



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

ASS-180-2018
22-11-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud, con el objetivo de evaluar la gestión del Programa Institucional de Implantes Cocleares, así como aspectos incluidos en la denuncia DE-129-2017 relacionada con el programa y el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México.

En el año 2006 la Junta Directiva de la CCSS dispuso la implementación del Programa Institucional de Implantes Cocleares, con sede en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, a fin de brindar el servicio en el país –antes de esa fecha se otorgaba a los pacientes una ayuda económica para que viajaran a exterior a realizarse el procedimiento, y se presentaron acciones judiciales a la institución debido a que el monto otorgado era insuficiente-.

Se determinó que el Programa Institucional de Implante Coclear, adolece de direccionamiento y control a nivel Gerencial, en este sentido no se documentó la existencia de ningún tipo de control o valoración de parte de la Gerencia Médica, a pesar de que el programa tiene carácter institucional, no se dispuso de evidencia en cuanto a la existencia de indicadores que permitan evaluar si los pacientes implantados tiene mejoría o si los mismos hacen uso efectivo del dispositivo implantado, así como qué grupo poblacional obtiene mejores resultados, aspectos que son necesarios debido a la inversión que realiza la institución en la adquisición de implantes y repuestos.

Se gestiona a nivel gerencial desde hace más de un año la aprobación del Protocolo propuesto por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México para la colocación de Implantes Cocleares, mismo que a la fecha del estudio no ha sido avalado debido a que se envió para su validación al Hospital Nacional de Niños, donde se está proponiendo dar mayor participación a ese centro en las distintas etapas del proceso de implantación.

El limitado accionar de la parte de la Gerencia en relación con el programa ha generado que el Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología, sea reconocido como Coordinador del Programa de Implante Coclear, a pesar de que no se documentó su designación formal por parte de la Gerencia Médica.



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

Se determinó además que la Dirección General del Hospital México, a quien le corresponden de acuerdo con el marco normativo que regula en la actualidad el Programa de Implante Coclear -instructivo aprobado por la Gerente Médica en enero del 2017-, la ejecución de aspectos de control, no los está ejecutando.

De acuerdo con el Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear en la CCSS, la gestión del Programa de Implante Coclear debe ser realizada por la Comisión de Implante Coclear (conformada mayoritariamente por funcionarios del servicio de Otorrinolaringología, las disciplinas de Trabajo Social y Psicología del Hospital México, un representante de ORL del Hospital Nacional de Niños), sin embargo esta comisión se limita actualmente a la ejecución de sesiones una vez al mes en las que se aprueban o no los pacientes a implantar, a pesar de que existen otras actividades que tienen que ver con el funcionamiento del Programa de Implante Coclear como son: la determinación de los casos a presentar en Comisión, la fecha de operación o determinación de que pacientes se opera primero, o el otorgamiento de repuestos a pacientes implantados, entre otras.

El Dr. Eladio Valverde reconocido como Coordinador del Programa de Implante Coclear es quien gestiona la mayoría de las actividades del Programa de Implante Coclear, esto ocasiona que se genera una concentración de funciones en él, que puede ser inconveniente desde el punto de vista del Sistema de Control.

Otras debilidades evidenciadas en relación con el Programa de Implante Coclear son: no se registran las firmas de los participantes en las actas de las sesiones ni las deliberaciones de cada caso; así como la participación en las sesiones funcionarios que no fueron designados formalmente. Adicionalmente no se consigna en los expedientes médicos de los pacientes candidatos a implantar los aspectos establecidos en el instructivo y el registro de datos que debe mantener la Comisión de Implante Coclear (base de datos) carece de información respecto al costo del implante, proveedor, marca y modelo.

El Hospital México gestiona además de los procedimientos de contratación administrativa para adquirir los implantes, contrataciones para la repuestos o accesorios de los implantes, de acuerdo con la determinación que realice el proveedor de la condición del accesorio; esto debido a que el centro médico no dispone de controles en cuanto a la garantía de los repuestos, o fecha de activación de los componentes (procesador).

Se evidenció además, que el servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, no tiene adecuada planificación en cuanto a la compras de repuestos, accesorios e implantes cocleares, esto por cuanto se planifica una determinada cantidades que se modifica a través del tiempo sin una justificación, situación que podría ser producto de que los funcionarios responsables de la compra consideren que al tratarse de



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

una licitación “por Demanda” se pueden solicitar cantidades ilimitadas. En este tipo de compras se observó además que a pesar de que se han establecido mecanismos de control –formularios – para sustentar el pago de las facturas, éstos son vulnerables ya que se incluyen pacientes repetidos o con datos incorrectos, y aunque se menciona el número de serie del implante asignado al paciente, éste no siempre es colocado al usuario indicado.

Se determinó además, que en el Servicio de Otorrinolaringología, se colocan además de los implantes cocleares, dispositivos de conducción ósea (BAHA), que tienen un costo similar en la compra de los implantes y repuestos – la adquisición de procesadores para estos dispositivos se incluye en la compra de accesorios para implantes cocleares-, sin embargo -la colocación de este tipo de audífono- no es objeto de un proceso de aprobación y valoración y según lo indicado, la determinación del otorgamiento de estos implantes es decisión de alguno de los médicos asistente especialista en Otorrinolaringología del servicio.

En cuanto a la relación de consanguinidad (denuncia DE-129-2017) que existe entre el Dr. Eladio Valverde Villalobos Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología y el Dr. Minor Valverde Madriz, que cumple Contrato de Retribución Social en el mismo servicio, se determinó que la Gerencia Médica brindó aprobación argumentando “una condición diferente y excepcional”, sin embargo, no se explica a qué se refiere y además se determinó que fue el Dr. Valverde Madriz quien decidió que laboraría en el Hospital México; y a pesar de que se instruyó que el funcionario dependiera jerárquicamente del Jefe de Servicio para evitar conflictos, el médico asistente labora en dos programas que estarían a cargo del Dr. Eladio Valverde Villalobos, el Programa de Implante Coclear y el Programa Nacional de Tamizaje Auditivo Neonatal Universal.

Finalmente se observan que existen oportunidades de mejora en el ambiente laboral del servicio de Otorrinolaringología y que el hecho de que el programa de Implante Coclear opere dentro de ese servicio podría estar generando algunas distorsiones en el clima organizacional.

Para subsanar las debilidades anotadas, se plantearon una serie de recomendaciones a la Gerencia Médica orientadas a establecer el direccionamiento y controles gerenciales necesarios para este tipo de programa. Y a la Dirección Médica del Hospital México, para que ejerza los controles establecidos que corresponde a ese nivel.



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

ASS-180-2018
22-11-2018

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

EVALUACIÓN DE CARACTER ESPECIAL SOBRE EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE IMPLANTE COCLEAR Y ALGUNOS ASPECTOS ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO DE ORL, HOSPITAL MEXICO, GERENCIA MÉDICA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna del 2018, en el apartado de estudios de carácter especial; así como denuncia DE-129-2017.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Programa Institucional de Implantes Cocleares, así como los aspectos incluidos en la denuncia DE-129-2017, relacionados con el programa y el servicio de Otorrinolaringología

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el direccionamiento y control de parte de la Gerencia Médica en relación con el funcionamiento del Programa de Implante Coclear.
- Comprobar la existencia de normativa que regule el programa institucional de Implantes Cocleares, su aplicación y divulgación a nivel de los establecimientos de salud de la Caja.
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva en el artículo 15º de la sesión 8088 celebrada el 7 de setiembre 2006 (aprobación del Programa de Implante Coclear en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México).
- Determinar la existencia y suficiencia de controles a nivel local que garanticen la utilización adecuada de los recursos.
- Comprobar el cumplimiento de las funciones de la Comisión de Implante Coclear en cuanto a la gestión del Programa de Implantes Cocleares.
- Revisar la gestión y control que se realiza en relación con la adquisición de dispositivos y repuestos del Programa de Implante Coclear.



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

- Atención de la denuncia DE-129-2017 relacionada con el Programa de Implantes Cocleares y el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de la gestión y direccionamiento desarrollado por la Gerencia Médica en relación con el Programa Institucional de Implante Coclear; la participación y gestión efectuada por el Director Médico del Hospital México respecto al Programa que funciona por disposición de la Junta Directiva en ese centro médico desde el 2006. Así como la labor desarrollada por la Comisión de Implante Coclear del Hospital México en cuanto a la gestión del programa, la ejecución de sesiones y la disponibilidad de una base de datos de los pacientes implantados.

Se valoró además la gestión y controles establecidos en cuanto a la adquisición y custodia de los implantes cocleares y repuestos que se adquieren en el centro médico para los pacientes. Los registros que se realizan en los expedientes de salud en relación con el Programa de Implante Coclear – formularios de control, aprobación de la Comisión de Implante Coclear, marca y número de serie del implante, seguimiento efectuado posterior a la cirugía y entrega de repuestos, entre otros-.

Además, se revisaron los aspectos incluidos en la denuncia DE-129-2017: adjudicación a un mismo proveedor durante 7 años, el nombramiento de un funcionario en el servicio de Otorrinolaringología. La gestión de las jefaturas del Servicio de Otorrinolaringología en cuanto a los insumos y equipos necesarios para el funcionamiento del servicio y el presunto deterioro del clima organizacional relacionado con el Programa de Implante Coclear.

El período evaluado fue del 2017 hasta agosto 2018, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República; además de normativa legal y técnica atinente a la materia.



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

LIMITACIONES

Se presentaron limitaciones en cuanto a la disponibilidad de la información y documentación requerida, a nivel de la Dirección Desarrollo Servicio de Salud –dependencia delegada por el gerente médico para brindar la información-, así como en el establecimiento de salud, tanto para obtención de los expedientes de salud (debido al movimiento de huelga que se mantuvo por aproximadamente 22 días), y la información requerida a la Jefatura de Recursos Humanos relacionada con la existencia o solicitud del estudio de clima organizacional para el servicio de Otorrinolaringología.

METODOLOGÍA

- Solicitud de información y documentación a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Hugo Chacón Ramírez, Director Dirección Desarrollo Servicios de Salud
 - ✓ Dr. Douglas Montero Chacón, Director del Hospital México
 - ✓ Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe Servicio de Otorrinolaringología
 - ✓ Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador Programa Implante Coclear
 - ✓ Msc. Gerardina Ramírez Aguirre, Audióloga Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México
 - ✓ Master Luis Antonio Acuña Rojas, jefe de la Unidad de Recursos Humanos del Hospital México
- Revisión y análisis de los siguientes documentos:
 - ✓ Sesiones de la Comisión de Implante Coclear
 - ✓ Base de datos de pacientes implantados (hoja electrónica Excel)
 - ✓ Libros de actas con registro de repuestos entregados a pacientes
 - ✓ 69 expedientes Médicos de pacientes implantados, aprobados por la Comisión de Implante Coclear y/o a los cuales se les entregaron repuestos entre el 2017 y 2018
 - ✓ Procedimientos de contratación administrativa: 2011LN-000012-2104, 2017LN-000011-2104, 2015CD-0000324-2104
 - ✓ Facturas de implantes y repuestos canceladas en el II semestre del 2017-abril 2018.
 - ✓ Registro de pacientes con entrega de repuestos 2012-2018 (hoja electrónica Excel)
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador Programa Implante Coclear
 - ✓ Msc. Gerardina Ramírez Aguirre, Audióloga Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México
 - ✓ Dr. Federico Murillo González, jefe del Servicio de ORL del Hospital Nacional de Niños.
 - ✓ Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, Especialista en Otorrinolaringología, Hospital Nacional de Niños



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N.º 8292.
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, número 8131.
- La Ley de los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Públicos y Privados en la CCSS, 8239.
- El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Reglamento del Fondo de Garantía de Retribución Social de la CCSS.
- Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República.
- Documento Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas, aprobado por la Junta Directiva en el artículo 12º de la sesión 8244 celebrada el 24 de abril 2008
- Artículo 15 de la sesión 8088 celebrada el 7 de setiembre 2006, aprobación de la implementación de Programa de Implantes Cocleares en el Hospital México.
- Instructivo que regula el Programa de Implantes Cocleares de la CCSS, aprobado por la Gerente Médica en enero del 2017.
- El Instructivo para la aplicación del Régimen Sancionador Contra Proveedores y Contratistas de la CCSS
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto.

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

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



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

ANTECEDENTES

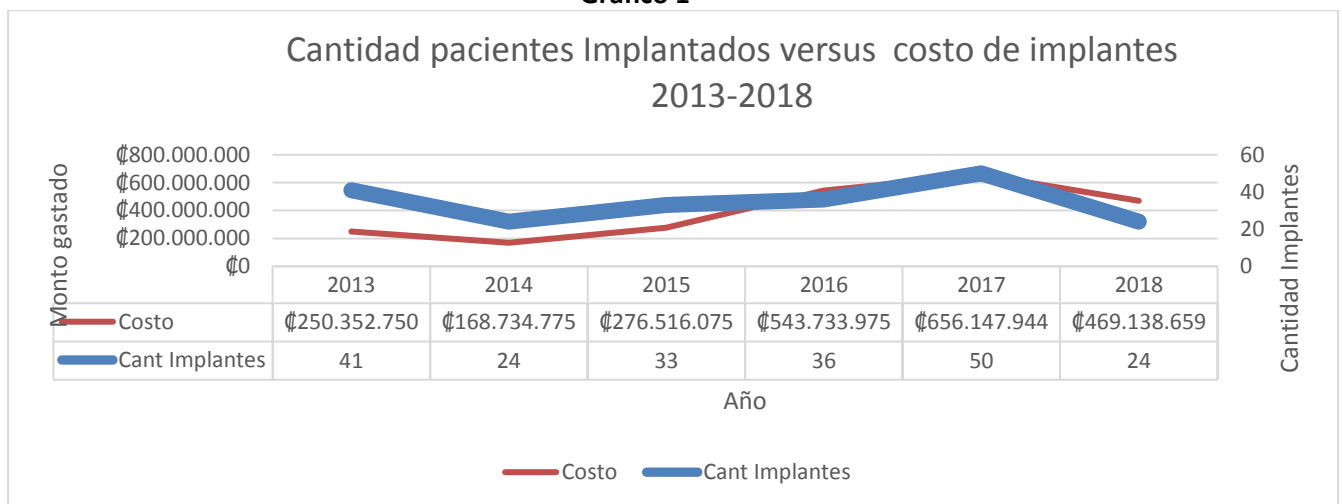
El Implante Coclear es un dispositivo electrónico que consta de una parte interna y otra externa. La porción interna se coloca en la región mastoidea y en la cóclea mediante un acto quirúrgico, la porción externa se coloca de tres a cuatro semanas posterior a la cirugía mediante un dispositivo a nivel del bolsillo, la cintura o a nivel retro auricular dependiendo del modelo que se utilice.

En el año 2006, la Junta Directiva de la CCSS, aprobó la implementación de un Programa Institucional de implantes cocleares, con sede en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, debido a que la institución le brindaba a los pacientes que requerían la colocación del dispositivo, una ayuda económica por un monto máximo de \$7.500,00 para que los pacientes viajaran al exterior a realizarse el procedimiento; sin embargo algunos beneficiarios plantearon recursos de amparo argumentando que el monto era insuficiente para cubrir el costo total del dispositivo (\$25.500,00 en ese entonces).

Al momento del estudio se contabilizaban 399 pacientes implantados, siendo variable la cantidad de implantados por año, con una tendencia al crecimiento.

Entre el 2013 y agosto del 2018 el registro de gastos por la compra de implantes cocleares aportados por el Área Financiero Contable del Hospital México asciende a ₡2.364.624.177,86 es importante sin embargo considerar que la última licitación que se promovió en el 2011 se amplió en el 2016 incorporando también la adquisición de repuestos. En el gráfico siguiente se incluye el monto pagado por año versus la cantidad de pacientes implantados.

Gráfico 1



Fuente: Licitación 2011LN-000012-2104, base de datos pacientes implantados Servicio ORL Hospital México



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

La adquisición de los implantes cocleares se ha realizado a través de los años a tres proveedores: Laboratorios JR Sánchez – marca Advanced Bionics-, Inversiones Royá S.A – marca Medel- y Tecno Médica S.A – marca Cochlear-, debido a que son los únicos que ofrecen el dispositivo en el país con el aval de la FDA. Esto significa que la compra de repuestos y accesorios se realiza también únicamente a estos proveedores.

El proceso de implantación de acuerdo con lo manifestado por el Dr. Eladio Valverde Villalobos, “Coordinador de Programa de Implante Coclear”, se inicia cuando el paciente es referido al Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, donde se solicita la ejecución de una serie de exámenes médicos (TAC, Rayos X, Potenciales Evocados, entre otros) así como la valoración de disciplinas como Audiología, Terapia del Lenguaje, Psicología y Trabajo Social.

Una vez cumplida ésta etapa los casos son valorados por la Comisión de Implante Coclear donde se decide o no la aprobación de la colocación del Implante; de uno a tres meses después el paciente es intervenido quirúrgicamente para colocar el implante, posterior a su cirugía el paciente tiene al menos dos citas con el médico especialista en Otorrinolaringología y un mes después del procedimiento quirúrgico el Dr. Valverde Villalobos le da una referencia al paciente para que el proveedor le instale parte externa de implante (procesador).

Según lo indicado por el Dr. Valverde Villalobos, en el Laboratorio del Proveedor, se procede a realizar la activación y programación del procesador -este componente según lo informado es conectado a un software -.

En el primer año posterior a la cirugía se le asigna al paciente en el Servicio de Otorrinolaringología, cita cada dos a tres meses, como control (colocación del implante, imán entre otros), y solo en algunos casos disciplinas como Psicología o Trabajo Social realizan valoraciones posteriores a la implantación del paciente.

