



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

AGO-47-2017
15-06-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio especial se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo, del Área Gestión Operativa, en atención a la denuncia DE-060-2016, a los efectos de evaluar la cancelación de traslados y hospedajes a la Sra. Lucía Mena Navarro en la Sucursal de San Vito, Hospital San Juan de Dios, Hospital México, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, Hospital Ciudad Neilly, Área de Salud Buenos Aires.

El resultado del estudio evidenció la existencia de debilidades en las cancelaciones de traslados y hospedajes efectuados en la Sucursal de San Vito, en razón de que los justificantes contienen errores en el llenado de la información, como es el caso del hospital San Juan de Dios, que autorizó acompañantes sin que estuvieran presentes con los pacientes, por lo que se incumple la normativa institucional.

Se evidenció también que en los hospitales San de Dios, México, Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Dr. Fernando Escalante Pradilla, Ciudad Neilly y el Área de Salud Buenos Aires, hay registros de citas médicas a nombre de la Sra. Lucía Mena Navarro, anotadas en el expediente de salud, pero que no se encuentran incluidas en el Sistema de Información Hospitalaria, como también hay citas médicas que aparecen en el Sistema que no están escritas en el expediente de la paciente.

Del mismo modo, se encontró durante la revisión de los justificantes de traslado y hospedajes, que los mismos contienen borrones, tachadura, remarcados en las horas de salida, casillas sin marcar (donde se indicar que el paciente asiste o no con acompañantes), colocación del “sticker o calcomanía” con los datos personales del paciente, sobre el número que trae impreso los justificantes, provocando que la lectura numérica sea ilegible.

Cabe indicar que sobre el tema concerniente a debilidades en el uso y manejo de justificante para el pago de traslados y hospedajes en el hospital San Juan de Dios, esta Auditoría ha sido reiterativa mediante recomendaciones pertinentes para mejorar las inconsistencias encontradas en los informes AGO-259-2012 del 4-10-2012 y AGO-212-2014 del 3-11-2014.



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

AGO-47-2017
15-06-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE LA CANCELACIÓN DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES A LA SRA. LUCÍA MENA NAVARRO, EN LA SUCURSAL DE SAN VITO, U.E. 1607 - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS U.E. 2102 - HOSPITAL MÉXICO U.E. 2104 - HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA U.E. 2101 - HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA U. E. 2701 - HOSPITAL CIUDAD NEILLY U.E. 2704 - ÁREA DE SALUD BUENOS AIRES U.E. 2732

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo 2016, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado a la atención de denuncias.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la existencia de irregularidades en la cancelación de traslados y hospedajes en la Sucursal de San Vito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la legalidad de los pagos de traslados y hospedajes realizados a la Sra. Lucía Mena Navarro y su acompañante la Sra. Xinia Mayorga Ovares.

ALCANCE

El estudio contempla la evaluación sobre la cancelación de traslados y hospedajes en la Sucursal de San Vito, en relación con la procedencia de los pagos que por este concepto se han realizado a la Sra. Lucía Mena Navarro y su acompañante la Sra. Xinia Mayorga Ovares, de conformidad con la denuncia DE-060-2016. Período del estudio del 01-03-2006 al 04-05-2016.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

- Con el propósito de cumplir los objetivos propuestos en el estudio se aplicaron los siguientes procedimientos:
- Consultas al Sistema Integrado de comprobantes (SICO)
- Revisión de estados de caja en la Sucursal de San Vito, periodo comprendido del 14 de febrero 2006 al 25-mayo 2016
- Revisión y análisis del formulario código 4 70 07 0190 “Justificantes para el pago de traslados y Hospedajes.
- Análisis de la información proporcionada por la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital San Juan de Dios; Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México y Dr. Oscar Mario Alvarado Rojas, Jefe de Consulta Externa del Hospital México; Dr. Taciano Lemos Pires, Director General del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia; Dr. Fernando Morales Martínez, Director General del hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Raúl Blanco Cervantes; Dr. Mario Arias Valle, Director General del Hospital San Vito; Dr. Alexis Rodríguez Madrigal, Director Médico del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla; Dr. William Martínez Abarca, Director Médico del Hospital Ciudad Neilly; Dr. Pablo Ortiz Roses, Director Médico del Área de Salud de Coto Brus; Dra. Hannia Obando Ortega, Directora Médica del Área de Salud Buenos Aires y Lic. Mario Jiménez Madrigal, Administrador de la Sucursal de San Vito.
- Entrevista a la Sra. Xinia Mayorga Ovaes

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292, Gaceta 169 del 4 de setiembre 2002.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Gaceta 246 del 16 de diciembre 2004.
- Instructivo para el pago de prestaciones en dinero, modificado mediante nota GDA-165-07 del 23-04-2007 y por la Junta Directiva - artículo 10 de la sesión 8712, celebrada el 23-04-2014
- Reglamento del Expediente de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva en la Sesión 7364, celebrada el 31 de agosto del 1999 y reformado su artículo 3 en la sesión 8369 del 6 de agosto del 2009

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones;



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

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...”

