



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

AGO-204-2016
08-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual de trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el control, seguimiento y depuración de las listas de espera en Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgicos del hospital México, así como la resolución de los pacientes registrados en las bases de datos.

Del análisis realizado por este Órgano de Control y Fiscalización a los datos consignados en las listas de espera del hospital México, se evidenciaron aspectos que requieren ser mejorados: Tiempos de espera prolongados en la atención de los asegurados en la Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico ambulatorios y/o procedimientos quirúrgicos; pacientes sin atender a pesar de que se han solucionado otros casos de más reciente ingreso a la lista de espera, no obstante que tienen diagnósticos similares; personas a las que se les han programado y permanecen pendientes dos citas para un mismo estudio diagnóstico o ambulatorio, en períodos cortos.

Aunado a lo anterior, se determinaron debilidades en aspectos de control que afectan el cometido del Grupo Gestor de Listas de Espera y el cumplimiento de los lineamientos para la reducción de las listas de espera definidas a nivel institucional, debido a que carecen de información documental acerca de las acciones dirigidas al análisis, control y seguimiento en el manejo de la lista en Consulta Externa, procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgico. Además de inconsistencias en los sistemas de información donde se registran las bases de datos de las listas de espera de consulta externa especializada, procedimientos de diagnóstico y quirúrgicos.

Lo anterior subraya la importancia de la depuración de las listas de espera aplicando los procedimientos y criterios de priorización correspondientes, lo que llevará a permitir una gestión eficiente, tendente a una oportuna y eficaz solución a los problemas de salud que aquejan al ciudadano.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización ha formulado 6 recomendaciones dirigidas a la Dirección General del hospital México, para que en conjunto con el Grupo Gestor de Lista de Espera, fortalezcan cada uno de los aspectos y procesos evidenciados en el contexto del presente informe.



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

AGO-204-2016
08-12-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS LISTAS DE ESPERA EN CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA, PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS Y QUIRÚRGICOS HOSPITAL MÉXICO, U.P. 2104

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del plan anual de trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control, seguimiento y depuración de las listas de espera en Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico ambulatorios y quirúrgicos del Hospital México, así como la resolución de los pacientes registrados en las bases de datos.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió el análisis de la gestión de las listas de espera en Consulta Externa Alergología, Cardiología, Cirugía General, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Reconstructiva, Cirugía Tórax y Cardiovascular, Densitometría Ósea, Dermatología, Endocrinología, Fisiatría, Gastroenterología, Ginecología, Hematología, Infectología, Medicina Interno, Medicina Nuclear, Nefrología, Neonatología, Neumología, Neurocirugía, Neurología, Nutrición Oftalmología, Oncología, Optometría, Ortopedia, Otorrinolaringología, Prenatal, Psicología Clínica y Oncológica, Psiquiatría, Radioterapia, Reumatología, Salud Mental, Salud Ocupacional, Terapia de Lenguaje, Trabajo Social, Urología, Vascular Periférico.

Asimismo, procedimientos de diagnóstico ambulatorios Ecocardiograma, Electrocardiograma, Pruebas de esfuerzo, Densitometría Ósea, Colangiopancreatografía Retrógrada Endoscópica (C.P.R.E.), Colonoscopia, Gastroscopia, Urodinamia, Administración Terapia Yodo I 131, Electroencefalograma, Laser Argón, Endoscopías y Potencial Evocado- y procedimientos quirúrgicos -Cirugía de Tórax y Cardiovascular, Cirugía General, Maxilo Facial, Reconstructiva, Neurocirugía, Oftalmología, Ortopedia, Otorrinolaringología, Urología, Vascular Periférico, Centro de Trasplante Hepático, Ginecología, Obstetricia y Cardiología- en el hospital México, lo anterior en cuanto a:



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

- Cantidad de pacientes a la espera de ser atendidos y casos resueltos.
- Plazos de atención.
- Inconsistencias en la digitación.
- Duplicidad de citas, como también la cantidad de éstas para un asegurado, entre otros.

El período de estudio comprende la fecha de registro de los pacientes en las listas de espera, con corte al 30 de junio 2016, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

LIMITACIONES

Esta Auditoría no tuvo acceso al análisis de la lista de espera del Servicio de Radiología, en virtud de que se encontraban instalando el sistema automatizado de citas.

METODOLOGÍA

Con el propósito de cumplir el objetivo propuesto en el estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos:

Solicitud de información a:

- Dr. Douglas Montero Chacón, Director General.
- Dr. Edgar Méndez Jiménez, Jefe del Departamento de Cirugía.
- Dr. Luis Gerardo Retana Y Dra. Gabriela Guevara Rivera, del Grupo Gestor de Lista de Espera.
- Ing. Danelia Ramírez Vargas, Jefe de la Unidad de Gestión Informática.
- Lic. Ronald Sánchez Jara, de la Unidad de Gestión de Informática.
- Sra. Yamileth Aguilar Castro, Gestora de Agendas.

Entrevista a:

- Dra. Gabriela Guevara Rivera, del Grupo Gestor de Lista de Espera.



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

Revisión de:

- Registros de personas en el sistema MEDISYS e incluidos en la base de datos de lista de espera de Consulta Externa al 30 de junio 2016.
- Registros de asegurados en el Sistema Integrado Cirugía SICIR, y circunscritos a la base de datos de la lista de espera de Procedimientos de Diagnóstico Ambulatorios al 30 de junio 2016.
- Registros de pacientes contenidos en la base de datos de la lista de espera de Procedimientos Quirúrgicos al 30 de junio 2016, según el Sistema Integrado Cirugía SICIR.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, Gaceta 169, del 4 de setiembre 2002.
- Ley 8239, Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, del 2 de abril 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009, del 6 de febrero del 2009.
- Oficio GM-AJD-5071-2014, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, del 22 de abril 2014.
- Oficio GM-MDB-1745-15, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, del 3 de marzo 2015.
- Documento denominado "Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos", de setiembre 2015.
- Documento denominado "Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa", Versión 1.7, emitido por la Gerencia Médica.
- Voto 0003-2006 de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, del 6 de enero 2006.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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



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

ANTECEDENTES

Con base en el oficio GM-AJD-5071-2014, del 22 de abril 2014, suscrito por la Gerencia Médica, la Junta Directiva, en el artículo 11° de la sesión 7552, celebrada el 31 de mayo de 2001, dispuso aprobar el Reglamento del Funcionamiento de la Unidad Técnica de Listas de Espera, el cual tiene como fin el manejo de las políticas de reducción de plazos de espera para efectuar las cirugías electivas, la Consulta Externa Especializada y los procedimientos en las especialidades médicas que se han determinado como críticas y las que se definen como tales por esa Gerencia.

Para lo anterior, en el artículo 2- se indicaron las siguientes definiciones, utilizadas en el presente informe:

*“(...) b. **Tiempo de espera:** es el plazo entre la fecha en el profesional médico competente recomienda la cirugía electiva, consulta especializada o procedimiento y la fecha en que será efectivamente intervenido. La misma analogía se aplica para la consulta externa especializada y los procedimientos de las especialidades críticas, partiendo del plazo operativo de 90 días naturales u otros diferenciados específicamente por la Unidad Técnica de Listas de Espera.”*

(...)

*d. **Cirugía electiva:** Es la cirugía programada en una determinada especialidad quirúrgica que permite establecer un plazo en espera por motivo de demanda acumulada, por tiempo de evolución del caso o causas semejantes. Son de interés las patologías más críticas y/o de mayor demanda de las especialidades quirúrgicas que sean definidas por la Gerencia Médica en un momento dado.*

*e. **Consulta especializada:** Es la consulta externa de las especialidades médicas que se hayan determinado como críticas por la necesidad, por el número de pacientes o por el tiempo en espera de la valoración por primera vez o subsecuente y los plazos que esto implique.*

*f. **Procedimientos:** Es todo aquel método, proceso o técnica que se efectúa para la atención del paciente como consecuencia de la consulta médica, con diversos fines: curativos, diagnósticos u otros. Puede o no requerir hospitalización. Son de interés aquellos que se realizan en las especialidades antes citadas y que se hayan determinado como críticos por el número de pacientes en espera de su ejecución y los plazos que esto conlleve (...).”*



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

HALLAZGOS

1. DE LOS TIEMPOS DE ESPERA DE PACIENTES PARA SER ATENDIDOS EN CONSULTA DE EXTERNA ESPECIALIZADA

Se determinó que 84.045 pacientes que acuden al Servicio de Consulta Externa Especializada referidos de hospitales y Área de Salud, han esperado en promedio 56 días para recibir atención por parte de los profesionales en salud¹.

Las especialidades con mayor plazo en días y que superan el plazo operativo de noventa días considerado para la optimización de los recursos para una buena gestión hospitalaria, según las directrices de la Gerencia Médica, se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 1
LISTAS DE ESPERA PARA ATENCIÓN EN ESPECIALIDADES DE CONSULTA EXTERNA
(PLAZOS DE ESPERA PROMEDIO MAYORES DE 90 A PARTIR DE LA
FECHA DE CORTE - PACIENTES NUEVOS) HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

ESPECIALIDAD	CITAS	PLAZO PROMEDIO EN DÍAS
Cirugía General	480	654
Urología	529	223
Cardiología	184	180
Medicina Nuclear	55	180
Rehabilitación (Fisiatría)	75	180
Psiquiatría	124	145
Ortopedia	293	97
Cirugía de Tórax Cardiovascular	36	90

Fuente: Cuadro 22 del informe de Bioestadística

Como se puede observar, las especialidades de Cirugía General, Urología y Cardiología, son las que presentan un plazo promedio mayor de espera - de 654, 223 y 180 días respectivamente-, con 480, 529 y 184 citas para cada una de ellas.

Por el contrario, hay casos en que el tiempo promedio de espera por paciente tienen citas entre 1 y 7 días, caso de las especialidades de Medicina Interna, Neumología y Neurología, a pesar de que manejan, respectivamente 384, 313, y 313 citas.

¹ Cuadro 22 del informe de Bioestadística.



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

Por otra parte, si el análisis se realiza por el total absoluto de días que el paciente debe esperar para ser atendido, las especialidades con mayores plazos son Oncología, Urología y Neurocirugía, con 529, 506 y 495 días respectivamente, lo que corresponde aproximadamente a un año y seis meses de espera, según la cita programada del paciente en relación con la fecha del registro en el sistema.

Lo anterior implica que 32 pacientes han esperado más de un año para ser atendidos, distribuidos en las diferentes especialidades de Consulta Externa y 13 asegurados con un período menor (ver detalle en el **Anexo 1**).