La terapia auditiva verbal que se según el Dr. Valverde requieren los pacientes implantados debe ser llevada en forma privada, debido a que la institución no realiza este procedimiento.

Aspectos incluidos en la denuncia DE-129-2017

En términos generales, la denuncia plantea que durante 7 años se ha adjudicado la compra de implantes a un mismo proveedor, así como riesgo de desabastecimiento por la inoportunidad en los procesos de contratación.



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

Se refiere además que el hijo del encargado del Programa de Implante Coclear trabaja en el mismo servicio lo que se indica podría estar ocasionando situaciones por conflicto familiar y algún grado de malestar de los funcionarios y que a pesar de que la Dirección General del centro hospitalario efectuó alguna gestión para minimizar la dependencia jerárquica, se indica que los mecanismos no han sido totalmente efectivos.

Señala además la denuncia debilidades en la gestión del Servicio de ORL, ya que no se dispone de los insumos y equipos necesarios para brindar los servicios, pero que el Programa de Implantes Cocleares si tiene recursos.

También se plantea que la forma de manejar el Programa de Implante Coclear por las jefaturas afecta el clima organizacional del servicio de Otorrinolaringología; se menciona además carencia de rendición de cuentas, un débil ambiente de control en relación con el programa y falta de transparencia en el método para seleccionar los pacientes al Programa de Implantes Cocleares por no dispones de un protocolo actualizado.

HALLAZGOS

1. DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL DE LA GERENCIA MÉDICA

No se documentan acciones concretas que evidencien que la Gerencia Médica ha realizado a través de sus instancias técnicas, un adecuado direccionamiento del Programa Institucional de Implante Coclear que funciona en el Hospital México desde el año 2006 por disposición de la Junta Directiva.

En este sentido, se carece de mediciones a los resultados del programa, control gerencial, no se evidenció la divulgación a todas las unidades del *Instructivo que Regula el Programa de Implante Coclear en la CCSS*, el Protocolo de Colocación de Implante Coclear propuesto desde mayo del 2017, no ha sido avalado; y además no hay una designación formal del funcionario que actualmente es considerado el Coordinador del Programa.

El documento “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas”, aprobado por la Junta Directiva en el artículo 12 de la sesión 8824 celebrada el 24 de abril 2008, conceptualiza a la Gerencia Médica en los términos siguientes:

“(...) es una unidad de trabajo de ámbito institucional, le corresponde la planificación, la dirección, el control y la evaluación estratégica para la provisión integral de los servicios de salud a las



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

personas y promover la participación social. Debe asesorar y capacitar a las unidades en materia de salud y en la aplicación de la normativa vigente en esta materia, con el propósito de lograr mayor eficiencia, eficacia, productividad y calidad en la prestación de los servicios de salud para que responda a los requerimientos de los usuarios internos y externos.”

Se consultó al Dr. Hugo Chacón Ramírez, Director de la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud, a quien el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente Médico, delegó (por medio del oficio GM-AUDAB-10950-2018 del 27-08-2018) facilitar a la Auditoría la información requerida para el estudio, sobre las acciones efectuadas a nivel de la Gerencia Médica en torno al funcionamiento del Programa Institucional de Implantes Cocleares y los mecanismos de controles para garantizar el funcionamiento adecuado del Programa Institucional de Implante Cocleares. Al respecto, el Dr. Chacón Ramírez informó por medio del oficio DDSS-1791-18 del 09 de noviembre 2018, lo siguiente:

“Nos permitimos recordar que lo correspondiente al Programa de Implante Coclear, no es parte de la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud. De acuerdo con el instructivo aprobado por la Gerencia Médica dicho programa responde directamente a Gerencia Médica. Respetuosamente solicitamos trasladar esta consulta a Gerencia Médica por ser un asunto que no es de nuestro ámbito de competencia.”

Sobre el “Instructivo que regula el Programa de Implantes Cocleares de la CCSS”, que fue avalado por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla (oficio GM-AUDL-16491 del 11 de enero 2017), también se consultó al Dr. Hugo Chacón Ramírez sobre a las gestiones realizadas por la Dirección de Desarrollo para la publicación e implementación del instructivo -aspecto que fue solicitado formalmente en el oficio GM-AUDL-16491-. Y se le consultó si se comunicó a los diferentes centros médicos de la institución, la existencia del Programa Institucional de Implante Coclear, los requisitos u otros aspectos relacionados con el ingreso de pacientes al mismo. En relación con la divulgación del Instructivo informó (oficio DDSS-1791-18 del 9 de noviembre 2018):

“Efectivamente mediante oficio DDSS-0212-17 se remite a Gerencia Medica el documento INSTRUCTIVO QUE REGULA EN PROGRAMA DE IMPLANTES COCLEARES DE LA CAJA (ello como resultado del trabajo coordinado con la COMISION NACIONAL DE IMPLALTE COCLEAR) y, a su vez mediante oficio GM-AUDL-16491 (enero 2017) Gerencia Medica manifiesta su aval al mismo.

El “INSTRUCTIVO QUE REGULA EN PROGRAMA DE IMPLANTES COCLEARES DE LA CAJA”, es un documento interno de la Comisión de Implante Coclear, no consideramos pertinente su publicación ni difusión nacional pues su utilidad es exclusivamente por la Comisión en cuestión. Sin embargo, si ustedes si lo consideran necesario y [sic] los no instruyen formalmente



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

procederemos a publicarlo en la Web Máster institucional en el momento en que se cristalice dicha instrucción. (...)

Y sobre la comunicación a los centros médicos de la Institución de la existencia del Programa de Implantes Cocleares, el Dr. Chacón Ramírez indicó:

“Nos permitimos recordar que lo correspondiente al Programa Institucional de Implante Coclear, no es parte de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud. Dicho programa y la Comisión Institucional correspondientes se encuentran en el Hospital México, por lo que respetuosamente solicitamos trasladar esta consulta a la Comisión Institucional y/o a la dirección médica del Hospital México en función de que lo consultado en pregunta 1.2 no es nuestro ámbito de competencia.”

En cuanto al Protocolo que fue propuesto por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México (esto se determina en razón de que el mismo documento menciona que la base del protocolo se sustenta en el trabajo de tesis del Dr. Mainor Valverde Madriz, médico asistente especialista de ese servicio), fue remitido por la Gerencia Médica al Hospital Nacional de Niños, para su validación por instrucciones de la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica (oficio GMAUDB-32823-2017 del 30 de setiembre 2017).

La Dra. Olga Arguedas Arguedas, directora del Hospital Nacional de Niños informó a la Gerente Médica por medio del oficio DG-HNN-0424-18 del 26 de febrero 2018, que el Dr. Federico Murillo González, Jefe a.i del Servicio de Otorrinolaringología efectuó algunas observaciones (se adjuntó al oficio antes citado el criterio del Dr. Murillo González, ORL-032-18 del 20 de febrero 2018).

Esta Auditoría le consultó al Dr. Federico Murillo González a qué se refiere cuando se indica en el oficio ORL-032-18 que existe: *“(...) una excelente oportunidad para que el Hospital Nacional de Niños se incorpore oficialmente a dicho programa”*. El Dr. Murillo indicó que se refiere a que en este momento el Hospital Nacional de Niños no tiene ninguna participación en el Protocolo, y que aspira a que la participación de este centro sea similar a la del Hospital México.

Sobre las modificaciones o ajustes efectuados al Protocolo de Colocación de Implante Coclear gestionados productos de las observaciones efectuadas en el oficio ORL-032-18, el Dr. Federico Murillo González indicó:

“Hace unas semanas el Dr. Carlos Muñoz Retana se presentó en este centro médico y coordinamos la entrega de las observaciones para el 4 de noviembre, con propuesta de protocolo conjunta con el Hospital México, en cada disciplina en específico. En lo referente al Instructivo no hemos presentado alguna observación y desconocíamos el documento.”



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

Se consultó al Dr. Hugo Chacón Ramírez, Director de la Dirección Desarrollo Servicios de Salud, cuál es la situación actual del Protocolo de Implantes Cocleares, al respecto informó (oficio DDSS-1791-18 del 9 de noviembre 2018):

“(...) Mediante oficio GM-AUDB-3008-2018 (marzo) Gerencia Medica solicita que el PROTOCOLO sea valorado por el Hospital Nacional de Niños (HNN), específicamente por funcionarios del Servicio de Otorrinolaringología: Audiólogos, ORL especialistas en implante coclear, Terapistas del lenguaje, Psicólogos y Trabajador Social. Lo cual fue solicitado formalmente por el HNN mediante oficio DG-HNN-0424-18 suscrito por el Dr. Federico Murillo González, jefe a.i. del Servicio de ORL. Instruye Gerencia Media que las observaciones de parte del Servicio de ORL del HNN sean valoradas en coordinación con profesionales del Hospital México.

Consecuentemente el Protocolo correspondiente en cuestión se encuentra aún en proceso de revisión. Aun nos encontramos en proceso de recibir observaciones de profesionales del HNN, valorar en conjunto profesionales del H. México las observaciones que ha ido remitiendo, por lo que el documento técnico está aún en proceso. De manera preliminar esperamos que este proceso haya concluido el 1er cuatrimestre 2019.(...)”

En cuando a la determinación del Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe de Clínica del Servicio de ORL del Hospital México, como Coordinador del Programa, y las funciones que le corresponden como tal, el Dr. Chacón Ramírez manifestó (oficio DDSS-1791-18) lo siguiente:

“Respetuosamente solicitamos trasladar esta consulta a Gerencia Médica por ser asunto que no es de nuestro ámbito de competencia.”

A nivel del Hospital México se aportó oficio JSORL-HM-138-2016 del 28 de abril 2016, suscrito por el Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, jefe del Servicio de ORL, dirigido al Apoderado General de la empresa JR Sánchez; y se refiere al contrato de Implantes cocleares. En lo que interesa menciona lo siguiente:

“(...) En respuesta a algunas solicitudes planteadas en la nota recibida el 14 de abril 2016 en la Dirección Administrativa y que originó la reunión en la que estuvimos presentes ambos, le comento que la persona encargada del programa de implantes cocleares es el Dr. Eladio Valverde Villalobos y en su ausencia sería mi persona quien estaría asumiendo ese rol, si por alguna situación eventual ambos no estamos presentes quien quedaría en nuestra ausencia sería la audióloga Msc. Ana Sofía Castro, siempre bajo nuestra supervisión y autorización.”



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

Es decir, la designación del Dr. Valverde Villalobos como “coordinador” está relacionada con el procedimiento de contratación administrativa que mantiene el Hospital México para la adquisición de Implantes Cocleares. Situación que fue expresamente indicada en el oficio JSORL-HM-147-2016 del 4 de mayo 2016, suscrito por el Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefe del Servicio de ORL, dirigido a la Licda. Vilma Campos Gómez, Directora Administrativa Financiera del Hospital México, donde se refiere a lo citado en el oficio JSORL-HM-138-2016, y manifiesta que el encargado del contrato de implantes cocleares 2011LN-000012-2104 es el Dr. Eladio Valverde Villalobos.

Esta Auditoría le consultó además al Dr. Hugo Chacón Ramírez, si la Gerencia Médica, información sobre los resultados de la valoración en cuanto a la implementación de un proceso de contratación internacional para la adquisición de los dispositivos (implantes cocleares), o la posibilidad de efectuar las compras de estos bajo la metodología de consignación –requerimiento efectuado por la Junta Directiva en el artículo 15º de la sesión 8088 celebrada el 7 de setiembre 2006-. Mediante oficio DDSS-1791-18 del 9 de noviembre 2018, se informó que la consulta se debía realizar a la Gerencia Médica por ser un asunto que no es competencia de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.

Si bien es cierto, el Programa de Implantes Cocleares que se desarrolla actualmente, puede haber mejorado la calidad de vida de los pacientes implantados, no se dispone de indicadores o evaluaciones que permitan comprobarlo, máxime cuando una de las etapas establecidas como es la fase de rehabilitación de los pacientes, no se tiene certeza se esté desarrollando, ya que la terapia auditiva verbal la debe procurar el paciente implantado.

Ante la carencia de direccionamiento gerencial, el Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México que dispone de expertis y conocimiento técnico en la colocación de implantes, ha asumido la dirección del Programa con una perspectiva operativa.

Por lo tanto, existe el riesgo de que el programa no sea sostenible en el tiempo no solo por el costo de los implantes y repuestos, sino también por el aumento en la detección producto del desarrollo a nivel institucional del Tamizaje Neonatal Auditivo¹.

¹ Ley 9142, Ley de Tamizaje Auditivo Neonatal, publicada en La Gaceta 139 del 19 de julio 2013. Establece en el artículo 7º que la CCSS otorgará a la población asegurada ayuda económica conforme a su reglamentación para la adquisición de audífonos, implantes cocleares y otras ayudas técnicas.



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

2. PARTICIPACIÓN DEL DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL MÉXICO EN LA GESTIÓN Y CONTROL DEL PROGRAMA

El accionar de la Dirección Médica del Hospital México en relación con el Programa Institucional de Implante Coclear es limitado, ya que únicamente se registra al momento de la presente evaluación su participación en el aval a la conformación de la Comisión de Implante Coclear remitida por el Jefe del Servicio de ORL, Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, y en los procesos de contratación administrativa – autorización, y otros actos propios de la gestión de compra- para la adquisición de implantes o repuestos de los mismos.

A pesar de que el Programa de Implante Coclear se desarrolla en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, donde se presupuesta en la partida 2219 recursos para la adquisición de implantes cocleares y repuestos, no se incluyen en el Plan Presupuesto del nosocomio metas.

No se aportó además evidencia de que las autoridades del centro médico atendieran el requerimiento efectuado por la Junta Directiva en el 2006-cuando se aprobó el Programa de Implante Coclear-relacionada con valorar la ejecución de un procedimiento de contratación internacional.

En este sentido, la Junta Directiva en el artículo 15º de la sesión 8088 celebrada el 7 de setiembre 2006 se aprobó el Programa Institucional de Implante Coclear, dispuso en el párrafo 2 del acuerdo 6 lo siguiente:

“(...) Las autoridades del Hospital México valorarán la conveniencia institucional de implementar un proceso de contratación internacional, para la adquisición de los dispositivos denominados implantes cocleares y explorar la posibilidad de efectuar la compra bajo la metodología de consignación”.

En cuanto al Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear en la CCSS, avalado por la Gerencia Médica en enero del 2017, establece una serie de funciones de control para la Dirección General del Nosocomio; así como la conformación de una Comisión Técnica de Normalización y Compras para la adquisición de Implantes Cocleares. El detalle de lo establecido en la norma es el siguiente:

Artículo 31: Sobre el control:

“(...) La Dirección General del Hospital México debe ejercer control periódico acerca del funcionamiento del Programa de Implante Coclear.” el Coordinador de la Comisión.”



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

Artículo 33: De los informes anuales:

“La Dirección General del Hospital México deberá remitir en forma impresa a la Gerencia Médica de la Caja Costarricense de Seguro Social un informe anual de producción, que al menos contenga la siguiente información (...).

Este informe debe presentarse en el mes de febrero de cada año.”

Artículo 34: De los informes de seguimiento

“La Dirección General del Hospital México deberá ejercer el seguimiento del Programa de Implante Coclear, mediante un informe anual de seguimiento del programa que contribuya a la mejor toma de decisiones, de acuerdo con la Ley 8293 de Control Interno.

El informe de seguimiento del programa se anexará al informe anual de producción.

Artículo 35: Comisión de Implante Coclear y su participación en los procesos de contratación administrativa.

“La Dirección del Hospital México designa una comisión que se constituye en la Comisión Técnica de Normalización y Compras en lo relacionado a los insumos requeridos por el Programa de Implante Coclear.

Esta Comisión Técnica estará formada por los siguientes miembros de la Comisión de Implante Coclear:

- 1. El jefe de Servicio de ORL del Hospital México*
- 2. El Coordinador de la Comisión de Implantes Cocleares*
- 3. Un profesional en audiología*
- 4. funcionario del Área de Gestión de Bienes y Servicios del Hospital México. (...)*

En relación con la elaboración del presupuesto, las Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, establecen:

“La formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del presupuesto debe sustentarse en la planificación, para que éste responda adecuadamente al cumplimiento de los objetivos, metas y proyectos formulados y contribuya a la gestión de la unidad ejecutora de frente a la estrategia



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

institucional y la demanda de servicios de salud, pensiones y prestaciones sociales por parte de los usuarios.”

No se evidenció que en el Plan Presupuesto del Hospital México incluyan metas en cuanto al Programa de Implante Coclear.

Al respecto se consultó a la Dra. Claudia Zeledón Guzmán, Asistente de la Dirección quien manifestó que no hay metas incluidas en el Plan del Hospital México debido a que el programa es de la Gerencia y es esta instancia la que las define. Sin embargo, si se incluye en el presupuesto del Servicio y por ende del Hospital, recursos económicos para la adquisición de implantes y repuestos.

En este sentido, considerando la información incluida en los Planes Presupuesto del 2017 y 2018 del Servicio de Otorrinolaringología -documentos que solamente incluyen la formulación presupuestaria-, se observó que para el 2017 se presupuestó para la partida 2219² la suma de ₡2.108.000.400,00, de los cuales el 40% (₡850.574.140) sería para la adquisición de implantes y repuestos; y para el período 2018 se definió la suma de ₡2.034.691.607,00 de los cuales un 47% (₡954.135.071) sería para implantes y repuestos.

