



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

ASS-42-2018
14-05-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo del Área Servicios de Salud 2018, con el propósito de evaluar funciones de la Contraloría de Servicios de Salud del Hospital de San Carlos, de conformidad a la Ley 8239.

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece que las Contralorías de Servicios deberán ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, en tal sentido, no deberán realizar funciones, ni actuaciones que no le competen.

En virtud de lo anterior, el estudio evidenció, que la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, resuelve razonablemente la mayoría de las quejas y denuncias, no obstante, el Contralor de Servicios, no encausa de manera formal la resolución de las situaciones planteadas que interponen los usuarios con relación a tiempo de espera, cambio y cancelación de citas, entre otros, ante la Administración Activa, a fin que externé las explicaciones ante el planteamiento del usuario, conforme a su competencia.

Asimismo, la Dirección Médica del Hospital de San Carlos, considera que la Contraloría de Servicios tiene más acción reactiva que proactiva, aspecto que revalida las labores que actualmente desarrolla el Contralor de Servicios, para la resolución inmediata de quejas y denuncias interpuestas por los usuarios.

En el hospital de San Carlos, se ubicaron 08 rótulos informativos de la Ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, sin embargo, en el Servicio de Consulta Externa no se visualizó. Respecto a los rótulos sobre los Deberes y Derechos de los usuarios, instalados en el pasillo de Laboratorio, Servicio Cirugía de Hombres y Mujeres y Servicio de Pediatría, requieren adicionar la información referente a la ubicación de la Oficina de Contraloría de Servicios, aspecto que debe mejorarse en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de la citada.

Así mismo, los resultados de la evaluación evidenciaron la necesidad de fortalecer las recomendaciones emitidas por el Contralor de Servicios en los informes trimestrales de sondeo "Percepción de usuarios sobre atención recibida", por cuanto las inconformidades expuestas por los usuarios persisten en los Servicios debido a que no se brinda el seguimiento respectivo.

Del mismo modo, existen debilidades en los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, debido a las inconsistencias de información en las fórmulas utilizadas.



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

La Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, tampoco registra las consultas de índole informativo que realizan los usuarios, sino que se anotan las quejas o denuncias interpuestas y catalogadas como atenciones inmediatas o gestiones.

Debido a lo anterior, existe la necesidad de mejorar e instaurar mecanismos de control de manera inmediata para analizar respectivamente la valoración de los riesgos asociados, ante el desapego del sistema de control interno y lo establecido en la ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados que coadyuve al establecimiento de medidas que permitan ejecutar las coordinaciones pertinentes con la Administración Activa de las quejas y denuncias que interponen los usuarios, el seguimiento a las recomendaciones de los informes emitidos por la Contraloría de Servicio del nosocomio, registro confiable de la información sobre las actividades que se realizan en esa Oficina, con relación a informar y orientar a los usuarios sobre los deberes y derechos, mediante el Plan de Capacitación, señalado en el Plan Presupuesto de la Dirección Institucional de Contralorías de Salud.



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

ASS-42-2018
14-05-2018

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO ESPECIAL EN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN CARLOS, DE CONFORMIDAD A LA LEY 8239 - DEBERES Y DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS U.E. 2908

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios de Salud, en el apartado de estudios especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar las funciones desarrolladas por la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el cumplimiento de las funciones desarrolladas en la Contraloría de Servicios, de conformidad con lo establecido en la norma vigente.
- Determinar si el titular de la Contraloría de Servicios aplicó instrumentos de satisfacción del usuario y realizó el seguimiento a los resultados de esas evaluaciones.
- Verificar la razonabilidad de las actividades de divulgación a las personas usuarias de los servicios de salud en cuanto a los derechos y deberes que les asisten y su seguimiento respectivo.
- Determinar el estado de las quejas o denuncias interpuestas ante la Contraloría de Servicios.

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión de las funciones realizadas por el titular de la Contralorías de Servicios de Salud del hospital de San Carlos, según lo establecido en la ley 8239 y su reglamento, en cuanto a: ubicación, acceso a los pacientes, identificación de la oficina, conocimiento de la existencia de la Contraloría de Servicios por parte de las personas usuarias, estrategias utilizadas por la Contraloría de Servicios para contribuir activamente a la formación de una cultura orientada al usuario, instrumentos aplicados para la satisfacción de los usuarios y el seguimiento, planeamiento de visitas a diferentes Servicios y las supervisiones efectuadas por la Jefatura inmediata.



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

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual sobre Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público.

METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir los objetivos propuestos se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Solicitud de documentación al Contralor de Servicios del Hospital San Carlos
- Visitas para verificar la asistencia de los usuarios y trámites realizados.
- Revisión de registros manuales y digitales sobre quejas y denuncias, y su respectivo seguimiento.
- Aplicación de una muestra representativa para verificar la percepción de los usuarios referente a las funciones de la Contraloría de Servicios.
- Entrevista al Dr. Edgar José Carrillo Rojas, Director Médico del hospital de San Carlos.
- Entrevista al Lic. Danilo Villarreal Ramírez, Contralor de Servicios del hospital San Carlos.
- Entrevista al Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios

MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública, 6227.
- Ley General de Control Interno, 8292.
- Ley General de Salud, 5395.
- Ley de los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, 8239 y su reglamento.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N.º R-CO-9-2009-6-2-2009)



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

- Política Integral de buen trato 2013
- Oficio GM-S-0232-2018 del 10 de enero 2018, emitido por la Gerencia Médica
- Oficio GM-AUDA-1770-2018 del 08 de febrero 2018, emitido por la Gerencia Médica

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse 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...”.

ANTECEDENTES

El hospital San Carlos es un hospital regional que tiene una población adscrita de 289.905 mil habitantes, posee 217 camas distribuidas de la siguiente manera: Salón de Cirugía 31, Salón de Medicina Hombres 35, Salón de Medicina Mujeres 34, Salón de Obstetricia 38, Salón de Pediatría 54, Salón Médico – Quirúrgico 25.