Los tres pacientes pendientes de resolver con mayor tiempo de espera en cada una de esas especialidades, se enlistan a continuación:

TABLA N° 2
PACIENTES PENDIENTES DE RESOLVER CON MAYOR TIEMPO EN LISTA DE ESPERA
POR ESPECIALIDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

IDENTIFICACIÓN	ESPECIALIDAD	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA		
					Días	Meses	Años
204650017	Oncología	09/07/2015	19/12/2016	Pendiente	529	17,6	1,4
108440070		25/06/2015	01/12/2016	Pendiente	525	17,6	1,4
500880507		25/06/2015	05/10/2016	Pendiente	468	15,6	1,3
110150281	Urología	03/08/2015	21/12/2016	Pendiente	506	16,8	1,4
203250558		03/08/2015	21/12/2016	Pendiente	506	16,8	1,4
202650681		04/08/2015	21/12/2016	Pendiente	505	16,8	1,4
204770039	Neurocirugía	05/08/2015	12/12/2016	Pendiente	495	16,5	1,3
207250691		18/08/2016	21/12/2017	Pendiente	490	16,3	1,3
114530748		18/08/2016	21/12/2017	Pendiente	490	16,3	1,3

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera.

Mediante oficio GM- AJD-5071-2014, del 22 de abril 2014, la Gerencia Médica efectuó un recordatorio a los Directores de Hospitales y Áreas de Salud sobre lo regulado en el Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Técnica de Listas de Espera, estableciendo en el artículo 2 -Definiciones:

*“(…) b. Tiempo de espera: es el plazo entre la fecha en el profesional médico competente recomienda la cirugía electiva, consulta especializada o procedimiento y la fecha en que será efectivamente intervenido. La misma analogía se aplica para la consulta externa especializada y los procedimientos de las especialidades críticas, **partiendo del plazo operativo de 90 días naturales u otros diferenciados específicamente por la Unidad Técnica de Listas de Espera**”.*



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

La Ley 8239 Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece lo siguiente en el artículo 2:

“Artículo 2.- Derechos:

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

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

f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.

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

h) Negarse a que las examinen o les administren tratamiento, salvo en situaciones excepcionales o de emergencia, previstas en otras leyes, en que prevalezcan la salud pública, el bien común y el derecho de terceros...”.

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señala lo siguiente en relación con la responsabilidad del médico tratante en la gestión de la lista de espera:

“2.4 Médicos tratantes

b) Deberá brindar la información necesaria al asegurado o sus familiares, según corresponda, para que este comprenda las razones por las cuales será ingresado a la lista de espera, aclarar sus dudas al respecto; además deberá informarles su obligación de mantener actualizados sus datos personales (teléfonos, dirección de correo electrónico, fax y dirección de su casa de habitación) para poder ser ubicado de forma oportuna en el momento que se le requiera localizar para efectuarle el procedimiento. Una vez cumplido dicho proceso de información y de contar con el consentimiento del paciente o sus familiares, según corresponda, para ser incluido en lista de espera para la intervención o procedimiento propuesto, deberá el médico dejar clara constancia escrita de dicho consentimiento en el expediente de salud, para lo cual podrá registrar además la firma del paciente (o familiar si así correspondiere), en el expediente de salud”.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló en el siguiente pronunciamiento, los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas:



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

“III.- Derecho fundamental a la salud/ Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata. (...) Los órganos y entes públicos que prestan Servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”.

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de las Listas de Espera del hospital México, señaló -en cuanto a cada lista- que:

*“**Lista de Consulta Externa:** La lista de espera de la consulta externa, es digitada en el Sistema llamado MEDISYS, este sistema es el encargado de llevar las citas, se han detectado problemas con este sistema porque duplica en ocasiones citas, por lo que se realiza cada 4 o 6 meses una depuración de duplicados. Los plazos de espera de citas, son pocas las especialidades que superan los 90 días. Se hacen planes dinámicos modificando las agendas para darle espacios a las especialidades con plazos de espera mayores”.*

Los plazos prolongados en la atención de asegurados por medio de la Consulta Externa, podrían conllevar a que los tratamientos no se realicen con oportunidad, con efectos adversos para la salud de los asegurados, además de implicar procedimientos adicionales en la resolución de cada caso en particular.

2. DE LOS TIEMPOS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS

Se determinó que 6.833 personas (1.767 del 2015 y 5.066 del 2016), según los registros de la base de datos del Grupo Gestor de Listas de Espera, se encontraban con procedimiento de diagnóstico pendiente. Se registran pacientes con plazos de hasta más de 12 meses para ser atendidos, como se muestra a continuación:



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

TABLA N° 3
PLAZOS DE RESOLUCIÓN MÁXIMOS EN PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS
PACIENTES PENDIENTES Y RESUELTOS HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

ESPECIALIDAD	PROCEDIMIENTO	PLAZO MÁXIMO (Tiempo de atención)		
		PENDIENTES DE RESOLVER		
		Cantidad de Pacientes	Meses	Años
CARDIOLOGÍA	Ecocardiograma	705	12	1
	Electrocardiograma	1228	14	1,1
	Pruebas de Esfuerzo	211	12	1
DENSITOMETRÍA ÓSEA	Densitometría Ósea	2758	16	1,4
GASTROENTEROLOGÍA	Colangiopancreatografía Retrógrada Endoscópica C.P.R.E.	28	6	0,5
	Colonoscopia	302	12	1
	Gastroskopias	755	13	1,1
GINECOLOGÍA	Procedimiento de Escisión Electroquirúrgica con Asa L.E.E.P.	0	0	0
	Urodinamia	171	10	0,8
MEDICINA NUCLEAR	Administración Terapia Yodo I 131	6	2	0,2
NEUROLOGÍA	Electroencefalograma	154	11	1
OFTALMOLOGÍA	Cirugía Ambulatoria	0	0	0
	Laser Argón Oftalmología	59	14	1,1
	Yag Laser	0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGÍA	Endoscopias O R L	435	12	1
	Potencial Evocado O R L	21	8	0,7

Fuente: Base de datos Grupo Gestor Lista de Espera Dr. Luis Gerardo Retana.

De acuerdo con los datos insertos en la tabla anterior, los plazos para realizar procedimientos de diagnóstico superan los 12 meses, como lo es en el caso de Densitometría Ósea, que es la que presenta mayor tiempo con 16 meses de espera (2.758 pacientes), seguido de los Electrocardiogramas y el Laser Argón 14 meses (1.228 y 59 pacientes respectivamente) y, finalmente con 13 meses, las Gastroskopias (755 pacientes); siendo de vital importancia la oportunidad de dichos resultados para determinar la causa de una enfermedad o afección (ver detalle de los tres primeros pacientes de mayor duración en el **Anexo 2**).



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

Cabe señalar en relación con pacientes resueltos por medio de algún procedimiento de diagnóstico, que hubo asegurados que esperaron hasta un año y medio los análisis necesarios para detectar o descartar alguna enfermedad, caso de las Colonoscopías 19 meses, Densitometría Ósea y Ecocardiograma 18 meses, y Electrocardiogramas con 17 meses de duración (detalles en el **Anexo 3**).

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señaló las responsabilidades de los médicos tratantes en relación con la gestión de la lista de espera.

La Ley 8239, Deberes y Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Públicos y Privados, señala los derechos de las personas usuarias en el artículo 2.

Por otro lado, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló un pronunciamiento acerca de los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas.

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de las Listas de Espera, señaló que:

“Al igual que la lista quirúrgica los usuarios son ingresados en el SICIR, y en el mismo se realizan los dictados quirúrgicos y de procedimientos, los plazos de espera han ido disminuyendo, pero todavía existen procedimientos con plazos superiores a los 90 días, actualmente los plazos de espera no superan los 6 meses”.

No obstante lo anterior, lo indicado por la Dra. Guevara Rivera, esta Auditoría determinó y evidenció que las listas de espera para procedimientos de diagnóstico ambulatorio, sitúan pacientes con más de 12 meses de espera, de acuerdo con la fecha de registro y a la de cita programada, superando los 6 meses indicados por la galena.

Los procedimientos de diagnóstico son un tipo de pruebas que se utilizan para ayudar a diagnosticar una enfermedad o afección en el ser humano y con ello poder determinar un mejor diagnóstico, y así establecer un tratamiento que propicie una mejoría en la salud del paciente, sin embargo, los plazos prolongados conllevan a la inoportunidad de los resultados, generando que las rutinas de curación se extiendan y, por ende, conlleve otros métodos, además de elevar los costos institucionales en el cuidado de esas personas.



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

3. DE LOS TIEMPOS DE ESPERA DE PACIENTES PARA SER ATENDIDOS EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

De los registros analizados, se evidenció que existen pacientes a la fecha del presente estudio, que se encontraban a la espera de una intervención con períodos de hasta 9 años en lista de espera, como se muestra a continuación:

TABLA N°4
PLAZOS MÁXIMOS DE RESOLUCIÓN EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
EN PACIENTES PENDIENTES Y RESUELTOS HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	ESPECIALIDAD	PLAZO MÁXIMO (TIEMPO DE ATENCIÓN)		
		PENDIENTES DE RESOLVER		
		DÍAS	MESES	AÑO
CIRUGÍA	Cirugía de Tórax y Cardiovascular	2122	71	6
	Cirugía General	2324	77	6
	Cirugía Maxilo Facial	2003	67	6
	Cirugía Reconstructiva	1128	38	3
	Neurocirugía	826	28	2
	Oftalmología	541	18	2
	Ortopedia	3101	103	9
	Otorrinolaringología	1232	41	3
	Urología	1223	41	3
	Vascular Periférico	2247	75	6
CENTRO TRANSPLANTE HEPÁTICO	Centro Trasplante Hepático	1074	36	3
GINECO-OBSTETRICIA	Ginecología	1716	57	5
	Obstetricia	1522	51	4
MEDICINA	Cardiología	2229	74	6

Fuente: Base de datos Grupo Gestor Lista de Espera -Dr. Luis Gerardo Retana

De la tabla anterior, se puede observar que el Servicio de Ortopedia cuenta con un paciente en espera que data de 9 años para su intervención, así como otras especialidades con una duración de hasta 6 años, entre ellas Cirugía de Tórax, Vascular Periférico y Cardiología (Detalle de 2 pacientes por cada especialidad en el **Anexo 4**).

Debido a lo anterior, se procedió a dar seguimiento a tres casos, usuarios GDR, LLK y SHJR, con cirugías pendientes, determinándose lo siguiente:



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

- **Usuario GDR, cédula 106090xxx**

GDR se encuentra en control en el Servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular, el diagnóstico indicado en la lista de espera quirúrgica es de “Hiperhidrosis localizada”, y se encuentra incluido en la lista desde el 8 de setiembre de 2010.

