a la cita médica, comprobante de que los colaboradores se mantuvieron en su unidad de trabajo, lo siguiente:

*“(...) la mayoría de los compañeros externan que no fueron notificados o que no tenían acceso al correo institucional en ese momento (...)”.*

La situación expuesta obedece a que las autoridades del centro de salud no han establecido mecanismos de control robustos, dirigidos a garantizar que los funcionarios del centro de salud asistan a la cita médica programada en Atención Integral al Trabajador, a fin de evitar afectación a la prestación de servicios de salud. Lo anterior además implica que no se dispone de un adecuado ambiente de control, por cuanto, se incumple el proceso de inclusión de permisos en el módulo denominado “Solicitudes de Gestión/Licencias con goce salarial”, Sistema Integrado de Gestión de las Personas – SIPE, lo que afecta la efectiva supervisión y garantía de que la suspensión de atención a usuarios se justifique de manera suficiente.

Lo expuesto implica una afectación en la prestación de los servicios de salud a los usuarios, por cuanto se ha dispuesto el cierre de agendas médicas y otros servicios de apoyo, para que el personal asista a la consulta de atención integral al trabajador, con el agravante de que se generan ausencias a esa consulta, generando no sólo que no se brinde el servicio normal a los usuarios, sino que se desaprovecha la cita generada para el personal del centro de trabajo.

## 2. DE LA JUSTIFICACIÓN DEL CIERRE DE AGENDAS.

Se determinó que el centro de salud no tiene por acreditado un documento formal u oficio que refiera una justificación sólida y suficiente para el cierre de agendas médicas para que los funcionarios asistan a cita de Atención Integral del Trabajador, tal y como lo solicita la normativa institucional.

El oficio ASSB-DG-0065-2023<sup>7</sup>, bajo el asunto “Actualización proceso cita médica al trabajador de CCSS-ASSB”, suscrito por la Dra. Elizabeth González Méndez, directora médica del Área de Salud Santa Bárbara, informó a las jefaturas y coordinadores de servicios, cuerpo médico del centro de atención, lo siguiente:

*“(...) Los funcionarios de esta área de salud pueden ser atendidos bajo las siguientes modalidades:*

*1- Atención Integral al Trabajador (AIT), esta consulta se programa con anticipación por el médico de Salud Ocupacional, es parte de la ficha técnica de la CSO y se realiza una valoración anual (...).”*

El citado documento informa sobre la oferta de servicio a los usuarios internos; sin embargo, en este no se evidencia el aval de cierre de agendas para asistir a cita médica. Al respecto, se evidenció que el mecanismo dispuesto para aprobar el cierre consiste en un correo enviado por la secretaria de la Dirección Médica al Servicio de Registros y Estadísticas en Salud.

El Manual para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa en el Marco de un Plan de Atención Oportuna, se cita:

*“(...) Debe procurarse en todos los casos evitar las modificaciones de agendas, sin embargo, de haberlas, no debe verse lesionado la oportunidad de atención de aquellos usuarios que ya cuenten con una cita programada, en caso de que así sea, la Jefatura de Servicio debe justificar la reprogramación de las citas e indicar la fecha en que éstas citas serán cambiadas para asegurar la atención de los usuarios, siendo sólo la Dirección Médica o Jefatura de Consulta Externa quien valide el cierre de la agenda en el momento que así lo estime conveniente e informe al Servicio de REDES para que ejecute las modificaciones en el sistema de Información y comunique al usuario, el cambio de la cita (...).”*

Además, en el inciso **11.10.1. Cierre de agendas** se refiere que: Corresponde a la finalización del periodo planificado de la agenda, o cuando así lo determine la Jefatura de Consulta Externa o Dirección Médica, según se detalla:

<sup>7</sup> De fecha 27 enero del 2023

*“(...) Aspectos que considerar en el cierre de agendas:*

- a. Toda solicitud de cierre de agendas debe realizarse por medio de oficio.*
- b. Solo la Jefatura de Consulta Externa o Dirección Médica, pueden solicitar o tramitar un cierre de agendas.*
- c. El servicio de REDES tramitará el cierre de agendas a través del sistema de información y comunicará, de ser posible y oportuno, a los usuarios, cuando se reprogramen citas (...).”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional (...).”*

El Dr. José Augusto del Carmen Pereira Pérez, médico general del Área de Salud Santa Bárbara, informó a esta Auditoría mediante correo electrónico del 18 de agosto de 2023, lo siguiente:

*“(...) En el oficio ASSB-DG-2023, con fecha 27 de enero del 2023 la Dra. Elizabeth González Méndez, luego de reunión sostenida con la Ing. Yahaira Alfaro (Ing. Salud Ocupacional), la Lcda. María Fernanda Siles (jefatura de Redes) y la Comisión de Salud Ocupacional, envía a las Jefaturas y Coordinadores de servicio y Cuerpo Médico, nota en la cual les comunica que se brindará Atención Integral al Trabajador, Atención al Trabajador y Atención en Urgencias (...), indicando que se les estará haciendo llegar a cada funcionario citado la boleta de laboratorio, la de electrocardiograma y la cita médica (...).”*

La Licda. María Gabriela Varela Martínez, coordinadora de la Unidad de Gestión de RRHH, indicó a esta Auditoría, en relación con el mecanismo dispuesto para canalizar citas en la consulta de Medicina Atención Integral al Trabajador, lo siguiente:

*“(...) No omito manifestarle que las citas médicas para AIT son canalizadas a través de la secretaria de la dirección médica, quien envía a través de un correo electrónico la convocatoria de la cita médica (...).”*

La situación expuesta obedece a que la administración activa, no ha establecido mecanismos formales para definir el proceso de documentación del aval de cierre de agendas, para que los funcionarios asistan a cita médica en Atención Integral al Trabajador, así como el mecanismo de control para verificar que el personal con cita programada efectivamente asista o de lo contrario, se cumpla la jornada laboral y la atención de los usuarios.

Lo antes expuesto afecta el ambiente de control de la unidad, puesto que no existe garantía de que los permisos para asistir a esta consulta se utilicen efectivamente, máxime con el impacto que genera en la prestación de los servicios de salud a los usuarios externos, a causa del cierre de agendas médicas y otras prestaciones.

### 3. SOBRE LA NECESIDAD DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS.

Se determinó que el centro de salud no ha identificado los riesgos sustantivos referentes al proceso de gestión de agendas en la consulta de Atención Integral al Trabajador, trámite administrativo de utilización de sistemas institucionales SIPE (mecanismos de control, supervisión, seguimiento) comprobantes de licencias e interpretación de la normativa institucional para el cierre de agendas médicas.

Por lo anterior, se hace de conocimiento de esa unidad, los riesgos detectados en el presente estudio, con el fin de que sea valorados y se establezcan las actividades de control que se estimen pertinentes. (Anexo N°2)

La Ley General de Control Interno en el artículo 14 Valoración del riesgo, establece:

- a. *“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*
- b. *Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- c. *Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*
- d. *Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable*
- e. *Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar”.*

Por su parte, en su artículo 18. Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional refiere que:

*“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.*

*La Contraloría General de la República establecerá los criterios y las directrices generales que servirán de base para el establecimiento y funcionamiento del sistema en los entes y órganos seleccionados, criterios y directrices que serán obligatorios y prevalecerán sobre los que se les opongan, sin menoscabo de la obligación del jerarca y titulares subordinados referida en el artículo 14 de esta Ley.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

**3.3 Vinculación con la Planificación institucional.** *La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes.”*

La situación expuesta obedece a que la consulta de Atención Integral al Trabajador fue iniciada en 2023, proceso que se encuentra sujeto a valoración y verificación constante por parte de los tomadores de decisiones.

El no tener identificados los riesgos relacionados con el proceso de gestión de agendas de la consulta de Atención Integral al Trabajador, insuficiencia de los mecanismos de control, supervisión, seguimiento y control en los sistemas de información SIPE, y cierre de agendas médicas impide a la administración disponer de controles que le permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia y gestionarlos adecuadamente, en caso de que ocurran.

## CONCLUSIÓN

La consulta de atención integral al trabajador es la atención clínica y exploración física de los trabajadores, de manera tal que se pueda incidir de forma positiva en los factores de riesgo ocupacional a las que los colaboradores podrían estar expuestos. A su vez, persigue la prevención de las enfermedades, proveer el bienestar físico y mental del trabajador, aspecto que repercute directamente en la disminución de incapacidades, mantener una población sana, aumentos en la eficiencia y eficacia de los recursos públicos, por cuanto, los funcionarios no tienen que disponer de tiempos de traslado o ausencia para asistir a su centro de adscripción.

