



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

**ASS-222-2017**  
**23-10-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna para el 2017, en el apartado de “Estudios Especiales”, y en atención a la denuncia DE-119-2016.

Con base en la revisión efectuada en relación a lo indicado en la Denuncia DE-119-2016, se identificaron 4 casos de pacientes en los que se evidenciaron inconsistencias relacionadas con el proceso de atención en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos. Lo anterior incluye debilidades en los mecanismos establecidos para la revisión y aval de las referencias, la asignación de citas en la Consulta Externa, así como la programación y realización de una cirugía por el mismo médico que refirió a una paciente desde su consulta particular.

En virtud de lo anterior, se emitieron un total de 4 recomendaciones dirigidas a la Dirección General del Hospital San Carlos, con el propósito de que se implementen acciones tendientes a subsanar las debilidades detectadas, de manera que se contribuya a fortalecer el Sistema de Control Interno, así como efectuar formal recordatorio a los médicos que laboran en ese centro, respecto a lo dispuesto en el Reglamento del Sistema Mixto de Atención en Salud de la Institución.



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

ASS-222-2017  
23-10-2017

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

### ESTUDIO ESPECIAL SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL SAN CARLOS U.P. 2401 DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna para el 2017, en el apartado de “Estudios Especiales”, y en atención a la denuncia DE-119-2016.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar los aspectos consignados en la denuncia DE-119-2016, en cuanto a la atención de pacientes en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos (HSC).

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar los aspectos señalados en la denuncia DE-119-2017 relacionados con presuntas irregularidades en la atención de 13 pacientes en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los aspectos contemplados en la denuncia DE-119-2016, referente a presuntas irregularidades en la atención de 13 pacientes en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos.

El estudio 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

## LIMITACIÓN

Para la elaboración del presente estudio se solicitó<sup>1</sup> al centro médico información relacionada con la Lista de Espera Quirúrgica del Servicio de Ginecología, así como otra documentación que permitiera evidenciar la revisión y análisis de casos (ya sea por el Grupo Gestor de Listas de Espera, Jefatura de Servicio u otro), a fin de clasificar según prioridad la fecha de cirugía. Al momento de elaboración del presente informe, no se aportó por parte de la Unidad la información requerida.

## METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de la denuncia DE-119-2016 referente a presuntas irregularidades en la atención de 13 pacientes en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos.
- Visita al Hospital San Carlos en el periodo comprendido entre el 31 de mayo al 02 de junio de 2017, con el propósito de efectuar revisión preliminar y obtener copia de los expedientes de salud de los pacientes indicados en la denuncia.
- Solicitud al Hospital San Carlos de la Programación de Sala de Operaciones, registros de consultas en el Servicio de Urgencias y Consulta Externa, así como egresos del Servicio de Ginecología<sup>2</sup>.
- Revisión de copias aportadas de los expedientes de salud<sup>3</sup> de los pacientes MZS, PCL, LFC, QQH, ACK, FHS, VAM, TPO, LGE y NCI.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento del Sistema Mixto de Atención en Salud, CCSS.
- Guía para la Gestión del Servicio de Consulta Externa, CCSS.

## ASPECTOS NORMATIVOS A 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

<sup>1</sup> Correos electrónicos del 14 y 19 de junio de 2017.

<sup>2</sup> Oficio REDES-HSC-112-2017, suscrito por el Lic. Dauber Valverde Arias, Jefe Registros y Estadísticas en Salud.

<sup>3</sup> Oficio DGHSC-0895-2017 suscrito por el Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General, Hospital San Carlos.