A continuación se indica lo señalado por GDR y se incorporan fotografías (autorizadas para su publicación y remitidas por el paciente), de su condición actual de salud:

“El diagnóstico no es Hiperhidrosis Localizada, es Distrofia Simpática Refleja Bilateral miembros superiores más Soriasis Unguinal y Síndrome de Reynor. Gasto \$1,800 cada 4 meses desde hace 4 años en tratamientos particulares, he gastado más de ₡20.000.000,00 en tratamientos. He recibido muy mala atención de mi caso, he asistido como a 15 juntas médicas, hace como 4 meses me llamaron de Cardiología y me remitieron donde la Dra. Pupo, pero me fue imposible que me atendiera, dejé una referencia desde ese entonces y hasta la fecha desconozco mi situación, mientras la enfermedad sigue avanzando, no puedo manejar, tengo manos hinchadas y mucho dolor”



Fuente: Fotografías suministradas por el paciente GDR.

- **Caso del usuario LLK, cédula 116090XXX**

El paciente no está en control en el Servicio de Cirugía de Tórax y Cardiovascular, sin embargo, tiene un registro de cirugía pendiente, la cual se incorporó a la lista de espera desde el 2 de enero de 2011 con el diagnóstico “Tórax en quilla”.

El usuario LLK indicó lo siguiente: “Tengo 21 años. No estoy en control. Estoy al pendiente de una llamada. Fui internado el 18 de diciembre 2013 durante 5 días, me dieron salida el 23 de diciembre, no



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

me hicieron la cirugía, me alistaron, me hicieron exámenes y por ser navidad me dieron la salida. Trabajo en un Call Center, estoy bien de salud, solo con un malestar en el pecho”.

- **Caso del usuario SHJR, cédula 203070XXX**

Paciente en control en el Servicio de Ortopedia con diagnóstico “Coxartrosis no especificada”, en lista de espera quirúrgica desde el 21 de abril del 2008. El usuario refirió lo siguiente:

“Me hicieron una infiltración, me dejaron cita para setiembre 2016, me dijeron que la cirugía estaba difícil y que habían muchos pacientes, tengo tratamiento para el dolor y trabajo en el campo y mi problema es de cadera”.

De los casos señalados anteriormente, la Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de Listas de Espera, después de estudiarlos respondió que:

- **“Usuario GDR, cédula 106090xxx**

Ya fue operada en el 2012, pero continúa con el dolor, está pendiente cita en clínica del dolor para manejo crónico del mismo. Paciente refirió que no desea más procedimientos por parte de cirugía de tórax hasta no ser valorada por la clínica del dolor. El diagnóstico depende de la clasificación de enfermedades.

- **Caso del usuario LLK, cédula 116090xxx**

Se están completando estudios, por condición actual del usuario.

- **Caso del usuario SHJR, cédula 203070xxx**

En espera de insumos para realizarle el reemplazo de cadera. Ya tiene preoperatorios listos”.

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señaló las responsabilidades de los médicos tratantes en relación con la gestión de la lista de espera.

La Ley 8239, Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, señala los Derechos de las personas usuarias en el artículo 2.

Por otro lado, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló un pronunciamiento acerca de los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas.

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de las Listas de Espera, señaló:



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

“...Esta lista contempla todos los casos incluidos en el Sistema Integrado de cirugías, que requieran de un procedimiento quirúrgico, es digitado dependiente, lo que dificulta en ocasiones la calidad de los datos, los plazos de espera en algunas especialidades es prolongado por la falta de quirófanos, problemas con insumos. Además que nuestra red de atención prácticamente cubre la mitad del territorio nacional y su población. Además, al ser prolongados los plazos de espera, los usuarios cambian los números de teléfono o las direcciones y cuesta contactarlos. Además, con la crisis de sala de operaciones la capacidad resolutive ha disminuido de forma importante, lo que ha causado que se disminuyan los días de sala a ciertas especialidades y eso prolongue los plazos de espera”.

Los plazos de espera prolongados en los procedimientos quirúrgicos podrían conllevar a un detrimento del estado de salud del paciente, aspecto primordial por el cual debe gestionarse de manera adecuada la respectiva lista de espera. Además, en tanto no se efectúen las intervenciones médicas pendientes podría generar que las rutinas de curación se extiendan y conlleve a procedimientos de diagnóstico complementarios, elevando también los costos del cuidado de esas personas.

4. DE LA RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

Esta Auditoría determinó que en el hospital México se ha estado postergando la resolución de casos que ingresaron a la lista de espera de procedimientos quirúrgicos desde el año 2010 a la fecha de este informe, siendo que se han resuelto pacientes de recién ingreso que presentan diagnósticos iguales, sin justificación documental de dicha priorización por parte de las diferentes especialidades, como se muestra en la siguiente tabla comparativa por períodos:

TABLA N° 5
COMPARACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS SEGÚN DIAGNÓSTICO
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	DESCRIPCIÓN DIAGNÓSTICOS	2010 AL 2014		2015 AL 2016	
		RESUELTOS	PENDIENTES	RESUELTOS	PENDIENTES
Cirugía	Dientes impactados	977	578	3	5
	Obesidad debida a exceso de calorías	232	333	17	282
	Venas varicosas de los miembros inferiores sin úlcera ni inflamación	467	301	9	212
Gineco-	Esterilización	1233	55	18	449



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

Obstetricia	Incontinencia urinaria por tensión	208	13	33	97
	Leiomioma del útero, sin otra especificación	939	18	113	157
Medicina	Angina de pecho, no especificada	197	0	129	23
	Cardiomiopatía dilatada	33	17	22	7

Fuente: Base de datos Grupo Gestor Lista de Espera -Dr. Luis Gerardo Retana

De la tabla anterior se extrae que el Servicio de Cirugía ha resuelto 3 casos de reciente ingreso con diagnósticos iguales “dientes impactados” del 2015 al 2016, sin embargo, tiene 578 pendientes del 2010 al 2014; en “obesidad debida a exceso de calorías y venas varicosas de los miembros inferiores” se han postergado 333 procesos del 2010 al 2014, no obstante ya han atendido 17 pacientes en los últimos dos años, situación similar se presenta en el diagnóstico de “venas varicosas de los miembros inferiores”.

En el caso de Gineco-Obstetricia, se determinó que han resuelto casos de pacientes con diagnósticos iguales de “esterilización”, “incontinencia urinaria por tensión” y “leiomioma del útero” en el período comprendido del 2015 al 2016, mientras que permanecen sin resolución casos con la misma condición registrada que datan del 2010 al 2014.

En Medicina se evidenció la misma situación con el diagnóstico de “cardiomiopatía dilatada”, ya que se habían resuelto 22 casos entre el 2015 y 2016, dejando 17 pendientes del 2010 al 2014.

Mediante oficio GM-MDB-1745-15, del 3 de marzo 2015, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, recordó a los Directores Generales de hospitales y de Áreas de Salud, que:

“...4. Resolución de casos más antiguos electivos provenientes de la consulta externa inicialmente, con excepción de aquellos en donde una patología cardiovascular u oncológica se encuentre presente”.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló en el siguiente pronunciamiento, los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas:



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

III.- Derecho fundamental a la salud/ Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata. [...] Los órganos y entes públicos que prestan Servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”.

La Ley General de Control Interno en el artículo 12 relacionado con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en materia de control interno, indica que les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de las Listas de Espera, señaló que:

“...En ocasiones por la dificultad de contactar a los pacientes que no actualizan sus datos y generalmente cambian de números de teléfono y de direcciones y es difícil localizarlos, por lo que para aprovechar los recursos muchas jefaturas optan por localizar a otros usuarios para cubrir los campos”.

Lo evidenciado demuestra que se han postergado casos de asegurados con fecha más antigua de haber ingresado a la lista de espera, en relación con otros de ingreso más tardío en la lista de procedimientos quirúrgicos pendientes. Además de las eventuales repercusiones que pudiese tener la tardanza en la resolución de casos particulares para los pacientes de años anteriores, se debe administrar debidamente el riesgo de eventuales demandas o recursos de amparo que obliguen a incurrir en procesos adicionales para atender esa eventualidad.

Lo anterior sugiere la necesidad de mejorar el análisis de las listas de espera por parte de las jefaturas involucradas, fomentar la priorización para la atención de esas personas y una revisión y actualización oportuna de las bases de datos de los pacientes. Es importante documentar las acciones al respecto por parte del Grupo Gestor de Lista de Espera, como se indica en el hallazgo 5.



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

5. CASOS DE PACIENTES CON VARIAS CITAS PENDIENTES EN UN MISMO PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO

Se determinaron pacientes con dos citas para un mismo procedimiento diagnóstico en el término de 1 a 2 meses, según la lista de espera ambulatoria 2015 y 2016, como a continuación se presenta:

TABLA N° 6
PACIENTES CON 2 CITAS PENDIENTES POR PROCEDIMIENTO DE
DIAGNÓSTICO AMBULATORIOHOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

ESPECIALIDAD	PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO	CANTIDAD DE PACIENTES
CARDIOLOGÍA	Ecocardiograma	7
	Electrocardiograma	14
	Pruebas de Esfuerzo	2
DENSITOMETRÍA ÓSEA	Densitometría Ósea	32
GASTROENTEROLOGIA	C.P.R.E.	1
	Colonoscopia	4
	Gastroscopias	10
GINECOLOGÍA	Urodinamia	2
NEUROLOGÍA	Electroencefalograma	3
OFTALMOLOGÍA	Laser Argón	5
OTORRINOLARINGOLOGÍA	Endoscopias	3
Total General		85

Fuente: Base de datos Grupo Gestor Lista de Espera -Dr. Luis Gerardo Retana.

La tabla muestra que a la fecha del presente estudio existían 84 pacientes con 2 citas pendientes en un mismo procedimiento de diagnóstico en diferentes especialidades, siendo el de mayor cantidad Densitometría Ósea con 32 exámenes del mismo tipo, seguido de Electrocardiograma 14, Gastroscopias 10, y Ecocardiogramas 7 casos. Además, se determinó el caso de una misma persona con 3 pruebas de esfuerzo programadas (Detalle de lo señalado en el **Anexo 5**).

Mediante oficio GM-MDB-1745-15, del 3 de marzo 2015, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, recordó a los Directores Generales de hospitales y de Áreas de Salud, que:

“...Depuración de las listas de espera en los casos donde existan registros de pacientes en la misma especialidad y del mismo procedimiento quirúrgico o diagnóstico. Identificando siempre la lateralidad de los mismos cuando fuese del caso necesario”.



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

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de Listas de Espera, mencionó que:

“...en ocasiones el paciente con un padecimiento consulta por la misma sintomatología en varias unidades de atención o servicio y el médico le indica el mismo examen diagnóstico o procedimiento, es el mismo paciente pero al venir la solicitud de diferentes servicios o centros, se pueden ingresar en el sistema”.

