



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

AGO-160-2017
28-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la automatización de procesos, acceso y oportunidad de la información en el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús.

Los resultados de la evaluación permitieron evidenciar debilidades de control en relación con la seguridad, integridad y calidad de la información procesada a través de los sistemas informáticos utilizados por el Servicio de Registros Médicos y Estadística. Además, se determinó posibilidades de mejora en el resguardo, conservación y trazabilidad de los expedientes de salud y documentos médicos a cargo del citado servicio.

Por otra parte, se estableció que el Servicio de Registros Médicos y Estadística actualmente dispone de un total de 16 computadoras en estado activo, cuya fecha de ingreso al inventario oscila entre el 2006 y el 2011, de esas actualmente 4 (25 %) cumplieron 10 o más años desde su adquisición, por lo que superaron su vida útil y 12 (75 %) son equipos con una antigüedad de 9 a 6 años. Asimismo, se determinó la existencia de 16 impresoras en estado activo, identificándose que 6 (38 %) cumplieron 10 o más años desde su adquisición, por lo que superaron su vida útil.

En seguimiento al "Informe de supervisión REDES Hospital Tomás Casas Casajús, efectuado el 27 de setiembre 2017, la Supervisor Regional de Registros Médicos y Estadística, determinó que ocho de las once recomendaciones emitidas a la Jefatura de Registros Médicos del Hospital Tomás Casas Casajús, se encontraban incumplidas, además, a dos de ellas se les debió ampliar el plazo de cumplimiento para el I Semestre 2018.

En el Hospital Dr. Tomás Casas, durante el periodo del 01 enero al 01 de noviembre 2017, se determinó la suspensión y reprogramación de 1986 citas programadas, las cuales se generaron por motivos de: solicitud de vacaciones no programadas, permisos para asistir a talleres, congresos, capacitaciones o citas médicas, paro de labores, incapacidades, entre otros. No obstante, algunos de los oficios de autorización y comunicación por parte de la Jefaturas, fueron recibidos en el Servicio de Registros Médicos hasta un día antes de la fecha de suspensión de la consulta, situación que dificulta a los funcionarios de Registros Médicos contactar a los pacientes para informar los cambios efectuados.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización formuló una recomendación, dirigida a la Dirección General del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, para que subsanen las debilidades y riesgos señalados.



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

AGO-160-2017
28-11-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTROS MÉDICOS Y ESTADÍSTICA DE SALUD DEL HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS, U.P. 2703 GERENCIA MÉDICA, U.E. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna – PAI 152-.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la automatización de procesos, acceso y oportunidad de la información en el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la seguridad, integridad, confiabilidad y oportunidad de la información registrada y procesada en el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas.
- Verificar la razonabilidad, oportunidad y calidad de los procesos utilizados en el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas, para el almacenamiento, registro, localización y traslado de la información.
- Determinar las condiciones de seguridad física de los equipos tecnológicos e infraestructura donde se resguarda la información procesada por el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas.

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación de los procesos de almacenamiento, registro, localización y traslado de la información, así como la confiabilidad de los sistemas informáticos y las condiciones de seguridad física de los equipos tecnológicos e infraestructura donde se resguarda documentación y datos del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas del Hospital Dr. Tomas Casas Casajús. Período del estudio de enero a junio 2017.



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

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis de la información almacenada en las bases de datos de los sistemas institucionales:
 - Sistema Integrado de Identificación, Agendas y Citas (SIAC).
 - Módulo Integrado de Seguridad (MISE).
- Análisis de la información suministrada por el Cubo de Producción en Salud SIAC.
- Análisis de la documentación suministrada por la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca.
- Análisis de la documentación suministrada por el Servicio de Registros Médicos y Estadística, Hospital Dr. Tomás Casas Casajús.
- Entrevistas a:
 - Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística.
 - Licda. Delia Jiménez Blanco, Coordinadora Servicio de Admisión.
 - Sr. Jorge Madrigal Arrieta, Coordinador del Servicio de Archivo Clínico.
 - Licda. Zelmira Solís Salazar, Coordinadora del Servicio de Estadística.
 - Bach. Hellen López Ortiz, Coordinadora Servicio de Identificación y Citas.
 - Sra. Doris Picado Segura, Coordinadora Servicio de Consulta Externa.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N°8292, 2002.
- Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, 2002.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, 2012.
- Reglamento del Expediente de Salud, 1999.
- Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, 2004.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, 2007.
- Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002.



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

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes 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, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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 jefe 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 SEGURIDAD, INTEGRIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROCESADA EN EL SERVICIO DE REDES.

Se identificaron debilidades de control en relación con la seguridad, integridad y calidad de la información procesada a través de los sistemas informáticos utilizados por el Servicio de Registros Médicos y Estadística.

1.1 Integridad de datos y calidad de la información procesada en EL SIAC.

En la revisión de 1329 registros de citas suspendidas en el SIAC, se determinaron 526 (40%) casos en los cuales el funcionario de Registros Médicos indicó en las justificaciones, únicamente: “NUMERO INCORRECTO”, “EQUIVOCADO”, “SE CAMBIA DE FECHA”, o algún otro dato que no especifica de manera detallada el motivo de la suspensión, según se muestra en el siguiente ejemplo:

CUADRO 1
EJEMPLOS DE JUSTIFICACIONES REGISTRADAS
EN CITAS CANCELADAS DEL
HOSPITAL TOMÁS CASAS CASAJÚS
ENERO A SETIEMBRE 2017

Fecha Cita	Fecha Cancelación	Usuario Que Canceló La Cita	Servicio O Especialidad	Identificación Paciente	Motivo Cancelación
27/02/2017	09/01/2017	Edbatista	Clínica Mama	601001429	Numero incorrecto
19/01/2017	09/01/2017	Eruhuy	Nutrición	605010748	Error de programación
15/05/2017	16/01/2017	Jemadrig	Pediatría	605290047	Se cambia cita por error
09/02/2017	17/01/2017	Edbatista	Cirugía General	103961073	Se cambia de fecha
30/03/2017	28/03/2017	Edbatista	Medicina Interna	602670794	Fecha equivocada
16/05/2017	28/03/2017	Edbatista	Clínica Mama	601980034	Pide cambio de Fecha





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

25/05/2017	29/03/2017	Jemadrig	Psicología	120370427	Por error
31/03/2017	29/03/2017	Jemadrig	Ortopedia	603880742	Se cambia cita para otro día
30/05/2017	30/03/2017	Eruhuy	Psicología	605000737	Error de asignación
07/04/2017	07/04/2017	Dopicado	Ginecología	603600350	Se atendió antes
21/04/2017	21/04/2017	Igjimenez	Pediatría	603420959	No corresponde
21/04/2017	20/04/2017	Ciruiz	Pediatría	605030099	Adelanto cita
23/08/2017	20/04/2017	Ciruiz	Pediatría	605400616	Error
21/04/2017	21/04/2017	Igjimenez	Pediatría	603420959	No corresponde
24/05/2017	24/05/2017	Dopicado	Clínica Mama	203240250	Cita equivocada
27/07/2017	30/05/2017	Jemadrig	Psicología	605190305	Se anula cita
05/12/2017	06/06/2017	Pbhernan	Clínica Mama	604520112	Cancelar cita
28/06/2017	26/06/2017	Edbatista	Clínica Mama	603480883	Prueba
10/01/2018	09/08/2017	Edbatista	Medicina Interna	602060003	Se cambia de fecha
26/10/2017	17/08/2017	Edbatista	Medicina Del Dolor	601310706	Ya tiene cita
12/09/2017	12/09/2017	Jfsoto	Clínica Mama	117770739	No se localizo
02/10/2017	25/09/2017	Ciruiz	Cirugía General	602100219	Cambio cita
27/09/2017	26/09/2017	Ciruiz	Cirugía General	108470164	Cancelo cita

Fuente: Consulta Bases de Datos SIAC.

Por otra parte, mediante consulta a la base de datos del SIAC, durante el periodo de enero a setiembre 2017, se determinaron 128 registros - 64 pacientes - a quienes se les registró la frecuencia de "**Primera vez en el año**"; no obstante, ya habían consultado en dicha especialidad anteriormente, según se detalla en el anexo 2.

De los datos analizados se observa que el Servicio que presenta mayor cantidad de registros duplicados es Medicina Interna, quien reportó 46 consultas por primera vez, siendo lo correcto 23, seguida del Servicio de Ortopedia con 14 pacientes, sin embargo reporta 28, todo lo anterior se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO 2
REGISTROS DUPLICADOS DE
CITAS POR PRIMERA VEZ POR SERVICIO
HOSPITAL TOMÁS CASAS CASAJÚS
ENERO A SETIEMBRE 2017

Servicio	Casos	Pacientes
Ginecología	8	4
Medicina del Dolor	8	4
Clínica de Mamas	12	6
Servicio de Pediatría	26	13
Ortopedia	28	14



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

Medicina Interna	46	23
Total	128	64

Como se observa en el anexo 2, existen dos registros por cada paciente, lo cual representa dos consultas médicas efectuadas en fechas diferentes del mismo año; no obstante, se observa que en ambos casos el funcionario de Registros Médicos indicó, en el SIAC, la frecuencia de la cita como “**Primera vez en el año**”, siendo esto incorrecto.

1.2 Usuarios con accesos no autorizados al sistema de información ARCA.

En consulta realizada el 31 de octubre 2017, al Módulo Integrado de Seguridad (MISE), se determinó la existencia de 9 personas que disponen de acceso al ARCA como funcionarios del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús; sin embargo, éstos laboran en otros centros médicos institucionales, según se detalla a continuación:

CUADRO 3
USUARIOS ACTIVOS EN EL ARCA
COMO FUNCIONARIOS DEL
HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CAJÚS
31 OCTUBRE 2017

Id	NOMBRE	UNIDAD DONDE LABORA AL 27-10-2017	CÓDIGO USUARIO	RANGO
1	Abarca Corrales Randall	Hospital Fernando Escalante Pradilla	Raabarca	Usuario final
2	Agüero Picado Oscar Andrés	Hospital Fernando Escalante Pradilla	Oaaguero	Usuario final
3	Cascante Gómez Marjorie	Hospital Manuel Mora Valverde	Mcascantg	Usuario final
4	Elizondo Saldaña Jeffry	Hospital San Vicente de Paul	Jelizondos	Usuario final
5	Herra Bonilla Marlene	Área de Salud Osa	Mherra	Usuario final
6	Herra Bonilla Marlene	Área de Salud Osa	Mherra	Administrador local
7	Lepiz Soto Ricardo Alfonso	Hospital San Vicente de Paul	Rlepiz	Usuario final
8	Mena Vargas Karlin Graciela	Hospital Nacional de Niños Carlos Sáenz Herrera	Kmenav	Usuario final
9	Monge Corrales Luis José	Área de Salud Buenos Aires	Ljmonge	Usuario final
10	Solano Campos Marcel Gonzalo	Hospital San Vicente de Paul	Msolanoca	Usuario final

Fuente: Módulo Integrado de Seguridad (MISE) y Portal de Recursos Humanos CCSS.

Llama la atención que la funcionaria Marlene Herra Bonilla, además de aparecer activa en el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, sin estar nombrada en ese centro asistencial, además registra dos niveles de usuario en el Área de Salud de Osa.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV: Actividades de control, indica:

“4.1 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



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

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”.