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

posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## HALLAZGOS

### 1. DE LA ATENCIÓN DE CASOS REFERIDOS AL SERVICIO DE GINECOLOGÍA

Con base en la revisión efectuada por esta Auditoría respecto a lo señalado en la denuncia, se identificaron 4 casos en los que se evidenciaron debilidades relacionadas con el proceso de atención de las pacientes en el Servicio de Ginecología del HSC, según se detalla a continuación:

- La paciente LFC fue referida desde consulta médica particular al Servicio de Urgencias del HSC, se hospitalizó y posteriormente se le efectuó cirugía por el médico que la refirió.
- La paciente FHS en cuya Referencia no se observa la respectiva revisión y visto bueno, ya sea por parte del jefe del Servicio de Ginecología o Jefe de la Consulta Externa, para que pudiera ser atendida en esa especialidad; y además fue atendida en el HSC por el mismo médico que la refirió desde la consulta particular.
- La paciente TPO fue referida desde consulta médica particular, cuya referencia fue valorada y se le otorgó visto bueno por parte del médico que la refirió para ser atendida en el HSC.
- La paciente LGE fue referida desde consulta médica particular y fue atendida en el Servicio de Ginecología del HSC por el mismo médico que la refirió.

#### Paciente LFC

La paciente registra dos atenciones en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología del HSC de previo a ser atendida en el mes de julio de 2016 en el Servicio de Urgencias de ese centro. La primera el 26 de mayo de 2016, en la cual se le realizó US ginecológico y se documentó: *“Útero miomatoso con pérdida de la anatomía normal. Múltiples miomas intramurales en cara anterior y posterior y fúndico de 24 y 28 mm”*. La segunda consulta es del 29 de junio 2016, a cargo del Dr. Fulgencio Ordoñez Urbina, en la cual se registran como diagnósticos: Leiomoma del Útero y anemia por deficiencia de hierro secundaria a pérdida de sangre; se indicó programar para cirugía.



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

Posteriormente es referida desde consulta médica particular por el Dr. Iván Toribio Gutiérrez, médico Ginecólogo que labora en el HSC, al Servicio de Urgencias del HSC. En la referencia no se indica fecha de la misma y se consignó como diagnósticos de referencia: *Miomatosis Uterina, SUA* (Sangrado Uterino Anormal) y *Anemia Secundaria*; y se solicita internar para realizar legrado. La paciente es valorada en el Servicio de Urgencias el 28-07-2016 a las 17:31 hrs por el Dr. Pedro Chacón Arce quién documentó entre otros:

*“MC: Es referida por el Dr. Toribio para realizar exámenes y biopsia por Miomatosis, SUA (...) El 26 de mayo 2016 se realiza US con resultado: útero miomatoso con pérdida de la anatomía normal, con múltiples miomas intramurales en cara anterior, posterior y fúngico (sic) (...) Especuloscopia: se observa sangrado activo proveniente de cavidad (...) Plan: Ingreso a obstetricia visto bueno Dr. Toribio.”*

En hoja de “Admisión” se observa que la paciente es ingresada al Servicio de Gineco-obstetricia, al salón de Ginecología el 28-07-2016 a las 20:27 hrs proveniente del Servicio de Urgencias y con diagnóstico: SUA. Se documentó el 29-07-2017 Hemoglobina en 11.8 g/dL.

El 30-07-2017 se le realizó Legrado Uterino por parte del Dr. Iván Toribio Gutiérrez y se egresa ese mismo día con orden de hospitalización para el 05-09-2016, a fin de realizarle Histerectomía Abdominal Total y Ooforectomía bilateral, la cual se efectuó el 06-09-2016 por el Dr. Nelson Quirós Alpízar. En biopsia N°2016-5573 se documentó: Leiomiomatosis, Endometrio atrófico y Lesión Intraepitelial Escamosa Bajo Grado (NIC I). Es egresada el 08-09-2016 con cita control en Ginecología.

### **Paciente FHS**

La paciente es referida el 09-06-2016 desde consulta médica particular por el Dr. Fulgencio Ordóñez Urbina, médico Ginecólogo del HSC, a la Consulta Externa del Servicio de Ginecología del HSC. En la referencia se consignó como diagnósticos: *Tumoración ovario derecho y poliquistosis ovario izquierdo*. Fue recibida en la Jefatura de Gineco-Obstetricia el 15-06-2016 y no se observa la respectiva revisión y visto bueno, ya sea por parte del jefe del Servicio de Ginecología o jefe de la Consulta Externa, para que la paciente pudiera ser atendida en la especialidad. Únicamente se observa un sello que indica “SERVICIO DE GINECOLOGÍA HOSPITAL SAN CARLOS PRIORIDAD”.