Asimismo, indicó que “...el primer procedimiento puede ser diagnóstico o terapéutico y el resto de procedimientos son subsecuentes o de control de la evolución de una patología”.

En ese sentido, es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización señalar que también son debilidades del sistema utilizado en el hospital, puesto que anteriormente se indicó que “...se han detectado problemas con este sistema porque duplica en ocasiones citas, por lo que se realiza cada 4 o 6 meses una depuración de duplicados...”, por lo que llama la atención de que a pesar de tenerse conocimiento de dicha situación, a la fecha ésta permanece.

La falta de control de otorgamiento de varias citas para procedimientos diagnósticos iguales a pacientes engruesa las listas de espera, pero además implica que se podrían estar duplicando atenciones y con ello disminuir la posibilidad de acceso a otros usuarios que necesitan de los servicios de salud que brinda la institución.

6. DEBILIDADES DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE LAS LISTAS DE ESPERA

6.1. LIMITACIONES PARA UBICAR USUARIOS SEGÚN REGISTROS DE NÚMEROS DE TELÉFONO

De una muestra de datos de 49 pacientes con base en los registros de contacto suministrados por el hospital, al ser confirmados por esta Auditoría, hubo limitación para ubicar a 26 usuarios (53 %), en algunos casos porque los números de teléfono no correspondían y en otros no fue atendida la llamada telefónica, según el siguiente detalle:

- 5 casos (19 %) los números de teléfono no corresponde al usuario
- 7 casos (27 %) no hay información de los números de teléfono.
- 14 casos (54 %) no contestaron la llamada telefónica.

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señala lo siguiente en relación con la responsabilidad del médico tratante en la gestión de la lista de espera:



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

“2.4 Médicos tratantes

b) Deberá brindar la información necesaria al asegurado o sus familiares, según corresponda, para que este comprenda las razones por las cuales será ingresado a la lista de espera, aclarar sus dudas al respecto; además deberá informarles su obligación de mantener actualizados sus datos personales (teléfonos, dirección de correo electrónico, fax y dirección de su casa de habitación) para poder ser ubicado de forma oportuna en el momento que se le requiera localizar para efectuarle el procedimiento. Una vez cumplido dicho proceso de información y de contar con el consentimiento del paciente o sus familiares, según corresponda, para ser incluido en lista de espera para la intervención o procedimiento propuesto, deberá el médico dejar clara constancia escrita de dicho consentimiento en el expediente de salud, para lo cual podrá registrar además la firma del paciente (o familiar si así correspondiere), en el expediente de salud”.

En cuanto al punto en mención, la Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de Listas de Espera, indicó que:

“...Los usuarios de las listas de espera se localizan primeramente por el número de teléfono que el mismo usuario brinda, luego dependiendo de los casos se solicita ayuda las áreas de salud para su localización en el domicilio, pero por la facilidad actual de cambiar de números de teléfono las personas cambian con mucha frecuencia sus números y no actualizan los datos en los servicios de salud, además otra parte cambia de domicilio y tampoco se apersonan a las áreas de salud respectiva para adscribirse”.

Las limitaciones existentes en relación con los números de teléfono que no corresponden o la inexistencia de los mismos, impide realizar una gestión eficiente en relación con la depuración de la lista de espera quirúrgica del hospital México, siendo uno de los medios a los que se puede recurrir.

No obstante lo anterior, es importante mencionar que los asegurados también tienen deberes que cumplir en cuanto a actualizar los datos o cambios en su domicilio, entre otros, en virtud de ser comunicados con oportunidad por parte del hospital.

6.2. INCUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA LISTA DE ESPERA

Se determinó que el Grupo Gestor de Listas de Espera carece de información documental acerca de las acciones dirigidas al análisis, control y seguimiento en el manejo de la lista de espera en Consulta Externa, procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgico.



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

Lo anterior, en virtud de que se carece de actas de reunión que comprueben los compromisos acordados, gestiones y/o estrategias para la reducción, depuración y control de las listas de espera, ni plazos sobre las decisiones adoptadas como de su verificación, participantes activos, así como también de la fecha de conformación oficial de dicho grupo.

Las “Políticas y Lineamientos institucionales para la gestión de las listas de espera”, aprobada por la Junta Directiva en el artículo 22º de la Sesión 8485 celebrada en el 16 de diciembre de 2010, establece:

“4.2.2. Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional”.

Sobre las funciones del Director Médico del establecimiento, esa misma Guía, en el punto 2.2, establece:

“Director Médico del establecimiento de salud a) Conformar en cada establecimiento de salud un equipo gestor de listas de espera. b) Deberá gestionar los tiempos, espacios, apoyo y herramientas adecuadas para que los grupos gestores de listas de espera puedan llevar a cabo las funciones asignadas. c) En apoyo de dicho equipo, gestionar adecuadamente las listas de espera de procedimientos, así como su validación y certificación”.

Mediante oficio GM-MDB-1745-15, del 3 de marzo 2015, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, recordó a los Directores Generales de hospitales y de Áreas de Salud, la actualización de los Equipos Gestores Locales y Regionales, como también la asignación de un funcionario responsable, señalando:

“...desde el mes de abril 2012; ha solicitado la conformación de equipos gestores de listas de espera los cuales, den seguimiento y analicen el comportamiento de la gestión interna en la prestación de los servicios en medicina especializada (cirugías, consulta externa y procedimientos). Identificando espacios de oportunidad y recomendando a las Direcciones Médicas su aplicación, siempre a la luz de los lineamientos gerenciales...”.

El mismo documento señala: “...con el objeto de que ese equipo local **sirva de acompañamiento en la gestión, asesorando y advirtiendo sobre el comportamiento de las listas de espera...**”. Negrita y subrayado no pertenecen al original.



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

Mediante oficio GM- AJD-5071-2014, del 22 de abril 2014, la Gerencia Médica efectuó un recordatorio a los Directores de Hospitales y Áreas de Salud sobre lo regulado en el Reglamento de Funcionamiento de la Unidad Técnica de Listas de Espera, además de la optimización de los recursos para la buena gestión hospitalaria, partiendo del plazo operativo de noventa días naturales u otros diferenciados por la Unidad Técnica de Listas de Espera, con el objetivo de garantizar una atención oportuna y de calidad en los servicios de salud de los establecimientos de la CCSS.

La Ley General de Control Interno en el artículo 12 relacionado con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en materia de control interno, indica que les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

El Dr. Douglas Montero Chacón, Director General, indicó en oficio DGHM-1797-2016, del 15 de julio 2016, que el Grupo Gestor se reúne todos los terceros lunes de cada mes, señalando que las reuniones se realizaban sin tomar acta. No obstante lo anterior, este Órgano de Control y Fiscalización señala que las causas también se pueden adjudicar según las competencias, a la falta de observación y aplicación de la normativa aplicable orientada a la ejecución eficiente y eficaz de la gestión por parte de la Administración Activa, donde se definan, implanten, verifiquen y perfeccionen los procesos teniendo en cuenta los riesgos asociados a las listas de espera.

La falta de información documental acerca de las gestiones que realiza el Grupo Gestor de Listas de Espera del hospital México, genera incertidumbre acerca de las acciones que se encuentran efectuando en relación con el análisis, seguimiento y control de esas listas, máxime tratándose de reuniones una vez al mes, en las cuales podrían perder la congruencia de los posibles acuerdos tomados, debilidades que darán como resultado una posible afectación al usuario final en recibir los servicios de salud con oportunidad, lo que podría conllevar a un riesgo de mayor deterioro en la salud de los pacientes.

6.3. INCONSISTENCIAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se determinó que los registros incluidos en las bases de datos de las listas de espera de Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico y quirúrgicos presentan inconsistencias o falta de información como números de identificación, apellidos, nombres, números de teléfono y otros. Además, errores en las fechas de registro en relación con las de atención, como se muestra a continuación:



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

TABLA N° 7
INCONSISTENCIAS LISTAS DE ESPERA DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA,
PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO Y QUIRÚRGICOS HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

	TOTAL INCONSISTENCIAS PACIENTES	
	PENDIENTES	RESUELTAS
Consulta Externa	0	398
Procedimientos de Diagnóstico	43	32
Procedimientos Quirúrgicos	4	611

Fuente: Base de datos Grupo Gestor Lista de Espera.

En el caso de la lista de espera de la Consulta Externa Especializada, aunque 398 inconsistencias se registraron como ya resueltas, se mantienen debilidades en cuanto al llenado de las casillas y la información correspondiente a los datos.

Para los procedimientos de diagnóstico ambulatorios, se observan 43 registros de pacientes pendientes de atención con incongruencias en la información y, en el listado de procedimientos quirúrgicos, 611 inconsistencias.

Por otro lado, se determinó que 42.612 pacientes -entre casos pendientes y resueltos- que ingresaron a la lista de espera de procedimientos quirúrgicos, se clasificaron "Sin Especificar", generando incertidumbre acerca del control y gestión del sistema, en virtud de que se desconoce de dónde provienen (Ver **Anexo 6**).

La Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos emitida por la Gerencia Médica en setiembre 2015, señala en relación con el proceso de inclusión de pacientes en la lista de espera de procedimientos médicos y quirúrgicos, que una vez que se cuente con la debida indicación médica para la inclusión de un paciente en lista de espera y ésta se haya documentado de forma idónea en el expediente de salud por parte del médico competente, el funcionario designado en cada centro de salud (médico, funcionario de REDES, personal secretarial u oficinista) deberá incluir el caso en la base de datos o sistema de información que se esté utilizando.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V Normas sobre Sistemas de Información, señalan:



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

“5.1 Sistemas de Información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales”.

5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento”.

La Dra. Gabriela Guevara Rivera, Gestora de Listas de Espera, señaló que: “...Porque al ser un sistema digitalizado de ingreso de pacientes, manejado por muchos funcionarios, depende del digitador de la información”.

Esta Auditoría indica también, el cuidado y atención que deben tener los funcionarios del hospital al momento de ingresar la información en los sistemas diseñados para tal función, aunado al menoscabo del análisis de los errores donde pueda evidenciarse éstos por medio de la base de datos.

Asimismo, la Dra. Guevara Rivera agregó que: “Los especialistas al valorar los usuarios y deciden que se les debe realizar un procedimiento le extienden la solicitud del procedimiento, los sellos de la especialidad son colocados en las solicitudes, por lo que en algunas ocasiones no se puede distinguir entre usuarios internados de la consulta, o bien los digitadores no ingresan la información”.

De lo indicado anteriormente, esta Auditoría señala también la falta de cuidado de los funcionarios al momento de incluir la información en la papelería correspondiente, como también la escasa verificación de la misma al momento de registrarla en los sistemas que alimentan las bases de datos, como la estadística del nosocomio.