Respecto al control del Programa de Implante Coclear que de acuerdo con el Instructivo le corresponde ejecutar a la Dirección Médica del Hospital México, y la valoración de gestionar la compra a nivel internacional; se solicitó el 27 de agosto 2018, al Dr. Douglas Montero Chacón, brindar respuesta a una serie de interrogantes, a lo que manifestó por medio del oficio DGHM-3830-2018 del 19 de setiembre 2018 (recibido el 21-09-2018), lo siguiente:

“Con relación a su solicitud de información mediante nota sin número de fecha 27 de agosto del año en curso, en la que se hace consulta de aspectos varios referentes al programa institucional de implantes cocleares, informamos que este Despacho no tiene conocimiento de que se haya asignado actividades de control, evaluación o gestión por parte de la institución a la Dirección General del Hospital México. No obstante, se está en completa disposición de asumir estas o cualquier otra actividad que se designe formalmente por medio de la Gerencia Médica y que refiera a este programa institucional.”

Considera esta Auditoría, que los planteamientos del Dr. Montero Chacón en relación con el cumplimiento de los aspectos de control establecidos en el Instructivo son contradictorios, debido a que el 27 de febrero 2017, él informó a éste Despacho, por medio del oficio DGHM-0641-2017 que la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica en ese entonces, le había comunicado el aval al

² Instrumental y Material Médico y de Laboratorio



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

documento “Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear de la CCSS”; adicionalmente el Dr. Montero Chacón, le brindó el aval administrativo al instructivo (se incluye su firma en página 2 del instructivo).

La situación descrita genera debilidades al sistema de control interno, ya que no se está realizando supervisión a la gestión que efectúa la Comisión de Implante Coclear, instancia que según la norma le corresponde gestionar el Programa de Implante Coclear, además se están presupuestando recursos económicos sin definir metas, lo que no garantiza el cumplimiento del principio de programación que señala, el plan -presupuesto debe expresar con claridad los objetivos, metas y los productos que se pretenden alcanzar, así como los recursos necesarios para cumplirlos de manera que se pueda reflejar su costo.

Por otra parte, se desconoce si se efectuó la valoración requerida por la Junta Directiva desde el año 2006, respecto a la conveniencia de adquirir directamente con fabricantes los implantes cocleares, por lo que se podría estar gastando más recursos al realizar las compras a los proveedores locales.

3. DE LA COMISIÓN DE IMPLANTE COCLEAR

Se determinó que la Comisión de Implante Coclear del Hospital México no ejerce la gestión del Programa de Implante Coclear en los términos establecidos en el Instructivo que lo regula, su accionar al momento del estudio está limitado a la ejecución de sesiones de trabajo una vez al mes en las que se aprueban o no los pacientes a implantar; no se documentó además la designación formal del Coordinador de esa comisión ni la solicitud de parte de la Dirección Médica del Hospital México a las autoridades del Hospital Nacional de Niños de los candidatos a incorporar en la Comisión.

Tampoco se aportó evidencia formal de la programación de reuniones correspondiente al período 2018.

El Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear establece en el artículo 5:

“Créase la Comisión de Implante Coclear, con sede en el Servicio de O.R.L. del Hospital México, como un órgano técnico que dependerá administrativamente de la Dirección General del Hospital México con independencia técnica. Estará encargada de gestionar el Programa de Implante Coclear.” (el subrayado no es parte del texto original)

También se establece en el artículo 9 relacionado con el nombramiento de la Comisión:



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

“La Dirección General del Hospital México, nombrará al Coordinador, el cual debe ser médico especialista en ORL del Hospital México. La Dirección General del Hospital México también nombrará al resto de los demás miembros de la Comisión, por un periodo de cuatro años, que podrá prorrogarse en forma automática por una sola vez hasta por un periodo igual. Tales nombramientos serán comunicados oficialmente a los jefes de los diferentes Servicios, para que se confieran los respectivos permisos. La Dirección General del Hospital México, queda facultada para remover a cualquier integrante de la Comisión.

En el caso del médico otorrinolaringólogo representante del Hospital Nacional de Niños la Dirección del Hospital México solicitará su designación a la Dirección del Hospital Nacional de Niños.”

Sobre el horario de las sesiones, el artículo 13 cita:

“La Comisión sesionará en horario hábil. La programación de reuniones será propuesta por el Coordinador de la Comisión a la Dirección General del Hospital México, en forma anual. Una vez autorizado por la Dirección General, el Coordinador lo hará del conocimiento de los integrantes.”

La revisión efectuada al Programa de Implantes Cocleares, permite indicar que existen situaciones que tienen que ver con el funcionamiento del programa en los que actualmente no tiene ninguna participación la Comisión de Implante Coclear, entre ellos: la determinación de los casos a presentar en comisión, la fecha de programación o que paciente se opera primero, tampoco tiene participación en el otorgamiento de repuestos para los pacientes implantados, o en la gestión de procedimientos de contratación administrativa para la compra de implantes y repuestos.

Quien sí tiene una participación en las actividades antes mencionada es el Dr. Eladio Valverde Villalobos, designado como Coordinador del Programa en el oficio ICHM-018-2017 del 21 de setiembre, suscrito por el Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, jefe del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México.

En cuanto a la conformación de la Comisión, se documentó que el Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, remitió al Dr. Douglas Montero Chacón, Director del Hospital México, el oficio ICHM-018-2017 del 21 de setiembre 2017, mediante el cual menciona las personas que conformaban en ese momento la Comisión y a quienes como jefatura del servicio recomienda. Los funcionarios mencionados son:

- *Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Servicio Otorrinolaringología*
- *Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa*



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

- *Dr. Freddy Chaves Brenes, Asistente Médico de Otorrinolaringología*
- *Dra. Adriana Vega Rodríguez, Asistente de Otorrinolaringología –HNN*
- *Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, Asistente Médico de Otorrinolaringología-HNN (Suplente)*
- *Msc. Gerardina Ramírez Aguirre, Audiología ORL (Titular)*
- *Msc. Sofía Castro Sánchez, Audiología ORL (Suplente)*
- *Licda. Ana María Hidalgo Varga, -Terapia del Lenguaje*
- *Licda. Sandra Pacheco Vargas, Psicología*
- *Lic. Keny Chacón Sandí, Trabajo Social (Titular)*
- *Lic. Mónica Menocal Villalobos, Trabajo Social (Suplente)*

Mediante correo electrónico del 18 de octubre 2017, el Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México avaló la conformación de la Comisión planteada en el oficio ICHM-018-2017.

Esta Auditoría le consultó al Dr. Federico Murillo González, Jefe del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Nacional de Niños sobre la comunicación formal para la designación y participación de los Médicos Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal y la Dra. Adriana Vega Rodríguez, en la Comisión de Implantes Cocleares, a lo que manifestó:

“A esta Jefatura actual no le consta, debido a que cuando ingrese como jefatura ya existía una participación de los especialistas de este centro en la comisión de Implante Coclear. Sin embargo, no se ha recibido ninguna comunicación de la participación de los especialistas.”

En relación con el cronograma de las reuniones que de acuerdo con el artículo 13 del instructivo se debía hacer del conocimiento de los integrantes de la Comisión, el Dr. Eladio Valverde Villalobos manifestó que está programado que las sesiones se realicen todos los primeros viernes de cada mes, y que se envía un correo a los funcionarios o se llama por teléfono para recordarles. No se aportó evidencia formal de la programación de reuniones. Situación que fue confirmada por el Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, funcionario del Hospital Nacional de Niños la Licda. Gerardina Ramírez y la Trabajadora Social Licda. Priscila Quesada Orozco, todos ellos miembros de la Comisión de Implante Coclear, en este sentido tanto el profesional en medicina como la Trabajador Social manifestaron que no se les comunica previo a la sesión cuáles son los pacientes que van a ser vistos a nivel de la comisión, aspecto que consideran importante para la discusión que se debe dar a nivel de la comisión.



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

3.1. Sesiones de la Comisión

Se observó en 12 actas de reunión aportadas por el Dr. Eladio Valverde, correspondientes al período de junio 2017- agosto 2018, que se incluye el nombre de los participantes pero no sus firmas; en cuanto al contenido, se menciona el nombre e identificación del paciente y en algunas actas se hace mención al lugar de residencia de los pacientes, así como a resultados de las valoraciones de las disciplinas; sin embargo no se consignan las deliberaciones que se presentan en relación con los casos.

Se registra, además, la participación en las sesiones de la Comisión de Implante Coclear del 2017 y 2018 de funcionarios que no fueron designados formalmente, específicamente de 2 Audiólogas, 1 Trabajadora Social y 1 Terapeuta del Lenguaje. Además, no se documentó el cumplimiento de todos los aspectos establecidos en el artículo 19, en relación con el contenido “informe” que se debe incorporar al expediente de salud de los pacientes evaluados por la Comisión.

El Artículo 19 del Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear, establece lo siguiente:

“Se confeccionará un acta con el fin de determinar los casos clínicos analizados y sus respectivas valoraciones los cuales deben de venir firmados por todos los miembros asistentes. El informe o recomendación debe ser incorporado al expediente del candidato o paciente evaluado, y deberá contener, como mínimo; lo siguiente:

- *Numero de informe de sesión, y la fecha y hora de la misma.*
- *La identificación del caso, la historia médica con sus puntos relevantes.*
- *Recomendación: con indicación de si el caso estudiado, es o no aceptado formalmente como candidato a implante coclear.*
- *Indicar el nombre de todos los miembros que participaron en la sesión.*
- *Firma del coordinador.”*

Se incluye como Anexo 1, tabla con el detalle de los funcionarios que se mencionan como participantes de las sesiones analizadas, los pacientes valorados y otros aspectos de interés.

En relación con la ausencia de firmas de los miembros de la Comisión en las actas, el Dr. Eladio Valverde Villalobos informó: *“(...) Cuando la comisión revisa el expediente, se realiza acta con la indicación si fue aprobado o no y deja constando un resumen en expediente físico del paciente con las firmas de los miembros de la comisión de la decisión tomada.”*



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

Por su parte el Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, Médico Asistente Especialista en Otorrinolaringología del Hospital Nacional de Niños y miembro de la Comisión de Implante Coclear, en relación con el consenso en la determinación de los candidatos y el registro de las deliberaciones indicó:

“Cuando se han presentado casos en los que estoy de acuerdo lo externo, si han sido pocos los casos, pero normalmente el conflicto se resuelve tratando de negociar. Se indica quienes están de acuerdo y quien no, pero al final las decisiones de los casos aprobados son consensuados de manera conjunta.

Si es importante indicar que no se registra los criterios de manera documental en un acta, solo un resumen en el expediente.”

Los funcionarios que se incluyen en las sesiones de la Comisión de Implantes Cocleares y que no se documentó que fueran formalmente designados, son las Audióloga MSc. Roxana Alvarado González (en junio y julio 2017) y la MSc. Gloriana Ramírez (en setiembre, noviembre, diciembre del 2017, y enero, febrero, marzo, abril, agosto del 2018), también a la Licda. Priscila Quesada Orozco Trabajadora Social (enero, febrero, marzo, abril, mayo y agosto 2018) y la Licda. María José Rendón, Terapista del Lenguaje (en enero 2018).

Se consultó a la Licda. Adriana Gutiérrez Cuevas, Jefe de Trabajo Social sobre la razón por la cual no participan en la Comisión de Implante Coclear la Licda. Kenly Chacón Sandí (titular) o la Licda. Mónica Menocal Villalobos (suplente). Al respecto, se informó que la Licda. Chacón Sandí tiene una licencia desde el 4 de setiembre 2017 hasta agosto del 2019, y respecto a la Licda. Menocal Villalobos, informó que para este periodo realizó una rotación de los funcionarios por recomendación médica y designó a la Licda. Priscila Quesada Orozco –quien tiene además a su cargo otros 3 programas-; se aportó por parte de la Jefatura del Servicio de Trabajo Social, oficio y correo electrónico emitidos en agosto del 2018, mediante el cual comunica a algunas jefaturas y a la Dirección General sobre los cambios realizados.

En una muestra de 16 expedientes médicos revisados por esta Auditoría, correspondientes a pacientes que fueron vistos por la Comisión de Implante Coclear entre el 2017 y 2018, se observó que en ninguno se registra el número de informe de sesión, la hora de la sesión. Se incluyen las firmas de todos los miembros de la comisión, a pesar de que lo establecido en el instructivo es la indicación de los nombres de los participantes y la firma del Coordinador de la Comisión.



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

De acuerdo con lo descrito por la Máster Gerardina Ramírez Aguirre, miembro de la Comisión de Implante Coclear y colaboradora del Dr. Valverde Villalobos, el proceso que se realiza al momento de las sesiones para el análisis, aprobación o negación de los casos es el siguiente:

“(...)el paciente es atendido por el especialista (Dr. Chávez, Dr. Valverde Minor, Dr. Valverde Villalobos principalmente están involucrados con el programado), ellos les indican al paciente que lo van a estudiar para ver si son candidatos, antes del inicio de la comisión, realizo un resumen para presentar a los miembros, previo el paciente debe cumplir con los requisitos (Trabajo Social, Psicología, audiometrías, entre otros), en ocasiones se presentan casos en power point, o de manera verbal, se comenta el caso (dirección del paciente, profesión, historia clínica) se le consulta a los profesionales que valoraron del paciente y que consideran de la opción de implantar al paciente. No queda evidenciado en el acta, el envió de pacientes a revalorar, detalle de las aprobaciones, comentarios adicionales de los miembros, si se aprueba al paciente se le asigna una cita, o en la cita de control y que será llamado en el momento que se disponga para operar.”

3.2. Base de datos de pacientes

Las bases de datos de pacientes implantados correspondientes al 2017 y 2018 aportadas por el Dr. Eladio Valverde, carece de algunos datos que de acuerdo con el artículo 33 del Instructivo que regula el Programa de Implantes Cocleares debe tener este banco de datos.

El artículo 32 del Instructivo que regula el Programa de Implantes Cocleares, se refiere a la información disponible en los términos siguientes:

La Comisión de Implante Coclear, será responsable de mantener actualizada una base de datos con el detalle de todos los implantes realizados que contenga al menos la información solicitada en el artículo 33.

Y el artículo 33, se establece:

“La Dirección General del Hospital México deberá remitir en forma impresa a la Gerencia Médica de la Caja Costarricense de Seguro Social un informe anual de producción, que al menos contenga la siguiente información:

- *Nombre de beneficiario*
- *Nº. cédula de identidad o Nº de identificación.*
- *Edad*



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

- *Lugar de residencia*
- *Centro médico que refirió al paciente*
- *Fecha de la cirugía*
- *Marca y modelo del implante*
- *Costo del implante*
- *Proveedor*

Este informe debe presentarse en el mes de febrero de cada año.”

La base de datos aportada (libro en Excel conformado por una serie de hojas), incluye una hoja con todos los operados, así como hojas con el registro de operados del 2017 y 2018. En relación con los registros del 2017, no incluye el centro médico que refirió el paciente, costo del implante y proveedor; y en cuanto al 2018 no se registra el centro que refirió al paciente, la marca y modelo del implante, el costo, así como el proveedor. No se está cumpliendo por lo tanto con el registro de toda la información establecida en el Instructivo.

Los aspectos antes descritos evidencian que existen oportunidades de mejora importantes en el quehacer de la Comisión, instancia técnica que no están ejecutando acciones en relación con la gestión del Programa de Implante Coclear, y pueden ser debido a que el Dr. Eladio Valverde Villalobos ha asumido la mayor parte de gestiones.

Lo que puede ocasionar cuestionamiento en cuanto a la transparencia en el manejo de los recursos destinados a la ejecución del Programa de Implante Coclear.

4. SOBRE LA ADQUISICIÓN Y CUSTODIA DE IMPLANTES COCLEARES Y RESPUESTOS

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto a la planificación de necesidades de insumos gestionados por el servicio de otorrinolaringología, para la adquisición de accesorios y repuestos; ya que existen diferencias importantes entre las cantidades planificadas y las adquiridas a través de los procedimientos de contratación.

Se observan debilidades de control en relación con la documentación que sustenta el pago, los listados de pacientes a implantar incluyen datos duplicados o que no han sido avalados por la Comisión de Implantes Coclear. De acuerdo con las fechas de solicitud y de factura de los insumos que sustentan los pagos (facturas tramitadas por fondo rotatorio II semestre 2017 a abril 2018), las entregas de repuestos/accesorios superan los plazos definidos y las cantidades entregadas por el proveedor son inferiores a las solicitadas por el servicio de Otorrinolaringología.



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

Finalmente se evidencia una custodia de Implantes Cocleares y repuestos con acceso no del todo limitado, situación que pone en riesgo el resguardo y por ende un adecuado uso de los recursos.

A continuación, se presenta el detalle de lo expuesto:

4.1. Procedimientos de Contratación gestionados para compra de Implantes Cocleares, repuestos y/o accesorios:

Se determina que en la compra de repuestos/accesorios para implantes cocleares del periodo 2017 a abril 2018 el Hospital México canceló un total de \$734.670.00 (setecientos treinta y cuatro mil seiscientos setenta dólares), por concepto de 2 procedimientos de contratación, específicamente la compra directa 2015CD-000324-2104 y la licitación nacional 2011LN-00002-2104; estos se efectuaron bajo la modalidad de "por demanda".