En el apartado 5.6.1 sobre confiabilidad, dichas normas indican:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

Mediante entrevista, el Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, respecto a los controles implementados para verificar o supervisar la calidad, integridad, oportunidad y veracidad de la información, manifestó:

“(…) Si bien es cierto, que la modernización de nuestra institución ha requerido de un cambio en los sistemas de información, de los antiguos a los modernos (digitalización), se ha tenido que mantener algunos registros manuales tratando de conservar un equilibrio en la calidad de la información, ya que algunos de las aplicaciones han sufrido cambios en sus salidas de producción que no garantizan la veracidad y calidad de los datos; de acuerdo a la Ley de simplificación de trámites y buscando mejorar la situación actual, se está trabajando a nivel regional en la elaboración de un Manual que nos permita controlar, supervisar y evaluar la calidad de la información, y en donde cada Jefatura de REDES debe de establecer como medidas de control un Plan Remedial para garantizar que la información sea fidedigna y de buena calidad. Además, en diversas ocasiones se les ha insistido a los funcionarios la importancia de velar por que la información que se procesa en el servicio sea integra y veraz. Se efectúa una supervisión dos veces al año, sin embargo, el respaldo digital de esas supervisiones se perdió cuando se quemó el disco duro de mi computadora. Quedaría pendiente buscar los documentos físicos de esa supervisión. Nosotros acordamos en la pasada reunión de Coordinadores de Sección, realizar o presentar un informe cada tres meses, ante la Jefatura de Registros Médicos, de lo actuado en el Plan de Mejora”.

La situación evidenciada corresponde a debilidades en los controles establecidos para el acceso, verificación y registro de la información que se genera y procesa en el Servicio de Registros Médicos y Estadística, por parte de la Jefatura de Servicio, quien es la responsable del proceso.

La insuficiencia de controles en relación con la seguridad, integridad y calidad de la información que se procesa en el Servicio de Registros Médicos, puede afectar la confiabilidad, disponibilidad y consistencia de los datos procesados en el centro médico, los cuales son utilizados para la toma de decisiones a nivel institucional. Asimismo, puede acarrear riesgos de uso, divulgación o modificación de datos no autorizados.



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

2. DEL ARCHIVO CLÍNICO

En el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, se determinaron debilidades de control en el resguardo, conservación y trazabilidad de los expedientes de salud y documentos médicos a cargo del Servicio de Archivo Clínico, según se detalla a continuación:

2.1 Respecto a las condiciones de resguardo y accesibilidad de los expedientes de salud y documentos médicos

En las instalaciones que albergan el Servicio de Archivo Clínico, se determinaron debilidades en las condiciones de resguardo y accesibilidad de los expedientes de salud y documentos médicos, así como en la seguridad física y humana, según se detalla a continuación:



El Servicio de Archivo Clínico actualmente dispone de un área de 65 metros cuadrados, destinada para el almacenamiento y resguardo de los expedientes de salud y documentos médicos, los cuales se observan archivados en estantes, cajas de cartón y algunos directamente en el piso.

La estantería del Archivo Clínico carece de mecanismos o implementos que permitan separar los expedientes de salud, de un estante a otro; por tal motivo, los funcionarios han implementado colocar fragmentos de madera y alambres para evitar que estos documentos se mezclen o se dañen.

El espacio entre estantes es de 65 centímetros (aproximadamente), condición que dificulta el acceso de dos o más funcionarios en labores de búsqueda e inclusión de los expedientes de salud.



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



En el pasillo que dirige a la salida de emergencia, se encuentran almacenadas cajas de cartón con documentos, expedientes y otros artefactos que obstaculizan el libre tránsito ante cualquier emergencia o eventualidad.

En el área señalada como “Cuarto oscuro”, se mantiene de forma improvisada un comedor donde se preparan y consumen alimentos.





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

Fotografía 7: Archivo de expedientes pasivos (Antiguas instalaciones del Hospital).	Fotografía 8: Archivo de expedientes pasivos (Antiguas instalaciones del Hospital).
	

Los expedientes pasivos se tienen almacenados en las antiguas instalaciones del Hospital Dr. Tomas Casas Casajús, las cuales se encuentran a una distancia aproximada de 4 kilómetros (respecto al actual centro hospitalario), el mobiliario y las instalaciones son de madera, actualmente no disponen de iluminación artificial, en el cielo raso se observa humedad (producto de las filtraciones en el techo), existe acumulación de polvo y suciedad.

2.2 De la inclusión de las hojas de emergencia en el expediente de salud.

Se constató que en el Servicio de Archivo Clínico del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, desde el 2013 (aproximadamente), no se incluyen las hojas de emergencia en el expediente de salud del paciente; además, estos documentos se tienen acumulados en estantería, cajas de cartón y algunos colocados directamente en el piso, según se muestra en las fotografías 9, 10, 11 y 12:

Fotografía 9: Hojas de urgencias ubicadas en estantería, Oficina Coordinador Archivo Clínico.	Fotografía 10: Hojas de urgencias ubicadas en el piso de las instalaciones del Archivo Clínico.
	



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

Fotografía 11: Hojas de urgencias ubicadas en estantería y el piso de las instalaciones del Archivo Clínico.



Fotografía 12: Hojas de urgencias ubicadas en cajas de cartón.



2.3 De la solicitud, localización y trazabilidad de los expedientes de salud.

El Servicio Archivo Clínico del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, actualmente carece de un proceso electrónico para la solicitud y trámite de los expedientes de salud.

Las solicitudes y búsqueda de los expedientes se realizan mediante la impresión de listados de la consulta; asimismo, la localización y preparación se lleva manualmente, en hojas de control por funcionario. No se dispone de un mecanismo electrónico que facilite los procesos de custodia, localización y control de los expedientes de salud.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.5, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.

Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes”.

El Reglamento del Expediente de Salud, en el artículo 17 “Integridad del expediente”, establece:

“Toda atención brindada al paciente, en cualquier área del establecimiento de salud, debe registrarse en los formularios oficiales diseñados para tal efecto e incorporarse al expediente. Los registros originados en atenciones externas al establecimiento, que por decisión del responsable de la atención pasen a formar parte del expediente, no podrán ser excluidos”.



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

Además, en el citado reglamento, se indica:

“Artículo 45. Control interno.

El responsable del Archivo deberá velar porque todo expediente se conserve en óptimas condiciones, que esté archivado al día, que se aplique correctamente los controles de préstamo y se respete los plazos de préstamo autorizados”.

“Artículo 51. Archivo Pasivo.

Todo Archivo debe contar con un área adecuada, destinada a la custodia organizada de los expedientes pasivos, producto de la depuración a que se refiere el Artículo anterior”.

“Artículo 53. Conservación de documentos.

La Dirección Médica del establecimiento será responsable por la definición de los medios a utilizar para la conservación de los expedientes en el respectivo establecimiento, así como del contenido del expediente que se deberá conservar. A tal efecto deberá considerar, entre otros aspectos, el costo, el beneficio y la normativa vigente”.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, indica en el capítulo 1, artículo 3:

“Mantenimiento: conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad”.

Mediante entrevista, el Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, respecto a las gestiones efectuadas con el fin de mejorar las condiciones de almacenamiento y resguardo de los expedientes de salud, indicó:

“En estos momentos no disponemos de espacio físico para almacenar tanto las historias clínicas pasivas como los documentos médicos sin expedientes. Se han hecho las gestiones, sin embargo, no se ha elaborado el proyecto para la edificación de un lugar seguro para la custodia y conservación de estos documentos, ya que se ha recomendado abrir espacios en el hospital antiguo, el cual no reúne las condiciones salubres ni de seguridad en materia de custodia y conservación”.



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

Asimismo, el Licenciado Mora Picado, respecto a las gestiones realizadas para la implementación de un proceso electrónico para la trazabilidad de los expedientes de salud, señaló:

“(...) no han habido cambios en el archivo y desarchivo de historias clínicas, manteniéndose actualmente la guía de faltante o guía de remplazo. Estamos en un proceso de cambio en la Administración del Archivo Clínico por jubilación del titular, donde le estamos dando apoyo logístico sobre administración moderna y sobre sistemas de archivos digitales con el fin de mejorar los procesos de recolección de información actuales”.

Mediante entrevista, el Sr. Jorge Madrigal Arrieta, Coordinador del Servicio de Archivo Clínico, Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, respecto al espacio físico, la acumulación de hojas de urgencias sin incluir en el expediente de salud y el resguardo de los expedientes pasivos expresó:

“En el caso de las hojas de emergencias, actualmente tenemos sin archivar un acumulado desde el año 2013 (aproximadamente), ya que cuando entró en funcionamiento el SIAC, el Servicio de Estadística las requería para ingresar unos datos en el sistema (codificación) y cuando nos las devolvieron ya habían muchos documentos acumulados, que por más que hemos tratado no se ha podido archivar en el tiempo ordinario. Para poder archivar todos estos documentos requeriríamos nos asignen tiempo extraordinario, ya que actualmente somos solo cuatro funcionarios y cuando por algún motivo falta una persona de otro servicio, la Jefatura de Registros Médicos cubre ese faltante con personal del Archivo Clínico.

(...) otro problema que tenemos en nuestro servicio, es la falta de espacio y el inadecuado mobiliario que tenemos para el almacenamiento y resguardo de los expedientes clínicos, lo que genera que tengamos que guardar algunos de éstos en cajas o colocarlos de forma momentánea en el suelo, dificultando de manera significativa la localización de ellos. En el archivo el espacio de los pasillos (entre estantes) es tan reducido que no pueden ingresar dos funcionarios a buscar expedientes, al mismo tiempo, lo que atrasa nuestras funciones; además, los estantes no son los más adecuados para almacenar los expedientes, ya que su forma facilita que estos documentos se mezclen o traspapelen y en ocasiones se arruguen y dañen.

En ocasiones todas estas condiciones han generado que se extravíen expedientes, razón por la cual debemos entre varios funcionarios efectuar una revisión más exhaustiva, hasta poder encontrarlos, esto representa mucho tiempo perdido; ha habido casos en los cuales nunca se encontró el expediente, lo que nos lleva a pensar, que fue el mismo paciente el que se lo llevo. Actualmente no tenemos un registro de los expedientes extraviados, ya que la jefatura anterior no llevaba este control, es algo que tengo pendiente de iniciar lo más pronto posible.

(...) los expedientes pasivos los tenemos almacenados en estantes, cajas y algunos que se tienen en las instalaciones del antiguo hospital, esto por la falta de espacio en las instalaciones actuales.



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

Ya anteriormente a las instalaciones del Archivo Clínico se le habían efectuado una ampliación, pero la misma no fue suficiente para la cantidad de expedientes y documentos que se resguardan en este centro hospitalario”.

Lo evidenciado por esta Auditoría, corresponde a problemas que enfrenta el Servicio de Archivo Clínico debido a la insuficiencia de espacio para el almacenamiento de los expedientes de salud (activos y pasivos), así como a debilidades en la definición de los medios a utilizar para garantizar que los expedientes se conserven en óptimas condiciones, que se estén archivando al día y que se aplique correctamente la normativa institucional en materia de conservación, resguardo, oportunidad y calidad de la información.

Las condiciones actuales del Servicio de Archivo Clínico podrían generar el extravío, pérdida o deterioro de los expedientes de salud y la información contenida en ellos, impactando de manera negativa en la calidad, oportunidad, seguridad y accesibilidad de los servicios de salud brindados a los usuarios del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús.

3. OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA Y VIDA ÚTIL DE LOS EQUIPOS TIC

Esta Auditoría consultó la base de datos del Sistema Institucional de Bienes Muebles para la Unidad Ejecutora 2703 y el Inventario de Equipos de Cómputo del Centro de Gestión Informática del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, determinándose que los equipos de tecnologías adscritos al Servicio de Servicio de Registros Médicos y Estadística disponen de 16 computadoras en estado activo, cuya fecha de ingreso al inventario oscila entre el 2006 y el 2011, de esas actualmente 4 (25 %) cumplieron 10 o más años desde su adquisición, por lo que superaron su vida útil y 12 (75 %) son equipos con una antigüedad de 6 a 9 años (cuadro 4).