Se brinda atención médica en las siguientes especialidades y sub especialidades, a saber: Medicina el Dolor, Cardiología, Dermatología, Gastroenterología, Clínica de Mama, Geriátrica, Medicina General, Medicina Interna, Medicina del Trabajo, Medicina Paliativa, Neurología, Rehabilitación, Cirugía General, Cirugía Vascul Periférica, Neurocirugía, Oftalmología, Ortopedia, Otorrinolaringología, Urología, Ginecología, Obstetricia, Patología Cervical, Cirugía Infantil, Pediatría, Neonatología, Psiquiatría, Formación y Educación a Pacientes, Clínica Lactancia Materna, Salud Mental, Optometría, Nutrición, Odontología General, odontología Especializadas, Trabajo Social, Audiometría.

Para el año 2017, la asignación presupuestaria al hospital San Carlos, alcanzó los ₡31.114 millones de colones.

Respecto a las Contralorías de Servicios, partir del año 2002 rige la Ley 8239 sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, la cual tiene por objeto tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de todos los servicios de salud públicos y privados establecidos en el territorio nacional.



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

El 14 de setiembre de 2005, se publicó en la Gaceta 177, el Reglamento de la citada ley 8239, lo cual permitió agregar normativa al ordenamiento jurídico que interesa de respaldo legal para los actos administrativos que surjan dentro de las competencias de las Contralorías de Servicios, tal como la Constitución Política de Costa Rica, Ley Constitutiva de la CCSS, Ley General de la Administración Pública y cualquiera otra que le brinde al funcionario sustento legal en su labor.

Las Contralorías de Servicios, son unidades que ofrecen orientación e información a los usuarios sobre sus derechos y deberes, respecto a los servicios que brinda la Institución y el Contralor de Servicios realiza 4 actividades fundamentales, a saber:

- Gestiones o atenciones inmediatas
- Investigaciones Preliminares
- Capacitación y divulgación de la ley 8239
- Sondeos de percepción de satisfacción del usuario

Actualmente, existen 66 Contralorías de Servicios de Salud, de las cuales 55 corresponden a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (DICSS) y 11 a la Administración Activa.

HALLAZGOS

1.-SOBRE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR EL CONTRALOR DE SERVICIOS

Se evidenció que el Contralor de Servicios, resuelve razonablemente la mayoría de las quejas y denuncias que interponen los usuarios, pero no gestiona formalmente la resolución de las situaciones planteadas con la Administración Activa, conforme a sus competencias.

Mediante observaciones realizadas los días 5, 6 y 7 de marzo 2018, en la Oficina de la Contraloría de Servicios esta Auditoría Interna, determinó que los asuntos que con mayor frecuencia consultan los usuarios son los siguientes:

- Cambio de citas por el tiempo otorgado
- Cambio de citas sin previo aviso (los usuarios se apersonan a la cita programada y en ventanilla les cancelan la cita porque el médico no se encuentra brindando consulta).
- Duración de tiempo de espera para la entrega de medicamentos en el Servicio de Farmacia
- Molestia por mal trato

De lo anterior, se desprende que el Contralor, se desplazó a diferentes Servicios y resolvió las situaciones externadas por los usuarios, sin embargo, de acuerdo con lo establecido en la norma vigente, las Contralorías



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

de Servicios, reciben las quejas o denuncias y éstas deben ser encausadas. En tal sentido, a la Administración Activa, le compete solucionar la inconformidad presentada por el usuario.

También se determinó que los usuarios consultantes, tienen conocimiento de la oficina de la Contraloría de Servicios por las siguientes razones:

- Los usuarios son referidos por funcionarios del propio Centro hospitalario a la Contraloría de Servicios, cuando éstos reclaman los tiempos de espera.
- Entre usuarios se comentan que se obtienen más agilidad en los Servicios a través de la intervención del Contralor de Servicios.
- Varios usuarios han consultado la Contraloría de Servicios en reiteradas ocasiones, debido a que han obtenido resultados positivos ante la resolución de sus inquietudes.
- Sólo un funcionario se enteró de la existencia de la Oficina de la Contraloría de Servicios, mediante los rótulos informativos.

El 05 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Danilo Villareal Ramírez, Contralor de Servicios del hospital de San Carlos, señaló respecto a las quejas o denuncias que interponen los usuarios en la Contraloría de Servicios, lo siguiente:

“Las principales denuncias de los usuarios son listas de espera, en Consulta externa. Las que se pueden se resuelven en el momento, las que mediante reuniones con el Director Médico, o el envío de algún oficio”.

El 12 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, comentó en relación con las quejas o denuncias que interponen los usuarios en las Contralorías de Servicios, lo siguiente:

“En (...) adelanto de citas... En ese sentido, el Contralor de Servicios puede actuar de varias maneras:

- 1) recibir una queja para iniciar la investigación preliminar...*
- 2) cuando en la exposición de motivos de la persona usuaria, se desprenda un riesgo grave a la salud o a la vida de la persona, de inmediato se debe proceder a coordinar con las Jefaturas respectivas...*
- 3) se direcciona a la persona usuaria hacia la Jefatura de Servicio respectiva...*



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

1.1. Localización de rótulos informativos sobre la Oficina de la Contraloría de Servicios

Si bien es cierto, la Oficina de la Contraloría de Servicios se encuentra identificada, se evidenció que, en el Servicio de Consulta Externa, no se ha instalado el rótulo informativo sobre los Deberes y Derechos de las personas usuarias y en los Servicios de Laboratorio, Cirugía de Hombre y Mujeres, Obstetricia, Cirugía Ambulatoria y Pediatría, no se indica la localización y horario de la Contraloría de Servicios, conforme lo establecido en la norma vigente.