Los resultados del estudio evidenciaron que el centro de salud no ha dispuesto de un mecanismo óptimo para maximizar los cupos disponibles en la consulta de Atención Integral al Trabajador y que estos sean aprovechados al 100%, aspecto que repercute de manera directa en la prestación de los servicios de salud a los usuarios externos que visitan los EBAS, por cuanto se ha dispuesto el cierre de agendas como el instrumento para que los colaboradores asistan a cita; sin embargo, se logró evidenciar que se desaprovecha el 41% estos cupos.

En ese sentido, la Institución debe ser garante de que la oferta de servicios médicos y de apoyo se encuentren disponibles en tiempo y forma, a fin de cumplir con el fin último de la Caja que es brindar salud, bienestar, atención y equidad, por lo que se enmarca una necesidad de fortalecer la oferta de servicios sin barreras ni intervenciones para promover la salud y reducir el riesgo de necesidad de atención de los asegurados.

Preocupa a este órgano de control que pese a que desde el 2019, se dispuso el medio institucional para gestionar las solicitudes de licencias, se evidencia que este no es utilizado por todos los colaboradores en el Área de Salud, por cuanto se comprobó que se carece de la inclusión de permisos y comprobantes (previos y posteriores) para asistir a la cita médica en el sistema, lo que repercute directamente en un debilitamiento del sistema de control y supervisión.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. ANA LORENA MORA CARRIÓN, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD SANTA BÁRBARA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Realizar, en coordinación con el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud y, las jefaturas o personal a cargo de los distintos servicios de esa Área de Salud, las siguientes acciones:
  - a) Efectuar una comprobación y verificación de los permisos para asistir a cita en Medicina de Atención Integral al Trabajador del 1º de abril al 31 de julio de 2023, con el propósito de determinar que efectivamente se hayan utilizado con ese fin y se disponga del respaldo documental de la atención médica. En el caso de que se detecte que no se actuó de conformidad con la normativa vinculante, proceder con las gestiones que en derecho correspondan (hallazgo N°1).
  - b) Instruir a las jefaturas y coordinaciones de servicio de esa Área de Salud, la implementación de mecanismos de control para garantizar que los permisos solicitados por el personal sean incorporados de manera oportuna y correcta en el sistema institucional SIPE (hallazgo N°1).
  - c) Realizar un análisis que permita determinar de manera suficiente las actividades que desarrolló el profesional en medicina G.C.S. día 20 junio de 2023, de las 2:00 p.m. a las 3:00 p.m., con el propósito de comprobar que estas corresponden a las responsabilidades y funciones laborales asignadas; si del análisis se desprende que no se actuó de conformidad con la normativa vinculante, proceder con las gestiones que en derecho correspondan (hallazgo N° 1.2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia de la comprobación y verificación de los permisos de Atención Integral al Trabajador y lo actuado a partir de los resultados obtenidos (inciso a), así como la instrucción indicada en el apartado b.

Por su parte, en relación con el apartado c) de la recomendación, se deberá aportar evidencia del análisis solicitado, así como de las acciones ejecutadas a partir de los resultados obtenidos.

**Plazo: 4 meses a partir de la recepción del presente informe.**

2. Efectuar un análisis que permita establecer acciones en procura de sustituir, de ser procedente, al personal que asiste a Atención Integral al Trabajador, de conformidad con el conocimiento de la demanda de esta consulta y reducir la afectación en la prestación de servicios de salud (hallazgo N°1).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia del análisis solicitado y de los mecanismos establecidos para que esta programación reduzca el impacto en el usuario a causa de la asistencia del personal a consulta de MAIT.

**Plazo: 3 mes a partir de la recepción del presente informe.**

3. Establecer el procedimiento a utilizar en el centro de salud, para documentar de manera formal, y suficiente, cuando proceda, la justificación del cierre de agenda del personal médico y de apoyo (hallazgo N°2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia del procedimiento solicitado y de su efectiva implementación.

**Plazo: 2 mes a partir de la recepción del presente informe.**

4. Revisar y de ser procedente, actualizar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en las diferentes actividades que realizan en el Área de Salud Santa Bárbara - Heredia, y que se vinculen con el “Catálogo Institucional de Riesgos” considerando los riesgos determinados en el presente informe, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos”. Asimismo, se establezcan los controles mínimos para mitigarlos y la metodología para monitorear de forma periódica su cumplimiento y eficacia. Lo anterior, de conformidad con el hallazgo N°3.

Para acreditar el cumplimiento de la citada recomendación, se deberá suministrar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados.