La omisión de información de pacientes en las bases de datos como el ingreso de la misma de forma errónea, conlleva a que la toma de decisiones se vea afectada, por cuanto no serían parámetros confiables que puedan utilizarse para definir estrategias para la disminución de las listas de espera, además de que repercute directamente en la oportunidad con que se pueda localizar al paciente para comunicarle lo correspondiente a su caso, como la programación de una cita o cirugía.



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

CONCLUSIONES

La presente evaluación permitió evidenciar que el hospital México presenta debilidades en cuanto al control, gestión y seguimiento en el manejo de las listas de espera en Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnósticos ambulatorios y quirúrgicos.

Se determinó la existencia de plazos prolongados de espera para pacientes en la resolución de sus procedimientos, lo que podría tener una repercusión adversa en el estado de salud de las personas que se encuentran en esa condición.

En tal sentido, se requiere una eficiente administración y depuración de las listas de espera, aplicando los procedimientos y criterios de priorización que permitan gestionar los casos pendientes con eficiencia, oportunidad y calidez, aspecto sobre el cual la institución ha hecho énfasis, por ser uno de los aspectos más señalados a mejorar dentro de los servicios brindados por la CCSS, tanto por los pacientes y autoridades de control, como por los grupos de participación ciudadana.

La importancia que reviste en este aspecto el Grupo Gestor de Listas de Espera es medular, de ahí que se debe procurar que realice las acciones correspondientes para atender cada una de las debilidades mencionadas y con ello actuar con prontitud en beneficio de la población, en especial aquellos casos con más tiempo en espera de una solución.

Dentro de este orden de ideas, es preciso mejorar la información y eliminar incongruencias en los registros de las bases de datos de las listas de espera, con el fin de coadyuvar a que dicho grupo de trabajo pueda gestionar con base en información fidedigna y oportuna, cuando la requiera para su análisis, situación que a la postre mejorará la administración del riesgo en dicho proceso.

Cabe señalar que parte de las debilidades mencionadas en el contexto de la presente evaluación ya habían sido expuestas por este Órgano de Control y Fiscalización mediante el informe ASS-039-2015, del 20 de febrero 2015, mismas que se encuentran afectando la oportunidad con que se resuelvan los casos.

RECOMENDACIONES

AL DR. DOUGLAS MONTERO CHACÓN, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL MÉXICO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Proceda a desarrollar una exhaustiva revisión de las listas de espera de Consulta Externa, procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgico, con la finalidad de estudiar aquellos casos con más tiempos de espera sin resolver y, del resultado obtenido, defina una estrategia documentada que permita depurar la lista de espera y un accionar oportuno en beneficio del paciente. Lo anterior de conformidad con lo señalado en los hallazgos 1, 2 y 3 del presente informe.
Plazo de cumplimiento: 6 meses.



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

2. Instruya al Grupo Gestor de Lista de Espera de ese hospital, para que documente las gestiones desarrolladas o acuerdos tomados de las reuniones que lleven a cabo para el manejo de las listas de espera en Consulta Externa, procedimientos de diagnóstico ambulatorio y quirúrgico. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el hallazgo 6 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 2 meses.**
3. En relación con el hallazgo 4 del presente informe, emita un recordatorio a las jefaturas médicas acerca de la importancia de resolver los casos pendientes con más años de espera a ser atendidos por medio de un procedimiento quirúrgico. **Plazo de cumplimiento: 2 meses.**
4. Efectúe una revisión de la lista de espera de procedimientos de diagnóstico ambulatorio, con la finalidad de que se determinen aquellos pacientes que cuentan con múltiples citas pendientes y, del resultado obtenido, se haga un análisis integral de cada caso para brindar una atención oportuna al usuario. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el hallazgo 5 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
5. Gestione lo pertinente para la corrección de la información que se consigna en las bases de datos de las listas de espera de Consulta Externa Especializada, procedimientos de diagnóstico y los quirúrgicos, en relación con los diagnósticos, fechas de nacimiento, números de cédula, teléfono como información personal, fechas de registro, citas y otros. Lo anterior de conformidad con lo señalado en el hallazgo 6 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
6. De conformidad con lo indicado en el hallazgo 3 de este informe, gestione lo pertinente con el fin de depurar la lista de espera quirúrgica de los casos ya resueltos, la corrección de diagnósticos diferentes, el registro de la información exacta de los números de teléfono y el análisis integral de los casos con cirugías pendientes de los pacientes GDR, LLK y SHJR. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados de esta evaluación fueron comentados el 5 de diciembre del 2016, con el Dr. Douglas Chacón Montero, Director General del hospital México, quien indicó lo siguiente:

“Recomendación 1; cambiar años por “tiempos de espera”. La Auditoría no debe de basarse en la accesibilidad a las citas nuevas por el tiempo promedio de espera, sino por el tiempo de acceso a las citas. Se enviará tabla con esa información. Tampoco se debe de contemplar en los tiempos promedios los pacientes subsecuentes, plazo de cumplimiento 3 meses.”



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

Recomendación 2; si existen actas del control de lista de espera quirúrgica, y desde julio se implementó las actas del Grupo Gestor, de lista de espera de la cual se aportará copia. Plazo de espera de cumplimiento inmediato porque ya se está cumpliendo.

Recomendación 3; es un asunto ya tratado y documentado en las Actas que se anexarán, no obstante se hará recordatorio para que tenga más peso en la percepción de los usuarios sobre la importancia. Plazo de cumplimiento inmediato.

Recomendación 4; el hospital ya realiza esta depuración cada 6 meses y se lo estará comunicando a los resultados de los últimas revisiones efectuadas, la depuración dura 30 días en procesarse. Plazo de cumplimiento 6 meses.

Recomendación 5; esta recomendación es Del Primer Nivel de Atención en relación a los datos del paciente "personales", el hospital si revisará la calidad en relación con el registro adecuado de los diagnósticos, pero si tienen que revisarse para determinar las causas asociadas. Plazo de cumplimiento 6 meses.

Recomendación 6; La primera parte sobre la depuración ya que se realiza, así como la corrección de diagnósticos desde hace varios meses (18 meses), los datos personales del paciente se corrigen pero es una responsabilidad de las Áreas de Salud y paciente manteniéndolos actualizados, y se analizará con profundidad con los 3 casos mencionados y se comunicará a la Auditoría sobre la resolución de cada uno. Plazo de cumplimiento 6 meses".

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Javier Robledo Mendoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Oscar Madrigal Benavidez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

OSC/RRS/GAP/RMJM/JRM/OMB/lbc





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

ANEXO 1
PLAZOS DE RESOLUCIÓN MÁXIMOS EN CONSULTA
EXTERNA ESPECIALIZADA PACIENTES PENDIENTES
HOSPITAL MÉXICO PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

ESPECIALIDAD	PLAZO MÁXIMO ²			NÚMERO DE PACIENTES PENDIENTES POR ESPECIALIDAD
	PENDIENTE			
	DÍAS	MESES	AÑOS	
Oncología	529	18	1,5	5854
Urología	506	17	1,4	5298
Neurocirugía	495	17	1,4	2025
Densitometría Ósea	490	16	1,4	2600
Oftalmología	490	16	1,4	4022
Cirugía General Secc. 11	475	16	1,3	3415
Vascular Periférico	473	16	1,3	1222
Neurología	468	16	1,3	1763
Ortopedia	463	15	1,3	4347
Ginecología	463	15	1,3	5633
Medicina Interna	461	15	1,3	4343
Cardiología	461	15	1,3	4450
Alergología	459	15	1,3	764
Radioterapia	451	15	1,3	2176
Endocrinología	447	15	1,2	3526
Cirugía Reconstructiva Secc 4	427	14	1,2	849
Infectología	426	14	1,2	1095
Gastroenterología	417	14	1,2	3563
Psicología Clínica	412	14	1,1	887
Reumatología	411	14	1,1	4086
Neumología	400	13	1,1	2705
Cirugía Maxilofacial	400	13	1,1	1738
Hematología	398	13	1,1	2386
Otorrinolaringología	396	13	1,1	3264
Nefrología	386	13	1,1	3100
Optometría	383	13	1,1	80
Psiquiatría	377	13	1,0	532

² Tiempo de atención



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

Dermatología	374	12	1,0	3187
Nutrición	371	12	1,0	1098
Clínica Cirugía Hepatobiliar	371	12	1,0	248
Fisiatría	371	12	1,0	205
Salud Mental	355	12	1,0	433
Cirugía Tórax y Cardiovascular	336	11	0,9	85
Terapia De Lenguaje	323	11	0,9	301
Salud Ocupacional	275	9	0,8	800
Medicina Nuclear	274	9	0,8	123
Psicología Oncología	245	8	0,7	435
Clínica Metabólica	231	8	0,6	301
Farmacia	197	7	0,5	188
Neonatología	189	6	0,5	21
Prenatal	188	6	0,5	343
Consulta Diabéticos	185	6	0,5	177
Trabajo Social	184	6	0,5	158
Emergencias Quirúrgicas	153	5	0,4	166
Charla Cx Ambulatoria	117	4	0,3	45
Agenda Simulación de TAC	4	0	0,0	8
Total General				84.045