En el hospital de San Carlos, se ubicaron 08 rótulos informativos de la Ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en los siguientes servicios:

- En el área de Plataforma de Servicios
- En el Servicio de Farmacia
- En el pasillo de Laboratorio (no se visualiza información sobre la ubicación de la Contraloría de Servicios)
- En el Servicio de Rayos X, contiguo a la Pizarra Informativa de la Contraloría de Servicios
- Frente a la Unidad de Mamografía, toda vez que el pasillo tiene acceso a la Oficina de Admisión, Emergencias y Validación de Derechos
- Frente a Medicina de Hombres, el pasillo conecta a los Servicios de Ortopedia, Salón de Ginecología y Medicina de Mujeres.
- En el Servicio de Cirugía de Hombre y Mujeres, el pasillo conecta a Obstetricia y Cirugía Ambulatoria (no se visualiza información sobre la ubicación de la Contraloría de Servicios)
- En el Servicio de Pediatría, (no se visualiza información sobre la ubicación de la Contraloría de Servicios)

Sin embargo, en el Servicio de la Consulta Externa no se visualizó rótulo alguno. Indicó el Lic. Danilo Villarreal Ramírez, que ya está listo el enmarcado y se encuentra a la espera de su colocación.

Fotografía 1

Rótulos informativos sobre la Ley 8239
Deberes y Derechos de las Personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.



Fuente: Hospital San Carlos



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

1.2. Sobre conocimiento de la Oficina de la Contraloría de Servicios

Esta Auditoría Interna, aplicó un sondeo a 13 personas usuarias de diferentes servicios de salud sobre la “Percepción de pacientes referente a las funciones de la Contraloría de Servicios”, con el fin de verificar si conocen y han consultado la oficina de la Contraloría de Servicios, obteniéndose el siguiente resultado:

Cuadro No. 1
Percepción de pacientes referente a las funciones de la Contraloría de Servicios
Hospital San Carlos

| Servicio | Cantidad de usuario consultado | Conoce la Oficina de Contraloría de Servicios | Ha consultado la Contraloría de Servicios |
|---------------------------|--------------------------------|---|---|
| Jefatura Consulta Externa | 1 | No | No |
| Plataforma de Servicios | 2 | Si | Si |
| Cirugía Mujeres | 2 | No | No |
| Post - Cesárea | 2 | No | No |
| Servicio Post parto | 2 | No | No |
| Servicio Pre parto | 2 | No | No |
| Cirugía Pediátrica | 2 | No | No |
| Total, usuarios | 13 | | |

Fuente: Hospital San Carlos

Del cuadro 1, se desprende que de los 13 usuarios consultados un total de 11 no conoce respecto a las funciones de la Contraloría de Servicios y 2 que si la conocen porque han consultado sus derechos.

La ley General de Control Interno en el artículo 8 - Concepto de sistema de control interno dicta:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por 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) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

En la ley 8239 - sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 10 – Contralorías de Servicios de Salud, se indica:

“(…) las contralorías ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. Por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones”.



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

En el Reglamento de la ley 8239 - sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 21, se indica:

(...) deberán estar debidamente identificadas mediante rótulo, en todos los establecimientos de salud públicos y privados. Asimismo, deberá indicarse la localización y el horario de la contraloría de servicios de salud y la función que por ley le corresponde en relación a la atención de los reclamos o denuncias de los usuarios”.

Lo anterior, se ha generado por cuanto el Contralor de Servicios del Hospital San Carlos, no encausa las quejas o denuncias a las Jefaturas de los Servicios, en apego a sus funciones, sino que realiza gestiones presenciales y de manera verbal, resolviendo situaciones que le competen a la Administración Activa. Asimismo, esta situación causa que la Oficina quede desatendida y se genere mayor aglomeración de consultantes que pretenden la solución inmediata de sus inconformidades. Por otro lado, la falta de rotulación informativa provoca que los usuarios desconozcan la ubicación de la Contraloría de Servicios.

En tal sentido, las debilidades determinadas se contraponen a lo señalado en la normativa vigente, respecto a que las Contralorías de Servicios deberán ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, por ello no deberán realizar funciones, ni actuaciones de la administración activa.

2.- SOBRE INFORMES DE SONDEO Y SU RESPECTIVO SEGUIMIENTO.

Los resultados de la evaluación evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Contralor de Servicios en los informes trimestrales de sondeo “Percepción de usuarios sobre atención recibida”, por cuanto las inconformidades expuestas por los usuarios persisten en los Servicios debido a que no se brinda el seguimiento respectivo.

Los instrumentos para el “Sondeo de Percepción de Usuarios sobre atención recibida”, se aplican trimestralmente en el hospital de San Carlos, y éstos se encuentran estandarizados por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, sin embargo, se determinó que si bien es cierto, el sondeo es anónimo, éste no mantiene la opción para que los usuarios decidan si desean brindar su nombre, cédula o número de teléfono, para que la Contraloría de Servicios brinde seguimiento a las manifestaciones producto del sondeo.

Esta Auditoría Interna, solicitó al Contralor de Servicios, los informes trimestrales de “Sondeo de Percepción de Usuarios sobre atención recibida” correspondientes al año 2017 y de la revisión efectuada resultó lo siguiente:



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

Cuadro No. 2
Informes de “Sondeo de Percepción de Usuarios sobre atención recibida”
Efectuados por la Contraloría de Servicios Hospital San Carlos
Año 2017

| Informe Trimestral 2017 | Oficio de Remisión | Fecha | Dirigido a Jefaturas | Cantidad de recomendaciones emitidas | Tipo de seguimiento efectuado, según Contralor de Servicios |
|-------------------------|---------------------------|------------|---|--|---|
| I | DICSS-APU-HSC-CS-017-2017 | 03-03-2017 | Servicio de Emergencia Servicio de Redes | 1 | verbal |
| II | DICSS-APU-HSC-CS-056-2017 | 25-09-2017 | Departamento Protección del Usuario | No se proporcionó los instrumentos aplicados ni el informe | verbal |
| III | DICSS-APU-HSC-CS-061-2017 | 13-10-2017 | Servicio de Farmacia | 4 | verbal |
| IV | DICSS-APU-HSC-CS-059-2017 | 29-12-2017 | Servicio Rayos X | 2 | verbal |

Fuente: Contraloría de Servicios

Del cuadro 2, se aprecia que las fechas de emisión de los informes del I, II y III trimestre, no son concordantes con la secuencia de los meses que se debieron efectuarse, y además no se proporcionó los instrumentos aplicados en el II informe trimestral. No se evidenció acciones de seguimiento por parte del Contralor de Servicios. En tal sentido, esta Auditoría procedió a verificar el cumplimiento de una de las recomendaciones emitidas al Servicio de Farmacia desde el 13-10-2017 y se comprobó el incumplimiento de la misma.