CUADRO 4
ACTIVOS DEL SISTEMA CONTROL BIENES MUEBLES
“COMPUTADORAS”
HOSPITAL DR TOMÁS CASAS CASAJÚS
27-10-2017

AÑO INGRESO INVENTARIO	CANTIDAD COMPUTADORAS
2006	1
2007	3
2008	9
2010	2
2011	1

Fuente: Consulta Base de datos SCBM el 27-10-2017

Asimismo, se determinó la existencia de 16 impresoras en estado activo, identificándose que 6 (38 %) cumplieron 10 o más años desde su adquisición, por lo que superaron su vida útil (cuadro 5).



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

CUADRO 5
ACTIVOS DEL SISTEMA CONTROL BIENES MUEBLES
"IMPRESORAS"
HOSPITAL DR TOMÁS CASAS CASAJÚS
27-10-2017

AÑO INGRESO INVENTARIO	CANTIDAD IMPRESORAS
2003	1
2006	2
2007	3
2010	2
2011	2
2013	1
2015	1
2016	4

Fuente: Consulta Base de datos SCBM el 27-10-2017

Además, en revisión del inventario se determinaron 5 computadoras (placas 803437, 794339, 812911, 902380 y 808717) y 4 impresoras (808694, 808695, 969594 y 1081656), que actualmente se encuentran asignadas a otro servicio en el Sistema Institucional de Bienes Muebles.

Actualmente, el Servicio de Archivo Clínico carece de impresora para emitir los listados de consulta, utilizados para la búsqueda y preparación de los expedientes de salud; por tal motivo, deben solicitar la colaboración del Servicio de Identificación y Citas para imprimir estos reportes.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado "4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica", indica que:

"(...) La organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

- c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.
- d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas. (...)"

Las mismas normas, en el apartado 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental, indican lo siguiente:

"La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos. Como parte de esa protección debe considerar: a. Los controles de acceso a las



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas. b. La ubicación física segura de los recursos de TI. c. El ingreso y salida de equipos de la organización. d. El debido control de los servicios de mantenimiento. e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI. f. La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas. g. El acceso de terceros. h. Los riesgos asociados con el ambiente”.

Las Normas Institucionales de Seguridad Informática TIC-ASC-SEG-0002, establecen en el inciso 7.3. Normas para la Política Uso Adecuado de Estaciones de Trabajo que:

“(...) De cumplimiento por parte de los administradores de los Centros de Gestión Informática.

Los soportistas de los Centros de Gestión Informática, deberán velar porque los equipos de cómputo, cuenten con:

- *Cada Centro de Gestión Informática, en coordinación con el respectivo encargado de activos, deberá contar con un inventario actualizado de las estaciones de trabajo, correspondiente a todas las estaciones de trabajo adscritas al Centro de Gestión Informática, dicho inventario debe incluir el nombre del funcionario responsable del equipo, así como el listado de las características técnicas del hardware, donde al menos se conozca: (...)*
- *Software autorizado por la Institución o bien licencias adquiridas por la Unidad.*
- *Actualización de los antivirus y parches necesarios para asegurar el buen funcionamiento del equipo.*
- *Asegurar el buen funcionamiento de la conexión del equipo de cómputo a la red institucional.*
- *Elaborar las recomendaciones técnicas o informes que le permitan al usuario detectar los problemas técnicos que a meriten cambio de repuestos o dispositivos.*
- *Es obligación de usuario y su respectivo Centro de Gestión Informática, asegurarse que el antivirus de su equipo se encuentre actualizado y ejecutarlo regularmente para prevenir la aparición de virus y que se propague por la red. (...)*”

Mediante entrevista, el Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, respecto a las gestiones efectuadas con el fin de renovar o mejorar los equipos de cómputo asignados al servicio a su cargo, indicó:

“Nosotros anualmente realizamos el Plan Anual Operativo y Presupuesto, donde se indica las necesidades de compra de equipo, donde la Dirección Administrativa en conjunto con el CGI son los que evalúan el verdadero potencial del equipo, en la actualidad hemos contado con todo el apoyo de la Dirección General y la Administración para adquisición de equipo e implementación para las exigencias del EDUS”.



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

En relación con lo anterior, la Bach. Hellen López Ortiz, Coordinadora Servicio de Identificación y Citas, señaló:

“Otra limitación para efectuar nuestras funciones de una manera adecuada y oportuna, es el equipo de cómputo, ya que son equipos viejos que según los procesos que se estén efectuando, se tornan lentos o se pegan, lo que genera lentitud en la atención de los pacientes.

Actualmente en el Servicio de Identificación y Citas nos encargamos de imprimir los listados de las consultas, los cuales son requeridos por el Servicio de Archivo Clínico para buscar y preparar los expedientes de las consultas, además en muchas ocasiones estos listados se deben de reimprimir por cambios en la agenda; esta situación nos genera un gasto de tinta y papel que no es propio del servicio, así como la interrupción de funciones para facilitar estos documentos a los compañeros del Archivo Clínico”.

Asimismo, el Sr. Jorge Madrigal Arrieta, Coordinador del Servicio de Archivo Clínico, indicó:

“En el Servicio de Archivo Clínico, actualmente no disponemos de una impresora, la cual nos facilitaría nuestras funciones en la búsqueda de expedientes, ya que podríamos imprimir con más premura las listas de pacientes con citas programadas, además podríamos reimprimir estas listas cuando se efectúan actualizaciones de la programación en el sistema. Aquí hay una impresora, sin embargo, en estos momentos no está en funcionamiento, no sé si se puede arreglar o ya hay que darla de baja”.

Los aspectos aquí señalados, podrían obedecer a la falta de ejecución de un plan de renovación y dotación de equipos de cómputo para el Servicio de Registros Médicos, así como a una insuficiente asignación presupuestaria para poder cubrir los requerimientos económicos con el fin de efectuar la compra de estos activos.

La utilización de equipo discontinuado u obsoleto en las labores diarias de Registros Médicos podría afectar la oportunidad y calidad de los servicios brindados tanto a los usuarios internos como externos, retrasando el trabajo de los diferentes departamentos e incluso provocando problemas de seguridad, así como un aumento en las actividades de mantenimiento y el gasto en la compra de repuestos.

4. DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS EN INFORME DE SUPERVISIÓN REGIONAL

En revisión de los mecanismos de control establecidos para la gestión del Servicio de Registros Médicos y Estadística, se determinó que mediante oficio SREDES-0026-03-2017, del 28 de marzo 2017, el MSc. Edgar Alonso Miranda Burgos, Supervisor Regional de Registros Médicos y Estadística, comunicó a la Jefatura de Registros Médicos y Estadística del Hospital Tomas Casas Casajús, el “Informe de supervisión REDES Hospital Tomás Casas Casajús”, mediante el cual se emitieron once recomendaciones cuyo plazo de



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

cumplimiento se estableció para el 09 de agosto del 2017. No obstante, en seguimiento efectuado el 27 de setiembre 2017, la Supervisión Regional, determinó que ocho de esas recomendaciones se encontraban incumplidas, además, a dos de ellas se les debió ampliar el plazo de cumplimiento para el I Semestre 2018, según se detalla a continuación:

GESTION DE LA JEFATURA	HALLAZGO	RECOMENDACIONES	IMPACTO	PLAZO
GESTION ADMINISTRATIVA	Se encuentra ausente el Programa de Educación Continua.	Elaborar el programa de educación continua.	Las actividades de capacitación y educación continua deben ser planificadas para asegurar el cumplimiento de las mismas, esto como parte de la gestión administrativa de la jefatura de REDES. La Planificación es parte de las labores sustantivas de la Jefatura de REDES.	Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	No existe un plan de supervisión semestral (Secciones, personal, atención al usuario).	Se debe elaborar un Plan de supervisión semestral (Secciones, personal y atención del usuario).	El Plan de supervisión responde a las actividades propias de las Jefaturas de Servicio, mismas que debe ser planificada para asegurar que los funcionarios están realizando los procesos como corresponde o la detección ante un posible incumplimiento a lo normado. La planificación es parte de las labores sustantivas de la Jefatura de REDES.	Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	La estructura del Servicio de REDES se encuentra parcialmente formada.	Se debe gestionar la recalificación del personal según lo normado por la Institución.	El Servicio de REDES cuenta con una estructura del servicio que se debe cumplir, el no cumplimiento expone a la Jefatura de REDES y a la incitación a recursos de amparo e implicaciones administrativas.	Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	El personal no conoce el Manual de Normas y Procedimientos actualizado.	Se debe socializar y documentar el Manual con el personal de REDES.		Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	Se observa que en las Actas de reunión la Jefatura no ésta firmando, así el total del personal que asiste.	Se debe evidenciar la asistencia a las reuniones programadas en el Servicio de REDES.	La no realización de las reuniones con el personal según cronograma incumple según lo planificado y la no reprogramación nos expone ante un incumplimiento de deberes ya que es en estos espacios donde se informa al personal de lineamientos generales, determinación de aspectos de mejora por parte de los funcionarios, se capacita al personal y se brinda la asesoría a todo el personal, entre otras acciones.	Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	Elaboraron estrategia para el cumplimiento de entrega oportuna del informe Estadístico Mensual.	Elaborar una estrategia en conjunto con la Administración para el cumplimiento del indicador de oportunidad.	Incumplimiento a la instrucción sobre la entrega oportuna de la información estadística. Afectación en no contar con la información estadística Regional oportunamente.	Incumplido
GESTION ADMINISTRATIVA	Se realiza revisión en estadística, sin embargo, no se verifica la calidad de los datos.	Se debe contar con un instrumento de control.	El no realizar el proceso de control y crítica de los datos estadísticos por parte de la jefatura repercute directamente en la calidad de la información. Así mismo realizar crítica y análisis de datos repercute en el desconocimiento de las principales estadísticas del establecimiento.	Incumplido





GESTION ADMINISTRATIVA	<p>Se revisa el sistema SIAC y se identifica una deficiente gestión de citas al registrarse recargos sin realizar previamente la sustitución. Se analizó a lo interno, sin embargo, existen diferentes factores que limitan el accionar y eficiente manejo, entre ellos las programaciones de actividades en agendas.</p>	<p>Preparar un informe y presentar el estado actual de las agendas a la Dirección Médica en Consejo Técnico de Jefaturas y de evidenciar las debilidades y aspectos de mejoras para el eficiente manejo de la consulta externa.</p>	<p>Repercute directamente en la calidad de la información estadística.</p>	<p>Seguimiento I Semestre 2018</p>
GESTION ADMINISTRATIVA	<p>No se cuenta con agendas en SIAC en cirugía menor, consulta de empleo y procedimientos en EKG. Cirugía Menor en Consulta Externa si está programada, la consulta de empleado, Redes no cuenta con la programación del médico por parte de la Jefatura de Consulta Externa, también no ha definido un horario para la agenda EKG, según informa el personal de REDES por lo tanto no se puede programar en SIAC.</p>	<p>Seguimiento</p>	<p>Al no contar con el total de las agendas hospitalarias en el EDUS-SIAC, se recarga funciones al estar llevando dos sistemas de información SIIS y SIAC. El llevar dos sistemas de información podría tener consecuencias administrativas por deficiencias en la calidad de la información. Posible incumplimiento al cronograma institucional de implementación del EDUS.</p>	<p>Seguimiento I Semestre 2018</p>
GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS DE SALUD	<p>No se presenta algún control de expedientes extraviados por lo que se solicita crear y atender de manera prioritaria esta recomendación.</p>	<p>No se presenta algún control de expedientes extraviados por lo que se solicita crear y atender de manera prioritaria esta recomendación.</p>	<p>Afectación al sistema de control interno. Permite reducir o identificar responsables ante perdida o extravío de Historias Clínicas</p>	<p>Incumplido</p>





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

Asimismo, en el citado informe, se indicó:

“Se recibe al compañero Emanuel Ruphuy, el cual se encarga de programar agendas en el SIAC e informa de la preocupación por las programaciones de agendas o de suspensión de vacaciones programadas por los médicos, dejando a REDES sin o con poco tiempo de respuesta para localizar a los pacientes.