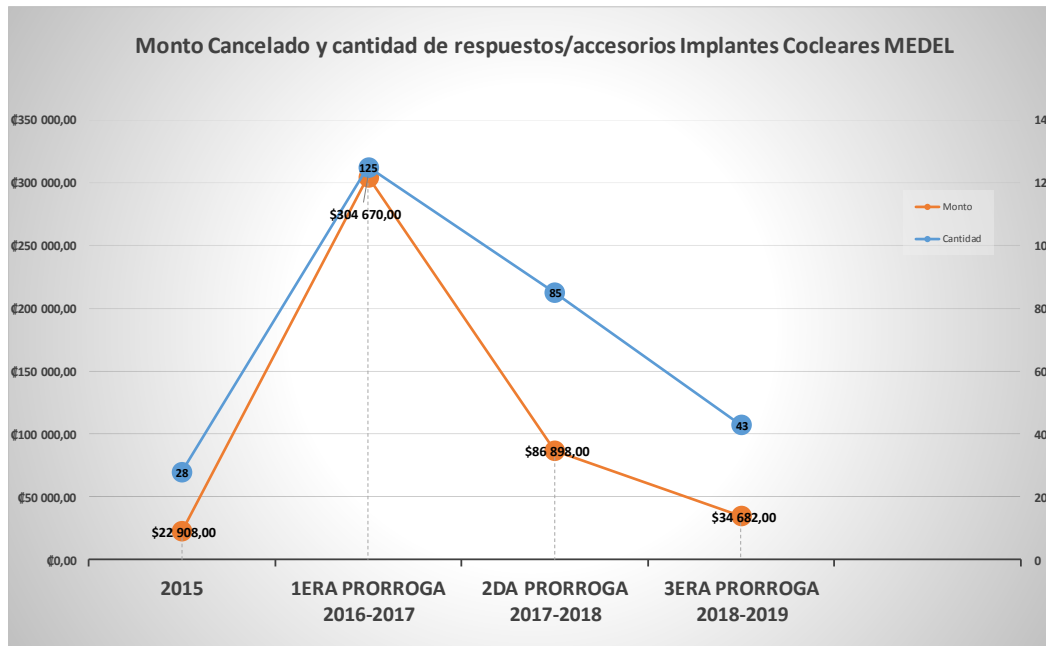
- **2015CD-000324-2104 Objeto: "Compra de Procesadores, baterías, porta pila recargable, cables cortos para implante MEDEL"**

La compra directa gestionada para la empresa MEDEL, se determinó que se realizó para atender solicitud expresa (recurso de amparo) y cantidades específicas de insumos (28 repuestos en total), sin embargo, en prorroga por 3 periodos más se aumentó la cantidad de repuestos (125 en el 2016, 85 en el 2017 y 43 a abril 2018), sin evidencia en el expediente de contratación de una justificación que respalde dicho incremento, con un monto estimado inicial de \$22,908,00 (veintidós mil novecientos ocho dólares) y cancelando en total \$449 158.00 (cuatrocientos cuarenta y nueve mil ciento cincuenta y ocho dólares).



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

Gráfico 2³
Comportamiento compra de repuestos y accesorios para Implantes Cocleares, MEDEL
Noviembre 2015-abril 2018



Fuente: información brindada por la encargada de presupuesto Licda. Carolina Gallo Chaves, Subárea de Presupuesto, Hospital México

En el gráfico anterior se puede observar el comportamiento por periodo relacionado con el gasto que se gestionó en compra de repuestos a la empresa MEDEL, que si bien del periodo 2016 al 2018, se ha presentado una reducción, se mantiene un incremento considerando lo cancelado en el periodo 2015 y que del periodo 2018 solo se incluyen unos meses. La cantidad comprada en el periodo 2015, es menor debido a que la adjudicación de ésta se habría efectuado en noviembre 2015.

- **2011LN-00002-2104 Objeto: "Compra de implantes cocleares" adenda repuestos /accesorios.**

A partir de mayo 2016 se adenda a la licitación –que se había adjudicado en el 2011- a la empresa JR Sánchez S.A, la adquisición de 38 repuestos/accesorios, sin embargo, entre 10/11/2016 y el 13/04/2018

³ El monto y cantidad de la 3era prorroga se refiere a lo cancelado a Abril 2018

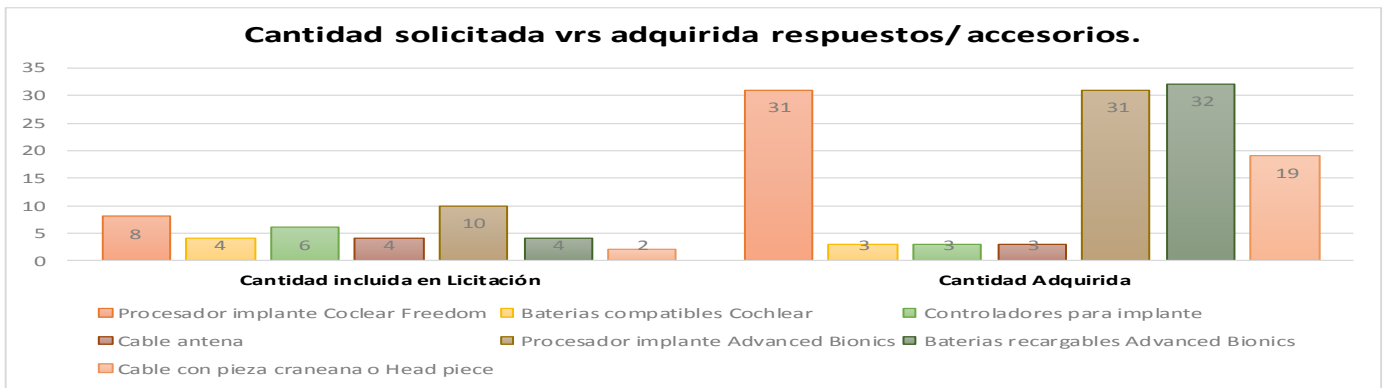


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

(18 meses) se compraron 122 repuestos/accesorios, es decir un promedio de 81 repuestos por año, esto según la información contenida en las facturas canceladas.

El presupuesto estimado para la compra de repuestos, incluida en el adendum era de \$216,014 (doscientos dieciséis mil catorce dólares). Sin embargo, se canceló un monto de \$685 628.00 (seiscientos ochenta y cinco mil seiscientos veintiocho dólares)

Gráfico 3



Fuente: Facturas canceladas pago repuestos/accesorios.

En el gráfico 3 se evidencia que las cantidades mayores en las cuales la institución realiza gastos de compra de repuestos/accesorios son procesadores y baterías. Adicionalmente cada procesador de la marca Advanced Bionics tiene un costo unitario de \$11.000 (once mil dólares) y de la marca Freedom un costo de \$9.960 (nueve mil novecientos sesenta dólares).

En oficio SAPC-HM-313-2016 de fecha 20 de mayo, 2016 El Dr. Douglas Montero Chacón con asunto Incorporación de la necesidad de abastecimiento de Otorrinolaringología en la contratación 2011LN-000012-2104, en el por tanto indica:

“(...) Por copia se entera a la Jefatura del Servicio de Otorrinolaringología, sobre las condiciones bajo las que se otorga la autorización:

- 1. La Jefatura del Servicio de Otorrinolaringología debe ser vigilantes de no superar el monto de presupuesto solicitado aproximadamente para consumo anual a saber \$216 014.00, ya que en caso de requerir aumento para consumo por una mayor cantidad debe solicitar de forma escrita*



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

a la Sub-Área de Presupuesto con al menos 4 meses de anticipación a la necesidad, para valorar si es posible aumentar la disponibilidad presupuestaria de su reserva.

- 2. La Jefatura del Servicio de Otorrinolaringología debe mantener un control de los pedidos solicitados y efectuados por la empresa, por cantidad y monto. Al término de un año de consumo deben remitir un informe del consumo a la Sub-Área de Planificación y Control.”*

Adicionalmente en folio 937 del expediente de la licitación se incorpora formulario “Mecanismos de Control Interno” con el detalle:

*“(…) Para efectos de control en la ejecución de entrega de pedido de insumos a las empresas, ... a fin de poder **evaluar la conformidad de las entregas**. Este documento debe ser aportado por el servicio, debidamente lleno a la Sub-Área de Almacenamiento y Distribución, para el trámite de las facturas.”*

Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, número 8131, establece:

ARTÍCULO 5.- Principios presupuestarios Para los efectos del artículo anterior, deberán atenderse los siguientes principios presupuestarios: e) Principio de programación. Los presupuestos deberán expresar con claridad los objetivos, las metas y los productos que se pretenden alcanzar, así como los recursos necesarios para cumplirlos, de manera que puedan reflejar el costo.

ARTÍCULO 17.- Sistemas de control Para propiciar el uso adecuado de los recursos financieros del sector público, se contará con sistemas de control interno y externo.

ARTÍCULO 18.- Responsabilidades de control El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan. El control externo corresponderá a la Contraloría General de la República, de acuerdo con su Ley Orgánica y las disposiciones constitucionales.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en su artículo 153, señala:

*“(…) **Generalidades**. La adquisición de bienes muebles se hará siguiendo los procedimientos de licitación pública, abreviada o por contratación directa basada en la escasa cuantía, de acuerdo con la estimación preliminar del negocio....*



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

Cuando el objeto contractual así lo amerite, se pondrá especial atención, tanto en la elaboración de carteles, como en las fases de selección del contratista y de ejecución contractual, así como a la existencia de garantías, repuestos, talleres y servicio posterior de venta que resulten adecuados de acuerdo al objeto de la contratación.

Además, agrega:

*b) **Entrega según demanda:** ... El cartel deberá definir con toda claridad, entre otros: el plazo de la contratación, el cual no podrá ser superior a cuatro años, incluyendo plazo inicial y eventuales prórrogas, las reglas sobre la eventual exclusividad, la metodología de ejecución del contrato, incluyendo los plazos mínimos de aviso al contratista para la siguiente entrega y los máximos en los que éste debe entregar, sistemas del control de calidad, causas de resolución contractual, reglas para excluir un producto y demás asuntos pertinentes.*

Al momento del estudio se contabilizaron 32 solicitudes de accesorios o repuestos pendientes de adquirir que fueron presentadas por 24 personas. De las 32 solicitudes, 19 corresponden a procesadores de sonido. La solicitud más antigua fue recibida el 28 de noviembre 2017 (por un procesador Coclear) y según lo indicado por la Audióloga Máster Gerardina Ramírez Aguirre, éste no se otorgó debido a que el oficio emitido por la casa proveedora menciona que “*el procesador aún funciona por lo que no puede otorgar un nuevo procesador*”. Sin embargo, no se documentó que se le hubiese comunicado formalmente (en forma escrita) al solicitante que el procesador requerido no sería entregado.

De acuerdo con la documentación aportada por el Dr. Eduardo Valverde Villalobos, gestionó en el mes de octubre ante la Dirección Médica la aprobación de una compra directa para adquirir los procesadores de sonido a menores de edad, la solicitud fue avalada por el Dr. Douglas Montero Chacón, Director del Hospital México.

Si bien la normativa de contratación administrativa permite realizar prórrogas, ampliar las cantidades e incluir insumos; considera esta auditoría que la falta de justificaciones a los incrementos diferenciados de un periodo a otro, determinaciones, causas o respaldo de los crecimientos, podría estarse generando ante la falta de controles por parte del administrador del contrato de las necesidades de repuestos/accesorios requeridos por los pacientes implantados y sobre el presupuesto establecido para la adquisición.

Existe el riesgo de un abuso en el requerimiento de los repuestos y accesorios por parte de los pacientes, los cuales podrían estarse sirviendo para intereses personales mayores o estar ante uso inadecuado de sus dispositivos cocleares; así también que las empresas, al ser las que definen la necesidad de cambio o sustitución estén haciendo incurrir a la institución en gastos improcedentes.



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

Lo expuesto anteriormente, podría poner en riesgo los recursos para la cobertura de la necesidad planteada por el paciente o la cancelación oportuna de las responsabilidades presupuestarias adquiridas.

4.2. Custodia y control de Implantes Cocleares, repuestos/Accesorios.

Se determina la necesidad de mejorar las condiciones de almacenamiento de los Implantes Cocleares, Repuestos y accesorios, así como los controles instaurados para la asignación de estos. Lo anterior considerando que:

1. En el servicio de Otorrinolaringología se almacenan al momento⁴ de realización de este estudio, 13 implantes cocleares, adquiridos en la última compra de la licitación 2011LN-00002-2104 que venció en abril 2018, éstos se custodian en un gabinete bajo llave en el consultorio en el que se encuentra el Programa de tamizaje neonatal e Implantes Cocleares -Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador- los cuales tienen fecha de vencimiento de esterilización al año 2020. Estos implantes fueron solicitados por el Dr. Valverde Villalobos, para determinados pacientes, sin embargo, aún no han sido implantados, por lo que se podría estar manteniendo un “stock” de implantes.
2. Adicionalmente la Audióloga, Gerardina Ramírez Aguirre quien colabora con el Dr. Valverde Villalobos en materia de implantes cocleares, resguarda en muebles aéreos accesorios y repuestos, que están disponibles para entrega de pacientes en un consultorio bajo llave al que tienen acceso otros funcionarios.
3. Se tienen definidos controles para la entrega de repuestos a los pacientes -registro en un libro de actas, la inclusión en una hoja electrónica, así como la incorporación en el expediente médico de salud del paciente de documentos relacionados con la entrega-, pero no se dispone de controles en relación con la vigencia de la garantía de los repuestos o la fecha de activación de dispositivos como los procesadores de sonidos.
4. Las pruebas aplicadas por esta auditoría evidenciaron el otorgamiento entre el 2012 y 2018 de repuestos/accesorios a 67 personas, que no se registran en la base de datos de pacientes con implante coclear.

⁴ 5/10/2018, mediante revisión con el Dr. Eladio Valverde Villalobos.



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

Mediante entrevista el 21 de setiembre, 2018 a la MBA. Gerardina Ramírez Aguirre, audióloga y persona asignada verbalmente⁵ como la responsable del trámite para poder solicitar, resguardar y entregar repuestos, indicó lo siguiente:

“...se recibe la nota del paciente (datos del paciente, número de cédula, que venga la marca del repuesto y descripción de la parte que este dañado), actualmente no podemos corroborar que lo se indica en la nota sea cierto, considerando que no se dispone de herramientas, software. Se le solicita 2 números de teléfono, para informar cuando se disponga del repuesto, se incluye en un Excel del secretario, al final de mes yo realizo un listado y corroboro con el Excel del secretario, con el fin de cotejar la información y garantizar las solicitudes y cantidad. Se la entrego al secretario del programa y él lo envía creo que al proveedor y a compra (no estoy segura). Aproximadamente, en un mes inicio las consultas para conocer si ya llegaron los repuestos al centro hospitalario, pero hasta que la jefatura tenga visto bueno de la jefatura en el sistema, se pueden retirar en la proveeduría...”

Custodia de los repuestos: se guardan en muebles bajo llave, llevo un archivo de Excel donde tengo un inventario

La custodia de la llave se realiza en una gaveta que está en el escritorio del consultorio, al cual tienen acceso al lugar las 4 audiólogas.

Entrega de repuestos a pacientes: los procesadores tienen 3 años de garantía, al igual que las antenas, el resto de los repuestos tienen 3 meses. A los pacientes que se les está dando un nuevo procesador se lleva una base de datos. Cuando el paciente viene a cirugía, el paciente tiene un mes para ir a la empresa activar el procesador. A partir de ahí el paciente tiene la responsabilidad de ir al proveedor a activarlo y por ende el inicio de la aplicación de la garantía (3 años). La fecha que se indica en nuestros archivos es -a partir de mi ingreso- es un mes después de la cirugía como fecha tentativa. Para la entrega de los repuestos a los pacientes los agendo con expediente de salud para indicar una anotación en el mismo. “

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 “Concepto de Sistema de Control Interno”:

Sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

⁵ “No tengo nada documentado, todas las instrucciones han sido verbales, la persona que llevaba anteriormente el proceso me giro instrucciones verbales. Marianela Bogantes”; entrevista 21 de setiembre 2018.



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

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan:

“4.3 Protección y conservación del patrimonio. - El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia (...) de los activos pertenecientes a la institución (...)”.

Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear en la CCSS, sección II de la Comisión de implante coclear, establece:

Artículo 05: De la constitución de la Comisión.

Créase la Comisión de Implante Coclear, con sede en el Servicio de O.R.L. del Hospital México, como un órgano técnico que dependerá administrativamente de la Dirección General del Hospital México con independencia técnica. Estará encargada de gestionar el Programa de Implante Coclear.

Las debilidades en el control son producto de una falta de gestión y supervisión, así como omisión de regulación específica en materia de repuestos para implantes cocleares.

Las debilidades antes mencionadas no garantizan de manera razonable la gestión y uso adecuado de los recursos institucionales y ponen en riesgo la sostenibilidad del programa desde el punto de vista económico.