El Lic. Danilo Villareal Ramírez, señaló mediante ampliación de entrevista realizada el 08 de marzo 2018, lo siguiente: *“el seguimiento ha sido verbal, por escrito no lo tengo”*.

Ante la consulta *¿Se procedió a verificar la recomendación c) del III informe trimestral y se evidenció que la pizarra continúa en mal estado?*, al respecto el Lic. Villareal Ramírez indicó: *“Efectivamente aún no la han cambiado, enviaré una nota a la Jefatura inmediata”*.

Asimismo, se evidenció que, si bien es cierto los oficios de remisión de informes de sondeos, indican *“copia a la Dirección Médica”*, no tienen el sello de recibido por parte de esa Dirección.



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

El 06 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Dr. Edgar José Carrillo Rojas, Director Médico hospital de San Carlos, se consultó ¿Considera usted que el formato y los temas informados por la Contraloría de Servicios favorece la atención de los pacientes?, al respectó señaló

“No, yo no recibo informes. Solo recibo la visita del Contralor de Servicios, para resolver asuntos inmediatos”.

Asimismo, el Dr. Carrillo Rojas, agregó en relación con los informes emitidos por la Contraloría de Servicios, lo siguiente

“Considero que los informes son muy escuetos (ya que no han brindado una visión en estos 3 años en los cuáles he asumido la Dirección, que me oriente hacia donde se debe cambiar la gestión) sino que la Dirección como iniciativa propia, ha realizado 2 encuestas una en línea y otra personaliza a los usuarios en el hospital propiamente. Cabe indicar, que, durante el 2017, funcionó la Unidad de Comunicación Proyección Social en el 2017, donde se convirtió en un canal directo entre el usuario y el hospital para aclarar dudas y dar respuesta a las más variadas inquietudes, disminuyéndose considerablemente las quejas. El Dr. Carrillo Rojas, agregó que la Contraloría de Servicios, tiene más acción reactiva que proactiva.”.

La ley General de Control Interno en el artículo 8 - Concepto de sistema de control interno, en sus incisos b y c, establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

En la ley 8239 - sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 12 – Funciones de las Contralorías de Servicios de Salud, se indica:

“c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.

En el oficio GM-AUDA-1770-2018, emitido el 08 de febrero 2018 a los Directores Regionales y Directores de Hospitales Nacionales y Especializados, por parte de la Gerencia Médica, se indica:

“Se solicita establecer un modelo de rendición de cuentas basado en los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, asimismo, formular y establecer actividades de control y seguimiento para garantizar



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

que se establezcan análisis y planes con acciones correctivas basado en los resultados del instrumento aplicado por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.

Lo anterior, se ha generado por cuanto no existe un canal formal de seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios con las Jefaturas y Dirección Médica, para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.

En tal sentido, las debilidades determinadas se contraponen a lo señalado en la normativa vigente, respecto a que las Contralorías de Servicios dispongan de un registro de las reacciones de los usuarios frente a los Servicios brindados, razón por la cual, deben emitirse informes para que consecuentemente se brinde el seguimiento de aquellas situaciones planteadas por los usuarios para contribuir de manera oportuna en la eficiencia y eficacia de los servicios de salud.

3.- RESPECTO A REGISTROS MANUALES Y DIVULGACION DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Se evidenció debilidades en los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios, por parte de la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, por cuanto éstos no contienen datos que garanticen eficiencia de las acciones realizadas.

La Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, estableció en el Plan Presupuesto 2016 – 2017 Contraloría de Servicios – Hospital San Carlos, como objetivo la “Elaboración e implementación del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de las Contralorías de Servicios” y como indicador el registro del número de Planes de Capacitación, Información y Divulgación Anual, en Derechos y Deberes a las personas usuarias y funcionarios (as) por parte de las Contralorías de Servicios, donde se incluya la Política Integral de Buen Trato (PIBT) y temas conexos.)

De lo anterior, se solicitó al Contralor de Servicios, la documentación que respalda las capacitaciones sobre la ley 8239 Deberes y Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos, efectuadas a los usuarios y funcionarios del nosocomio, conforme lo instruido por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, en apego a la normativa vigente.

La documentación aportada, refiere a 2 fórmulas denominadas “Proceso Educativo a Usuarios – Hospital San Carlos” y “Proceso Educativo a Funcionarios – Hospital San Carlos”, y el Contralor de Servicios, no lleva registro por mes de la cantidad de usuarios y funcionarios los cuales se les brindó capacitación, sino que, para obtener la información, esta Auditoría revisó las fórmulas manuales y contabilizó los siguientes datos:



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

Cuadro No. 3
Proceso Educativo a personas usuarias
Hospital San Carlos
Año 2016

| Mes | Servicio donde se brindó la Capacitación | Se indica fecha exacta de la capacitación | Se anotó hora de inicio y término de la capacitación | Número de Usuarios Capacitados | Observaciones |
|----------------|--|---|--|--------------------------------|---|
| Enero 2016 | Consulta Externa | No indica | No indica | 62 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Febrero 2016 | Obstetricia y Farmacia | No indica | No indica | 40 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Marzo 2016 | | | | | No se aportó registro |
| Abril 2016 | Ginecología | 08-04-2016 | No indica | 16 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Mayo 2016 | Cirugía y Medicina | 23-05-2016 | No indica | 40 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Junio 2016 | Medicina | 24-06-2016 | No indica | 40 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Julio 2016 | Farmacia | 20-07-2016 | No indica | 23 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Agosto 2016 | Gineco-Obstetricia | 18-08-2016 | No indica | 40 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Setiembre 2016 | | | | | No se aportó registro |
| Octubre 2016 | No indica | No indica | No indica | 20 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Noviembre 2016 | Gineco-Obstetricia | 21-11-2016 | No indica | 40 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Diciembre | No indica | 23-12-2016 | No indica | 20 | No se incorpora espacio para registrar número de teléfono y otros datos |
| Total | | | | 341 | |

Fuente: Contraloría de Servicios Hospital San Carlos

Del cuadro 3, se desprende que no hay registro de capacitaciones en los meses de marzo y setiembre 2016, y en los meses de enero, febrero y octubre 2016, no se anotó en las fórmulas las fechas en que se efectuaron las charlas. Asimismo, se aprecia que no se incorpora datos relevantes del usuario como número de teléfono, dirección y otros, a los efectos de poder verificar si requiere nuevamente la charla para reforzar sus derechos y deberes.



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

Cuadro No. 4
Proceso Educativo a Funcionarios
Hospital San Carlos
Año 2016

| Mes | Servicio u Oficina donde se brindó la Capacitación | Se indica fecha exacta de la capacitación | Se anotó hora de inicio y término de la capacitación | Número de Funcionarios Capacitados | Observaciones |
|----------------|--|---|--|------------------------------------|-----------------------|
| Enero 2016 | Rayos X | 28-01-2016 | No indica | 11 | Datos incompletos |
| Febrero 2016 | Laboratorio | 26-02-2016 | No indica | 23 | Datos incompletos |
| Marzo 2016 | Centro de Equipo | 18-03-2016 | No indica | 01 | Datos incompletos |
| Abril 2016 | Redes | No indica | No indica | 26 | Datos incompletos |
| Mayo 2016 | Centro de Equipo | 18-05-2016 | No indica | 10 | Datos incompletos |
| Junio 2016 | | | No indica | | No se aportó registro |
| Julio 2016 | Redes | 23-07-2016 | No indica | 10 | Datos incompletos |
| Agosto 2016 | Planificación | 25-08-2016 | No indica | 12 | Datos incompletos |
| Setiembre 2016 | Patología | 19-09-2016 | No indica | 08 | Datos incompletos |
| Octubre 2016 | Redes | 23-10-2016 | No indica | 07 | Datos incompletos |
| Noviembre 2016 | Laboratorio | No indica | No indica | 10 | Datos incompletos |
| Diciembre | No indica | 23-12-2016 | No indica | 20 | Datos incompletos |
| Total | | | | | |

Fuente: Contraloría de Servicios Hospital San Carlos

Del cuadro 4, se desprende que no hay registro de capacitaciones del mes de junio 2016, en los meses de abril y noviembre 2016, no se anotó en las fórmulas las fechas en que se efectuaron las charlas. Asimismo, se aprecia datos incompletos en las fórmulas, tales como puesto, teléfono, correo electrónico.

Cabe indicar, que esta Auditoría, solicitó al Contralor de Servicios, el Plan Presupuesto 2017 – 2018, y éste no fue suministrado, por cuanto el Lic. Danilo Villareal Ramírez, alegó que la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, no lo había remitido a la fecha del estudio.

El 12 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, se consultó que han transcurrido 3 meses y el Plan Presupuesto 2018, no ha sido enviado y al respecto indicó.:

“El Plan Presupuesto tiene una metodología a desarrollar anualmente, la cual este año fue sujeto de mejora por parte de la Administración de la DICSS, en conjunto con esta Jefatura, procedimiento a desagregar temas tales como capacitación y divulgación, situación que estuvo a cargo del Máster Rafael Valerio Porras, por lo cual, no se tuvo en los primeros meses del año, pero, sin embargo, los Contralores siguieron trabajando en la misma línea del Plan Presupuesto del año anterior”.

La ley General de Control Interno en el artículo 8 - Concepto de sistema de control interno, en sus incisos b y c, establece:



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

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

En la citada ley, en el artículo 13, en el inciso a) señala que es responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados:

“Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

En la ley 8239 - sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 12 – Funciones de las Contralorías de Servicios de Salud, se indica:

- “c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.*
- d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas”.*

Las debilidades en los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, se debe a la débil planificación, para ejecutar mensualmente las charlas que se brindan a los usuarios y funcionarios.

En tal sentido, las debilidades determinadas se contraponen a lo señalado a la Ley de Control Interno, que señala que debe existir confiabilidad y oportunidad de la información, aspecto que, según la documentación suministrada durante el estudio, no se refleja la eficacia y eficiencia en las operaciones. En tal sentido, dentro de las funciones de las Contralorías de Servicios, se establece que deben contribuir a la formación de una cultura institucional y en este caso la formación educativa debe reforzarse.

4.-REGISTRO DE CONSULTAS, QUEJAS Y DENUNCIAS

El Contralor de Servicios del Hospital San Carlos, no registra las consultas de índole informativo que realizan los usuarios, sino que se registran las quejas o denuncias interpuestas como atenciones o gestiones inmediatas por acceso de citas.



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

Mediante observaciones realizadas los días 5, 6 y 7 de marzo 2018, en la Oficina de la Contraloría de Servicios esta Auditoría Interna, determinó que la mayoría de quejas o denuncias son canalizadas como “gestiones”, mediante la utilización de un formulario que no tiene título, sino el membrete de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios. En el documento, se anotan las calidades del usuario, pero no mantiene espacio para registrar la hora de atención y finalización de la consulta.