DENUNCIA DE-060-2016.

“En el acta administrativa de la Sucursal de San Vito del 7 de junio 2016, se hace constar que se presentó la Sra. Xinia Mayorga Ovares, a retirar su cédula de identidad y del mismo modo manifestó: Que ella no le ha prestado la cédula a Lucia y que a las citas indicadas no la ha acompañado, ya que ella desde el primero de mayo no la acompañó más, además indica que el último día que la acompañó a citas fue el 29 de abril del 2016, que regresamos de San Marcos de Tarrazú, por otro lado indica que ese día se le extravió la cédula después de asistir a la cita en el hotel donde nos hospedábamos, se me perdió antes de salir del mismo, por lo que le pregunté a la señora Lucia Mena si ella la había visto y me indicó que no, pero yo presentía que ella la tenía por lo que vine a la Sucursal a informar que la misma se me había extraviado y que si esa señora venía a cobrar pasajes a San José donde yo la acompañé en el mes de mayo no es cierto, ya que yo no la acompañé durante este mes.”

HALLAZGOS

1. - SOBRE EL LLENADO DE JUSTIFICANTES PARA EL PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES DE LA SRA. LUCIA MENA NAVARRO

Existen debilidades en pagos de traslados y hospedajes realizados a la Sra. Lucía Mena Navarro y su acompañante la Sra. Xinia Mayorga Ovares, en la Sucursal de San Vito, por cuanto, en el Hospital San Juan de Dios, se extendió justificantes autorizando el reconocimiento del pago a acompañantes sin estar presentes con los pacientes.

En Justificantes para el pago de traslados y Hospedajes, a nombre de la Sra. Lucia Mena Navarro, se verificó que contienen letras ilegibles en el llenado de los datos, no se anotan fechas de citas, se omiten los códigos de los médicos firmantes, no se marcan casillas de información, se registran números de cédulas incorrectas, tachaduras, borrones, alteraciones en las horas de salida y en los nombres de los acompañantes.

En los expedientes clínicos de la Sra. Lucía Mena Navarro, correspondientes a diferentes centros médicos, existen debilidades en los registros de atenciones médicas, así como, en los Sistemas de Información Hospitalaria.



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

La Sra. Lucía Mena Navarro, por adscripción le corresponde el hospital San Juan de Dios, no obstante, ha recibido atención médica en los hospitales Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y México.

2.1. Servicios médicos registrados por hospital a nombre de la Sra. Lucia Mena Navarro

El 30 de junio 2016, en consulta al Sistema Integrado de Pensiones (SIP) de la Sub área Gestión Operativa del Régimen No Contributivo, se verificó que la Sra. Lucia Mena Navarro recibe pensión por Invalidez, por un monto de ₡78.000.00 (setenta y ocho mil colones), la cual fue otorgada con el diagnóstico de “asma bronquial, hipertensión arterial y obesidad” según criterio médico extendido por el Dr. Mario Arias Valle del hospital de San Vito el 22 de abril de 1996.

El domicilio que registra la Sra. Lucia Mena Navarro es: San Vito de Coto Brus, 100 metros este de la escuela Jaime Gutiérrez.

Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia:

El 21 de junio 2016, mediante oficio SAFO-142-2016, la Auditoría solicitó al Dr. Taciano Lemos Pires, Director General del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, proporcionar el listado de citas médicas la Sra. Lucia Mena Navarro.

El 05 de setiembre 2016, en oficio HRRACG-JREC-414-16, el Lic. Roy Fallas Valverde, Coordinador Unidad Recepción Servicio REDES del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, informó lo siguiente:

“1. (...) la señora Mena Navarro Lucia del Socorro, con número de expedientes 1066630956, asistió a cita el 28 de junio de 2013 y el 19 de noviembre de 2013. 2. No se registran citas futuras con fechas posteriores al día de hoy. 3. Se solicita expediente (...) al Archivo de Documentos Médicos, dicho expediente está conformado por tres folios, en los cuales consta registro de tres atenciones médicas por parte de la Dra. Ana Villalobos Gómez, Foniatra, los días 29 de noviembre 2012, 28 de junio de 2013 y 19 de noviembre 2013.”

Hospital Ciudad Neilly

El 21 de junio 2016, mediante oficio SAFO-144-2016, la Auditoría solicitó al Dr. William Martínez Abarca, Director Médico del Hospital Ciudad Neilly, proporcionar el listado de citas médicas la Sra. Lucia Mena Navarro.

El 29 de junio 2016, en oficio DG.0629-06-2016, el Dr. William Martínez Abarca informó lo siguiente:



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

“Sra. Lucia Mena Navarro, asistió al hospital de Ciudad Neily, a una cita de Gastroenterología el 20-02-2006 y a 7 citas para la especialidad de Optometría durante el periodo del 28-08-2007 al 03-06-2015”.

Hospital San Juan de Dios

El 21 de junio 2016, en oficio SAFO-145-2016, esta Auditoría solicitó a la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital San Juan de Dios, suministrar el listado de citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro y en el oficio SAFO-RS-203-2016, se solicitó a la Dirección General, ampliar la información.