(...)También, se identifica la necesidad de revisar los procesos y reportes manuales que se llevan o manejan en el Servicio de Admisión, para lo que se le solicita a la compañera y encargada de Admisión un informe o listado de todo tipo de reporte manual para que en conjunto con la Jefatura de REDES se logren eliminar, ya que se cuenta con la implementación del EDUS-SIAC-SIES en Urgencias”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 2.2 “Compromiso superior”, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:

a. La definición y divulgación de los alcances del SCI, mediante la comunicación de las políticas respectivas y la difusión de una cultura que conlleve la comprensión entre los funcionarios, de la utilidad del control interno para el desarrollo de una gestión apegada a criterios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad y para una efectiva rendición de cuentas (...)

d. La aplicación de una filosofía y un estilo gerencial que conlleven la orientación básica de las autoridades superiores en la conducción de la institución y la forma como se materializa esa orientación en las actividades. Ambos elementos deben conducir a un equilibrio entre eficiencia, eficacia y control, que difunda y promueva altos niveles de motivación, así como actitudes acordes con la cultura de control.

e. La pronta atención de las recomendaciones, disposiciones y observaciones de los distintos órganos de control y fiscalización para el fortalecimiento del SCI”.

Asimismo, las citadas normas, en el apartado 4.5.1 “Supervisión constante”, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.



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

Mediante entrevista, el Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística, respecto al motivo, por el cual en seguimiento efectuado el 27 de setiembre 2017 al “Informe de Supervisión REDES Hospital Tomás Casas Casajús”, se estableció que de once recomendaciones,- 73 %- ocho se encontraban incumplidas y a dos de ellas se les debió ampliar el plazo de cumplimiento para el I Semestre 2018, indicó:

“El día de la supervisión me encontraba con incapacidad médica, la compañera que me sustituye se encontraba en cita médica y participando en el congreso de profesionales afines, motivo por el cual, el compañero que amablemente atendió al Supervisor, desconocía donde se ubica la documentación de respaldo. Posteriormente, se me solicita por parte de mi Jefatura Real y Efectiva (Dirección General) elaborar un Plan Remedial, lo cual se encuentra en proceso”.

El incumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Supervisión Regional, pudo haberse generado por la omisión en la presentación de documentación respaldo, correspondiente a las gestiones efectuadas por la Jefatura de Registros Médicos del Hospital Tomás Casas Casajús, así como a la carencia de actividades programadas y planificadas para velar por el seguimiento y control de estas recomendaciones en el nivel local.

Los aspectos señalados en el presente hallazgo debilitan el sistema de control interno implementado tanto a nivel local como regional, lo cual podría repercutir de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como generar posibles responsabilidades ante la inobservancia de las directrices o recomendaciones emitidas por las autoridades regionales.

5. DE LA SUSPENSIÓN DE CONSULTA PROGRAMADA

En el Hospital Dr. Tomás Casas, durante el periodo del 01 enero al 01 de noviembre 2017, se determinó la suspensión y reprogramación de 1986 citas programadas, según se detalla a continuación:

CUADRO 6
CITAS SUSPENDIDAS Y REPROGRAMADAS
SEGÚN ESPECIALIDAD
HOSPITAL DR TOMÁS CASAS CASAJÚS
DEL 01 ENERO AL 01 NOVIEMBRE 2017

SERVICIO O ESPECIALIDAD	PROFESIONAL	CANTIDAD DE CITAS SUSPENDIDAS
Clínica de Mama	Dra. Wallace	358
Ginecología y Obstetricia	Dr. González	296
Medicina Interna	Dr. Rojas	283
Pediatría	Dra. Ortiz	253
Psicología	Dr. Fallas	247
Cirugía General	Dr. Castro	177



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

Ortopedia	Dr. Acevedo	163
Nutrición	Dra. Morales	116
Clínica del Dolor	Dr. Delgado	50
Salud Sexual y Reproductiva	Dra. López	43
Total		1986

Fuente: Hoja de control de suspensiones de consulta, Servicio de Registros Médicos.

Estas suspensiones y reprogramaciones se generaron por motivos de: solicitud de vacaciones no programadas, permisos para asistir a talleres, congresos, capacitaciones o citas médicas, paro de labores, incapacidades, entre otros. No obstante, algunos de los oficios de autorización y comunicación por parte de la Jefaturas responsables, fueron recibidos en el Servicio de Registros Médicos hasta un día antes de la fecha de suspensión de la consulta, situación que dificulta a los funcionarios de Registros Médicos contactar a los pacientes para informar los cambios efectuados. (Ver anexo 1)

La Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, en el artículo 2 “Derechos”, señala:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...) d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad (...)

e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas (...)

g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 “Objetivos del SCI”, señalan que:

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

***b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información (...)** que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.*

***c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

Asimismo, las citadas normas, en el apartado 5.7 “Calidad de la comunicación”, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios,



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

según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo”.

Mediante entrevista, el Lic. Gabriel Mora Picado, Jefe de Registros Médicos y Estadística del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, respecto al motivo por el cual, de enero a noviembre 2017, se han efectuado aproximadamente 1986 suspensiones de citas médicas programadas en el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, indicó:

“Mensualmente se envía a la Supervisión Regional de Servicios Médicos con copia a la Dirección General y Jefatura de Consulta Externa, informe de citas suspendidas y reprogramadas de los profesionales de salud de la Consulta Externa, donde se debe cumplir con la normativa existente según el catalogo y guía para la gestión de la Consulta Externa. La función principal del personal de registros médicos es recibir oficio de parte de la Jefatura de Consulta o de la Dirección General, sobre la suspensión de las consultas, para posteriormente realizar los procesos de aviso a los usuarios donde dentro de este conversatorio se disgustan e indisponen y algunos hasta utilizan expresiones inadecuadas. Les tocara a nuestras autoridades superiores el análisis, critica y la toma de decisiones para subsanar o mejorar la calidad del servicio”.

En relación con lo anterior, la Bach. Hellen López Ortiz, Coordinadora Servicio de Identificación y Citas, señaló:

“ Actualmente en este hospital, existe un problema muy grande respecto a la cancelación de citas programadas, ya que periódicamente por motivo de vacaciones, permisos o capacitaciones de los médicos, nos solicitan la cancelación y reprogramación de su consulta, en algunas ocasiones estas modificaciones son comunicadas de un día para otro, dificultando toda la logística y sobrecargando las funciones de nuestros funcionarios, ya que nosotros debemos realizar los cambios en el sistema (para reprogramar las citas que se tenían para esos días) y tratar de comunicarnos, en la medida de lo posible, con los pacientes para informarles los cambios efectuados, en muchas ocasiones no es posible comunicarnos con ellos y es hasta que llegan al hospital que se dan cuenta de la cancelación y reprogramación de su cita (en muchas ocasiones estos pacientes son de zonas alejadas y de difícil acceso), nosotros en ocasiones nos comunicamos con los EBAS para que nos ayuden por medio de los ATAP a informar al paciente el cambio de su cita médica. El servicio de Bus desde el centro de Palmar Norte es cada media hora, teniendo que hacerse un transbordo en el cruce, lo cual representa un gasto aproximado de ₡1100.00 para venir y regresar del hospital hasta el centro, pero muchos de esos pacientes vienen desde lugares más alejados, esto genera un gasto económico además del disgusto y disconformidad en los pacientes, que llegan a quejarse a nuestro servicio”.

Los aspectos señalados en el presente hallazgo, respecto a la suspensión y reprogramación de citas médicas, podría estarse generando por una inadecuada gestión de planificación, asignación de permisos y



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

vacaciones por parte de las Jefaturas o autoridades competentes, así como una inoportuna comunicación de las autorizaciones a los funcionarios de Registros Médicos, para el trámite correspondiente.

Estas debilidades de control en la planificación y comunicación de las vacaciones y permisos otorgados a los profesionales en salud, podrían representar una afectación en la calidad y oportunidad de la atención brindada a los pacientes que asisten al Hospital Dr. Tomás Casas Casajús; asimismo, las situaciones anteriormente descritas generan que algunos de estos pacientes, al no ser comunicados con anterioridad de los cambios efectuados en su cita médica, acuden al citado centro hospitalario, ocasionando en ellos una afectación económica y un debilitamiento en la credibilidad e imagen de la institución.

CONCLUSIONES

La Administración Activa debe velar por la implementación, ejecución, seguimiento y mejora continua de los mecanismos de control interno para garantizar la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información registrada y procesada por el Servicio de Registros Médicos, así como velar por la seguridad en el acceso de los sistemas automatizados con el fin de proteger los datos contra el uso o modificaciones no autorizadas, sin embargo, en el Hospital Dr. Tomas Casas Casajús, se identificaron debilidades en la integridad y calidad de los datos registrados, así como usuarios con accesos no autorizados .

El uso de las TI en los procesos del hospital son claves para continuar brindando calidad en la prestación de los servicios, en beneficio de los pacientes y funcionarios; sin embargo, en el Servicio de REDES no se han concretado estrategias para mejorar los procesos de solicitud, localización y trazabilidad de los expedientes clínicos, a través de mecanismos tecnológicos, situación que puede impactar en la oportunidad de los servicios brindados.

La administración debe tener una perspectiva clara de la dirección y tendencia de los servicios prestados con el fin de brindar un equilibrio razonable de las condiciones físicas, ambientales para el resguardo y conservación de los expedientes de salud así como de los documentos médicos, sin embargo, las condiciones actuales de la infraestructura del Servicio de Registros Médicos, podrían impactar en la calidad, oportunidad, seguridad y accesibilidad de la información que ahí se almacena.

Las gestiones realizadas por las autoridades médicas y administrativas de la institución deben de estar orientadas en la búsqueda de estrategias para garantizar la oportunidad y calidad de los servicios de salud brindados por la institución; no obstante, las debilidades señaladas en relación con la planificación y asignación de permisos y vacaciones a los profesionales en salud, podría afectar en la credibilidad e imagen que la institución debe transmitir a los usuarios.

Esta Auditoría fundamentada en los resultados de las pruebas aplicadas en el Servicio de Registros Médicos y Estadística del Hospital Dr. Tomas Casas Casajús, en los procesos de registro de información, acceso a los sistemas automatizados, solicitud, localización, trazabilidad y resguardo de los expedientes de salud, asignación y cancelación de citas médicas, evidenció incumplimientos al marco normativo, que podrían



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

afectar la oportunidad y calidad de la atención a los usuarios de los servicios de salud y el uso eficiente y eficaz de los recursos, en los temas sujetos a evaluación. Lo cual podría constituirse en un debilitamiento al sistema de control interno de la institución.

RECOMENDACIONES

AL DR. RICARDO VEGA RODRIGUEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. En coordinación con la Dirección Administrativa Financiera y la Jefatura de Registros Médicos y Estadística, se inicie un proceso de fortalecimiento de las actividades y funciones sustantivas del citado servicio, considerando que en los resultados del presente estudio se determinaron debilidades e incumplimientos en:

Seguridad, integridad y calidad de la información procesada en el Servicio de REDES, hallazgo 1.