El formulario, incorpora, espacios para anotar el área de origen de la queja, los servicios consultados, un listado de 29 apartados de gestiones tales como tiempo de espera, incumplimiento de horario, reprogramación de citas y de cirugías, medicamentos agotados, supuesto maltrato, desconfianza en el diagnóstico, entre otros. Asimismo, contiene subtítulos referentes al enmarcado sobre información de trámites administrativos, requisitos atención, otros; consultas de cirugías, procedimientos, otros; reprogramación; coordinación y documentación.

El 05 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Danilo Villareal Ramírez, Contralor de Servicios del hospital de San Carlos, se consultó sobre los registros mensuales de la cantidad de denuncias recibidas y al respecto señaló.

“Sobre las gestiones que diariamente realizo para colaborar con los usuarios se utiliza una fórmula que se llama “Consolidado de Gestiones”, donde se anota la queja de cada usuario y son atendidas de inmediato, se archivan por año y por mes. En caso de ser denuncia de maltrato o que se tenga que abrir una investigación se procede a crear un expediente administrativo y éste se mantiene en la oficina para su respectivo seguimiento. Los consolidados están digitalmente”.

El Lic. Danilo Villareal Ramírez, agregó ante la consulta (...) durante la observación efectuada, se determinó el ingreso de más de 10 personas a la Oficina de la Contraloría de Servicios, pero sólo se entregó a este Órgano de fiscalización 4 registros de gestiones, lo siguiente.

“Cabe indicar que a veces, los usuarios hacen consultas de índole informativo y yo no registro esas situaciones, también hay casos en los cuales a los pacientes ya les había gestionado las atenciones en otros servicios en días anteriores, por lo que ellos una vez que han sido atendido, regresan a mi oficina a indicarme que ya fueron atendidos y de esa manera se cierra el caso”.

La Contraloría de Servicios del Hospital de San Carlos, mantiene 2 sistemas de información para archivar las gestiones realizadas sobre las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, a saber:

- 1) Formulario sin título, el cual es llenado manualmente por el Contralor de Servicios
- 2) El “Informe Consolidado Filtro por Establecimiento”, que es una fórmula digital del Sistema de información de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (SEDICSS), en donde el Contralor de Servicios, registra las gestiones realizadas y anotadas del formulario sin título.



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

Esta Auditoría Interna, solicitó los registros manuales y los informes del Consolidado Filtro por Establecimiento de los meses de enero a diciembre 2017 y de enero y febrero 2018, según detalle.

Cuadro No. 5
Comparativo de registros manuales y digitales de gestiones efectuados por la Contraloría de Servicios Hospital San Carlos

| Mes y año | Registro manual Cantidad de usuarios atendidos | Registro digital de Cantidad de usuarios atendidos | Cantidad de gestiones realizadas |
|----------------|---|--|--|
| Enero 2017 | 48 | 48 | 242 |
| Febrero 2017 | 40 | 40 | 264 |
| Marzo 2017 | 48 | 48 | 243 |
| Abril 2017 | 41 | 41 | 201 |
| Mayo 2017 | 97 | 97 | 356 |
| Junio 2017 | 39 | 39 | 195 |
| Julio 2017 | 36 | 36 | 182 |
| Agosto 2017 | 42 | 42 | 206 |
| Setiembre 2017 | 41 | 41 | 186 |
| Octubre 2017 | 52 | 52 | 205 |
| Noviembre 2017 | 40 | 36 | 209 |
| Diciembre 2017 | 33 | 33 | 151 |
| Enero 2018 | 55 | 55 | 249 |
| Febrero 2018 | 27 | 27 | 145 |

Fuente: Contraloría de Servicios Hospital San Carlos

Del cuadro 5, se desprende que, según los registros manuales del mes de noviembre 2017, hay una diferencia de 4 usuarios no incorporados en el Informe Consolidado Filtro por Establecimiento y además en ambos registros (manual y digital) se refleja que la cantidad de gestiones realizadas por el Contralor de Servicio supera la atención de los usuarios anotados y por otro lado, también es un indicador de que la Oficina, se mantiene desocupada debido a que el funcionario se desplaza a realizar las gestiones a los diferentes Servicio.

Asimismo, es importante indicar que el registro manual incorpora el detalle de donde se originó la queja o denuncia por Servicio y se describe la gestión realizada, sin embargo, en el Informe Consolidado Filtro por Establecimiento, solo se registra los totales de los usuarios atendidos y las gestiones, es decir no se puede extraer del sistema, la información referente a la categoría, cantidad y servicios denunciados. Para efectuar esta labor, se debe revisar una a una las fórmulas manuales.

Los informes sobre consolidados de denuncias mensuales, no se trasladan a la Dirección médica del hospital, según manifestó el Lic. Lic. Danilo Villareal Ramírez.



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

“(...) por cuanto se resuelven en el momento mediante gestión que realizo al trasladarme a los diferentes Servicios para resolver la situación o el problema al usuario”.

Con relación al seguimiento que se realiza a las quejas o denuncias presentadas por los usuarios en la Oficina de la Contraloría de Servicios, el Lic. Villareal Ramírez, señaló:

“Hay quejas que se puedan resolver al momento, por ejemplo, un cambio de cita a un adulto mayor por haberse otorgado en un tiempo prolongado, procedo a conversar con la Jefatura inmediata, para proceder a reducir el tiempo de la cita. Cabe indicar que se valora, el estado de salud de la persona y la distancia donde vive, porque aquí los usuarios son de recursos económicos limitados y de una escolaridad básica, entre otros”.

Respecto a los registros de las investigaciones preliminares propiamente tramitadas por la Contraloría de Servicios del hospital San Carlos, el Lic. Villareal Ramírez, señaló que, en el año 2017, se trasladaron 3 denuncias: 1 a la Dirección Médica y 2 a las Jefaturas de Servicios.