Posteriormente la paciente es atendida el 27-06-2016 en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología por el Dr. Fulgencio Ordóñez Urbina quién indica programar para cirugía. En el documento *Solicitud de Hospitalización* del 27-06-2016, se observa el respectivo sello de “ANOTADO EN LISTA DE ESPERA” así como la indicación de ingresar el 16-08-2016 para realizar Laparotomía.



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

La paciente ingresó el 16-08-2016 y el 18-08-2016 se le realizó por el Dr. Iván Toribio Gutiérrez, Laparotomía y Ooforectomía de ovario derecho, documentándose posteriormente en biopsia N°2016-5112 Teratoma Quístico. Fue egresada el 19-08-2016 con cita control en Ginecología.

### Paciente TPO

La paciente fue referida el 10-05-2016 desde consulta médica particular por el Dr. Iván Toribio Gutiérrez, médico Ginecólogo del HSC, a la Consulta Externa del Servicio de Ginecología del HSC. En la referencia se consignó como diagnósticos: *Observación por Adenomiosis* y *Observación por Pólipo Endometrial*. Dicha referencia es recibida en la Jefatura de Gineco-Obstetricia el 07-06-2016 y de conformidad con la firma consignada, impresiona fue valorada por el Dr. Iván Toribio Gutiérrez; se observa además un sello que indica "SERVICIO DE GINECOLOGÍA HOSPITAL SAN CARLOS PRIORIDAD".

Posteriormente es atendida el 20-06-2016 por el Dr. Fulgencio Ordoñez Urbina en la Consulta Externa de Ginecología, quien indicó programar cirugía. En el documento *Solicitud de Hospitalización* del 20-06-2016, se observa el respectivo sello de "ANOTADO EN LISTA DE ESPERA" así como la indicación de ingresar el 22-08-2016 para realizar Legrado Uterino.

Se documentó el 11-08-2016 en los exámenes de laboratorio preoperatorios Hemoglobina en 11.7 g/dL y Hematocrito en 35%.

La paciente es hospitalizada el 22-08-2016 y el 23-08-2016 se le realizó Legrado Uterino por el Dr. Nelson Quirós Alpízar, documentándose posteriormente en biopsia N°2016-5237 Pólipo Endometrial. Fue egresada el 23-08-2016 con cita control en Ginecología.

### Paciente LGE

La paciente registra el 18-04-2016 una atención en el Servicio de Urgencias del HSC a las 7:56 hrs por Sangrado Uterino Anormal (SUA). Fue referida el 15-04-2016 para legrado desde la consulta particular del Dr. Fulgencio Ordoñez Urbina, médico Ginecólogo del HSC, con diagnóstico: *Metrorragia, Descartar patología Endometrial, Mioma Submucoso*.

En hoja de "Admisión" se observa que la paciente es ingresada al Servicio de Gineco-obstetricia, al salón de Ginecología el 18-04-2016 a las 09:49 hrs proveniente del Servicio de Urgencias y con diagnóstico: SUA. Se documentó ese día Hemoglobina en 10.8 g/dL y Hematocrito en 33%.

El 20-04-2017 se le realizó Legrado Uterino por parte del Dr. Nelson Quirós Alpízar y se egresó ese mismo día con cita de control en Ginecología. El reporte de la biopsia N°2016-2304 indicó Endometrio Efecto Progestágeno.



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

Es atendida en Consulta Externa de Ginecología el 17-05-2016 por la Dra. Judy Quesada Solís, quien documentó que la paciente se encontraba asintomática y presentaba además mioma submucoso posterior; se indicó ultrasonido control.

La paciente es referida el 15-06-2016 desde consulta médica particular por el Dr. Fulgencio Ordóñez Urbina, a la Consulta Externa del Servicio de Ginecología del HSC. En la referencia se consignó como diagnósticos: *Hipertrofia uterina* y *Mioma submucoso*. Fue recibida en la Jefatura de Gineco-Obstetricia el 16-06-2016 y de conformidad con la firma consignada, impresionada fue valorada por el Dr. Iván Toribio Gutiérrez; se observa además un sello que indica "SERVICIO DE GINECOLOGÍA HOSPITAL SAN CARLOS PRIORIDAD".