Condiciones de resguardo y accesibilidad de los expedientes de salud y documentos médicos, hallazgo 2.1.

Inclusión de las hojas de emergencia en el expediente de salud, hallazgo 2.2.

Solicitud, localización y trazabilidad de los expedientes de salud, hallazgo 2.3.

Obsolescencia tecnológica y vida útil de los equipos en TIC, hallazgo 3.

Incumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe de supervisión regional, hallazgo 4.

Suspensión de la consulta programada, hallazgo 5

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe**, la Dirección General deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste la conformación de los planes de mejora adoptados tendientes a fortalecer las debilidades evidenciadas en los hallazgos de este informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA 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, los resultados de la presente evaluación se comentaron el 24 de noviembre 2017, con el Dr. Ricardo Vega Rodríguez, Director General del Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, quien indicó:

“ Se da por atendido solicitud del Licenciado Anthony Bonilla Bonilla, Asistente de Auditoría, de revisión de los temas auditados los cuales son de recibo para esta Dirección General la cual argumentará (en los casos en que sea pertinente) el porqué de las situaciones y las dificultades encontradas para dar solución; esto sin menoscabo de reconocer la obligación de adoptar medidas que mejoren la gestión de todos los procesos en que han sido detectadas las falencias del presente estudio a la las cuales no avocaremos en el corto, mediano y en el largo plazo, entendiéndose este último para los cambios en infraestructura los que por su naturaleza son más larvados en nuestra Institución”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Anthony Esteban Bonilla Bonilla
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE DE SUBÁREA

RRS/RMJM/ABB/lba



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

ANEXO 1

CUADRO 7 CITAS SUSPENDIDAS Y REPROGRAMADAS HOSPITAL DR TOMÁS CASAS CASAJÚS DEL 01 ENERO AL 01 NOVIEMBRE 2017

ESPECIALIDAD	NOMBRE PROFESIONAL	FECHA DE NOTA	Nº OFICIO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE SUSPENSIÓN	MOTIVO SUSPENSIÓN	FECHA DE REPROGRAMACIÓN	CITAS CAMBIADAS
Cirugía General	Dr. Castro	06/01/2017	HTCC-CE-010-2017	06/01/2017	09/01/2017	Cita de control Post Quirúrgico en el Hospital La Católica.	01-02-y06-01-2017	14
Cirugía General	Dr. Castro	13/01/2017	HTCC-CE-019-2017	13/01/2017	16/01/2017	Permiso por Vacaciones	06-02-2017 y 09-02-2017	16
Cirugía General	Dr. Castro	06/03/2017	HTCC-CE-077-2017	06/03/2017	13/03/2017	Cita médica.	15/03/2017	6
Cirugía General	Dr. Castro	14/03/2017	HTCC-CE-081-2017	15/03/2017	20/03/2017	Capacitación a los Médicos Especialistas en el Módulo SIES Urgencias.	22/03/2017	3
Cirugía General	Dr. Castro	30/03/2017	HTCC-CE-100-2017	30/03/2017	30/03/2017	Para asistir a Sala de Operaciones por cirugía de la paciente Hernández López Benigna cedula 5-184-005.	27/04/2017	1
Cirugía General	Dr. Castro	24/03/2017	HTCC-CE-091-2017	24/03/2017	06/06/2017	Para asistir al Curso Taller en el tema de Contratación Administrativa.	No hay pacientes citados	0
Cirugía General	Dr. Castro	21/08/2017	HTCC-CE-238-2017	21/08/2017	27/08/2017	Para asistir a Sepelio de un Familiar	25,27de setiembre 2017	7
Cirugía General	Dr. Castro	31/05/2017	HTCC-CE-149-2017	01/06/2017	05-07-12 y 26-06-2017	Dichas fechas serán utilizadas para realizar Cx. Electivas con fin de disminuir las Listas de Espera Quirúrgicas de dicho servicio.	14-15-21-28-Julio-2017	22
Cirugía General	Dr. Castro	30/01/2017	HTCC-CE-041-2017	30/01/2017	06-02-2017 y 04-05-2017; y del 03-04-2017 al 07-04-2017	Por citas médicas y vacaciones respectivamente	8-9-13-15 de febrero; 26-27 de abril; 10 de mayo.	14
Cirugía General	Dr. Castro	23/02/2017	HTCC-CE-067-2017	23/02/2017	08 al 12 de Mayo del 2017	Asistir a curso de Handson de cirugía laparoscópica de enfermedades prevalentes de Universidad Nacional del noreste de Corrientes Argentina.	03/05/2017	7
Cirugía General	Dr. Castro	29/03/2017	HTCC-CE-098-2017	30/03/2017	08 al 12 Mayo 2017 / 08-05-2017	Cancelación del Congreso Cirugía General / 08-05-2017 Como Adelanto de Vacaciones.	-----	0





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

Cirugía General	Dr. Castro	28/06/2017	HTCC-CE-184-2017	28/06/2017	17 y 18 de Agosto 2017 / 24 de Agosto al 01 de Setiembre 2017 / 04 al 14 de Setiembre 2017	En las fechas 17y 18 suspensión de vacaciones, 24 de agosto al 01 de setiembre asistirá a Congreso Laparoscopia (Autorizado por la Dirección General), 04 al 14 de setiembre no asistirá a la Pasantía y toma vacaciones.	20,21,25 de setiembre 2017	21
Cirugía General	Dr. Castro	13/10/2017	HTCC-CE-290-2017	17/10/2017	30/10/2017	Por cita médica permiso con goce de salario.	23,26 de octubre 2017 y 01-08 de noviembre 2017.	16
Cirugía General	Dr. Castro	12/10/2017	HTCC-CE-288-2017	18/10/2017	02/11/2017	Participación en el Curso de Principios Básicos Laparoscópicos.	06/11/2017	3
Cirugía General	Dr. Castro	13/10/2017	HTCC-CE-292-2017	19/10/2017	11-01-2018, 12-02-2018, 09-04-2018	Reprogramación de la Agenda de Cirugía General	15-01-2018, 14-02-2018, 16-04-2018	3
Cirugía General	Dr. Castro	05/01/2017	HTCC-CE-006-2017	05/01/2017	19-12-2016 al 03-01-2017	Incapacidad Médica Boleta N° 0217970Y	09, 11, 16 y 18 de Enero 2017	44
Clínica de Mama	Dra. Wallace	01/02/2017	HTCC-CE-046-2017	01/02/2017	03/02/2017	Cita médica	No hay programación de consulta, ya que es un día administrativo para Clínica de Mama	0
Clínica de Mama	Dra. Wallace	06/02/2017	HTCC-CE-053-2017	06/02/2017	07/02/2017	Capacitación Modulo EDUSIES	10/02/2017	21
Clínica de Mama	Dra. Wallace	27/04/2017	HTCC-CE-122-2017	28/04/2017	04/05/2017	Suspende día de vacaciones, para participar en curso para facilitadores de cuidadores de Adultos Mayores.	-----	0
Clínica de Mama	Dra. Wallace	17/10/2017	HTCC-CE-295-2017	18/10/2017	19/10/2017	La Dra. Wallace Asiste al Dr. Monge en las Biopsias por Estereotaxia.	06,18,19 de diciembre 2017 y 08-01-2018	9
Clínica de Mama	Dra. Wallace	03/07/2017	HTCC-CE-190-2017	04/07/2017	05-07-2017 Y 30-07-2017	Asistir a convocatoria de Red Oncológica Brunca 2017, según Oficio GM-GE19911-216.	08-10-19-31-07-2017	14
Clínica de Mama	Dra. Wallace	18/01/2017	HTCC-CE-025-2017	19/01/2017	06-02-2017 y 13-11-2017	Consejo Regional Comisión Adulto Mayor	7-9-14-15-16 de Febrero	17
Clínica de Mama	Dra. Wallace	18/05/2017	HTCC-CE-140-2017	22/05/2017	08-06-2017; 10-08-2017; 07-09-2017, 12-10-2017; 16-11-2017 y 14-12-2017.	Debido a que la Dra. Wallace es la médico encargada de internamiento y preparación de las pacientes a realizar biopsias y marcaje por arpón guiado por esterotaxia en las fechas mencionadas.	12, 13 y 26 de Junio; 31 de agosto; 12 de setiembre y 12 de diciembre.	17



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

Clínica de Mama	Dra. Wallace	27/04/2017	HTCC-CE-121-2017	27/04/2017	18 de mayo y 01 de Junio	Curso para facilitadores de cuidadores de Adultos Mayores.	30 de mayo; 05 y 06 de Junio 2017	23
Clínica de Mama	Dra. Wallace	16/02/2017	HTCC-CE-062-2017	16/02/2017	20-03-2017 al 14-04-2017, 02 al 04 Mayo 2017, 14-al 21-08-2017, 13 al 17-11-2017	Reprogramación de vacaciones.	06,09,13,14,15,16 Marzo 2017, 17,18,19,20,24,25,26 Abril 2017, 08,09,10,11,15,16,17,18,23,22,Mayo 2017, 01 Junio 2017, 22,28,29 Agosto 2017, 04 Setiembre 2017	171
Clínica de Mama	Dra. Wallace	26/06/2017	HTCC-CE-177-2017	26/06/2017	26,27,28 y29-06-2017	Suspensión y Reprogramación de la consulta por permiso por Fallecimiento de Abuelita,	03-04-05-06-10-11-12-17-07-217	47
Clínica de Mama	Dra. Wallace	29/05/2017	HTCC-CE-2017	29-05-2017	27-06-2017 y 25-10-2017	Debido a que la Dra. Wallace es la Coordinadora de la Red. Oncológica, y mediante el Oficio N° 0950-05-2017 es invitada a participar a Reunión para Oncológica 2017	28 y 29-MAYo-2017; 03-Julio-2017; 23- Octubre-2017	13
Clínica de Mama	Dra. Wallace	16/02/2017	HTCC-CE-061-2017	16/02/2017	Poner Consulta 17-2-2017	Pacientes con Estudios Alterados.	-----	5
Clínica de Mama	Dra. Wallace	24/10/2017	HTCC-CE-308-2017	25/10/2017	24/10/2017	Para asistir a la Campaña de Capacitación de Pacientes para Mamografía de Tamizaje	26/10/2017	21
Clínica de Mama	Dra. Wallace	14/08/2017	HTCC-CE-233-2017	16/08/2017	14 al 18 de Agosto del 2017	Por suspensión de Vacaciones	No hay reprogramación	0
Clínica del Dolor	Dr. Delgado	30/06/2017	HTCC-CE-186-2017	30/06/2017	10 AL 14-07-2017	Habilitar agenda los días 03 al 07-07-2017, por cambio de Vacaciones.	05-06-07-07-2017	50
Ginecología	Dr. González	02/01/2017	HTCC-CE-0380-2017	02/01/2017	02/01/2017	Incapacidad Médica Boleta N 0031546Z	09/01/2017	2
Ginecología	Dr. González	14/03/2017	HTCC-CE-081-2017	15/03/2017	20/03/2017	Capacitación a los Médicos Especialistas en el Módulo SIES Urgencias.	21,23 de Marzo 2017	9
Ginecología	Dr. González	28/04/2017	HTCC-CE-213-2017	28/04/2017	28/04/2017	Fallecimiento de familiar.	02/05/2017	5
Ginecología	Dr. González	02/05/2017	HTCC-CE-124-2017	02/05/2017	02/05/2017	Paro de laborales.	03/05/2017	6
Ginecología	Dr. González	24/03/2017	HTCC-CE-091-2017	24/03/2017	06/06/2017	Para asistir al Curso Taller en el tema de Contratación Administrativa.	No hay pacientes citados	0