4.3. Facturas de Fondo Rotatorio: Implantes y repuestos.

Se determinaron inconsistencias en la documentación emitida por el servicio de Otorrinolaringología (administrador del contrato) que respalda los pagos por concepto de compras de implante coclear, repuestos y accesorios a los proveedores: Inversiones Roya S.A (2015CD-000324-2104) y Laboratorio JR Sánchez S.A. (2011LN-000002-2104), durante el segundo semestre 2017 hasta abril 2018, según el siguiente detalle:



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

4.3.1. De la documentación que respalda el pago de facturas de implantes cocleares

- a. Se determina que 11 nombres de pacientes se encuentran duplicados, en el listado que respalda el pago de 9⁶ facturas. A continuación, se brinda detalle:

Cuadro 1
Pacientes incluidos en una o varias facturas
Periodo II semestre 2017 a abril 2018

FACTURA	NOMBRE	CÉDULA
FACTURA 9142 18/1/2018	CAMACHO JIMENEZ ABIGAIL	209720999
FACTURA 9142 18/1/2018	CAMACHO JIMENEZ ABIGAIL	209720999
FACTURA 7855 17/04/2017	CASCANTE SEQUEIRA KRISTAL	121970190
FACTURA 8030 23/05/2017	CASCANTE KRISTEL NAOMY	121970190
FACTURA 8030 23/05/2017	CHAVARRIA ZELEDÓN MANUEL	105370460
FACTURA 8678 6/10/2017	CHAVARRIA ZELEDÓN MANUEL ENNRIQUE	105370460
FACTURA 9480 12/03/2018	LOPEZ AGUILAR ANA MARÍA	104200220
FACTURA 9142 18/1/2018	LOPEZ AGUILAR LEDA MARÍA	104200220
FACTURA 8030 23/05/2017	MARIN MARIN MARÍA	105620428
FACTURA 8678 6/10/2017	MARIN MARIN MARÍA	105620428
FACTURA 7855 17/04/2017	MONGE CALVO LUCIANA	121370772
FACTURA 8030 23/05/2017	VANEGAS TRIGUEROS LUCIANA	121370772
FACTURA 7211 18/11/2017	NAVARRETE ACEVEDO ALLISON	605410181
FACTURA 7596 22/2/2017	NAVARRETE ACEVEDO ALLISSON	605410181
FACTURA 7855 17/04/2017	RODRIGUEZ BREJCHA BIANCA	210120087
FACTURA 8678 6/10/2017	RODRIGUEZ BREJCHA BIANCA	210120087
FACTURA 7211 18/11/2017	SALAS SOTO SOFÍA	121410914
FACTURA 7596 22/2/2018	SALAS SOTO SOFÍA	121410914
FACTURA 8030 23/05/2017	SANCHEZ SALDAÑA KEILYN	605490068
FACTURA 8678 6/10/2017	SANCHEZ SALDAÑA KEILYN YARIELA	605490068
FACTURA 8678 6/10/2017	VEGA ESPINOZA RAMÓN	103920627
FACTURA 9142 18/1/2018	VEGA ESPINOZA RAMÓN	103920627

Fuente: Facturas proforma II semestre 2017 a abril 2018, pago repuestos accesorios e implantes cocleares.

⁶ Facturas número: 7211, 7243, 7571, 7596, 7855, 8030, 8678, 9142, 9480,



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

- b. Se observó que, en el listado para pago de implantes cocleares, se incluyen 15 datos erróneos de pacientes, números de cédula, que no corresponden o nombres incorrectos según consta en Tribunal Supremo de Elecciones, por ejemplo, cédula 504850777 corresponde a Bolaños Arias, pero se indica como "ARIAS ESQUIVEL...", la cédula 204690578, corresponde a José Alberto Salazar Alvarado (según TSE) y se le incluye al paciente "RODRIGUEZ MOLINA CARLOS.
- c. Se determinó que en 6 casos no coincide el número de serie del implante coclear, designado para el paciente, con el implante colocado. Lo anterior se considera por cuanto en listado que se adjunta para pago de factura se indica el número de serie que se le va a colocar al paciente, sin embargo, no en todos los casos se asigna el indicado. A continuación, se brinda detalle

Cuadro 2
Asignación de Implante (Series) a pacientes.
Periodo II semestre 2017 - abril 2018

Serie asignada según expediente de salud (revisión expediente de Salud)		Serie asignada Implante Coclear, según documentación de Factura.	
Nombre	Serie	Nombre	Serie
Cascante Sequeira Kristal	620657	Kristel Naomy Cascante	620657
Alvarado Abarca Lía Sofía	621329	Alvarado Abarca Martín	621329
Solorzano González Monserrat	623937	Marín Marín María	623937
Chaves Arce José Francisco	622525	Marín Marín María	622525
Mora Mondragón Carlos Vinicio	622502	Guadamuz Ortiz Ana Rosa	622502
Celeste Torres Álvarez (Torres No indica Celeste)	416629/623379	Chaves Arce José Francisco	623379

Fuente: Facturas proforma II semestre 2017 a abril 2018, pago repuestos accesorios e implantes cocleares y expedientes médicos de salud.

- d. Finalmente se determina que 29 pacientes incluidos en los listados para pago de facturas no disponían del aval de la Comisión⁷ (según revisión de actas de comisión).

⁷ Números de cédula no incluidos en las "actas de comisión de Implantes Coclear": 403070040, 504920250, 20333038, 121970190, 205440674, 209170387, 102730908, 121970190, 208050984, 106300726, 121370772, 501750590, 401790798, 209720999, 601420699, 204690578, 403070021, 205340047, 204880425, 505330326, 121960151, 104031059, 210200650, 1140080641, 104200220, 701870864, 304630241, 402190550, 502430890,



4.3.2. De la documentación que respalda el pago facturas de repuestos

- a. No se cumple con lo solicitado en las fórmulas de control interno "Orden Interna para solicitud de insumos"⁸ en cuanto a la cantidad y plazos para la entrega. Lo anterior considerando que en 7 facturas tramitadas para la compra de repuestos o accesorios se tardó de 41 hasta 77 días en la entrega de lo solicitado.

Cuadro 3
Días promedio entrega según fechas de solicitud y factura.
Periodo II semestre 2017 - abril 2018

# Factura	Fecha de Solicitud	Fecha de Factura	Días en entregar*	Aplicación Multa
8901	20/11/2017	10/10/2017	41	no
7180	10/11/2016	28/9/2016	43	No
7533	3/5/2017	10/3/2017	54	Si
8139	12/6/2017	7/4/2017	66	No
9289	19/2/2018	14/12/2017	67	No
9481	13/4/2018	30/1/2018	73	No
8219	23/6/2017	7/4/2017	77	No

*Según fecha de factura

Fuente: Facturas proforma II semestre 2017 a abril 2018, pago repuestos accesorios e implantes cocleares

- b. En lo relacionado con la cantidad de repuestos o accesorios se solicitaron 168 y se entregaron 122, es decir se dejaron sin entregar 46 artículos.

Cuadro 4
Cantidad solicitada y entregado y facturado
Periodo II semestre 2017 - abril 2018

Articulo	Total Solicitado	Total Entregado	Diferencia
Procesador implante Cochlear Freedom	41	31	10
Baterías compatibles Cochlear	5	3	2
Controladores para implante	6	3	3

⁸ Formulario diseñado por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México como control para la solicitud de los repuestos.



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

Articulo	Total Solicitado	Total Entregado	Diferencia
Cable antena	5	3	2
Procesador implante Advanced Bionics	36	31	5
Baterías recargables Advanced Bionics	52	32	20
Cable con pieza craneana o Head piece	23	19	4
Total	168	122	46

Fuente: Facturas proforma II semestre 2017 a abril 2018, pago repuestos accesorios e implantes cocleares

La Ley 8239 de los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Públicos y Privados en la CCSS, establece lo siguiente:

“B) Modo de atención al usuario

En cuanto a la atención del usuario, ligado a todos los detalles propios de información que deben ser brindados a éste, se suma la necesidad – por principio de igualdad – de recibir, sin distinción alguna, un trato digno, con respeto, consideración y amabilidad.

La atención médica debe ser brindada con la eficiencia y diligencia debidas, de modo tal que se debe atender sin dilación...”

El Instructivo para la aplicación del Régimen Sancionador Contra Proveedores y Contratistas de la CCSS en el capítulo II, establece:

“De la fase preliminar al procedimiento Artículo 8º—De la fiscalización del contrato ejecutado. La administración licitante tiene del derecho de exigir de su contratista u oferente la prestación debida y la ejecución en término. Para ello tendrá en su haber las competencias de dirección, control, vigilancia y sancionadoras. A través de los encargados del contrato, supervisará el modo en que se cumplen las obligaciones pactadas o jurídicas para asegurar la mejor satisfacción del interés público que antecede a la contratación. Artículo 9º—Del seguimiento del contrato. El administrador o encargado del contrato, órgano colegiado o unipersonal, será el encargado de velar por la correcta ejecución del contrato de acuerdo con los términos regulados en la Ley de contratación administrativa y su reglamento. Corresponderá al administrador de contrato comunicar de forma oportuna al órgano competente las alertas y medidas por adoptar para



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

prevenir, corregir o terminar la ejecución del contrato y adoptar las medidas de responsabilidad que correspondan”

En las especificaciones técnicas (folios 812, 813 y 814) de la licitación 2011LN-000012-2104, en el punto 4 de tiempo de entrega se establece:

“(...) Para las solicitudes subsecuentes, el servicio de ORL comunicará vía fax al proveedor con al menos 15 días hábiles de antelación sobre las cantidades a entregar según sea la necesidad del Servicio de ORL... El plazo para hacer efectiva estas entregas no será mayor a 15 días hábiles posterior a la comunicación vía fax que emita el Servicio de ORL. Ambos documentos deberán ser adjuntados a la presentación de las facturas para el trámite de pago”

Adicionalmente en folio 937 se incorpora formulario “Mecanismos de Control Interno” con el detalle:

*“Para efectos de control en la ejecución de entrega de pedido de insumos a las empresas, (...) a fin de poder **evaluar la conformidad de las entregas**. Este documento debe ser aportado por el servicio, debidamente lleno a la Sub-Área de Almacenamiento y Distribución, para el trámite de las facturas.”*

Las inconsistencias observadas a las facturas y documentación relacionada con el pago de implantes cocleares, repuestos y accesorios, adquiridos durante el II semestre 2017 hasta abril 2018, se debe principalmente debilidades de control, por parte del encargado de ejecutar la fiscalización del contrato, considerando que se observa repetición de nombres de personas inclusive en una misma factura, carencia de acciones eficaces para cumplimiento de las obligaciones pactadas, para asegurar la mejor satisfacción del interés público que antecede a la contratación administrativa.

Entregas inoportunas, que ocasionan retrasos en el mejoramiento de la capacidad auditiva del paciente, limitación funcional, así como exposición a consecuencias legales ante la falta de insumo, son los principales riesgos a los que se expone la institución.



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

5. IMPLANTES CONDUCCIÓN OSEA-COCLEAR-. bone-anchored hearing aid (BAHA)⁹

Producto de la revisión de repuestos/insumos entregados a pacientes vrs expediente médicos de salud, se determinó que el servicio de otorrinolaringología ha colocado implantes de conducción ósea BAHA, que tienen un costo similar a los implantes cocleares de \$17 mil dólares¹⁰ (\$8 mil la parte interna y \$9 mil la externa) y los repuestos y accesorios para estos dispositivos se incluyen dentro de los procedimientos de contratación de los implantes cocleares. La entrega de repuestos de procesadores es gestionada de la misma forma que los de implantes cocleares.

Los pacientes que son implantados con este tipo de dispositivo no son valorados por la comisión de implante coclear, ni se registran en la base de datos de pacientes implantados y de acuerdo con lo manifestado por el Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe del Servicio de Otorrinolaringología, la prescripción de este dispositivo puede ser efectuada por cualquiera de los médicos asistentes especialistas de ese servicio.

Para el periodo 2014 se registra una contratación directa exclusiva por compra de implantes BAHA a la empresa Tecno Médica -Clínica Dinamarca- 2014CD-0000131-2104, por un monto total de ₡38.317.524,02 (treinta y ocho millones trescientos diecisiete mil quinientos veinticuatro colones con dos céntimos).

En la revisión de 69 expedientes de salud de pacientes, se observó indicación de 11 procedimientos quirúrgicos para colocación de implantes BAHA, así como la entrega de procesadores durante el periodo 2016-2018. A continuación, se evidencian los pacientes a los cuales se les dio repuestos para BAHA.

⁹ <https://tecnosalud.com.ar/como-funciona-un-implante-osteointegrado/>: El proceso de conducción ósea consiste en conducir el sonido a través del hueso. Y debido a que la vía auditiva está rodeada de hueso, el sonido puede pasar por alto el oído externo y medio y enviarlo directamente al oído interno (cóclea). El resultado es un sonido limpio y claro sin la distorsión o retroalimentación usualmente asociada con los audífonos.

Para las personas con problemas de oído externo o medio, o que son sordos de un oído (sordera unilateral), un implante de conducción ósea, como Baha, es la forma más eficaz de proporcionar la audición.

¹⁰ Información obtenida de la secretaria del servicio de otorrinolaringología.



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

Cuadro 5

Pacientes Implantados con BAHA

Cédula	Fecha de Cirugía	Fecha de entrega Repuesto
105660281	10/10/2012	21/7/2017
109230885	26/10/2010	21/7/2017
112300863	11/12/2012	8/6/2018
113760132	4/10/2011	11/5/2018
206280245	8/12/2009	9/12/2016
206620684	6/3/2012	21/7/2017
401450521	27/10/2010	13/12/2017
401850744	27/10/2010	21/7/2017
601970732	19/9/2017	13/12/2016
602210980	26/10/2010	18/9/2017
800830643	15/5/2012	21/7/2017

Según indicación verbal del jefe del Servicio de Otorrinolaringología Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, estos dispositivos dejaron de colocarse en el 2012, sin embargo, la compra y mantenimiento de los accesorios para BAHA, se incluye en las compras de repuestos de implantes cocleares.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 “Concepto de Sistema de Control Interno”:

Sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

La Ley 8239 de los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios Públicos y Privados en la CCSS, establece lo siguiente:



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

“B) Modo de atención al usuario

En cuanto a la atención del usuario, ligado a todos los detalles propios de información que deben ser brindados a éste, se suma la necesidad – por principio de igualdad – de recibir, sin distinción alguna, un trato digno, con respeto, consideración y amabilidad.

Las Normas de Control Interno para el Sector Publico señalan:

“4.3 Protección y conservación del patrimonio. - El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia (...) de los activos pertenecientes a la institución (...)”.

El Dr. Federico Murillo González, Jefatura del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Nacional de Niños, manifestó que a nivel de este centro médico no se realizan la colocación de implantes BAHA, pero próximamente lo estarán realizando.

Se consultó al Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, jefe del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, sobre la colocación de los dispositivos BAHA y la valoración por parte de la Comisión, al respecto manifestó que los pacientes no van a comisión de implantes porque es un audífono implantado en el hueso, y que para la colocación se requiere procedimiento quirúrgico.

Si bien esta auditoría de una muestra de 69 expedientes determino 11 pacientes con dispositivos BAHA, la administración no evidencia registros de la cantidad total a la cual debe continuar brindando mantenimiento del dispositivo, lo cual puede generar una afectación directa en el monto que se destina en la compra de repuestos de implantes cocleares.

6. REVISION DE EXPEDIENTES DE SALUD DE PACIENTES

Se revisaron un total de 69 expedientes de pacientes de los cuales 13 fueron implantados en el periodo 2017, 2018, 6 presentaban referencia (una sin fecha) de un centro médico.

De manera específica, en lo relacionado con la valoración de la comisión de Implante Coclear, en los periodos 2017 y 2018, se presentaron 16 pacientes, de los cuales a 1 se le negó la inclusión al programa de Implante Coclear, es decir 15 disponían de aprobación, a la fecha de revisión por parte de esta auditoría 3 se encuentran pendientes de cirugía.



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

Se determinó que el formulario diseñado para registrar el cumplimiento de las etapas del Programa de Implante Coclear “Valoración de paciente para Implante Coclear”, no se incluye en 44 expedientes de salud. El 61% de estos formularios se encuentran incompletos (no se registran fechas, marca del implante, fecha de activación entre otros).

Así también se observa variabilidad en cuanto al tiempo que transcurre desde que el paciente es referido al servicio de Otorrinolaringología hasta el momento en que el paciente es implantado, aunque en este sentido se debe considerar que no en todas las referencias se indica de forma expresa al programa de implante coclear, le decisión de su inclusión se da por parte del Médico Asistente Especialista en Otorrinolaringología del Hospital México o por solicitud del paciente. A pesar de las variables indicadas se procedió a realizar un promedio de días entre la fecha de referencia y la fecha de cirugía de Implante de un paciente, según la documentación y datos disponibles en el expediente.

Cuadro 7
Pacientes con promedio de días en resolver
Programa Nacional de Implante Coclear (muestra expedientes datos completos).

Cédula	Fecha Referencia	Fecha Cirugía	Diferencia en días
122100980	10/11/2017	18/12/2017	38
504660628	29/4/2011	22/6/2011	54
116600015	29/4/2005	23/8/2005	116
403080247	20/11/2017	19/3/2018	119
105100007	20/1/2016	27/7/2016	189
120370552	5/8/2011	1/4/2012	240
209830637	24/12/2014	26/8/2015	245
111960445	25/3/2014	26/11/2014	246
302910905	2/6/2017	7/2/2018	250
105620428	29/11/2016	18/9/2017	293
122050307	8/9/2016	10/7/2017	305
102730908	16/8/2016	26/7/2017	344
121370772	23/6/2016	26/6/2017	368
504230453	9/12/2005	12/12/2006	368
703640731	10/11/2015	28/11/2016	384



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

Cédula	Fecha Referencia	Fecha Cirugía	Diferencia en días
120850253	22/10/2013	4/2/2015	470
501750590	21/3/2016	11/7/2017	477

Fuente: Revisión expedientes pacientes.

De 69 expedientes revisados, el 32%, es decir 22 pacientes tardaron más de 116 días desde su ingreso al Servicio de Otorrinolaringología para ser implantados, aproximadamente 6 meses mínimo en promedio.

El Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear en la CCSS, establece:

Artículo 27: Procedimiento para remitir candidatos

Los centros de salud de la CCSS podrán enviar al Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, aquellos casos que consideren como candidatos potenciales a recibir un Implante Coclear. Lo anterior, deberá ser documentado bajo la respectiva hoja de "Referencia Médica".