El Dr. Edgar Carrillo Rojas, Director Médico del Hospital San Carlos, indicó mediante entrevista sostenida el 06 de marzo lo siguiente:

“De conformidad con los datos que se registran en la Dirección, se tienen 6 investigaciones abiertas en el 2017, por quejas de usuarios que interpusieron en esta dirección, de las cuales 2 corresponden a la Contraloría de Servicios”.

El procedimiento establecido para las investigaciones preliminares se encuentra manifiesto en el Capítulo IV - De las denuncias o Reclamos, del Reglamento de la ley 8239 Deberes y derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos o privados.

Cabe señalar, que tanto las gestiones realizadas por las Contralorías como los expedientes de investigaciones preliminares son objeto de revisión una vez al año, durante la supervisión ejercida por la Jefatura del Departamento de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios.

El Lic. Danilo Villareal Ramírez, señaló que es supervisado por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y la Auditoría General de Servicios, según detalle:

“ (...) Consiste en revisión de expedientes, sondeos, capacitaciones tanto a usuarios como funcionarios, rótulos de informativos de Ley 8239, Si la oficina cumple todo lo que el usuario requiere para su buen funcionamiento, están pendientes de equipos y materiales”.

El 12 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, comentó sobre las supervisiones, lo siguiente:



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

“También en el aspecto técnico, se revisan varias aristas tales como: expedientes de investigaciones preliminares, y en segundo plano atenciones inmediatas o bien denominadas gestiones. Asimismo, la realización de capacitación y divulgación a usuarios y funcionarios de sus deberes y derechos...”

4.1. Sobre el Sistema de información de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (SEDICSS)

El registro de las denuncias por categorías, cantidad y servicios es manual, dado que el Sistema de información de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (SEDICSS) no permite extraer la compilación de los datos.

El 12 de marzo 2018, en entrevista realizada con el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios, comentó al sistema de información, lo siguiente:

“Esos datos se pueden recopilar de forma manual en el tanto son muy específicos y el sistema no lo permite automáticamente. Sin embargo, este tema fue visto anteriormente por el Ing. Esteban Zamora de la Auditoría Interna, quién recomendación una revisión integral del sistema, lo cual se está trabajando en este momento”.

Esta Auditoría, emitió el informe ATIC-28-2017 del 05 de mayo 2017, sobre la Evaluación de carácter especial sobre la gestión automatizada de la información en la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud - Presidencia Ejecutiva, en el cual se corroboró que está proceso la recomendación 1 del informe referente al tema de revisión integral del Sistema de información de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios (SEDICSS).

La ley General de Control Interno en el artículo 8 - Concepto de sistema de control interno, en sus incisos b y c, establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.*

En la citada ley, en el artículo 13, en el inciso a) señala que es responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados:

“Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno



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

institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.”

En la ley 8239 - sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el artículo 12 – Funciones de las Contralorías de Servicios de Salud, se indica:

- “c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.*
- d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas”.*

Lo anterior, se ha generado por la práctica aplicada en la Contraloría de Servicios del Hospital de San Carlos, de no registrar todas las acciones que se efectúan en esa Oficina, situación que debilita la operatividad de las gestiones en pro del respaldo de las manifestaciones de los usuarios ante la atención recibida en los diferentes Servicios del nosocomio.

CONCLUSIONES

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, expone que las Contralorías de Servicios deben ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, en tal sentido, no deberán realizar funciones, ni actuaciones que le corresponda a la administración activa

Dentro de las funciones que realizan estas unidades, están contribuir a la formación de una cultura institucional orientada al usuario y funcionario del Centro Hospitalario, informar y orientar en el tema relacionado a los derechos y deberes, llevar registro de las reacciones de los usuarios, recibir quejas y denuncias de los usuarios, elaborar informes sobre las situaciones planteadas, dar el seguimiento respectivo y realizar investigaciones preliminares, entre otros.

Ante un planteamiento expuesto por un usuario, el cual considera que se violentó algún derecho, el Contralor de Servicios puede gestionar la resolución inmediata de las incidencias siempre y cuando se encuentre dentro de su competencias, y éstas no representen acciones de decisión y complejidad por la naturaleza de la situación, o bien, en aquellos donde el contexto de la denuncia amerita una investigación preliminar, deberá apegarse a lo indicado al Capítulo IV del Reglamento de la ley 8239, a efectos de proceder con los procedimientos señalados.

El estudio evidenció, que, en la Contraloría de Servicios del nosocomio, se resuelve razonablemente la mayoría de las quejas y denuncias, no obstante, el Contralor de Servicios, no encausa de manera formal la resolución de las situaciones planteadas que interponen los usuarios con relación a tiempo de espera, cambio y cancelación de citas, entre otros, ante la Administración Activa, a fin que externe las explicaciones ante el planteamiento del usuario, de conformidad a su competencia



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

En tal sentido, la Dirección Médica del hospital considera que la Contraloría de Servicios tiene más acción reactiva que proactiva, aspecto que revalida las labores que actualmente desarrolla el Contralor de Servicios, para la resolución inmediata de quejas y denuncias interpuestas por los usuarios.

En el hospital de San Carlos, se ubicaron 08 rótulos informativos de la Ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, sin embargo, en el Servicio de Consulta Externa no se visualizó, y con respecto los rótulos sobre los Deberes y Derechos de los usuarios, instalados en el pasillo de Laboratorio, Servicio Cirugía de Hombres y Mujeres y Servicio de Pediatría, requieren adicionar la información referente a la ubicación de la Oficina de Contraloría de Servicios, aspecto que debe mejorarse en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de la citada.

Asimismo, los resultados de la evaluación evidenciaron la necesidad de fortalecer las recomendaciones emitidas por el Contralor de Servicios en los informes trimestrales de sondeo "Percepción de usuarios sobre atención recibida", por cuanto las inconformidades expuestas por los usuarios persisten en los Servicios debido a que no se brinda el seguimiento respectivo.