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

Ginecología	Dr. González	04/05/2017	HTCC-CE-127-2017	05/05/2017	26/06/2017	Capacitación de la nueva historia clínica perinatal a nivel institucional en el marco de la atención con calidad de la mujer embarazada y el niño recién nacido, oficio DDSS-0492-17.	27/06/2017	10
Ginecología	Dr. González	04/07/2017	HTCC-CE-191-2017	04/07/2017	06/07/2017	Participación del Dr. González en Convocatoria de Taller de Trabajo para la Socialización de la Modalidad de Atención Calificada del Parto y Posparto. Según Oficio GM-MDE-24027-17	20-07-2017 Y 03-08-2017	14
Ginecología	Dr. González	18/10/2017	HTCC-CE-278-2017	18/10/2017	23/11/2017	Por "Visita de la Coordinación Nacional y Regional de la Iniciativa de Salud Proyecto Mesoamérica"	21,24 noviembre 2017	6
Ginecología	Dr. González	15/05/2017	HTCC-CE-135-2017	15/05/2017	02 al 13 de Junio	Se cancela el congreso nacional de Ginecología del 19 al 23 de Junio, programado en oficio HTCC-CE-0294-2016, en su lugar se programaran los pacientes que estaba citado para los días del 02 al 13 de Junio, debido a que en estas últimas fechas el Dr. González asistirá a Curso de Histerctoscopia.	14 al 23 de Junio	30
Ginecología	Dr. González	24/04/2017	HTCC-CE-114-2017	24/04/2017	08 al 10 de Mayo 2017, 03 al 05 de Mayo 2017, 18,19 de Mayo 2017.	Suspensión de vacaciones para asistir a la capacitación Atención de la Pareja y Mujer sin Pareja con Infertilidad en la Red de servicios de la C.C.S.S, el primer día a la capacitación, el segundo programar consulta a partir del mediodía, tercer día Quirúrgico, para asistir al Congreso Nacional de Menopausia.	04,05 de Mayo 2017	20
Ginecología	Dr. González	27/02/2017	HTCC-CE-072-2017	28/02/2017	08 al 15 de Marzo	No asistencia a congreso (8, 9 y 10) y suspensión de las vacaciones programadas(13, 14 y 15).	-----	0
Ginecología	Dr. González	30/01/2017	HTCC-CE-040-2017	30/01/2017	10-02-2017 y 13-02-2017	Suspensión de vacaciones	-----	0
Ginecología	Dr. González	14/08/2017	HTCC-CE-232-2017	14/08/2017	14 al 18 de Agosto del 2017	Por Incapacidad Médica N.0823585 Z	22,24,25,29 de Agosto, 07 de Setiembre, 05,19 de Octubre del 2017	23



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

Ginecología	Dr. González	19/01/2017	HTCC-CE-027-2017	19/01/2017	2, 3, 9, 10, 16, 17, 23 y 24 de febrero; 2, 3, 9, 10, 23 y 24 de marzo	Asistir a taller de cesación de fumado	6, 7, 21, 24, 28 de febrero; 7, 16, 17, 21, 24 de marzo; 6, 7, 21 de abril; 18 de mayo y 01 de Junio	67
Ginecología	Dr. González	30/01/2017	HTCC-CE-039-2017	30/01/2017	2, 3, 9, 10, 16, 17, 23 y 24 de febrero; 2, 3, 9, 10, 23 y 24 de marzo	Anulación de oficio N° HTCC-CE-027-2017	2, 3, 9, 10, 16, 17, 23 y 24 de febrero; 2, 3, 9, 10, 23 y 24 de marzo	67
Ginecología	Dr. González	04/05/2017	HTCC-CE-126-2017	05/05/2017	25 y 26 de Mayo	Adelanto de vacaciones.	19/05/2017	10
Ginecología	Dr. González	06/10/2017	HTCC-CE-278-2017	09/10/2017	19/10/2017	Se suspende la consulta a partir de la 1:00 pm por la visita de la Coordinación Nacional y Regional de la Iniciativa de Salud Proyecto Mesoamérica	Se reprograman para las fechas 16-11-2017 y 07-12-2017	6
Ginecología	Dr. González	09/10/2017	HTCC-CE-283-2017	09/10/2017	05,06 de octubre 2017	Se reprograma consulta de ginecología por la Emergencia Nacional.	12/10/2017	18
Medicina Interna	Dr. Rojas	14/03/2017	HTCC-CE-081-2017	15/03/2017	20/03/2017	Capacitación a los Médicos Especialistas en el Módulo SIES Urgencias.	17,18,19 de Octubre 2017	14
Medicina Interna	Dr. Rojas	24/03/2017	HTCC-CE-091-2017	24/03/2017	06/06/2017	Para asistir al Curso Taller en el tema de Contratación Administrativa.	21/11/2017	14
Medicina Interna	Dr. Rojas	19/10/2017	HTCC-CE-300-2017	19/10/2017	25/10/2017	Por Participación en Jornada de Diálisis Peritoneal de la Región Brunca.	02,03,27 noviembre 2017 y 16,23 abril 2018	13
Medicina Interna	Dr. Rojas	18/07/2017	HTCC-CE-203-2017	18/07/2017	*** 31 de julio al 04 de agosto 2017, # 25 de setiembre al 13 de octubre 2017	Cambios en las fechas de Vacaciones	*** 04 al 08 de setiembre 2017, # 11 al 22 de setiembre 2017	131
Medicina Interna	Dr. Rojas	04/04/2017	HTCC-CE-102-2017	04/04/2017	03,04 Agosto 2017	Permiso por Vacaciones.	No hay Pacientes Citados	0
Medicina Interna	Dr. Rojas	09/08/2017	HTCC-CE-230-2017	09/08/2017	09-08-2017 a partir de la 1.30 pm	Reunión con Especialistas en Endocrinología oficio jm-706-17	25,26 de enero 2018	6
Medicina Interna	Dr. Rojas	23/03/2017	HTCC-CE-090-2017	23/03/2017	Poner consulta 24 Julio al 04 Agosto 2017	Se suspende Congreso Nacional de Medicina Interna, definiendo la nueva fecha del 27 al 30 de Junio, los paciente citados en esta fecha serán reprogramados.	24 al 27 Julio 2017 / del 31 Julio al 04 Agosto 2017 se programaran pacientes de incidencia.	52
Medicina Interna	Dr. Rojas	23/03/2017	HTCC-CE-090-2017	23/03/2017	Poner consulta 27 al 31 de Marzo 2017	Por no poder asistir al Congreso Internacional Medicine Meeting, programado mediante Oficio HTCC-CE-0271-2016, siendo	27 al 31 Marzo	53



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

la nueva fecha del congreso del 02 al 05 de Mayo 2017, los pacientes citados en esta fecha serán reprogramados .

Nutrición	Dra. Morales	02/02/2017	HTCC-CE-052-2017	06/06/2017	09/02/2017	Cita médica	01, 02, 08,09 y 15 de Marzo.	17
Nutrición	Dra. Morales	02/02/2017	HTCC-CE-050-2017	02/02/2017	08 de Febrero y 22-06-2016	Cita médica y Curso de Soporte Nutricional, respectivamente.	15, 16, 22, 23 de febrero	18
Nutrición	Dra. Morales	26/01/2017	HTCC-CE-036-2017	27/01/2017	25 y 26 de Enero	Incapacidad N° 1243108Z del 25 al 27 de Enero. (Nota: Incapacidad fue cubierta en la práctica por la Dra. Calvo, sin embargo, en SIAC no se refleja así, debido que el comunicado oficial fue recibido en esta oficina el día 27-01-2017, por lo que los días que correspondía a la atención en nutrición (25 y 26), aparecen en SIAC, que fueron vistos los pacientes por la Dra. Morales y no por la Dra. Calvo.	-----	0
Nutrición	Dra. Morales	20/04/2017	HTCC-CE-111-2017	21/04/2017	26,27 Abril 2017	Para asistir a la Capitación de Relaciones Laborales, con Personal Administrativo de las Oficinas Centrales de la C:C:S.S.	03,11,17,18 de Mayo 2017	28
Nutrición	Dra. Morales	14/06/2017	HTCC-CE-166-2017	15/06/2017	03,10,17,24,31 de Agosto, 07,14,21,28 de Septiembre, 05,19,26 de Octubre, 02,09,16,23,30 de Noviembre, 07,14,21,28 de Diciembre 2017	Reestructuración en la agenda por parte de la jefatura de Nutrición de acuerdo a la demanda de Citas.	09,16,23,30 de Agosto, 06,13,27 de Septiembre, 11 de Octubre y 08,15,29 de Noviembre del 2017	53
Nutrición	Dra. Morales	18/07/2017	HTCC-CE-204-2017	18/07/2017	19 de julio 2017	Capacitación en el CENDEISS	No se suspende la consulta pues la Dra. Andrea Barboza Bermúdez código 1749-17, dará la consulta	0
Nutrición	Dra. Morales	05/01/2017	HTCC-CE-007-2017	05/01/2017	26-12-2016 AL 20-01-2017	Sustitución de vacaciones.	del 26-12-2016 al 20-01-2017	0
Obstetricia	Dr. González	02/05/2017	HTCC-CE-124-	02/05/2017	02/05/2017	Paro de laborales.	03/05/2017	3





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

2017								
Ortopedia	Dr. Acevedo	03/03/2017	HTCC-CE-076-2017	06/03/2017	17/03/2017	Participará en congreso.	10/03/2017	16
Ortopedia	Dr. Acevedo	14/03/2017	HTCC-CE-081-2017	15/03/2017	20/03/2017	Capacitación a los Médicos Especialistas en el Módulo SIES Urgencias.	02,05,06,07,13 de Junio 2017	20
Ortopedia	Dr. Acevedo	07/04/2017	HTCC-CE-105-2017	07/04/2017	07/04/2017	Permiso por Cita Médica.	A cupo	19
Ortopedia	Dr. Acevedo	02/05/2017	HTCC-CE-124-2017	02/05/2017	02/05/2017	Paro de laborales.	04/05/2017	12
Ortopedia	Dr. Acevedo	24/03/2017	HTCC-CE-091-2017	24/03/2017	06/06/2017	Para asistir al Curso Taller en el tema de Contratación Administrativa.	05/09/2017	11
Ortopedia	Dr. Acevedo	24/01/2017	HTCC-CE-034-2017	24/01/2017	01/02/2017 y 03-02-2017	Por adelanto de vacaciones y cita médica respectivamente.	22, 24, 27, 28, 29, 31 de marzo	34
Ortopedia	Dr. Acevedo	26/07/2017	HTCC-CE-211-2017	26/07/2017	11 de agosto 2017	Asistirá al III Simposio de Artroscopia de Pié y Tobillo 2017	31/07/2017	18
Ortopedia	Dr. Acevedo	31/07/2017	HTCC-CE-219-2017	31/07/2017	20,21,22 de setiembre 2017	Congreso Nacional de Ortopedia y Traumatología	Del 25 al 29 de setiembre del 2017	33
Pediatría	Dra. Ortiz	02/05/2017	HTCC-CE-124-2017	02/05/2017	02/05/2017	Paro de laborales.	Cupo	10
Pediatría	Dra. Ortiz	05/05/2017	HTCC-CE-127-2018	05/05/2017	26/06/2017	Capacitación de la nueva historia clínica perinatal a nivel institucional en el marco de la atención con calidad de la mujer embarazada y el niño recién nacido, oficio DDSS-0492-17	(Dra. Ortiz en vacaciones en esa fecha)	0
Pediatría	Dra. Ortiz	15/05/2017	HTCC-CE-134-2017	15/05/2017	01 y 02 Junio 2017	Cambio en las fechas para el curso de reanimación neonatal pasando de los días 18 y 19 de mayo al 01 y 02 de Junio.	18 y 19 de mayo 2017	35
Pediatría	Dra. Ortiz	11/05/2017	HTCC-CE-133-2017	11/05/2017	11 y 12 de mayo 2017	Taller de sensibilización del personal de salud de la CCSS sobre atención y detección precoz del cáncer en el niño, Oficio GM-RH-17055-2017 y DHO-HNN-006-2017.	15, 16 y 17 de mayo 2017	9
Pediatría	Dra. Ortiz	23/02/2017	HTCC-CE-070-2017	23/02/2017	30 y 31 de Marzo	Asistir a curso de recertificación de instructores CENDEISS.	16 y 17 de Marzo 2017	21
Pediatría	Dra. Ortiz	20/01/2017	HTCC-CE-066-2017	22/02/2017	20/02/2017	Permiso con Goce de salario.	24 de febrero; 08, 20, 27, 28, 29 de Marzo	18
Pediatría	Dra. Ortiz	14/03/2017	HTCC-CE-081-2017	15/03/2017	20/03/2017	Capacitación a los Médicos Especialistas en el Módulo SIES Urgencias.	04,05,06,07,18 de Abril 2017	21