Fuente: Base de datos -Dra. Gabriela Guevara, Gestora Grupo Lista de Espera



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

ANEXO 2
PACIENTES PENDIENTES DE RESOLVER CON MAYOR TIEMPO EN LISTA DE ESPERA
POR SERVICIO, ESPECIALIDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: 26 DE AGOSTO 2009 AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA	
						MESES	AÑOS
CARDIOLOGIA	Ecocardiograma	500920737	27/11/2015	28/11/2016	PENDIENTE	12	1
		503030906	16/11/2015	14/11/2016	PENDIENTE	12	1
		107720130	23/11/2015	14/11/2016	PENDIENTE	12	1
	Electrocardiograma	201840509	18/08/2015	29/09/2016	PENDIENTE	14	1,1
		500970729	05/10/2015	14/11/2016	PENDIENTE	14	1,1
		602800630	22/09/2015	28/10/2016	PENDIENTE	13	1,1
	Pruebas de Esfuerzo	203640947	03/11/2015	26/10/2016	PENDIENTE	12	1
		203340161	02/11/2015	25/10/2016	PENDIENTE	12	1
401470134		26/10/2015	14/09/2016	PENDIENTE	11	0,9	
DENSITOMETRIA OSEA	Densitometría Ósea	104180881	18/05/2016	20/09/2017	PENDIENTE	16	1,4
		501510670	03/02/2016	01/06/2017	PENDIENTE	16	1,3
		501070778	07/03/2016	26/06/2017	PENDIENTE	16	1,3
GASTROENTEROLOGIA	C.P.R.E.	202850644	08/06/2016	14/12/2016	PENDIENTE	6	0,5
		800120412	30/03/2016	31/08/2016	PENDIENTE	5	0,4
		205650674	18/05/2016	05/10/2016	PENDIENTE	5	0,4
	Colonoscopia	202550286	05/10/2015	06/10/2016	PENDIENTE	12	1
		110280326	23/12/2015	21/11/2016	PENDIENTE	11	0,9
		112720008	13/01/2016	21/11/2016	PENDIENTE	10	0,9
	Gastroscopias	106360086	26/10/2015	14/11/2016	PENDIENTE	13	1,1
		601350341	13/10/2015	11/10/2016	PENDIENTE	12	1
114530487		18/09/2015	08/09/2016	PENDIENTE	12	1	
GINECOLOGIA	Urodinamia	501370606	30/11/2015	13/09/2016	PENDIENTE	10	0,8
		601210983	30/11/2015	13/09/2016	PENDIENTE	10	0,8
		105330597	01/12/2015	13/09/2016	PENDIENTE	10	0,8
MEDICINA NUCLEAR	Administración Terapia Yodo I 131	900590851	17/05/2016	21/07/2016	PENDIENTE	2	0,2
		600620090	07/06/2016	28/07/2016	PENDIENTE	2	0,1
		502210021	07/06/2016	28/07/2016	PENDIENTE	2	0,1
NEUROLOGIA	Electroencefalograma	401880368	16/12/2015	22/11/2016	PENDIENTE	11	0,9
		112030935	17/12/2015	21/11/2016	PENDIENTE	11	0,9
		106190101	21/10/2015	19/09/2016	PENDIENTE	11	0,9
OFTALMOLOGIA	Laser Argón	900700920	30/09/2015	14/11/2016	PENDIENTE	14	1,1



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

ANEXO 2
PACIENTES PENDIENTES DE RESOLVER CON MAYOR TIEMPO EN LISTA DE ESPERA
POR SERVICIO, ESPECIALIDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: 26 DE AGOSTO 2009 AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA	
OTORRINOLARINGOLOGIA		202830222	05/10/2015	01/09/2016	PENDIENTE	11	0,9
		301310707	04/04/2016	14/11/2016	PENDIENTE	7	0,6
	Endoscopias O R L	101810297	20/10/2015	25/10/2016	PENDIENTE	12	1
		502020009	23/11/2015	14/11/2016	PENDIENTE	12	1
		601110890	06/10/2015	23/08/2016	PENDIENTE	11	0,9
	Potencial Evocado O R L	501300808	05/04/2016	05/12/2016	PENDIENTE	8	0,7
		103520473	03/03/2016	01/11/2016	PENDIENTE	8	0,7
		502260448	25/04/2016	07/11/2016	PENDIENTE	7	0,5

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera-



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

ANEXO 3
LISTA DE PACIENTES RESUELTOS CON MAYOR TIEMPO
POR SERVICIO, ESPECIALIDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIOS
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: 26 DE AGOSTO 2009 AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA		
						MESES	AÑOS	
CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA CARDIO	600490991	30/06/2010	08/12/2011	RESUELTO	17,55	1,5	
		600490991	12/07/2011	07/12/2012	RESUELTO	17,16	1,4	
		115480816	27/06/2011	29/10/2012	RESUELTO	16,36	1,4	
		601190630	08/07/2011	01/11/2012	RESUELTO	16,10	1,3	
		502750035	08/07/2011	01/11/2012	RESUELTO	16,10	1,3	
	ELECTROCARDIOGRAMA CARDIO	202740790	15/07/2011	30/11/2012	RESUELTO	16,83	1,4	
		302110128	15/07/2011	30/11/2012	RESUELTO	16,83	1,4	
		400690760	26/07/2011	30/11/2012	RESUELTO	16,46	1,4	
		502750035	08/07/2011	01/11/2012	RESUELTO	16,09	1,3	
		400870722	12/07/2011	05/11/2012	RESUELTO	16,09	1,3	
	PRUEBAS DE ESFUERZO CARDIO	601190630	08/07/2011	08/11/2012	RESUELTO	16,34	1,4	
		502750035	08/07/2011	08/11/2012	RESUELTO	16,34	1,4	
		202640950	08/07/2011	29/10/2012	RESUELTO	16,00	1,3	
500870548		08/07/2011	25/10/2012	RESUELTO	15,87	1,3		
		104570850	05/07/2011	10/10/2012	RESUELTO	15,47	1,3	
DENSITOMETRIA OSEA	DENSITOMETRIA OSEA	202750263	12/06/2014	14/12/2015	RESUELTO	18,36	1,5	
		202200632	09/06/2014	09/12/2015	RESUELTO	18,30	1,5	
		202860231	09/06/2014	09/12/2015	RESUELTO	18,29	1,5	
		104070061	09/06/2014	09/12/2015	RESUELTO	18,29	1,5	
		401020399	23/06/2014	23/12/2015	RESUELTO	18,29	1,5	
GASTROENTEROLOGIA	C.P.R.E.	503690434	29/07/2010	02/03/2011	RESUELTO	7,23	0,6	
		601900900	08/04/2015	21/10/2015	RESUELTO	6,56	0,5	
		202220158	05/01/2011	20/07/2011	RESUELTO	6,56	0,5	
		101500538	21/08/2013	26/02/2014	RESUELTO	6,33	0,5	
		204410506	11/11/2009	19/05/2010	RESUELTO	6,32	0,5	
	COLONOSCOPIA	401250993	14/05/2012	19/12/2013	RESUELTO	19,48	1,6	
		301800652	14/05/2012	19/12/2013	RESUELTO	19,48	1,6	
		207030820	14/05/2012	19/12/2013	RESUELTO	19,48	1,6	
		600700680	14/05/2012	12/12/2013	RESUELTO	19,25	1,6	
			302430623	14/05/2012	05/12/2013	RESUELTO	19,02	1,6
	GASTROSCOPIAS	102790919	07/08/2013	20/10/2014	RESUELTO	14,66	1,2	
		301590454	23/08/2012	22/10/2013	RESUELTO	14,19	1,2	
		501710415	11/08/2011	19/09/2012	RESUELTO	13,54	1,1	
501260030		21/11/2012	03/12/2013	RESUELTO	12,60	1,0		



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

SERVICIO	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA	
						MESES	AÑOS
		104850167	16/11/2010	28/11/2011	RESUELTO	12,59	1,0
GINECOLOGIA	L.E.E.P. GINE	203730579	25/06/2012	08/01/2013	RESUELTO	6,60	0,5
		102920353	09/10/2012	09/04/2013	RESUELTO	6,10	0,5
		109730393	07/01/2014	08/07/2014	RESUELTO	6,10	0,5
		701250755	04/12/2012	04/06/2013	RESUELTO	6,10	0,5
		114240917	08/09/2014	19/01/2015	RESUELTO	4,47	0,4
	URODINAMIA GINE	302480459	14/11/2013	02/12/2014	RESUELTO	12,80	1,1
		202630305	21/11/2013	02/12/2014	RESUELTO	12,56	1,0
		204250279	21/11/2013	02/12/2014	RESUELTO	12,56	1,0
		109080675	07/11/2013	04/11/2014	RESUELTO	12,09	1,0
		203310302	19/12/2013	02/12/2014	RESUELTO	11,63	1,0
MEDICINA NUCLEAR	ADMINIS. TERAPIA YODO I 131	600660983	17/02/2011	04/08/2011	RESUELTO	5,63	0,5
		400820910	20/11/2014	09/04/2015	RESUELTO	4,70	0,4
		204130994	22/07/2014	27/11/2014	RESUELTO	4,29	0,4
		105220245	03/02/2015	04/06/2015	RESUELTO	4,06	0,3
		600780662	10/07/2015	05/11/2015	RESUELTO	3,96	0,3
NEUROLOGIA	ELECTROENCEF.CON.S.EXTERNA	402230873	14/10/2014	05/11/2015	RESUELTO	12,93	1,1
		110400639	02/10/2014	21/10/2015	RESUELTO	12,83	1,1
		402040909	16/10/2014	03/11/2015	RESUELTO	12,80	1,1
		115330784	04/11/2013	13/11/2014	RESUELTO	12,50	1,0
		402380570	20/08/2012	20/08/2013	RESUELTO	12,20	1,0
OFTALMOLOGIA	CIRUGIA AMBULATORIA OFTALMO	a000027977	10/01/2013	16/07/2013	RESUELTO	6,26	0,5
		400670395	11/07/2011	12/01/2012	RESUELTO	6,20	0,5
		302290465	06/09/2010	17/02/2011	RESUELTO	5,50	0,5
		116610383	02/11/2011	14/03/2012	RESUELTO	4,47	0,4
		201780831	21/03/2013	16/07/2013	RESUELTO	3,93	0,3
	LASER ARGON OFTALMOLOGIA	102330766	16/07/2010	19/09/2011	RESUELTO	14,36	1,2
		401030820	07/07/2011	10/07/2012	RESUELTO	12,33	1,0
		202520091	09/06/2011	21/05/2012	RESUELTO	11,60	1,0
		301260625	04/02/2015	18/11/2015	RESUELTO	9,60	0,8
	YAG LASER OFTALMOLOGIA	501480834	20/12/2011	06/09/2012	RESUELTO	8,73	0,7
		201480561	29/08/2011	18/09/2012	RESUELTO	12,90	1,1
		105560611	14/09/2011	02/10/2012	RESUELTO	12,83	1,1
		900390127	24/06/2010	12/07/2011	RESUELTO	12,80	1,1
		102760167	12/09/2011	18/09/2012	RESUELTO	12,44	1,0
		400650394	22/08/2011	07/08/2012	RESUELTO	11,73	1,0



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SERVICIO	PROCEDIMIENTO	IDENTIFICACION	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CITA	ESTADO DE LA CITA	TIEMPO EN LISTA DE ESPERA	
						MESES	AÑOS
OTORRINOLARINGOLOGIA	ENDOSCOPIAS O R L	702570230	06/10/2011	08/11/2012	RESUELTO	13,33	1,1
		103920916	09/11/2010	06/12/2011	RESUELTO	13,10	1,1
		110770786	06/11/2012	26/11/2013	RESUELTO	12,87	1,1
		205420273	19/10/2010	08/11/2011	RESUELTO	12,87	1,1
		501950258	30/06/2011	16/07/2012	RESUELTO	12,77	1,1
	POTENCIAL EVOCADO O R L	107890669	02/12/2010	17/08/2011	RESUELTO	8,63	0,7
		302570265	20/02/2013	16/10/2013	RESUELTO	7,96	0,7
		503320250	11/01/2013	02/09/2013	RESUELTO	7,83	0,7
		900560756	30/07/2010	22/02/2011	RESUELTO	6,93	0,6
		106450371	12/05/2015	30/11/2015	RESUELTO	6,75	0,6