Artículo 28: Procedimiento autorización implante coclear

Una vez recibida la respectiva referencia médica por el Servicio de O.R.L. del Hospital México, se procederá a programar e implementar la primera consulta, en la cual se deberá promover a una adecuada historia clínica, un examen físico general, haciendo énfasis en la exploración otorrinolaringológica.

Se deberán promover la realización de los exámenes audiológicos y radiológicos necesarios según la guía clínica establecida.

Si el paciente cumple con los criterios audiológicos y radiológicos para realizar el implante, en las siguientes consultas médicas, deberá ser remitido a los diferentes Servicios que conforman el equipo multidisciplinario de Implante Coclear, para su evaluación inicial, a saber: Terapia del Lenguaje, Audiología, Psicología y Trabajo Social. Las valoraciones por parte de los Servicios de Anestesia y Pediatría se realizan solo en casos seleccionados donde así lo amerite.

Una vez que se cuenten con todos los exámenes previos y las valoraciones de los Servicios que conforman el equipo multidisciplinario, el caso es conocido por la Comisión de Implante Coclear.

Una vez aprobado el caso por la Comisión, se procede a la firma del consentimiento informado, así como determinar la eventual fecha de la cirugía.



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

Artículo 30: Procedimiento rehabilitación y mantenimiento.

La rehabilitación audioverbal y socioambiental del paciente será coordinada con las entidades que correspondan por los Servicios de Trabajo Social, Psicología, Medicina Familiar y cualquier otro servicio que se requiera según edad y condiciones del paciente.

Para este fin la Comisión de Implante Coclear coordinará lo que corresponda con el centro de salud que refirió el paciente.

El mantenimiento del implante coclear se regirá acorde a la cobertura de garantía por la casa proveedora y una vez terminada la garantía correrá por parte de la C.C.S.S.

Los controles implementados con la inclusión de un formulario en el que se registran las distintas etapas del proceso de implantación con dispositivos cocleares no garantizan la disposición de la información completa que facilite la toma de decisiones y gestión del Programa.

7. DE LAS TERAPIAS AUDITIVAS VERBALES INCORPORADAS EN LA LICITACION 2017LN-000011-2104

Al momento del estudio, en el Hospital México se encuentra en proceso de ejecución de la Licitación 2017LN-00001-2104, para el Programa Institucional de Implante. A diferencia de los procedimientos anteriores, se incluye por primera vez el punto 5 de las especificaciones técnicas “Condiciones especiales con respecto a la Rehabilitación Auditiva Verbal”¹¹; sin embargo, no se incluyen algunos aspectos de control necesarios para garantizar la ejecución y cumplimiento de la citada rehabilitación, esto se sustenta en los siguientes aspectos:

- No se define si en el requerimiento de 1 o dos años de rehabilitación auditiva verbal, se puede ampliar o disminuir cuando el especialista así lo requiera y conforme con los avances del paciente prelocutivo o post-locutivo.
- Se indica que las terapias auditivas se brindarán en las instalaciones del adjudicatario, una vez por semana; en este sentido no se considera que los pacientes del programa de implantes cocleares vienen de todas las zonas del país, y que pueden tener limitaciones para movilizarse hasta las instalaciones de la empresa adjudicada
- Tampoco se hace mención a la puntualidad y/o asistencia del paciente a las rehabilitaciones, a la posibilidad de cambiar citas.

¹¹ Terapia Auditivo Verbal (TAV) Habilidad y Rehabilitación auditiva a niños/as y adultos con prótesis auditivas (Implantes Cocleares y/o Audífonos e Implante osteointegrado): Una vez que los niños tienen sus prótesis auditivas, tienen que “aprender a escuchar” el mundo que les rodea.



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

- A pesar de que se define la emisión de un informe mensual que debe entregar el adjudicatario, no se indica que se requiera para ser archivado en el expediente de salud del paciente. Tampoco se hace referencia en el caso de los niños que son implantados en el Hospital de Niños, los informes serán remitidos a este centro; esto es importante ya que el Dr. Federico Murillo González, Jefe del Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Nacional de Niños, manifestó a esta Auditoría, que el HNN puede apoyar en el proceso de evaluación y seguimiento de la rehabilitación Auditivo Verbal de los niños.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en la norma 4.3 relacionada con la Protección y conservación del patrimonio, cita:

"(...)El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2."

La incorporación de la terapia auditiva verbal en la licitación 2017LN-000011-2104, se dio según lo indico el Dr. Eladio Valverde Villalobos debido a que en la actualidad no todos los pacientes reciben esta terapia que se considera necesaria para el éxito de los pacientes implantados, algunos la reciben por ser menores de edad – es aportada por el Ministerio de Educación-, o cuando disponen de los recursos económicos para financiarla.

En este sentido es importante mencionar, que a pesar de que se en la citada licitación se indica que el proveedor debe brindar la rehabilitación sin costo adicional, existe la posibilidad de que se esté incluyendo este costo en el valor de los implantes (\$31,333.33 de costo promedio).

8. SOBRE LA DENUNCIA DE-129-2017

Las pruebas de auditoría aplicadas en relación con las situaciones descritas en la denuncia permiten comprobar la veracidad de algunos de ellos. Según se plantea a continuación:

8.1. Adjudicación a un mismo proveedor durante 7 años y procesos de contratación

Al respecto se determinó que la compra de implantes se ha gestionado a través de los años mediante el procedimiento de contratación administrativa de licitación: pública, nacional y o abreviada.



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

De acuerdo con a la documentación revisada las compras gestionadas fueron adjudicadas a los proveedores siguientes:

No. Procedimiento Contratación	Proveedor adjudicado	Costo por Implante
2007 LP-000001-HM	Laboratorios JR Sánchez	\$21.850,00
2008LN-000002-2104	Inversiones Royá S.A	¢9.750.000,00
2009LA-000020-2104	Tecno medica S.A	\$14.900,00
2011LN-000012-2104	Laboratorios JR Sánchez	\$16.500,00

El último procedimiento efectuado para la adquisición de implantes fue el 2011LN-000012-2014, que se promovió por la adquisición de 40 Implantes Cocleares y fue adjudicado al proveedor Laboratorio JR. Sánchez, el 4 de diciembre 2012, se suscribió el Contrato 1301, con vigencia de un año prorrogable por 3 períodos por lo que finalizó en abril 2018.

Se tramita desde agosto del 2017 la licitación nacional 2017LN-000011-2104, por la compra de Implantes y repuestos por la suma ¢1.628.711.300,00 por un año con posibilidad de prorrogarse por tres períodos; que se encuentra actualmente en la etapa previa a la adjudicación.

Por tal razón no se determina que exista situación irregular en la adquisición, ya que se han gestionado procedimientos de contratación administrativa a través del tiempo.

8.2. Relación de Consanguinidad del jefe del Programa de Implante Coclear con uno de los funcionarios del servicio de ORL

Se determinó que el Dr. Eladio Valverde Villalobos Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología y el Dr. Minor Eduardo Valverde Madriz, médico asistente especialista de ese mismo servicio, tienen parentesco consanguíneo en primer grado (padre e hijo respectivamente).

No se evidenció documentalmente en ninguno de los expedientes de recursos humanos de los funcionarios al momento de la revisión por parte de la Auditoría (13 de setiembre 2018), algún tipo de instrucción en relación con la dependencia Jerárquica del Dr. Minor Valverde Madriz, en el servicio de ORL.



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

El aval otorgado por la Gerente Médica para que el Dr. Minor Valverde Madriz cumpla con el Contrato de Retribución Social en el mismo servicio que labora su padre se dio por existir “una condición diferente y excepcional”, pero no precisa cuál es la condición diferente y excepcional.

Se determinó además que la decisión de que el Dr. Minor Valverde Madriz cumpliera con el Contrato de Retribución Social en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, fue del funcionario y no de la institución.

La norma que regula la contratación de parientes y su relación jerárquica dispone:

- Manual de Reclutamiento y Selección:

“2.6 Contratación de parientes ()*

Como no es posible satisfacer todo tipo de solicitudes por los inconvenientes de orden personal, funcional y administrativo, que una política totalmente abierta en este aspecto vendría a significar en una Institución de servicio público; se ha dispuesto adoptar las siguientes disposiciones en concordancia con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Constitutiva, inciso c) del artículo 26 del Estatuto de Servicio:

- a. Parentesco consanguíneo de primer grado (padre, hijos, hermanos de trabajadores de la Caja) pueden ser nombrados hasta uno de ellos, siempre que el parentesco no sea con el jefe inmediato.*
- b. En parentesco consanguíneo de segundo grado (primos, nietos, sobrinos, y tíos) pueden ser nombrados hasta tres, siempre que el parentesco no sea con el jefe inmediato.*
- c. En parentesco por afinidad (esposo, cuñados, suegros, yernos y nueras) hasta un máximo de dos, siempre que el parentesco no sea con el jefe inmediato.*

Podrán ser contratados familiares de empleados de la Caja de acuerdo con lo establecido anteriormente siempre y cuando sea en diferentes servicios o unidades de trabajo.

Se exceptúa de esta regulación a los profesionales que se contraten amparados por leyes o reglamentos externos; a los profesionales que se rigen por disposiciones específicas de orden interno y la contratación de personal técnico donde exista inopia, pero en este caso debe contarse con la aprobación de la Dirección de Recursos Humanos. Cualquier otro caso que se considere de excepción, debe contar con la aprobación de la Gerencia de División respectiva, o de la Presidencia Ejecutiva, según corresponda.”



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

Ante consulta efectuada sobre el tema al Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe del Servicio de Otorrinolaringología, de qué forma se está manejando la situación de la relación de consanguinidad del Dr. Valverde Villalobos con el Dr. Valverde Madriz, se informó que la Gerencia Médica brindó la autorización para su nombramiento en el servicio, e indicó que la dependencia jerárquica del Dr. Valverde Madriz sería de él.

Se aportó por parte del Dr. Zúñiga Alvarado, el oficio JSORL-HM-232-2017, del 19 de junio 2017, dirigido a la Dra. María Eugenia Villalta, mediante el cual él le solicitó aclaración en cuanto al proceder ya que en el oficio GM-RH-17149-2016 del 23 de agosto 2016, se menciona que se tuvo que reubicar algunas plazas de diferentes especialidades, por cuanto se firmaron para el cumplimiento de centros de trabajo con prioridades institucionales, tal es el caso del Dr. Minor Valverde Madriz en la plaza número 47426. Señala el Dr. Zúñiga Alvarado en el oficio:

“(...) El Dr. Valverde Madriz inició labores en el Programa Nacional de Tamizaje Auditivo Neonatal Universal y en el Servicio de ORL, el 08 de setiembre 2016. Labor que ha venido cumpliendo satisfactoriamente.

Por lo tanto, necesito que me indique si es posible continuar con el nombramiento del Dr. Minor Valverde Madriz, en el Servicio de ORL del Hospital México debido a que es hijo del Dr. Eladio Valverde Villalobos Jefe de Clínica del Servicio de ORL y Coordinador del Programa de Tamizaje Auditivo Neonatal Universal.”

El Dr. Zúñiga Alvarado también aportó el oficio mediante el cual la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla dio respuesta a su solicitud (GM-RH-24746-2017 del 22 de junio 2017), el mismo señala:

*“(...) La Gerencia Médica en el proceso de asignación y distribución de los Médicos Especialistas atiende los requerimientos de las especialidades en los diferentes centros hospitalarios o áreas de salud, según corresponda. El caso del Dr. Valverde Madriz cuando firmó para el Hospital México, **no se tenía conocimiento que fuese pariente en primer grado de consanguinidad con una de las Jefaturas del Servicio de Otorrinolaringología, y se le aprueba cumplir el contrato según las normas existentes que regulan la formación, por lo que existe una condición diferente y excepcional. (...)***

A esos efectos y considerando que el Dr. Valverde se encuentra cumpliendo el Contrato de Retribución Social, según la obligación contractual desplegada con la Institución, así como, teniendo presente que el padre ostenta el puesto de Jefe de Clínica, ésta Gerencia procede a indicar que debe la administración activa observar que no exista ningún grado de jerarquía entre los



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

funcionarios, para lo cual deben fundamentar las acciones pertinentes y que se dependencia sea de un nivel superior, por lo anterior, el Dr. Valverde deberá depender jerárquicamente y funcionalmente de la Jefatura a su digno cargo y así deberá quedar consignado mediante la resolución administrativa que corresponda, a fin de que este no tenga ningún grado de dependencia del Dr. Eladio Valverde.” (el resaltado no es parte del texto original)

No queda claro en el oficio GM-RH-24746-2017 del 22 de junio 2017, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta cuáles fueron las “condiciones diferentes y excepcionales”, por las cuales la entonces Gerente Médica aprobó que el Dr. Valverde Madriz continuará cumpliendo el Contrato de Retribución Social en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México.

El Dr. Douglas Montero Chacón emitió mediante el oficio DGHM-1828 del 19 de junio 2017, la resolución administrativa respecto a la situación laboral del Dr. Minor Valverde Madriz (la misma fue remitida a los Doctores Edgar Zúñiga Alvarado y Eladio Valverde Villalobos); y en lo que interesa cita lo siguiente:

“Conocedores de que el Dr. Minor Valverde Madriz, forma parte del Servicio de Otorrinolaringología de este Centro, cumpliendo sus tres años de Contrato de Retribución Obligatorio coordinado por el CENDEISSS y tramitado por la Gerencia Médica, además, es un profesional que cuenta con capacitación en la implementación de implantes cocleares, por ser este el único hospital de la Caja Costarricense de Seguro Social que los realiza, nos permitimos comunicarle que el galeno continuará desarrollando su labor en este hospital.

Como resolución administrativa, se indica al Dr. Valverde Villalobos, que, en su condición de Jefe de Clínica, deberá abstenerse de cualquier participación, opinión, criterio o situación especial de índole administrativa, en la que esté involucrado su hijo. Por copia, se entera al Dr. Edgar Méndez Jiménez, jefe del Departamento de Cirugía, con la finalidad de que sean vigilantes de esta directriz, enfatizando que la subordinación del Dr. Valverde Madriz, depende directamente del Dr. Zúñiga o quién lo sustituya en la Jefatura de Servicio.”

Se consultó mediante oficio sin número de fecha 6 de setiembre 2018 al Master Luis Antonio Acuña Rojas, jefe de la Unidad de Recursos Humanos del Hospital México, las acciones realizadas por esa dependencia en cuanto al parentesco de consanguinidad del Dr. Valverde Villalobos Eladio, Jefe del Clínica y el Dr. Valverde Madriz Minor, Médico Asistente especialista, ambos del servicio de Otorrinolaringología.

Al momento de finalización del estudio, no se había aportado ningún tipo de información por parte del Master Acuña Rojas.



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

El aval otorgado por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, en calidad de Gerente Médico para que el Dr. Minor Valverde Madriz labore en el Servicio de Otorrinolaringología a pesar de su padre el Dr. Eladio Valverde Villalobos ocupa el puesto de Jefe de Clínica, se asocia en los oficios: JSORL-HM-232-2017, GM-RH-247746, DGHM-1828-2017 con el Contrato de Retribución Obligatorio coordinado por el CENDEISSS y tramitado por la Gerencia Médica; por lo que solicitó información al CENDEISSS respecto a las condiciones en las que se dio la suscripción por parte del Dr. Mainor Valverde Madriz, del citado contrato.

Al respecto se documentó que el Contrato de Retribución Social Bajo el Sistema de Residencias Médicas de la CCSS, del Dr. Minor Valverde Madriz, inició el 01 de agosto 2011 al 31 de julio 2015 como Residente, y del 01 de agosto 2015 al 31 de julio 2018; sin embargo, se dio una ampliación al plazo debido a la ejecución del servicio social; por lo que el Contrato de retribución del Dr. Valverde Madriz finaliza el 07 de setiembre del 2019.

El Reglamento del Fondo de Garantía de Retribución Social de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva, establece en el capítulo de definiciones que el *“Contrato de Retribución Social: Es el acuerdo suscrito entre las partes mediante el cual la Caja brinda al profesional admitido en el programa de estudios de posgrado de la Universidad de Costa Rica, las facilidades para desarrollar el proceso de “enseñanza aprendiendo - haciendo en servicio”. Éste se compromete a laborar para la Caja durante su formación hasta un máximo de cuatro años, y como Especialista hasta un máximo de tres años; para un total que no supere siete años.”*

Además, el contrato de Retribución Social bajo el Sistema de Residencia Médica de la CCSS, suscrito por el Dr. Valverde Madriz, el 5 de julio 2011, indica en la Cláusula Cuarta que el residente tiene los mismos derechos y obligaciones de los funcionarios de la Caja y debe cumplir con las disposiciones normativas y reglamentarias vigentes en la institución; y la cláusula decima primera menciona que la asignación del lugar de cumplimiento del Especialista se hará por medio de una Comisión de Distribución de plazas de profesionales en ciencias de la salud según lo establecido en el Reglamento que regula la relación del residente y su compromiso como Especialista.