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

Pediatría	Dra. Ortiz	28/03/2017	HTCC-CE-095-2017	30/03/2017	24/03/2017	Justificación de la consulta de Pediatría con fecha 24-03-2017 y número de Oficio HTCC-CE-092-2017, esto por tener que asistir a Sala de Operaciones de 9.00 am a 11.00 am a cesáreas de las pacientes Cabezas Velásquez María cedula 1-1499-781, Martínez Barahona Kristely cedula número 2-804-893 y de 11.00 am a 1.15 pm en coordinación de traslado al Hospital Nacional de Niños al servicio de Oncología del paciente Gómez Hurtado Jenner con número de cedula 6-534-221.	29 Marzo 2017, 04,05 Abril 2017	13
Pediatría	Dra. Ortiz	29/03/2017	HTCC-CE-097-2017	30/03/2017	29/03/2017	Se suspende la consulta de Pediatría a partir de las 11.00 am en adelante por tener que asistir a Sala de Operaciones por dos cesáreas, Quiros Rodríguez Karoline N. cedula 1-1443-926, Fernández López Guiselle N. cedula 6-429-135.	04,06,10 Abril 2017 29 Mayo 2017	10
Pediatría	Dra. Ortiz	18/04/2017	HTCC-CE-109-2017	18/04/2017	18/04/2017	Para asistir a Sala de Operaciones a las cesáreas de las pacientes Leticia Torres Jiménez Cedula 6-293-939, Floribeth Maroto Portilla cedula 6-309859, Varela Fernández Eillen cedula 6-388-312. A partir de la 1.15 pm	A cupo	6
Pediatría	Dra. Ortiz	24/03/2017	HTCC-CE-091-2017	24/03/2017	06/06/2017	Para asistir al Curso Taller en el tema de Contratación Administrativa, También tiene en esta fecha un Congreso.	No hay pacientes citados	0
Pediatría	Dra. Ortiz	16/03/2017	HTCC-CE-083-2017	16/03/2017	05 y 06 de Octubre 2017	Capacitación en el marco de la atención integral al niño y la niña en el Colegio Médico y Cirujano de Costa Rica.	Para estos días no habían pacientes citados.	0
Pediatría	Dra. Ortiz	08/08/2017	HTCC-CE-223-2017	08/08/2017	08- al 11 de agosto 2017	Por incapacidad (boleta N. 1233145 Z)	Del 11 al 14 de setiembre 2017	62
Pediatría	Dra. Ortiz	23/02/2017	HTCC-CE-069-2017	23/02/2017	16 y 17 de Marzo 2016	Suspensión de capacitación.	-----	0
Pediatría	Dra. Ortiz	05/06/2017	HTCC-CE-155-2017	05/06/2017	26 al 30-06-2017	Suspensión de vacaciones programadas de las fechas 26 al 30-06-2017, y se programe consulta los días 28-29-y 30-06-2017 y los días 26 y 27-06-2017 no	26 AL 30-06-2017	0





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

						programar consulta por reunión en el CEDES.		
Pediatría	Dra. Ortiz	18/01/2017	HTCC-CE-024-2017	19/01/2017	3, 17, 27 y 28 de Febrero; 1 y 2 de marzo 2017	Cita médica (3 de febrero); Reunión de Curso de reanimación neonatal (17 de febrero) Curso PALS (27 de febrero al 02 de marzo)	6-7-10-13-16-17 de febrero; 20-28 y 30 de Marzo;	48
Psicología	Dr. Fallas	19-01-2017	HTCC-CE-028-2017	19/01/2017	27/01/2017	Aplicará pruebas del EIS	30/03/2017	6
Psicología	Dr. Fallas	13/03/2017	HTCC-CE-080-2017	13/03/2017	17/03/2017	Aplicar pruebas del EIS.	17, 18, 22 de Mayo 2017	6
Psicología	Dr. Fallas	11/05/2017	HTCC-CE-132-2017	11/05/2017	12/05/2017	Permiso con goce salarial por parte de la Dirección Médica.	27, 29 y 30 de Junio 2017	6
Psicología	Dr. Fallas	09/05/2017	HTCC-CE-131-2017	10/05/2017	26/05/2017	Reunión seguimiento y selección de enlaces en torno a la red de Equipo de Psiquiatría comunitaria y equipo hospital nacional psiquiátrico, Oficio 0815-05-17.	23 y 26 de Junio 2017	6
Psicología	Dr. Fallas	24/05/2017	HTCC-CE-142-2017	25/05/2017	29/05/2017	Debido a permiso por cita médica del Dr. Fallas, permiso otorgado por parte de la Dirección General de este Centro.	24 y 27 de Julio del 2017	10
Psicología	Dr. Fallas	27/07/2017	HTCC-CE-215-2017	27/07/2017	27/07/2017	Se suspende la consulta de 2:00 pm a 3:00 pm para asistir a Taller de Cesación de Tabaco	a cupo	1
Psicología	Dr. Fallas	28-06-2017	HTCC-CE-186-2017	30/06/2017	15/11/2017	Participar en el IV Taller Anual Clínica de Tabaco.	No tiene este día pacientes citados.	0
Psicología	Dr. Fallas	31-06-2017	HTCC-CE-148-2017	01/06/2017	01-02-06-2017	Asistencia a capacitación Proyecto Mesoamérica	03-04-Julio-2017	6
Psicología	Dr. Fallas	31/05/2017	HTCC-CE-150-2017	01-06-2017	03-10-17-24-31-07-2017//07-08-2017	Los días lunes a partir del mes de julio en horario de 1:00 pm a 3:00 pm, para asistir a reuniones del Equipo Interdisciplinario de la Clínica de Cesación de Tabaco, y realizar valoraciones de casos de la clínica.	05 y 28-07-2017/01,03,05,08,10-08-2017	11





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

Psicología	Dr. Fallas	07/02/2017	HTCC-CE-054-2017	07/02/2017	07-14-21-28 de febrero; 7-14-21-28 de Marzo; 1-8-14-22-29 de Junio; 6-13-20 de Julio; 5-26 de Octubre; 2-9-16-23-30 de Noviembre	Participación del profesional en talleres de clínica de cesación de fumado.	15-16-17-20-23-24 de Marzo	26
Psicología	Dr. Fallas	10/01/2017	HTCC-CE-012-2017	11/01/2017	10-01-2017 al 12-01-2017	Incapacidad 1143025Y	Boleta N° -----	0
Psicología	Dr. Fallas	30/01/2017	HTCC-CE-037-2017	30/01/2017	2, 3, 9, 10, 16, 17, 23 y 24 de febrero; 2, 3, 9, 10, 23 y 24 de marzo	Asistir a taller de cesación de fumado	14-21-28 de Febrero; 7-14-21-28n de Marzo; 5-6-19-20-21-24-25-27-28 de Abril; 2-3-4-5 de mayo	80
Psicología	Dr. Fallas	27/06/2017	HTCC-CE-181-2017	27/06/2017	27-28Y 29-2017	Incapacidad, del día 27-06-2017 los pacientes citados de este día se reprogramaron en citas, el día 28-06-2017 no tiene consulta programada, solo se reprograman los pacientes del día 29-06-2017 en esta unidad.	02 al 06-07-2017	6
Psicología	Dr. Fallas	30/03/2017	HTCC-CE-099-2017	30/03/2017	30,31 Marzo 2017	Para asistir a la Sesión de Taller Clínica de Cesación de Fumado.	19-27 Abril 2017, 26,29-30 Mayo 2017	13
Psicología	Dr. Fallas	05/04/2017	HTCC-CE-104-2017	05/04/2017	08/05/2017	Convocatoria de Enlace Red. Equipo de Psiquiatría Comunitaria y Equipo Hospital Nacional Psiquiátrico.	07/06/2017	7
Psicología	Dr. Fallas	08/08/2017	HTCC-CE-226-2017	08/08/2017	16,17 y 18 de Agosto de 2017	Para asistir a reunión Coordinación Nacional Psicología según Oficio ARSDT-E-PSIC-146-17-en San José	21,24,28,29,30 de agosto 2017 y 18,19,20,21 de setiembre 2017 un paciente de recargo por día	15
Psicología	Dr. Fallas	13/07/2017	HTCC-CE-200-2017	17/07/2017	18,19,20 de julio 2017	Asistir a taller de Capacitación Inducción de Equipo Interdisciplinario en Salud Mental y Adicciones (EISAM)	23,26,30,31 de Octubre y 01 de Noviembre de 2017	19
Psicología	Dr. Fallas	26/04/2017	HTCC-CE-119-2017	26/04/2017	26,27,28 de Abril 2017	Incapacidad Médica N. 1233466 Z.	Boleta 02,03,04,09,11,15,16,17,18,19 de Mayo 2017 y 07 de Junio 2017	13
Psicología	Dr. Fallas	10/07/2017	HTCC-CE-198-2017	10/07/2017	3107-2017 al 01-08-2017	Goza vacaciones	A cupo	16





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

Salud Sexual y Reproductiva	Dra. López	02/05/2017	HTCC-CE-124-2017	02/05/2017	02/05/2017	Paro de laborales.	13/06/2017	9
Salud Sexual y Reproductiva	Dra. López	01/08/2017	HTCC-CE-221-2017	01/08/2017	01/08/2017	Por Vacaciones otorgadas por la Dirección de Enfermería	28,29 de agosto y 05,11 de setiembre 2017	9
Salud Sexual y Reproductiva	Dra. López	09/10/2017	HTCC-CE-279-2017	09/10/2017	09,10 de octubre 2017	Se le concede permiso con Goce de salario por la afectación directa de la Tormenta "Nate".	24de octubre 2017y 13, 14,21,27 de noviembre 2017	25

Fuente: Hoja de control de suspensiones de consulta, Servicio de Registros Médicos.