Posteriormente la paciente es atendida el 22-06-2016 en la Consulta Externa del Servicio de Ginecología por el Dr. Fulgencio Ordóñez Urbina quien indica programar para cirugía. En el documento *Solicitud de Hospitalización* del 22-06-2016, se observa el respectivo sello de "ANOTADO EN LISTA DE ESPERA" así como la indicación de ingresar el 29-08-2016 para realizar Histerectomía y salpingooforectomía bilateral.

La paciente es hospitalizada el 29-08-2016 y el 30-08-2016 se le realizó Histerectomía Abdominal Total con conservación de anexos por parte del Dr. Nelson Quirós Alpízar a solicitud de la usuaria. En biopsia N°2016-5405 se indica: Leiomiomatosis, Adenomiosis, Cervicitis Crónica y Quiste de Naboth. Fue egresada el 31-08-2016 con cita control en Ginecología.

Si bien es cierto producto del análisis efectuado, es claro que las cuatro pacientes en mención tenían patologías ginecológicas que requerían ser abordadas y atendidas en forma efectiva y oportuna; también es pertinente indicar que producto de las inconsistencias evidenciadas, se generan cuestionamientos en relación con algunos de los médicos que brindaron la atención. Así las cosas, es imperativo recordar que en el actuar de los funcionarios institucionales es conveniente evitar situaciones que puedan generar duda respecto al desempeño de sus labores, las cuales deben estar caracterizadas por una elevada moral, profesionalismo, diligencia, eficiencia y probidad, entre otros, que permitan no solo prestar los servicios con la mejor calidad posible, sino también dignificar la función pública, así como la imagen de la Institución.

La Ley General de Control Interno, dispone en el artículo 12:

*"Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

*a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*



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

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades (...)*”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de Control, establecen:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...)*”

El Reglamento del Sistema Mixto de Atención en Salud, establece en el Capítulo V: Oferta de Servicios, específicamente en el artículo 14, incisos b y c:

*“b) Para los casos de profesionales que laboran para la CCSS y estén adscritos al sistema mixto, no se autoriza que dichos profesionales se refieran pacientes a sí mismos desde su consulta privada a la pública. Lo anterior es permitido únicamente para los casos en que el lugar de adscripción de la persona y el nivel de complejidad correspondiente a dicha atención coincida con el centro de trabajo del profesional, y que éste sea el único profesional en ese centro que ostente la especialidad a la que se está refiriendo. Las unidades que asignan citas serán las responsables de velar por este requisito.*

*c) El orden de atención a los usuarios referidos, para cualquier servicio definido en la oferta de este Reglamento, desde el Sistema Mixto de Atención en Salud a los centros de la CCSS, será en igualdad de condiciones que con aquellos referidos desde las unidades internas institucionales.”*

La Guía para la Gestión del Servicio de Consulta Externa, emitida por la Gerencia Médica, indica como parte de los objetivos específicos en la Consulta Externa:

*“Establecer una metodología para la priorización, asignación y el control de agendas en los diferentes grupos ocupacionales participantes, en los diferentes escenarios (sic) de atención, para el cumplimiento de las metas programadas.”*





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

Asimismo continúa la citada Guía, en el apartado “Metodología para la valoración de referencias y priorización de la atención”, recordando lo señalado en la circular GM-9596-4 referente a los lineamientos para la remisión de pacientes y asignación de citas:

*“3. Todas las referencias recibidas de los establecimientos de la red de servicios de salud de menor complejidad, deberán ser valoradas de previo a la asignación de la cita, conjuntamente con el paciente a efectos de que priorice su atención por parte del funcionario que así designe la Dirección Médica (Jefes de Sección, Servicio, Clínica o Medico en Medicina Familiar y Comunitaria) en las diferentes ramas clínicas, quirúrgicas y de apoyo al diagnóstico y tratamiento. Lo anterior con el objeto de que, se ubique en un nivel de prioridad en la agenda de consulta externa o procedimientos diagnósticos especializados para su atención.”*

(...)