De acuerdo con la documentación aportada en el CENDEISSS, mediante oficio GM-MDA-16345-2016 del 08 de agosto 2016, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, le comunicó a la Dra. Sandra Rodríguez Ocampo, en ese momento Directora Ejecutiva del CENDEISSS, las plazas para formalizar el cumplimiento del contrato de retribución social de la promoción egresada en el 2015; se menciona en este documento dos profesionales para la especialidad de Otorrinolaringología:



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

- Valverde Madriz Minor
- Achio Artavia Kristel

Y los centros médicos propuestas para la especialidad de Otorrinolaringología mencionados en la nota son:

- Hospital William Allen Taylor Turrialba
- Hospital México
- Hospital San Vicente de Paul
- Hospital San Francisco de Asís

Se consigna en el Acta No. 17-2016 del 16 de agosto del 2016 de la Comisión Distribución de Especialistas, en cuanto a los especialistas de Otorrinolaringología (página 6), lo siguiente:

“(...) A las 9:45 am Ingresan los especialistas de Otorrinolaringología: Dra. Kristel Achio Artavia y Dr. Mainor Valverde Madriz. La Dra. Sandra Rodríguez, les informa a los profesionales que las plazas que ofrece la institución son: Hospital de Turrialba, Hospital México, Hospital San Vicente de Paul y Hospital San Francisco de Asís. Les consulta si están de acuerdo en la plaza en que desean laborar.

Manifiestan que está de acuerdo. La Dra. Kristel Achio Artavia, elige el Hospital San Vicente de Paul de Heredia y el Dr. Minor Valverde Madriz, elige el Hospital México. Proceden los profesionales a la firma del formulario de aceptación de la plaza para el cumplimiento del contrato de retribución social por el período de 3 años en horario rotativo.” (el resaltado no es parte del texto original)

Lo antes citado evidencia que la decisión de que el Dr. Minor Valverde Madriz cumpliera su Contrato de Retribución Social en el Hospital México, fue del funcionario.

En este sentido, es importante considerar que a pesar de que existe una resolución emitida por la Dirección Médica del Hospital México, para que el Dr. Valverde Madriz no dependa jerárquicamente del Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología (Dr. Valverde Villalobos); este profesional labora en Programas que están a cargo de su padre, como son el Programa de Implante Coclear – el registro de procedimientos quirúrgicos (TUSH) aportados a nivel del centro médico evidencia su participación- y el Programa Nacional de Tamizaje Neonatal Auditivo (según oficio JSORL-HM-232-2017, suscrito por el Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe del Servicio de ORL, el Dr. Valverde Madriz realiza labores en éste programa).



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

8.3. Gestión de las jefaturas de servicio de Otorrinolaringología en relación con insumos y equipo

La revisión efectuada a los Planes Presupuesto de los períodos 2017 y 2018, del Servicio de Otorrinolaringología, evidencia que en ambos períodos el Dr. Édgar Zúñiga Alvarado y el Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe de Servicio y Jefe de Clínica -respectivamente-, presentaron a la Oficina Financiero Contable del Hospital México un presupuesto para las partidas de:

GRUPO DE PARTIDAS/MONTO PRESUPUESTADO ¢	2017	2018
Servicios Personales	120.933.699,10	125.645.711,40
Servicios No Personales	47.434.800,00	62.910.960,00
Materiales y Suministros (Z)	2.131.439.690,00	2.083.632.307,00
Maquinaria y Equipo	537.236.500,00	851.304.680,00
Materiales y Suministros (Especie)	320.878.600,00	303.794.000,00
TOTAL	3.157.923.289,10	3.123.493.658,40

Fuente: Plan Presupuesto 2017 y 2018 del Servicio de Otorrinolaringología.

Como se puede observar la mayor parte del monto que se presupuesta a nivel del servicio corresponde al grupo de Materiales y Suministros, siendo la partida con mayor presupuesto la 2219, en la que se adquiere el instrumental y material médico. Las cifras que se presupuestaron por parte del servicio en el 2017 y 2018 para la adquisición de implantes cocleares y repuestos para estos períodos corresponde al 27% (¢850.574.140) y 31% (¢954.135.071) respectivamente.

Es decir, el presupuesto estimado por el Servicio de Otorrinolaringología para la adquisición de implantes y repuestos tiene relevancia significativa en relación con el presupuesto total estimado para el servicio.

En cuanto a la adquisición de activos, en ambos períodos se incluyó un listado de activos necesarios para el servicio. Y de acuerdo con lo manifestado por la Licda. Carolina Gallo Chaves, Jefe de la Subárea de Presupuesto del Hospital México, la distribución de recursos para adquisición de activos se ejecuta en ese centro médico mediante una comisión, que en el 2017 le otorgó algunos recursos presupuestarios al Servicio de Otorrinolaringología, sin embargo el servicio no gestionó de forma oportuna la compra por lo que los recursos fueron redistribuidos para la adquisición de otras necesidades.

Para el 2018, según la información y documentación (cuadro en Excel) aportado por la Licda. Carolina Gallo Chaves, se encuentran en proceso de compra los siguientes activos:



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

CAN T.	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	MONTO EN COLONES	COMPRA
1	EQUIPO PARA CIRUGIA ENDOSCOPICA ORL	72.217.756,00	2018LA-000035-2104
3	SISTEMA DE VIDEO ENDOSCOPIA PARA ORL	¢72.692.402,64	2018LA-000035-2104
2	MICROSCOPIO	¢18.745.000,00	2018CD-000081-2104
3	AUDIOMETRO	¢8.852.700,00	2018CD-000089-2104
4	SILLAS ORL	¢15.640.000,00	2018CD-000080-2104
5	UNIDADES ORL	¢37.806.250,00	2018CD-000080-2104
2	UNIDADES ORL	¢16.675.000,00	2018CD-000080-2104

Fuente: información suministrada por la Subárea de Presupuesto del Hospital México

Se determina, por lo tanto, que desde el punto de visto de la formulación presupuestaria la adquisición de los Implantes Cocleares y repuestos consume una porción importante de recursos presupuestarios de la partida 2219; el presupuesto para la compra de activos planteado por el servicio no necesariamente es el asignado debido a la limitación de recursos del centro médico.

8.4. Del clima organizacional del Servicio de Otorrinolaringología y su relación con el Programa de Implante Coclear

Esta Auditoría consultó mediante oficio sin número del 06 de setiembre 2018, al Máster Luis Antonio Acuña Rojas, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, si se ha gestionado por parte de la Dirección Médica del Hospital México la elaboración de un estudio de clima organizacional por parte del Grupo de Apoyo Técnico (GAT) al servicio de Otorrinolaringología.

A pesar de que se otorgó un plazo de 3 días para brindar ésta y otra información de interés, al momento de finalización del estudio, no se había brindado la información requerida.

Esta Auditoría procedió a aplicar el 19 de setiembre un cuestionario anónimo a 14 funcionarios del Servicio de Otorrinolaringología, sobre su percepción en relación con: ambiente laboral (7 preguntas), recursos insumos e infraestructura (2 interrogantes) y sobre el funcionamiento del Programa de Implante Coclear (3 preguntas).

Las respuestas a las 7 primeras preguntas, relacionadas con el ambiente laboral, evidencia que los funcionarios no están totalmente de acuerdo en que el clima laboral sea apropiado, la mayoría de los



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

funcionarios manifestaron estar parcialmente de acuerdo; excepto para la pregunta 3 relacionada con el liderazgo de la jefatura, en este caso 5 funcionarios manifestaron estar totalmente de acuerdo, 4 parcialmente de acuerdo y 5 funcionarios en desacuerdo.

En el caso de las interrogantes referentes a los insumos e infraestructura la mayoría de los funcionarios manifestó estar parcialmente de acuerdo con la disponibilidad de recursos e insumos y la mayoría (8) indicó desacuerdo en relación con la infraestructura adecuada para la prestación de servicios (pintura, dimensiones, aseo e iluminación).

Sobre las interrogantes relacionadas con el programa de implante coclear, referente a si éste disminuye o afecta el presupuesto del servicio, las opiniones son divididas. Los funcionarios manifestaron estar parcialmente de acuerdo en la forma de gestionar el programa por parte de las jefaturas. Y sobre la gestión del Programa de Implante Coclear y el clima organizacional, la mayoría esta parcialmente de acuerdo en que no afecta el clima organizacional. Como anexo 2 se incluye la tabulación de los resultados obtenidos.

Se concluye que existen oportunidades de mejora en la gestión del servicio y que el desarrollo del Programa Institucional de Implante Coclear podría estar ocasionando algunas distorsiones en el clima organizacional por la inversión de recursos que se realiza en comparación con lo que se asigna sobre todo en materia de activos e infraestructura.

CONCLUSIÓN

El Programa de Implante Coclear que funciona desde el 2006 en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, no tiene al momento de la ejecución del presente estudio, ningún tipo de control o valoración de parte de la Gerencia Médica, a pesar de que el programa tiene carácter institucional.

En este sentido no se documentó la existencia de indicadores que permitan evaluar si los pacientes implantados tiene mejoría o si los mismos hacen uso efectivo del dispositivo implantado, así como qué grupo poblacional obtiene mejores resultados, aspectos que son necesarios debido a la inversión que realiza la institución en la adquisición de implantes y repuestos.

Se gestiona a nivel gerencial desde hace más de un año, la aprobación del protocolo propuesto por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México para la colocación de Implantes Cocleares, mismo que a la fecha del estudio no ha sido avalado debido a que se envió para su validación al Hospital Nacional



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

de Niños, dependencia que está proponiendo se le dé mayor participación a ese centro en las distintas etapas del proceso de implantación.

El limitado accionar de la parte de la Gerencia en relación con el programa ha generado que el Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe de Clínica del Servicio de Otorrinolaringología, sea reconocido como Coordinador del Programa de Implante Coclear, a pesar de que no se documentó su designación formal por parte de la Gerencia Médica.

El marco normativo que regula en la actualidad el Programa de Implante Coclear es el instructivo que fue aprobado por la Gerente Médica en enero del 2017, en el que se aborda principalmente el quehacer de la Comisión de Implante Coclear y define aspectos de control que le compete desarrollar a la Dirección del Hospital México, mismos que no se están ejecutando.

De acuerdo con el citado marco normativo, la gestión del Programa de Implante Coclear debe ser realizada por la Comisión de Implante Coclear (conformada mayoritariamente por funcionarios del servicio de Otorrinolaringología, las disciplinas de Trabajo Social y Psicología del Hospital México, el un representante de ORL del Hospital Nacional de Niños), sin embargo esta comisión se limita actualmente a la ejecución de sesiones una vez al mes en las que se aprueban o no los pacientes a implantar, a pesar de que existen otras actividades que tienen que ver con el funcionamiento del Programa de Implante Coclear entre ellas: la determinación de los casos a presentar en Comisión, la fecha de operación o decisión de que pacientes se opera primero, así como el otorgamiento de repuestos a pacientes implantados.

El Dr. Eladio Valverde reconocido como Coordinador del Programa de Implante Coclear es quien gestiona la mayoría de las actividades del Programa de Implante Coclear, esto ocasiona que se genera una concentración de funciones en él, que puede ser inconveniente desde el punto de vista del Sistema de Control.

No se registra en las actas de las sesiones de la Comisión de Implante Coclear las firmas de los miembros participantes ni las deliberaciones de cada caso. Y tienen participación en las sesiones funcionarios que no fueron designados formalmente. Por otra parte no se anota en los expedientes médicos de los pacientes candidatos a implantar todos los aspectos establecidos en el instructivo. Y el registro de datos que debe mantener la Comisión de Implante Coclear carece de datos como costo del implante, proveedor, marca y modelo.

El Hospital México gestiona además de los procedimientos de contratación administrativa para adquirir los implantes cocleares, contrataciones para repuestos o accesorios de los implantes, no obstante la determinación de la necesidad de cambio de repuestos es efectuada por el proveedor del implante



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

coclear; en el centro médico no se dispone de controles en cuanto a la garantía de los repuestos y no en todos los casos se dispone de la fecha de activación de los componentes que conforman el implante coclear.

En este sentido, se observa que el Servicio de Otorrinolaringología promueve procedimientos de contratación administrativa por una cantidad determinada de repuestos, pero se realizan prórrogas que incrementan la cantidad de repuestos, sin que se justifique a que se debe el incremento, lo que genera un aumento de los gastos de la partida 2219.

El servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, en lo relacionado con las compras de repuestos, accesorios e implantes cocleares, no tiene adecuada planificación en cuanto a la adquisición de estos insumos, ya que se modifican las cantidades a través del tiempo, sin una justificación. Así también la documentación que respalda los pagos de las facturas por conceptos de estas compras, es frágil ya que se presentan pacientes repetidos y con datos incorrectos, además la serie del implante que se registra para cada pacientes no es la que finalmente se coloca al paciente.

Otra debilidad de control se observó en relación un formulario que se estableció para incorporar en el expediente de pacientes implantados, ya que no se incluye en todos los casos, ni se encuentra con información completa. Se observó también que la resolución de pacientes para ser implantados es variable (no todas las referencias indican de forma expresa la incorporación al Programa de Implantes Cocleares), es el médico especialista o el paciente quien solicita ingresar al programa.

Por otra parte, en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México, se efectúan procedimientos para la colocación de dispositivos de conducción ósea, que tienen un costo similar en la compra de los implantes cocleares y repuestos; sin embargo la determinación del otorgamiento es propia del médico asistente especialista en Otorrinolaringología.

En cuanto a la relación de consanguinidad (denuncia DE-129-2017) que existe entre el Dr. Eladio Valverde Villalobos jefe de clínica del servicio de Otorrinolaringología y el Dr. Minor Valverde Madriz, que cumple Contrato de Retribución Social en el mismo servicio, la Gerencia Médica brindó aprobación argumentando “una condición diferente y excepcional”, sin embargo, no se explica a qué se refiere y además se determinó que fue el Dr. Valverde Madriz quien decidió que laboraría en el Hospital México. Y el profesional labora según la documentación aportada en dos programas que están a cargo del Dr. Eladio Valverde Villalobos (Implantes Cocleares y Tamizaje Neonatal Auditivo).



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

Finalmente se observan que existen oportunidades de mejora en el ambiente laboral del servicio de Otorrinolaringología y que el hecho de que el programa de Implante Coclear opere dentro de ese servicio podría estar generando algunas distorsiones en el clima organizacional.

RECOMENDACIONES:

Al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente Médico o quien ocupe su puesto:

1. Con el propósito de corregir las debilidades mencionadas en el hallazgo¹ del presente informe, realizar las siguientes acciones:
 - a. Establecer en coordinación con las Direcciones de Sede que considere pertinente, indicadores y mecanismos de control que le permitan medir el Programa de Implante Coclear en términos de su efectividad de manera que se garantice que los recursos económicos invertidos se encuentran debidamente justificados.
 - b. Definir y comunicar formalmente la instancia o funcionario que estará a cargo del Programa Institucional de Implante Coclear, sus funciones y relación en cuanto a la Comisión de Implante Coclear del Hospital México.
 - c. Concretar en un plazo perentorio la aprobación y divulgación del Protocolo de Implante Coclear que se encuentra pendiente desde el 2017, es importante además que se revise el capítulo de la rehabilitación, debido a que en la compra que se gestiona al momento del estudio se está incluyendo como parte de los requerimientos que deben brindar los proveedores. Según lo evidenciado en el hallazgo 7 del presente informe.
 - d. Realizar con el apoyo de las instancias pertinentes la valoración requerida por la Junta Directiva desde setiembre 2006 (sesión 8088¹², artículo 15º), específicamente el párrafo segundo del acuerdo 6, que cita: *“Las autoridades del Hospital México valorarán la conveniencia institucional de implementar un proceso de contratación **internacional** para la adquisición de implantes cocleares y explorar la posibilidad de **efectuar la compra bajo la metodología de consignación.**”*

¹² Comunicado mediante oficio N° 35.927 del 08 de setiembre 2006.



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

Para acreditación el cumplimiento de los aspectos antes mencionados se deberá remitir a esta Auditoría evidencia suficiente y pertinente que acredite su ejecución y cumplimiento de cada uno de los puntos. El plazo para la atención se establece en 6 meses.

2. En concordancia con el hallazgo 3 del presente informe, relacionado con la limitada participación que tiene la Comisión de Implante Coclear en la gestión del Programa de Implante Coclear, se sugiere efectuar una valoración con el fin de determinar si es necesario realizar ajustes en el Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear, con el propósito de lograr su participación activa en aspectos como: determinación de los casos a valorar, prioridad en cuanto a la colocación del implante, revisión de casos cuando se presenten dudas en cuanto al uso apropiado de los implantes, así como en relación con el otorgamiento de repuestos o accesorios de implantes cocleares solicitados por los paciente, o en relación con los procedimientos de contratación que se promuevan para la compra de implantes cocleares. Y que por tratarse de un programa institucional en el que participan funcionarios de Hospital México y del Hospital Nacional de Niños, que la designación de los miembros sea realizada por la Gerencia Médica

En este sentido es necesario además que se instruya y capacite a los miembros de la Comisión de Implante Coclear en relación con la labor que de ellos se espera.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se deberá informar a la Auditoría, los resultados del análisis efectuado y si fuese el caso remitir el Instructivo con los ajustes efectuados. Además de aportar evidencia de la instrucción efectuada. El plazo para la atención de la recomendación es de 6 meses.

3. Determinar si la colocación y mantenimiento de los dispositivos BAHA, que se implantan en el Hospital México, requieren de un proceso de aprobación similar al de los implantes cocleares considerando el costo que tiene el dispositivo y la entrega de repuestos que se realiza actualmente. Lo anterior según lo evidenciado en el hallazgo 5.

En caso de determinar que sí es conveniente elaborar y divulgar la normativa correspondiente.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se deberá informar a la Auditoría evidencia de la determinación tomada por esa Gerencia. El plazo para la atención de la recomendación es de 6 meses.