Del mismo modo, existen debilidades en los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, debido a las inconsistencias de información apreciadas en las fórmulas utilizadas para dicha labor.

La Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, no registra las consultas de índole informativo que realizan los usuarios, sino que se registran las quejas o denuncias interpuestas y catalogadas como atenciones inmediatas o gestiones y atenciones inmediatas o gestiones por acceso de citas.

Debido a lo anterior, existe la necesidad de mejorar e instaurar mecanismos de control de manera inmediata para analizar respectivamente la valoración de los riesgos asociados, ante el desapego del sistema de control interno y lo establecido en la ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados que coadyuve al establecimiento de medidas que permitan ejecutar las coordinaciones pertinentes con la Administración Activa de las quejas y denuncias que interponen los usuarios, el seguimiento a las recomendaciones de los informes emitidos por la Contraloría de Servicio del nosocomio, registro confiable de la información sobre las actividades que se realizan en esa Oficina, con relación a informar y orientar a los usuarios sobre los deberes y derechos, mediante el Plan de Capacitación, señalado en el Plan Presupuesto de la Dirección Institucional de Contralorías de Salud.



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

RECOMENDACIONES

- 1. A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACON, DIRECTORA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIO DE SALUD, Y AL LIC. MAURICIO CHACON SANCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCION AL USUARIO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

De conformidad con el hallazgo 1 emitir recordatorio sobre la importancia de encausar de manera formal, la resolución de las situaciones planteadas que interponen los usuarios con relación al tiempo de espera, cambio y cancelación de citas, entre otros, ante la Administración Activa, a fin de que externe las explicaciones ante el planteamiento del usuario, conforme a su competencia.

Asimismo, realizar supervisiones presenciales a la Contraloría de Servicios del Hospital de San Carlos, con el fin de verificar la implementación de las medidas y cumplimiento de lo instruido por esa Dirección y emitir un informe sobre lo actuado.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la presentación de la instrucción emitida, e informar sobre las supervisiones efectuadas. Se otorga un plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

- 2. A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACON, DIRECTORA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIO DE SALUD, Y AL LIC. MAURICIO CHACON SANCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCION AL USUARIO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

2- De conformidad con el hallazgo 1, se proceda a la rotulación de los establecimientos de Salud, con indicación de la localización, el horario de la Contraloría de Servicios y la funciones en relación con la atención de los reclamos o denuncias de los usuarios, asimismo, incorporar los datos faltantes a los rótulos instalados en el pasillo de Laboratorio, Servicio Cirugía de Hombres y Mujeres y Servicio de Pediatría.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere documentar mediante el apoyo del recurso fotográfico, la instalación de los rótulos en el Hospital San Carlos, en apego a la normativa vigente. Se otorga un plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

- 3. A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACON, DIRECTORA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIO DE SALUD, Y AL LIC. MAURICIO CHACON SANCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCION AL USUARIO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

3- De conformidad con el hallazgo 2, fortalecer las recomendaciones de los informes de sondeo "Percepción de usuario sobre atención recibida", emitidos por la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, en cuanto al seguimiento que se debe brindar, el archivo de los instrumentos aplicados, comprobación de entrega de los resultados a la autoridad superior del Centro Hospitalario.



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

Asimismo, con relación al instrumento “Sondeo de Opinión sobre Satisfacción del Usuario”, valorar la incorporación de datos tales como teléfono, dirección, correo electrónico y otros, para que los usuarios, decidan como una opción más, brindar la información, a efectos de dar seguimiento aquellas opiniones desfavorables sobre los Servicios de Salud brindado y que no son de conocimiento de la Contraloría de Servicios, debido a que el usuario no se presentó a la oficina a denunciar. Este seguimiento, podría contribuir a la mejorar de la política institucional de buen trato y a la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere se informe sobre lo actuado a esta auditoría Interna. Se otorga un plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

4. A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACON, DIRECTORA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD, Y AL LIC. MAURICIO CHACON SANCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCION AL USUARIO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

De conformidad con el hallazgo 3, mejorar los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de la Contraloría de Servicios, por cuanto, la información indicada en las fórmulas para el registro de las charlas, requieren de un formato estandarizado para los usuarios y funcionarios, por parte de la Dirección Institucional de las Contralorías de Servicios de Salud. El documento, al menos debe contener datos básicos como: fecha, nombre del Servicio, hora de inicio y término de la orientación, tema (artículo analizado), número de teléfono, dirección, correo electrónico, firma del Jefe de Servicio o Encargado en ese momento como constancia de lo actuado, entre otros.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere se informe sobre lo actuado a esta auditoría Interna. Se otorga un plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

5. A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACON, DIRECTORA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD, Y AL LIC. MAURICIO CHACON SANCHEZ, JEFE ÁREA DE PROTECCION AL USUARIO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

De conformidad con el hallazgo 4, respecto a la carencia de registros sobre las consultas de índole informativo, que se brinda a los usuarios por parte del Contralor de Servicios, la Dirección Institucional de las Contralorías de Servicios de Salud, debe instruirse de forma inmediata el cumplimiento del artículo 12, inciso c) funciones de las Contralorías de Servicios, indicado en la ley 8239 sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Públicos y Privados, respecto al registro de las reacciones de los usuarios frente a los Servicios de Salud.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la presentación de la instrucción emitida y además informar sobre lo actuado a esta Auditoría Interna. Se otorga un plazo de cumplimiento: 1 mes partir de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, mediante oficio 6651 del 9 de mayo 2018, se efectuó convocatoria para comentario de informe y los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 11 de mayo 2018, con los señores: Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora de la Dirección Institucional de Contralorías de Salud, Rango Superintendente A/C y el Lic. Mauricio Chacón Sanchez, Jefe Área de Protección al Usuario, quienes como única observación al informe, sugirieron incorporar a la recomendación 3, la siguiente redacción. “o al encargado en ese momento”.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Francella Fallas Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

EAM/FFN/wnq