ANEXO 2

CUADRO 8 REGISTROS DUPLICADO DE CITAS POR PRIMERA VES POR SERVICIO HOSPITAL TOMÁS CASAS CASAJÚS ENERO A SETIEMBRE 2017

Id	SERVICIO	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE PACIENTE	FECHA ATENCIÓN
1	Pediatría	605410911	Carvajal Gómez Genesis Daniela	24/01/2017
2	Pediatría	605410911	Carvajal Gómez Genesis Daniela	25/04/2017
3	Pediatría	118330655	Fallas Steller Sthif Stwar	17/01/2017
4	Pediatría	118330655	Fallas Steller Sthif Stwar	17/05/2017
5	Pediatría	605500465	Jiménez Murillo Matthew David	08/03/2017
6	Pediatría	605500465	Jiménez Murillo Matthew David	18/07/2017
7	Pediatría	604630999	Lanza Sánchez José Daniel	08/02/2017
8	Pediatría	604630999	Lanza Sánchez José Daniel	05/06/2017
9	Pediatría	605560126	Méndez Campos Nathalie Zuleyka	24/03/2017
10	Pediatría	605560126	Méndez Campos Nathalie Zuleyka	29/05/2017
11	Pediatría	605480047	Molina Valverde Tonny Alejandro	31/01/2017
12	Pediatría	605480047	Molina Valverde Tonny Alejandro	31/05/2017
13	Pediatría	604930305	Monge Morales Meilyn Alondra	13/02/2017
14	Pediatría	604930305	Monge Morales Meilyn Alondra	15/06/2017
15	Pediatría	122020469	Morales Arce Francisco De Jesús	19/04/2017
16	Pediatría	122020469	Morales Arce Francisco De Jesús	22/08/2017
17	Pediatría	605270255	Navarro Porras Juan Carlos	22/06/2017
18	Pediatría	605270255	Navarro Porras Juan Carlos	29/06/2017
19	Pediatría	604970887	Núñez Bejarano Daniel Andrés	06/04/2017
20	Pediatría	604970887	Núñez Bejarano Daniel Andrés	14/08/2017





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

Apdo.: 10105

21	Pediatría	604940320	Rivera Delgado Staissy Isabel	24/03/2017
22	Pediatría	604940320	Rivera Delgado Staissy Isabel	05/04/2017
23	Pediatría	605470673	Salas Ugalde Esteban Santiago	20/04/2017
24	Pediatría	605470673	Salas Ugalde Esteban Santiago	22/08/2017
25	Pediatría	120710520	Sandi Fernández Jonathan Jair	11/05/2017
26	Pediatría	120710520	Sandi Fernández Jonathan Jair	17/05/2017
27	Medicina Interna	500730999	Artavia Segura Olimpia Faustina De Jesús	21/06/2017
28	Medicina Interna	500730999	Artavia Segura Olimpia Faustina De Jesús	20/09/2017
29	Medicina Interna	503270082	Bianco Cordoba Giselle De Los Angeles	05/04/2017
30	Medicina Interna	503270082	Bianco Cordoba Giselle De Los Angeles	26/05/2017
31	Medicina Interna	900330148	Blanco Blanco Olivia	05/01/2017
32	Medicina Interna	900330148	Blanco Blanco Olivia	21/07/2017
33	Medicina Interna	601590731	Camacho Loaiciga Damaris	23/01/2017
34	Medicina Interna	601590731	Camacho Loaiciga Damaris	17/08/2017
35	Medicina Interna	106950869	Cascante Zúñiga Zoraida De Los Angeles	13/02/2017
36	Medicina Interna	106950869	Cascante Zúñiga Zoraida De Los Angeles	18/08/2017
37	Medicina Interna	103360955	Chavarría Zamora María Alicia	01/06/2017
38	Medicina Interna	103360955	Chavarría Zamora María Alicia	10/07/2017
39	Medicina Interna	104310003	Díaz Díaz Aide	22/02/2017
40	Medicina Interna	104310003	Díaz Díaz Aide	29/08/2017
41	Medicina Interna	600460059	Gamboa Rodríguez Víctor Cristobal	06/02/2017
42	Medicina Interna	600460059	Gamboa Rodríguez Víctor Cristobal	10/08/2017
43	Medicina Interna	602010585	Gómez Grijalba Giselle De Los Angeles	23/02/2017
44	Medicina Interna	602010585	Gómez Grijalba Giselle De Los Angeles	25/08/2017
45	Medicina Interna	202420446	González Chavarría José Gerardo	24/01/2017
46	Medicina Interna	202420446	González Chavarría José Gerardo	20/07/2017
47	Medicina Interna	103570659	Guzmán Marín Margarita	23/02/2017
48	Medicina Interna	103570659	Guzmán Marín Margarita	29/08/2017
49	Medicina Interna	604340228	Jiménez Villanueva José David	13/02/2017
50	Medicina Interna	604340228	Jiménez Villanueva José David	18/04/2017
51	Medicina Interna	501430175	Moreno Bustos Daisy María Narciso	15/02/2017
52	Medicina Interna	501430175	Moreno Bustos Daisy María Narciso	22/08/2017
53	Medicina Interna	600930730	Navarro Agüero Rafael Angel Del Socorro	08/02/2017





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

54	Medicina Interna	600930730	Navarro Agüero Rafael Angel Del Socorro	16/08/2017
55	Medicina Interna	602210974	Nieto Castillo Damaris	20/02/2017
56	Medicina Interna	602210974	Nieto Castillo Damaris	23/08/2017
57	Medicina Interna	601190572	Núñez Rivas Elizabeth	21/02/2017
58	Medicina Interna	601190572	Núñez Rivas Elizabeth	24/08/2017
59	Medicina Interna	600520758	Orozco Rodriguez Uvalda	24/01/2017
60	Medicina Interna	600520758	Orozco Rodriguez Uvalda	21/07/2017
61	Medicina Interna	502500959	Rodriguez Alvarado Leyden Del Carmen	04/01/2017
62	Medicina Interna	502500959	Rodriguez Alvarado Leyden Del Carmen	05/07/2017
63	Medicina Interna	601280101	Salas Salas Mireya	24/01/2017
64	Medicina Interna	601280101	Salas Salas Mireya	16/06/2017
65	Medicina Interna	601750930	Torres Acuña María Beileida Petronila	16/08/2017
66	Medicina Interna	601750930	Torres Acuña María Beileida Petronila	16/08/2017
67	Medicina Interna	104320199	Umaña Hidalgo Alicia	19/01/2017
68	Medicina Interna	104320199	Umaña Hidalgo Alicia	05/07/2017
69	Medicina Interna	601550185	Vega Ledezma Omar Antonio De La Trinidad	16/02/2017
70	Medicina Interna	601550185	Vega Ledezma Omar Antonio De La Trinidad	22/08/2017
71	Medicina Interna	102870542	Viquez Viquez Mayra Angela	26/01/2017
72	Medicina Interna	102870542	Viquez Viquez Mayra Angela	13/07/2017
73	Clínica De Mamas	111160837	Agüero Mora Doris Mercedes	24/04/2017
74	Clínica De Mamas	111160837	Agüero Mora Doris Mercedes	30/05/2017
75	Clínica De Mamas	111090026	Alvarez Ovares Evelyn María	30/01/2017
76	Clínica De Mamas	111090026	Alvarez Ovares Evelyn María	08/05/2017
77	Clínica De Mamas	602340103	Hernández Salazar Marivel	24/04/2017
78	Clínica De Mamas	602340103	Hernández Salazar Marivel	28/08/2017
79	Clínica De Mamas	601610604	Morales Castillo Yadira	15/05/2017
80	Clínica De Mamas	601610604	Morales Castillo Yadira	11/07/2017
81	Clínica De Mamas	602240225	Beita Ureña José Freddy	01/02/2017
82	Clínica De Mamas	602240225	Beita Ureña José Freddy	01/03/2017
83	Clínica De Mamas	104290331	Corrales Vargas Luis	02/02/2017
84	Clínica De Mamas	104290331	Corrales Vargas Luis	20/09/2017
85	Ortopedia	105920089	Aguilar Quesada Patricia	24/02/2017
86	Ortopedia	105920089	Aguilar Quesada Patricia	30/08/2017
87	Ortopedia	900900725	Arias Chávez Flor María	13/02/2017



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

88	Ortopedia	900900725	Arias Chávez Flor María	31/07/2017
89	Ortopedia	602400618	Barrantes López Annia Isabel	22/02/2017
90	Ortopedia	602400618	Barrantes López Annia Isabel	24/04/2017
91	Ortopedia	602940914	Bolaños Corea Carlos Alberto	04/04/2017
92	Ortopedia	602940914	Bolaños Corea Carlos Alberto	18/08/2017
93	Ortopedia	603230026	Calderón Uva Jenny Leticia	20/01/2017
94	Ortopedia	603230026	Calderón Uva Jenny Leticia	19/05/2017
95	Ortopedia	600440989	Elizondo Granados Martina	27/02/2017
96	Ortopedia	600440989	Elizondo Granados Martina	30/05/2017
97	Ortopedia	901060751	Gómez Jiménez Idalieth Del Carmen	22/02/2017
98	Ortopedia	901060751	Gómez Jiménez Idalieth Del Carmen	18/08/2017
99	Ortopedia	602280369	López Ortiz Antonio Miguel	21/03/2017
100	Ortopedia	602280369	López Ortiz Antonio Miguel	23/06/2017
101	Ortopedia	605150566	Molina Ruiz Thiago	16/01/2017
102	Ortopedia	605150566	Molina Ruiz Thiago	23/06/2017
103	Ortopedia	502350210	Núñez Moraga María De los Angeles	26/05/2017
104	Ortopedia	502350210	Núñez Moraga María De los Angeles	31/07/2017
105	Ortopedia	105700273	Pérez Rojas Jesús Gerardo	26/05/2017
106	Ortopedia	105700273	Pérez Rojas Jesús Gerardo	29/08/2017
107	Ortopedia	605330507	Rosales Umaña Nathan Isaac	23/01/2017
108	Ortopedia	605330507	Rosales Umaña Nathan Isaac	24/07/2017
109	Ortopedia	103430738	Vargas Cartín Bernardo	24/02/2017
110	Ortopedia	103430738	Vargas Cartín Bernardo	26/06/2017
111	Ortopedia	602540787	Villegas Manzanares Jessica	03/05/2017
112	Ortopedia	602540787	Villegas Manzanares Jessica	04/09/2017
113	Ginecología	27022361	Acebedo López Bernarda De Lourdes	21/03/2017
114	Ginecología	27022361	Acebedo López Bernarda De Lourdes	25/09/2017
115	Ginecología	602390256	Carmona Zapata Jeannette Ramona	09/02/2017
116	Ginecología	602390256	Carmona Zapata Jeannette Ramona	08/08/2017
117	Ginecología	104540782	Meza Solís Claudina	20/02/2017
118	Ginecología	104540782	Meza Solís Claudina	22/05/2017
119	Ginecología	602400761	Polanco Toruño Kattia Maritza	27/01/2017
120	Ginecología	602400761	Polanco Toruño Kattia Maritza	27/04/2017
121	Medicina Del Dolor	600840935	Gómez Gómez Ercilio	04/01/2017
122	Medicina Del Dolor	600840935	Gómez Gómez Ercilio	15/03/2017





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

123	Medicina Del Dolor	104320818	Guillen Gómez Delio	16/02/2017
124	Medicina Del Dolor	104320818	Guillen Gómez Delio	12/04/2017
125	Medicina Del Dolor	103290627	Madrigal Chaverri Zelmira	22/02/2017
126	Medicina Del Dolor	103290627	Madrigal Chaverri Zelmira	20/04/2017
127	Medicina Del Dolor	108450769	Ureña Calderón Adriana	26/04/2017
128	Medicina Del Dolor	108450769	Ureña Calderón Adriana	28/06/2017