*9. En relación con la emisión de una referencia por el mismo médico (auto referencia) a la consulta externa, las Direcciones Médicas en conjunto con cada Jefatura de Consulta, deberán razonar cada caso por separado en cada especialidad, considerando que los (sic) aquellos pacientes que no correspondan al área de adscripción deberán ser remitidos a los hospitales correspondientes a menos de que se trate de un programa nacional o un programa autorizado por la Gerencia Médica.*

*10. Todo lo anterior, es de (sic) aplicable en referencias para el área de consulta externa y procedimientos diagnósticos ambulatorios. Y no exceptúa a aquellas referencias que sean emitidas de la medicina de empresa o medicina laboral.”*

La situación descrita evidencia que los mecanismos de control establecidos -al momento de los hechos denunciados- para el proceso de atención de pacientes en el Servicio de Ginecología son susceptibles de mejora, y que deben ser revisados y fortalecidos a fin de garantizar un uso eficiente y equitativo de los recursos. En ese sentido, las inconsistencias señaladas en cuanto a referencias sin el respectivo visto bueno ya sea por parte de la Jefatura de Servicio o Jefatura de Consulta Externa, pacientes referidos desde el sistema de Medicina Mixta en los que el médico que refiere es a la vez quién da visto bueno a esa referencia o brinda la atención en la Institución, justifican además la necesidad de una supervisión más efectiva por parte de las autoridades médicas, así como el control cruzado que debería existir por parte del Servicio de Registros Médicos y otros posibles actores involucrados en el proceso, principalmente al momento de tramitar y asignar citas y/o programar cirugías.



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

En ese orden de ideas resulta oportuno recordar que a efectos de realizar una adecuada priorización, asignación y control de citas en la Consulta Externa y programación de cirugías, es fundamental entre otros aspectos, que el proceso de revisión y aval de las referencias, así como de ingreso a la Lista de Espera y programación de cirugías, se caractericen por un alto grado de orden y eficiencia; puesto que es a través de ese instrumento institucional -Referencia-, que se solicita e inicia el proceso por parte de un nivel de atención de menor complejidad o externo a la Institución, para que el paciente pueda acceder y recibir de manera oportuna la atención médica que requiere. Lo anterior también permitiría minimizar la posibilidad de que se presenten situaciones como las descritas en el contexto del presente informe, las cuales podrían generar cuestionamientos ya sea a lo interno o externo de la Institución, respecto al actuar de los funcionarios.

## CONCLUSIÓN

Con base en la revisión efectuada en relación a lo indicado en la Denuncia DE-119-2016, se identificaron 4 casos de pacientes en los que se evidenciaron inconsistencias relacionadas con el proceso de atención de las mismas en el Servicio de Ginecología del Hospital San Carlos. Lo anterior incluye debilidades en los mecanismos establecidos para la revisión y aval de las referencias, la asignación de citas en la Consulta Externa, así como la programación y realización de una cirugía por el mismo médico que refirió a una paciente desde su consulta particular.

Si bien es cierto producto del análisis efectuado, es claro que las cuatro pacientes en mención tenían patologías ginecológicas que requerían ser abordadas y atendidas en forma efectiva y oportuna; también es pertinente indicar que producto de las inconsistencias evidenciadas, se producen cuestionamientos en relación con algunos de los médicos que brindaron la atención. Así las cosas, es imperativo recordar que en el actuar de los funcionarios institucionales es conveniente evitar situaciones que puedan generar duda respecto al desempeño de sus labores, las cuales deben estar caracterizadas por una elevada moral, profesionalismo, diligencia, eficiencia y probidad, entre otros, que permitan no solo prestar los servicios con la mejor calidad posible, sino también dignificar la función pública, así como la imagen de la Institución.

En razón de lo anterior, el análisis permanente de aspectos como los señalados en el presente informe resulta importante por parte de la Administración Activa, con el fin de que se fortalezca el Sistema de Control Interno y se garantice el uso de los recursos para la prestación de servicios, mediante criterios de eficiencia, eficacia, oportunidad y equidad.