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

4. En relación con el hallazgo 8.2. sobre la autorización otorgada (GM-RH-24746-2017 del 17 de junio 2017) por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, en ese entonces Gerente Médica para que el Dr. Minor Valverde Madriz, Médico Asistente Especialista en Otorrinolaringología cumpliera el Contrato de Retribución Social en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital México donde su padre es el Jefe de Clínica; se recomienda realizar una revaloración del caso con la asesoría de la instancia técnica en materia de Recursos Humanos, en virtud de que fue el Dr. Valverde Madriz quien eligió cumplir su contrato en el Hospital México.

Una vez que se disponga de la valoración de la instancia técnica, efectuar las gestiones que se consideren pertinentes.

Para la acreditación de esta recomendación se requiere brindar la documentación que sustente la valoración efectuada y la resolución que al respecto se emita por parte de la Gerencia Médica. Plazo para el cumplimiento de la recomendación 6 meses.

Al Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México, o quien ocupe su cargo

5. Incluir en la planificación del centro médico metas para el Programa de Implantes Cocleares, en virtud de que los recursos financieros se presupuestan y ejecutan en el Hospital México. En este sentido es importante además que se evalúe el cumplimiento de estas.

Para el cumplimiento de esta recomendación se deberá remitir a esta Auditoría evidencia de la incorporación de las metas con su respectivo presupuesto. Plazo de la recomendación 5 meses.

6. Cumplir con las funciones de control que establece el Instructivo que regula el Programa de Implante Coclear, le corresponde ejecutar a la Dirección Médica del Hospital México.
7. En relación con el hallazgo 3.1 relacionado con las sesiones de la Comisión y la programación de reuniones, se recomienda designe un Coordinador de la Comisión de Implante Coclear (artículo 9 del Instructivo), y que solicite al funcionario que elija, que se consigne en las actas de la Comisión las deliberaciones que se realizan de cada uno de los casos, así como que las personas que participen en las sesiones estén debidamente designados para tal fin.

Es necesario además que el Coordinador de la Comisión establezca la programación de reuniones para el próximo período y efectúe la divulgación formalmente (artículo 13 del Instructivo). Con el propósito de mejorar el análisis de los casos se sugiere que se informe a los integrantes de la comisión previo a cada sesión, los pacientes que serán analizados.



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

8. En cuanto al hallazgo 3.2 relacionado con la información que se consigna en la base de datos de pacientes implantados, es necesario se instruya al Coordinador de la Comisión de Implante Coclear incluir en el registro los datos que según el artículo 33 deben incluirse.
9. En relación con el hallazgo 4.1, 4.2 y 4.3 del presente informe relacionado con la documentación Procedimientos de Contratación gestionados, así como la documentación que respalda el pago de las facturas para compra de Implantes Cocleares, repuestos y/o accesorios, se recomienda:
 - a) Instaurar los controles necesarios con el fin de vigilar las cantidades, montos y solicitud de repuestos y accesorios, así como de implantes cocleares.
 - b) Crear mecanismos de supervisión con el fin de eliminar la práctica de repetición de nombres, datos incorrectos de pacientes y asignación de número de series de implantes a pacientes que no correspondan.
 - c) Solicitar a la Dirección Administrativa Financiera, que revise si se aplicaron sanciones por las entregas tardías en la compra de repuestos y/o accesorios de implantes cocleares indicado en el punto 4.3.2 del presente informe y actué como en derecho corresponda.

Para la atención de las recomendaciones 6,7,8 y 9 se deberá remitir a la Auditoría la documentación que permita evidenciar la mejora en los controles, así como el cumplimiento del marco normativo vigente para el funcionamiento del Programa de Implantes Cocleares. Plazo 6 meses

10. Mejorar los mecanismos de control e implementar supervisiones en cuanto a la gestión que se debe realizar en la asignación, otorgamiento de accesorios y repuestos de pacientes con implante coclear, que permitan determinar, cantidades almacenadas (inventarios), personas que más solicitan repuestos, cuáles son los accesorios/repuestos que más se solicitan, así como registros de aplicaciones y vencimientos de garantías, con el fin de poder gestionarlas en el momento que así se requieran. También mejorar el resguardo de los implantes y repuestos, en cuanto a la persona encargada de las entregas y procedimientos. Adicionalmente considere la pertinencia de crear regulación interna en cuanto a las formalidades (cantidades autorizadas para retirar por pacientes, frecuencia de solicitudes, documentación y justificación necesaria en caso de situaciones especiales, responsabilidades de los pacientes, entre otros) que se requieren para la solicitud y entrega de repuestos.



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

Para la acreditación de esta recomendación es necesario brindar documentación que permita evidenciar que los controles mejorados cumplen con estos requisitos. Plazo 6 meses

11. Solicitar a la Jefatura de Recursos Humanos, gestionar un estudio sobre el clima organizacional del servicio de Otorrinolaringología, en virtud de lo indicado en el punto 8.4. del presente informe.

Para la acreditación de la recomendación se deberá remitir evidencia de la gestión efectuada, e informar de los resultados y medidas adoptadas. Plazo: 6 meses.

COMENTARIO

De conformidad con el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio al ser las 10:00 horas del 20 de noviembre 2018, en la oficina de Auditoría Interna, con los funcionarios: Dr. Juan Antonio Ugalde Muñoz, Subdirector Hospital México, Dr. Eladio Valverde Villalobos, Jefe Clínica, Servicio de Otorrinolaringología Hospital México, Lic. Juan José Acuña Cedeño, Asesor Gerencia Médica, Licda. Roxana Ramírez Monge, Asesora Gerencia Médica, quienes manifestaron lo siguiente:

“El Dr. Eladio Valverde Villalobos indica, que aparte de su persona tiene colaboración de otros profesionales en la ejecución del programa.

El Dr. Juan Antonio Ugalde Muñoz, indica que el hallazgo 8, si bien existe relación de consanguinidad, en la misma no existe relación directa, por cuanto el Dr. Valverde Madriz, esta con coordinación directa del Dr. Zúñiga jefe del Servicio.

El Dr. Ugalde, agrega que la recomendación #1 en el punto d.) indica es la Gerencia de Logística, es quien realiza los estudios de contratación internacional y que considera que la recomendación debe ser trasladada a la Gerencia Médica, para que sean ellos los que soliciten la valoración de la conveniencia institucional y no solicitar al hospital México.

Los representantes de la Gerencia Médica (Licda. Roxana y Lic. Juan José) indican que se debe ampliar en el plazo de 6 meses y están de acuerdo con aceptar el punto d.) de la recomendación uno.

En la recomendación #2 y #3 se solicita ampliar el plazo de 3 a 6 meses.

La recomendación #4 se solicita por parte del Dr. Ugalde y los representantes de la Gerencia Médica, incluir que “posterior a las valoraciones técnicas que se emitan se procedan conforme...” y eliminar



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

el párrafo segundo, sobre la posibilidad de ubicar al profesional en otro centro médico... y ajustar el párrafo de entregable eliminando "...en relación con el lugar de trabajo del Dr. Minor Valverde Madriz...". Y proponen eliminar el párrafo de "definir e instaurar controles orientados a evitar ..."

En las recomendaciones que son de actuar de la Dirección del Hospital México.

En la recomendación # 5 se pide un plazo de 4 meses, periodo más corto, la recomendación #6 se acepta, la recomendación #7, 8, 9 y 10 se aceptan las recomendaciones y el plazo se solicita ampliar en 6 meses. Y la recomendación número 11, se acepta el plazo y la recomendación. "

Esta auditoría procedió a considerar las observaciones y se realizaron ajustes en la redacción de las recomendaciones 1 y 4; además se ampliaron los plazos en los términos solicitados por la administración activa.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Rosa María Rodríguez Barrantes
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Tatiana Rodríguez Ruíz
ASISTENTE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena,
JEFE DE ÁREA



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

ANEXO 1

PARTICIPANTES Y PACIENTES VISTOS SEGÚN LO CONSIGNADO EN LAS ACTAS DE LA COMISIÓN DE IMPLANTE COCLEAR DE JUNIO 2017 A AGOSTO 2018

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
02/06/2017	Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Otorrinolaringología Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Freddy Cháves Brenes, Otorrinolaringólogo Dr. Luis Diego Vílchez (ORL Hospital Nacional de Niños) Dra. Adrina Vega (ORL Hospital Nacional de Niños) Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Roxana Alvarado González Licda. Ana María Hidalgo Vargas Msc. Kenly Chacón Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas Psicología	07:00 a.m.	08:20 a.m.	122050307	Hospital Nacional de Niños	x		no	
				121780033	no indica	x			
				303260283	Hospital Max Peralta	x			
07/07/2017	Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Otorrinolaringología Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dra. Adrina Vega (ORL Hospital Nacional de Niños) Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Roxana Alvarado González Licda. Ana María Hidalgo Vargas Msc. Kenly Chacón Trabajo Social	07:30 a.m.	08:35 a.m.	A000146618	no indica	x		no	Paciente con implante. Se propone implante bilateral
				402860867	no indica				Se da de alta al paciente y se refiere al Hospital de Heredia
				no indica	no indica				Se envían todos los exámenes de nuevo.
				120560216	no indica				Es candidato, se envían exámenes





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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
				102870525	no indica				Pendiente informe psicológico
				203790079	no indica	x			
				122370048	no indica	x			
				604120432	no indica	x			
				105620428	no indica	x			
				305740148	no indica				Próxima sesión
04/08/2017	Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Otorrinolaringología Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringóloga Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Licda. Ana María Hidalgo Vargas Licda Mónica Menocal Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas	07:20 a.m.	08:40 a.m.	210120087	no indica	x		no	
				504850777	no indica	x			
				102870525	no indica	x			
				402860867	no indica				Madre del paciente indicó al Dr. Valverde en la consulta del 23 de julio 2017 que ya no desea implante coclear para su hijo



"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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
08/09/2017	Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Otorrinolaringología Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringóloga Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Gloriana Ramírez Licda. Ana María Hidalgo Vargas Licda. Mónica Menocal Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas	07:15 a.m.	08:25 a.m.	302230710	no indica	x		no	
				203940632	no indica	x			
				305740148	no indica	x			
03/11/2017	Dr. Édgar Zúñiga Alvarado, Jefatura de Otorrinolaringología Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringóloga Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Gloriana Ramírez Licda. Ana María Hidalgo Vargas Licda. Mónica Menocal Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas	07:18 a.m.	08:00 a.m.	402940370	no indica	x		no	



"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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
				504130187	no indica				Operada de implante coclear el 29 de agosto 2007. Se menciona que en cita del 2 de junio 2017 con el Dr. Freddy Chaves, le informó al médico que no utiliza el implante desde hace 5 años, dejó la terapia del lenguaje hace 2 años -la paciente tiene 22 años- Está solicitando por medio de nota del 28 de julio de la empresa JR Sánchez, el cambio del procesador. La comisión concluye esperar los resultados del TAC y citar a la paciente en diciembre con la familia para valorar el caso entre todos.
				103920627	no indica	x			
01/12/2017	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringólogo Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofia Castro Sánchez Msc. Gloriana Ramírez Licda. Ana María Hidalgo Vargas Licda Mónica Menocal Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas	07:18 a.m.	08:20 a.m.	604810967	no indica	x		no	
				121610426	no indica	x			
				601950657	no indica	x			
				122100980	no indica	x			



"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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
12/01/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador Programa Nacional Implantes Cocleares	07:15	08:10	601730115	no indica	x			Acta en digital
	Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringólogo			118340448	no indica	x			
	MSc. Gerardina Ramírez Aguirre			121850431	no indica	x			
	MSc. Ana Sofía Castro Sánchez			209720999	no indica	x			
	MSc. Gloriana Ramírez			209640117	no indica	x			
	Licda. Ana María Hidalgo Vargas			403060945	no indica	x			
	Licda. Priscila Castro Orozco, Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas, Psicología María José Rendón, Terapia del Lenguaje			306160623	no indica	x			
02/02/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares	07:10 a.m.	08:10 a.m.	210040006	no indica	x		sí (Dr. Valverde)	
	Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringólogo			104200220	no indica	x			
	Msc. Gerardina Ramírez Aguirre			503520025	no indica	x			
	Msc. Ana Sofía Castro Sánchez			302910905	no indica	x			
	Msc. Gloriana Ramírez			700870525	no indica	x			
	Licda Priscila Quesada Orozco Trabajo Social			302520111	no indica	x			
	Dra. Sandra Pacheco Vargas, Psicología			403080247	no indica	x			



"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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Sí	No		
02/03/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe de Servicio ORL Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Gloriana Ramírez Dra. Adriana Vega (Hospital de Niños) Licda Priscila Quesada Orozco Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas, Psicología	07:15 a.m.	08:15 a.m.	104200607	no indica	x		sí (Dr. Valverde)	
				305960530	no indica	x			
06/04/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, jefe OrL Dr. Freddy Chávez Brenes, Otorrinolaringólogo Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Ana Sofía Castro Sánchez Msc. Gloriana Ramírez Licda. Ana María Hidalgo Vargas, Terapia de Lenguaje Licda Priscila Castro Orozco Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas, Psicología	07:25 a.m.	08:15 a.m.	504130187	no indica		x	sí (Dr. Valverde)	Se decide aún no aprobar ya que se va a valorar en Trabajo Social, Terapia del Lenguaje y Psicología.
				209010824	no indica	x			
04/05/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador Programa Nacional Implantes Cocleares Dr. Edgar Zúñiga Alvarado, Jefe de Servicio ORL. MSc. Gerardina Ramírez Aguirre	07:30	no indica	202660831	no indica	x			Esta acta está en versión digital
				122160578	no indica	x			



"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

Fecha sesión	Participantes	Hora de Inicio	Hora finalización	N.º Identificación paciente	Centro médico que refirió	Aprobación		Acta Firmada	Observaciones
						Si	No		
	MSc. Ana Sofía Castro Sánchez Dr. Luis Diego Vílchez Madrigal, HNN Ana María Hidalgo Vargas, Terapia del Lenguaje Licda Priscila Quesada Orozco Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas, Psicología			210020165	no indica		x		Según lo indicado en el acta no se aprueba por el momento debido a que Trabajo Social indica el riesgo del mal uso del Implante coclear. Se menciona además la asignación de cita para nuevas valoraciones en espera de que mejoren las condiciones descritas en dicho reporte.
03/08/2018	Dr. Eladio Valverde Villalobos, Coordinador del Programa Nacional de Implantes Cocleares Dr. Luis Diego Vílchez (ORL Hospital Nacional de Niños) Dra. Adrina Vega (ORL Hospital Nacional de Niños) Msc. Gerardina Ramírez Aguirre Msc. Gloriana Ramírez Licda. Priscila Castro Orozco Trabajo Social Dra. Sandra Pacheco Vargas Psicología	07:15 a.m.	08:15 a.m.	121810021	no indica	x			
				112120747	no indica	x			
				305050326	no indica	x			

Fuente: Actas Comisión de Implantes Coclear Hospital México



"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

ANEXO 2

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE ORL DEL HOSPITAL MÉXICO

Tema	Pregunta /Respuesta	Funcionarios				TOTAL
		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Desacuerdo	Sin respuesta	
Ambiente Laboral	1. Existe un clima laboral adecuado para el desarrollo de actividades.	4	8	2		14
		28,6%	57,1%	14,3%		
	2. La distribución de funciones asignadas es apropiada.	6	8			14
		42,9%	57,1%	0,0%		
	3. Considera usted que las Jefaturas, ejercen desde el punto de vista técnico y administrativo un adecuado liderazgo.	5	4	5		14
		35,7%	28,6%	35,7%		
	4. Existe una adecuada comunicación y coordinación entre los funcionarios que laboran en el servicio de Otorrinolaringología -específicamente del personal que depende de este-.	4	9	1		14
		28,57%	64,29%	7,14%		
	5. Las Jefaturas (Servicio y Jefe Clínica) mantiene comunicación asertiva con sus colaboradores	5	8	1		14
		35,7%	57,1%	7,1%		
	6. Los nombramiento y ascensos que se brindan a los funcionarios cumplen los requisitos legales y administrativos.	4	4		6	14
		28,6%	28,6%	0,0%	42,9%	
	7. Considero que las Jefaturas ejercen desde el punto de vista técnico y administrativo una gestión adecuada del Servicio de Otorrinolaringología.	4	9	1		14
		28,6%	64,3%	7,1%		



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

Recursos insumos e infraestructura	8. El Servicio de Otorrinolaringología cuenta con los insumos y equipos necesarios para la prestación de los servicios.	2	8	4		14
		14,3%	57,1%	28,6%		
Recursos insumos e infraestructura	9. El Servicio de Otorrinolaringología cuenta con infraestructura en condiciones adecuadas para la prestación de servicios (Pintura, dimensiones, aseo, iluminación.)		6	8		14
			42,9%	57,1%		
Funcionamiento Programa Institucional IC	10. La ejecución del Programa Institucional de Implante Coclear NO disminuye o afecta el presupuesto que le corresponde al servicio de Otorrinolaringología para la compra de insumos y equipos.	5	1	5	3	14
		35,7%	7,1%	35,7%	21,4%	
	11. La forma de gestionar el Programa de Institucional de Implante Coclear por parte de las Jefaturas es adecuada	2	7	3	2	14
		14,3%	50,0%	21,4%	14,3%	
	12. La gestión de las Jefaturas con relación al Programa Institucional de Implante Coclear NO afecta el clima organizacional del Servicio de Otorrinolaringología.	1	7	4	2	14
	7,1%	50,0%	28,6%	14,3%		

Fuente: Cuestionarios sobre la percepción de los funcionarios en cuanto a la gestión del servicio de Otorrinolaringología y el Programa de Implante Coclear.

Nota: El cuestionario fue aplicado a un total de 14 funcionarios: 6 médicos, 6 técnicos y 2 administrativos.