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera-



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

ANEXO 4
LISTA ESPERA DE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS PENDIENTES CON MAYOR PLAZO
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO	ESPECIALIDAD	IDENTIFICACION	PLAZO ESPERA			ESTADO CITA	
			FECHA REGISTRO	DÍAS	MESES		AÑOS
CIRUGIA	Ortopedia	700300194	03/01/2008	3.101	103	9	Pendiente
		202310419	04/01/2008	3.100	103	9	Pendiente
	Cirugía General	401720921	18/02/2010	2.324	77	6	Pendiente
		603040561	15/03/2010	2.299	77	6	Pendiente
	Vascular Periférico	105140803	06/05/2010	2.247	75	6	Pendiente
		110000906	02/09/2010	2.128	71	6	Pendiente
	Cirugía de Tórax Y Cardiovascular	106090584	08/09/2010	2.122	71	6	Pendiente
		116090368	02/01/2011	2.006	67	6	Pendiente
	Cirugía Maxilo Facial	206230947	11/02/2011	1.966	66	5	Pendiente
		503380102	30/03/2011	1.919	64	5	Pendiente
	Otorrinolaringología	110270187	14/02/2013	1.232	41	3	Pendiente
		103770037	26/03/2013	1.192	40	3	Pendiente
	Urología	202960632	23/02/2013	1.223	41	3	Pendiente
		202570846	24/06/2013	1.102	37	3	Pendiente
	Cirugía Reconstructiva	501740797	29/05/2013	1.128	38	3	Pendiente
		501960711	26/06/2013	1.100	37	3	Pendiente
Neurocirugía	108510209	27/03/2014	826	28	2	Pendiente	
	203060518	15/05/2014	777	26	2	Pendiente	
Oftalmología	401670135	06/01/2015	541	18	2	Pendiente	
	302090183	06/01/2015	541	18	2	Pendiente	
GINECO-OBSTETRICIA	Ginecología	104061110	19/10/2011	1.716	57	5	Pendiente
		A000150935	13/07/2012	1.448	48	4	Pendiente
	Obstetricia	502960278	30/04/2012	1.522	51	4	Pendiente
401610470		13/08/2012	1.417	47	4	Pendiente	
CTHCH	Centro de Transplante Hepático	107690166	22/07/2013	1.074	36	3	Pendiente
		400880619	13/12/2013	930	31	3	Pendiente
CARDIOLOGÍA	Cardiología	203780067	24/05/2010	2.229	74	6	Pendiente
		600880930	06/02/2012	1.606	54	4	Pendiente

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera-.



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

ANEXO 5
VARIEDAD DE CITAS PENDIENTES EN PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICOS AMBULATORIOS
POR PACIENTES PENDIENTES (EJEMPLOS)
HOSPITAL MÉXICO
Período: al 30 de junio 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO	IDENTIFICACIÓN	APELLIDO	APELLIDO	NOMBRE	FECHA REGISTRO	FECHA CITA	ESTADO CITA	
CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA	103280669	CAMBRONERO	MOLINA	RODOLFO	04/04/2016	05/08/2016	PENDIENTE	
						08/02/2016	06/09/2016	PENDIENTE	
		204840518	PORRAS	ARIAS	CARLOS EDUARDO	24/06/2016	23/09/2016	PENDIENTE	
						24/06/2016	20/12/2016	PENDIENTE	
		2430086666	LEMMA	NOINDICAOTRO	FIORENZA	29/02/2016	16/08/2016	PENDIENTE	
						29/02/2016	24/08/2016	PENDIENTE	
		301881383	ROBLES	ABARCA	LIDIA MARIA	17/02/2016	18/10/2016	PENDIENTE	
						17/02/2016	16/12/2016	PENDIENTE	
		502980466	ESPINOZA	MIRANDA	MARLENE DE LOS ANGELES	30/05/2016	04/08/2016	PENDIENTE	
						25/04/2016	29/08/2016	PENDIENTE	
		602150717	SOLANO	FERNANDEZ	YANDELI	22/12/2015	15/07/2016	PENDIENTE	
						26/01/2016	26/08/2016	PENDIENTE	
		104100524	ROMERO	PEÑA	GABRIEL	02/02/2016	05/08/2016	PENDIENTE	
						02/02/2016	10/08/2016	PENDIENTE	
		ELECTROCARDIOGRAMA	501880128	RAMIREZ	MURILLO	OLGA	17/06/2016	04/11/2016	PENDIENTE
							02/06/2016	05/12/2016	PENDIENTE
	301290393		ABARCA	MORALES	OSCAR	29/03/2016	19/08/2016	PENDIENTE	
						29/03/2016	19/09/2016	PENDIENTE	
	202400386		QUESADA	SANCHO	FABIO	24/05/2016	26/07/2016	PENDIENTE	
						05/05/2016	27/10/2016	PENDIENTE	
	101950964		NARANJO	QUESADA	JOSE CRUZ	14/01/2016	03/08/2016	PENDIENTE	
						14/01/2016	30/08/2016	PENDIENTE	
	105270893		RECIO	SALAS	MIGUEL ANGEL	18/02/2016	05/09/2016	PENDIENTE	
						18/01/2016	21/11/2016	PENDIENTE	
	800460687		LANDAVERDE	ROMERO	MELBA	10/05/2016	22/07/2016	PENDIENTE	
						06/05/2016	30/08/2016	PENDIENTE	
	301930040		CAMACHO	SOLANO	MARGARITA	01/02/2016	22/08/2016	PENDIENTE	
						22/12/2015	01/08/2016	PENDIENTE	
	400860773		SANCHEZ	ZARATE	WILFRIDO	07/03/2016	12/12/2016	PENDIENTE	
						02/10/2015	03/10/2016	PENDIENTE	
	201650484		ARCE	LEIVA	ENILDA	10/05/2016	12/08/2016	PENDIENTE	
						12/01/2016	14/11/2016	PENDIENTE	
202420637	UGALDE	MAROTO	MARIA CECILIA	15/03/2016	15/07/2016	PENDIENTE			
				16/06/2016	17/11/2016	PENDIENTE			
106130242	AGUERO	FALLAS	LEDA MARIA	03/12/2015	22/08/2016	PENDIENTE			
				03/12/2015	20/10/2016	PENDIENTE			
103640328	MONTERO	HIDALGO	GUIDO	06/06/2016	13/07/2016	PENDIENTE			
				08/02/2016	05/08/2016	PENDIENTE			
106330290	MC QUIDDY	ARTAVIA	ERIKA MARIA	18/04/2016	18/07/2016	PENDIENTE			
				18/03/2016	03/08/2016	PENDIENTE			
106930112	BERMUDEZ	ZUÑIGA	LUISA MARIA DEL CARMEN	03/05/2016	17/08/2016	PENDIENTE			
				01/12/2015	04/07/2016	PENDIENTE			
	PRUEBAS DE ESFUERZO CARDIO	301991498	BURGOS	BRAVO	ROXANA	07/01/2016	14/07/2016	PENDIENTE	
						22/12/2015	28/09/2016	PENDIENTE	
		102750941	GUTIERREZ	LOPEZ	EDGAR	20/04/2016	18/11/2016	PENDIENTE	
						20/04/2016	23/11/2016	PENDIENTE	
DENSITOMETRIA OSEA	DENSITOMETRIA OSEA	400870025	RUIZ	RAMIREZ	VIRGINIA SOCORRO	08/10/2015	28/09/2016	PENDIENTE	
						28/06/2016	10/07/2017	PENDIENTE	
		202050332	VIQUEZ	HERRERA	ELIZABETH	24/02/2016	31/01/2017	PENDIENTE	



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

ANEXO 5
VARIEDAD DE CITAS PENDIENTES EN PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICOS AMBULATORIOS
POR PACIENTES PENDIENTES (EJEMPLOS)
HOSPITAL MÉXICO
Período: al 30 de junio 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO	IDENTIFICACIÓN	APELLIDO	APELLIDO	NOMBRE	FECHA REGISTRO	FECHA CITA	ESTADO CITA
						27/10/2015	20/10/2016	PENDIENTE
						14/06/2016	21/06/2017	PENDIENTE
		103530404	UMAÑA	HERNANDEZ	MARIA DE LOS ANGELES	05/10/2015	26/09/2016	PENDIENTE
						19/04/2016	19/04/2017	PENDIENTE
		103640632	SANTANA	SOLANO	LEDA MARIA	03/08/2015	12/07/2016	PENDIENTE
						14/12/2015	07/12/2016	PENDIENTE
		900170650	MARTINEZ	ROJAS	ISABEL MARIA	28/09/2015	12/09/2016	PENDIENTE
						15/10/2015	05/10/2016	PENDIENTE
		502180340	CARVAJAL	LOBO	ANA MARIAX	02/05/2016	03/05/2017	PENDIENTE
						02/05/2016	04/05/2017	PENDIENTE
		502330938	BARBOZA	CASTILLO	AUREA MARIA	05/04/2016	04/04/2017	PENDIENTE
						30/06/2016	11/07/2017	PENDIENTE
		800980015	AL MASAIID	ABU HASSAN	OMAR	26/11/2015	22/11/2016	PENDIENTE
						23/06/2016	05/07/2017	PENDIENTE
		502790015	LOPEZ	PEREZ	YESSENIA DE LOS ANGELES	28/03/2016	22/03/2017	PENDIENTE
						02/05/2016	03/05/2017	PENDIENTE
		501180922	BALTODANO	BALTODANO	MARIA MARTINA	22/02/2016	10/01/2017	PENDIENTE
						12/05/2016	18/05/2017	PENDIENTE
		600910281	ACOSTA	GOMEZ	MARIA DESIDERIA	03/08/2015	12/07/2016	PENDIENTE
						29/03/2016	27/03/2017	PENDIENTE
		601440912	GONZALEZ	LORIA	EDWIN DE GERARDO	26/02/2016	30/01/2017	PENDIENTE
						08/12/2015	08/12/2016	PENDIENTE
		501250905	BONILLA	VILLEGAS	MARIA DE LOS ANGELES	27/08/2015	10/08/2016	PENDIENTE
						14/03/2016	09/03/2017	PENDIENTE
		900290946	CORDERO	HERRERA	MARIA DEL CARMEN	07/09/2015	23/08/2016	PENDIENTE
						28/04/2016	27/04/2017	PENDIENTE
		900790983	ESPINOZA	MENA	LAURA CECILIA	28/07/2015	04/07/2016	PENDIENTE
						06/10/2015	27/09/2016	PENDIENTE
		204170660	VEGA	MORA	GRACE MARIA	29/10/2015	31/10/2016	PENDIENTE
						25/11/2015	28/11/2016	PENDIENTE
		24650823	RIVAS	REYES	MERCEDES	31/03/2016	29/03/2017	PENDIENTE
						08/04/2016	10/04/2017	PENDIENTE
		24957064	CASTAÑO	DE GIRALDO	MARIA DORA	14/12/2015	06/12/2016	PENDIENTE
						17/02/2016	13/02/2017	PENDIENTE
		401160079	CRUZ	CORDERO	MARIA DEL ROCIO	11/05/2016	16/05/2017	PENDIENTE
						12/05/2016	17/05/2017	PENDIENTE
		301920861	MOLINA	QUESADA	GLADYS	12/01/2016	04/01/2017	PENDIENTE
						07/06/2016	12/06/2017	PENDIENTE
		500930404	CARMONA	CARMONA	ZELEDONIA ADALINDA	31/03/2016	29/03/2017	PENDIENTE
						23/03/2016	23/03/2017	PENDIENTE
		400670742	ALFARO	PICADO	TERESITA	05/10/2015	26/09/2016	PENDIENTE
						12/05/2016	17/05/2017	PENDIENTE
		401470411	CHACON	VILLALOBOS	CARMEN MARIA	01/10/2015	20/09/2016	PENDIENTE
						29/01/2016	24/01/2017	PENDIENTE
		501090673	JAEN	QUESADA	BERTA NERY DEL SOCORRO	28/07/2015	07/07/2016	PENDIENTE
						31/05/2016	19/06/2017	PENDIENTE