**Plazo: 6 meses a partir del recibido del presente informe.**

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles<sup>8</sup>, se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma” con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

Se recuerda que, si por motivos debidamente justificados, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, en tiempo y forma, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

<sup>8</sup> [1] Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62 y 65, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe fueron comentados el 6 de diciembre de 2023 con la Dra. Ana Lorena Mora Carrión, directora médica, Dr. Cesar Antonio Villareal Angulo, médico general, la Licda, María Fernanda Siles Fernández, jefe de Registros y Estadísticas en Salud todos del Área de Salud de Santa Bárbara de Heredia. Las observaciones y comentarios realizados por la administración en relación con el contenido de las recomendaciones y plazo de cumplimiento fueron consideradas por la auditoría.

### ÁREA AUDITORÍA EN SALUD

Licda. Kathya Díaz Rivera  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Edgar Avendaño Marchena, jefe  
**Área**

EAM/KVDR/lbc

**Anexo N°1**

**Funcionarios con nota no tienen comprobante de cita programada**

<b>San Bosco</b>			
Ana Patricia Masis	401330652	01/02/2023	Reprogramada 18-04-2023
Evelin Hernández Núñez	402000239	01/02/2023	01:00 PM
Oswaldo Sánchez Soto	110760761	01/02/2023	No comprobante cita
Marisela Arias Salas	106540163	01/02/2023	Número de cedula incorrecto
Carmen Fletes Doris	701610613	01/02/2023	01:00 PM
<b>El Roble</b>			
Edgar Hernandez Muñoz	113600199	08/02/2023	03:00 PM
Flor Víquez Alfaro	401230726	08/02/2023	01:00 PM
Lizeth Menese Martines	114780315	08/02/2023	No comprobante cita
Gabriela Ruiz Ruiz	401880629	08/02/2023	No comprobante cita
Luz Carvajal Campos	401190060	08/02/2023	No comprobante cita
<b>San Juan 1</b>			
Jeyko Zumbado Sánchez	401840542	01/03/2023	01:00 PM
Katherine Hidalgo Hidalgo	402260221	01/03/2023	No comprobante cita
Enrique Araya Arias	401630723	01/03/2023	02:00 PM
Sadok Jiménez Mora	110320776	01/03/2023	02:00 PM
Andrea Delgado Reyes	111270757	01/03/2023	No comprobante cita
<b>San Juan 2</b>			
Alcides Jimenes Hernandez	402000151	08/03/2023	01:00 PM
Hellen Brenes Monge	603440191	08/03/2023	01:00 PM
Kattia Villegas Sánchez	108430485	08/03/2023	02:00 PM
Mabell Espinoza Peraza	602480998	08/03/2023	02:00 PM
<b>Birrí</b>			
Laura Moreira Villalobos	401890424	05/04/2023	01:00 PM
Pamela Sánchez Morero	111490237	05/04/2023	No comprobante cita
Oscar Tapia Delgado	113640371	05/04/2023	No comprobante cita
Marielos Oviedo Villegas	401270918	05/04/2023	01:00 PM
<b>Barrio Jesús</b>			
Barrio Murillo Elizondo	106960845	03/05/2023	No comprobante cita

Fuente: Área de Salud Santa Bárbara – Heredia

**Anexo N°2**  
**Matriz de Valoración de Riesgos**

N°	Hallazgo.	Riesgo	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Riesgo		Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Evaluación		RECOMENDACIÓN ASOCIADA AL RIESGO
				CAUSA	EFEECTO			Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	
1	De la necesidad de revisión y actualización de la matriz de valoración de riesgos.	Debilidades en el aprovechamiento de los cupos médicos de MATI	Operativo	La consulta de Atención Integral al Trabajador fue iniciada en 2023, proceso que se encuentra sujeto a valoración y verificación constante por parte de los tomadores de decisiones.	La insuficiente identificación de riesgos del proceso de gestión de agendas de la consulta de Atención Integral al Trabajador, insuficiencia de mecanismos de control, supervisión, seguimiento y control en los sistemas de información SIPE, y cierre de agendas médicas limita disponer de controles que minimicen la probabilidad de ocurrencia y administración de estos.	3	4	12	Relevante	Recomendación 3: Dirigida a dirección Médica
		Ausencia de evidencia documental que avale el cierre de agendas.	Operativo			3	4	12	Relevante	Recomendación 3: Dirigida a dirección Médica
		Insuficiencia de los mecanismos de control, supervisión, seguimiento y control en los sistemas de información SIPE.	Operativo			4	3	12	Relevante	Recomendación 3: Dirigida a dirección Médica