## RECOMENDACIONES

**AL DR. EDGAR CARRILLO ROJAS, DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL SAN CARLOS O A QUIEN OCUPE EL CARGO**



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

1. Instruya a la Jefatura del Servicio de Ginecología, así como al resto de especialidades incluida la Jefatura de Consulta Externa, para que en toda referencia a esos Servicios, se coloque además del sello de recibido por parte del Servicio, la fecha, hora, nombre y firma del funcionario que recibe dicha referencia; y se anote por parte de la Jefatura de Servicio o Jefatura de la Consulta Externa el respectivo visto bueno, el cual deberá incluir el nombre, firma y código del profesional médico que brindó el aval.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con los oficios de la Dirección General del hospital en los cuales se realice la instrucción a las jefaturas de los servicios médicos indicadas conforme lo señalado. **Plazo de cumplimiento:** 1 mes.

2. Instruya a la Jefatura de Registros Médicos para que la asignación de citas de casos nuevos en la Consulta Externa, incluidos los procedimientos, se pueda realizar únicamente cuando se verifique de previo a la asignación de la cita; que la referencia tiene sello de recibido por parte del Servicio con fecha, hora, nombre y firma del funcionario que la recibió, así como el respectivo visto bueno por parte de la Jefatura de Servicio o Jefatura de Consulta Externa en el que se incluya el nombre, la firma y código del profesional médico que brindó el aval.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con el oficio por parte de la Dirección General del hospital en el que se realice la instrucción a la Jefatura de Registros Médicos conforme lo señalado. **Plazo de cumplimiento:** 2 meses.

3. En virtud de los hallazgos evidenciados en el presente informe, proceda a instruir a todas las jefaturas de servicio incluido Urgencias, para que establezcan mecanismos de control en conjunto con la Jefatura de Registros Médicos, para evitar que a pacientes referidos desde la consulta particular de médicos que laboran en el Hospital San Carlos, se les asigne cita médica, se les programe procedimientos o cirugía con el mismo profesional que los refirió, salvo casos de excepción debidamente fundamentados. Dicho mecanismo de control deberá ser avalado por esa Dirección General, la cual será la responsable de verificar, mediante los mecanismos y periodicidad que estime pertinentes, su efectivo cumplimiento.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con el oficio por parte de la Dirección General del hospital en el que se realice la instrucción a las jefaturas de Servicio, incluida la de Registros Médicos, respecto lo señalado; así como la evidencia del mecanismo de control avalado por esa Dirección para garantizar su efectivo cumplimiento. **Plazo de cumplimiento:** 1 mes para girar la instrucción y tres meses para establecer el mecanismo de control requerido.



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

4. Proceda a efectuar formal recordatorio al personal médico que labora en ese centro respecto a lo dispuesto en el Reglamento del Sistema Mixto de Atención en Salud, Capítulo V: Oferta de Servicios, específicamente en el artículo 14, incisos b y c que a la letra indica:

*“b) Para los casos de profesionales que laboran para la CCSS y estén adscritos al sistema mixto, no se autoriza que dichos profesionales se refieran pacientes a sí mismos desde su consulta privada a la pública. Lo anterior es permitido únicamente para los casos en que el lugar de adscripción de la persona y el nivel de complejidad correspondiente a dicha atención coincida con el centro de trabajo del profesional, y que éste sea el único profesional en ese centro que ostente la especialidad a la que se está refiriendo. Las unidades que asignan citas serán las responsables de velar por este requisito.*

*c) El orden de atención a los usuarios referidos, para cualquier servicio definido en la oferta de este Reglamento, desde el Sistema Mixto de Atención en Salud a los centros de la CCSS, será en igualdad de condiciones que con aquellos referidos desde las unidades internas institucionales.”*

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con el oficio por parte de la Dirección General del hospital en el que se realice el recordatorio al personal médico de lo señalado.

**Plazo de cumplimiento:** 1 mes.

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 11 de setiembre de 2016 con el Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director General del Hospital San Carlos. Al respecto, no se efectuó por parte de la Administración Activa ningún comentario al presente informe.

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Carlos Alpízar Chacón  
**MÉDICO DE AUDITORÍA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/CACH/lbc