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

ANEXO 5
VARIEDAD DE CITAS PENDIENTES EN PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICOS AMBULATORIOS
POR PACIENTES PENDIENTES (EJEMPLOS)
HOSPITAL MÉXICO
Período: al 30 de junio 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO	IDENTIFICACIÓN	APELLIDO	APELLIDO	NOMBRE	FECHA REGISTRO	FECHA CITA	ESTADO CITA	
		203220122	MADRIGAL	MOYA	MARIO GERARDO	23/11/2015	17/11/2016	PENDIENTE	
						01/07/2016	31/07/2017	PENDIENTE	
		201790085	CASTRO	ZAMORA	EMILDA		07/01/2016	29/12/2016	PENDIENTE
						24/06/2016	06/07/2017	PENDIENTE	
		201970681	QUIROS	ROBLES	MARIA JUANA		28/07/2015	04/07/2016	PENDIENTE
						04/09/2015	01/09/2016	PENDIENTE	
		202821353	SIBAJA	PORRAS	NOEMY		17/08/2015	27/07/2016	PENDIENTE
						17/08/2015	28/07/2016	PENDIENTE	
		202060561	DELGADO	DELGADO	EDITH TEODOLINDA		14/06/2016	21/06/2017	PENDIENTE
						17/06/2016	28/06/2017	PENDIENTE	
		102290196	CHACON	CARVAJAL	BLANCA ROSA		06/04/2016	04/04/2017	PENDIENTE
						13/06/2016	20/06/2017	PENDIENTE	
		105700982	CAMPOS	BONILLA	MARJORIE DE FATIMA		22/03/2016	21/03/2017	PENDIENTE
						24/05/2016	31/05/2017	PENDIENTE	
		102500934	MORA	MORA	MIREYA		11/02/2016	25/01/2017	PENDIENTE
				11/02/2016	26/01/2017	PENDIENTE			
GASTROENTEROLOGIA	C.P.R.E.	800120412	DE BEDOUT	ACUÑA	RODRIGO		30/03/2016	03/08/2016	PENDIENTE
						30/03/2016	31/08/2016	PENDIENTE	
	COLONOSCOPIA	103150558	HERNANDEZ	RAMIREZ	MARIA ELENA		10/05/2016	20/09/2016	PENDIENTE
						10/05/2016	10/10/2016	PENDIENTE	
		301880756	SANABRIA	ARCE	EDWIN GERARDO		23/06/2016	11/07/2016	PENDIENTE
						23/06/2016	18/07/2016	PENDIENTE	
	202550286	LEON	HERRERA	FLOR MARIA		12/02/2016	04/10/2016	PENDIENTE	
					05/10/2015	06/10/2016	PENDIENTE		
	900690024	GUEVARA	OBANDO	MARIA FELICIA		02/06/2016	19/09/2016	PENDIENTE	
					02/06/2016	22/11/2016	PENDIENTE		
	GASTROSCOPIAS	204350275	CHAVARRIA	VILLALOBOS	SEIDY MARIA		11/05/2016	03/10/2016	PENDIENTE
						11/05/2016	05/10/2016	PENDIENTE	
		501920457	RODRIGUEZ	SANTANA	PATRICIO		17/05/2016	29/08/2016	PENDIENTE
						17/05/2016	19/09/2016	PENDIENTE	
		601530400	QUESADA	LOPEZ	MARIA ISABEL DE LOS ANGELES		01/03/2016	03/08/2016	PENDIENTE
		301840979	TORRES	BRAVO	ANA ISABEL		17/05/2016	29/09/2016	PENDIENTE
						17/05/2016	21/11/2016	PENDIENTE	
		302750903	GAMBOA	QUIROS	GEIDY YOLENY		09/02/2016	27/09/2016	PENDIENTE
						21/01/2016	21/09/2016	PENDIENTE	
		401490156	VARELA	ARAYA	MARIA ISABEL DEL CARMEN		07/06/2016	07/09/2016	PENDIENTE
					07/06/2016	08/09/2016	PENDIENTE		
202830235		CASTRO	HERNANDEZ	LEDA		11/02/2016	28/09/2016	PENDIENTE	
				11/02/2016	24/10/2016	PENDIENTE			
110970232	SOTO	ARCE	PABLO ALEJANDRO		22/06/2016	08/08/2016	PENDIENTE		
				22/06/2016	10/08/2016	PENDIENTE			
104000724	CHAVARRIA	VEGA	GERARDO ALBERTO		28/06/2016	28/09/2016	PENDIENTE		
				28/06/2016	13/10/2016	PENDIENTE			
106820770	GARCIA	HERNANDEZ	KATTIA MARIA		27/06/2016	29/08/2016	PENDIENTE		
					07/12/2015	18/10/2016	PENDIENTE		



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

ANEXO 5
VARIEDAD DE CITAS PENDIENTES EN PROCEDIMIENTOS DE DIAGNÓSTICOS AMBULATORIOS
POR PACIENTES PENDIENTES (EJEMPLOS)
HOSPITAL MÉXICO
Período: al 30 de junio 2016

SERVICIO	PROCEDIMIENTO DE DIAGNÓSTICO	IDENTIFICACIÓN	APELLIDO	APELLIDO	NOMBRE	FECHA REGISTRO	FECHA CITA	ESTADO CITA
GINECOLOGIA	URODINAMIA GINE	600400055	CAMBRONERO	LEITON	MARIA ROSA	21/03/2016	24/08/2016	PENDIENTE
		203000609	VARGAS	GUTIERREZ	ANABEL	07/01/2016	04/10/2016	PENDIENTE
						25/11/2015	24/08/2016	PENDIENTE
NEUROLOGIA	ELECTROENCEF. CONS. EXTERNA	501290504	PICADO	SEGURA	WILBERT SANTIAGO	25/11/2015	30/08/2016	PENDIENTE
		402380570	ALVAREZ	SALAS	JORDY RAMON	18/04/2016	18/10/2016	PENDIENTE
		104780770	RODRIGUEZ	ROJAS	LUIS ALEJANDRO	09/03/2016	20/09/2016	PENDIENTE
OFTALMOLOGIA	LASER ARGON OFTALMOLOGIA	401160911	ARCE	BOLAÑOS	MARGARITA AMELIA DE JESUS	04/05/2016	05/12/2016	PENDIENTE
		401040450	MIRANDA	RAMIREZ	JAIME ENRIQUE	04/11/2015	04/07/2016	PENDIENTE
		203510391	RODRIGUEZ	ROJAS	MARTA IRIS	04/11/2015	26/07/2016	PENDIENTE
		106100004	ALGUERA	BOLANDI	JOSE MANUEL	30/05/2016	04/07/2016	PENDIENTE
		104880718	JIMENEZ	GARITA	JUAN DE DIOS	30/05/2016	11/07/2016	PENDIENTE
OTORRINOLARINGOLOGIA	ENDOSCOPIAS O R L	104020068	QUIROS	VALERIN	JAVIER	06/06/2016	07/07/2016	PENDIENTE
		401230484	SOLERA	GONZALEZ	JORGE LUIS DEL SOCORRO	06/06/2016	14/07/2016	PENDIENTE
		202770571	GUZMAN	ARCE	RAFAEL ANGEL	23/06/2016	07/07/2016	PENDIENTE
					23/05/2016	14/07/2016	PENDIENTE	
					15/04/2016	15/07/2016	PENDIENTE	
					11/02/2016	11/08/2016	PENDIENTE	
					23/05/2016	01/07/2016	PENDIENTE	
					01/07/2016	23/09/2016	PENDIENTE	
					10/03/2016	01/09/2016	PENDIENTE	
					10/03/2016	22/09/2016	PENDIENTE	

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera-.



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

ANEXO 6
INGRESO DE USUARIOS A LOS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS -PENDIENTES Y RESUELTOS-
POR LAS DIFERENTES INSTANCIAS HOSPITALARIAS
HOSPITAL MÉXICO
PERÍODO: 26 DE AGOSTO 2009 AL 30 DE JUNIO 2016

SERVICIO / ESPECIALIDAD	CONSULTA EXTERNA	EMERGENCIAS	EMERGENCIAS INS	HOSPITALIZACIÓN	SIN ESPECIFICAR	TOTAL GENERAL
CIRUGIA	9995	215	4	528	33035	43777
Cirugía de Tórax y Cardiovascular	21	1	1	237	830	1090
Cirugía General	4118	2	-	78	11647	15845
Cirugía Maxilo Facial	42	8	-	12	1816	1878
Cirugía Reconstructiva	854	68	1	41	3719	4683
Neurocirugía	267	120	2	128	1028	1545
Oftalmología	1873	3	-	1	4916	6793
Ortopedia	1326	8	-	1	2366	3701
Otorrinolaringología	382	1	-	21	1647	2051
Urología	794	4	-	3	3485	4286
Vascular Periférico	318	-	-	6	1581	1905
CENTRO DE TRANSPLANTE HEPÁTICO	7	-	-	153	2	162
Centro de Transplante Hepático	7	-	-	153	2	162
GINECO-OBSTETRICIA	1918	-	-	30	7707	9655
Ginecología	1503	-	-	22	6327	7852
Obstetricia	415	-	-	8	1380	1803
MEDICINA	541	1	-	99	1868	2509
Cardiología	541	1	-	99	1868	2509
Total General	12461	216	4	810	42612	56103

Fuente: Base de datos -Dr. Luis Gerardo Retana, Grupo Gestor Lista Espera-.