El 29 de junio 2016, mediante oficio REDES-0678-06-2016, la Licda. Roxana Gámez Zúñiga, Jefe del Servicio de Registros y Estadísticas de Salud (REDES) del hospital San Juan de Dios, informó sobre los registros de las citas médicas a nombre de la Sra. Lucia Mena Navarro, desde el 10 de febrero 2009.

El 11 de octubre 2011, con oficio REDES-1007-10-2016, la Msc. Adela Sandoval Sánchez, Jefe del Servicio de Registros y Estadísticas de Salud (REDES) del hospital San Juan de Dios, certificó las citas contra expediente clínico de la Sra. Lucia Mena Navarro con el siguiente detalle:

“Citas en las cuales estuvo ausente: 02/06/2009, 02/07/2009, 15/07/2011, 30/08/2011, 11/11/2011, 10/12/2011, 16/06/2015, 24/02/2016, 22/04/2016, 10/06/2016. Citas en el sistema que no se encuentran en el expediente: 24/03/2011, 03/02/2016, 30/03/2016. Asimismo, la Sra. Lucía Mena Navarro, tiene programaciones de citas para las siguientes fechas: 12-12-2016 en Medicina Interna, 30-12-2016 en Consulta Farmacéutica, 07-02-2016 en Fisiatría, 03-03-2007 en Cirugía 3, 20-03-2017 en Psiquiatría, 05-04-2017 en Neurología.”

De conformidad con la información suministrada en el hospital San Juan de Dios, la Sra. Lucia Mena Navarro, tiene 142 registros médicos (cuadro 1):

CUADRO N°1
REGISTRO CITAS SRA. LUCIA MENA NAVARRO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
2009-2016

PERIODO	CITAS	OBSERVACIONES
2009	5	2 ausencias
2010	17	
2011	21	3 ausencias, 4 canceladas y 1 no la registraron en el expediente.
2012	23	1 ausencia y 3 canceladas
2013	22	3 canceladas



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

2014	15	1 cancelada
2015	17	1 cancelada y 1 ausencia
2016	22	8 canceladas, 3 ausencias y 2 no registradas en el expediente.

Fuente: Hospital San Juan de Dios.

Hospital México

El 21 de junio 2016, mediante oficio SAFO-146-2016, la Auditoría solicitó al Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México, proporcionar el listado de citas médicas las Sra. Lucia Mena Navarro.

El 29 de junio 2016, con oficio JAC-HM-0140-2016-2016, la Licda. Zulma Murillo Sandino, Coordinadora del Archivo Clínico a.i. del Hospital México, informó que la Sra. Lucia Mena Navarro, se encontraba hospitalizada, por lo que no se pudo corroborar el expediente.

El 02 de setiembre 2016, por medio del oficio SAFO-186-2016, solicitó al Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México, proporcionar el listado de citas médicas las Sra. Lucia Mena Navarro.

El 13 de setiembre 2016, mediante certificación IDENT-RM-HM-043-16, en el Hospital México se suministró dos listados, uno referente a las citas anotadas en el expediente de la Sra. Lucia Mena Navarro y otro referente al historial de citas médicas en los archivos de la Oficina de Identificación, no obstante, de acuerdo al Sistema de Información Hospitalaria (cuadro 2):

CUADRO N° 2
REGISTRO CITAS SRA. LUCIA MENA NAVARRO
HOSPITAL MEXICO
2006-2016

PERIODO	CITAS
2006	3
2007	7
2008	8
2009	13
2010	12
2011	11
2012	10
2013	9
2014	2
2015	14
2016	17
TOTAL	106

Fuente: Hospital México



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

De acuerdo con los datos contemplados en el cuadro 2, la Sra. Lucía Mena Navarro, registra 106 citas, sin embargo, sólo 46 son coincidentes con las anotaciones en el expediente clínico y los datos de la oficina de Identificación (citas).

Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

El 21 de junio 2016, en oficio SAFO-147-2016, esta Auditoría solicitó al Dr. Alexis Rodríguez Madrigal, Director Médico del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, facilitar el listado de citas médicas de las Sras. Lucia Mena Navarro.

El 24 de junio 2016, mediante oficio sin número, el Lic. Daniel Salazar Obando Jefe a.i. de Registros y Estadísticas de Salud, informó que la Sra. Lucia Mena Navarro, registró 75 citas (cuadro 3):

CUADRO N° 3
REGISTRO CITAS SRA. LUCIA MENA NAVARRO
HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA
2009-2016

PERIODO	CITAS
2006	1
2007	5
2008	13
2009	9
2010	9
2011	6
2012	5
2013	9
2014	6
2015	10
2016	2
TOTAL	75

Fuente: Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

La Sra. Lucía Mena Navarro, registro 75 citas, de las cuales, 10 no se anotaron en el expediente de salud, pero si se incluyeron en el sistema de información y la paciente se ausentó en 10 ocasiones.

Hospital San Vito

El 21 de junio 2016, en oficio SAFO-148-2016, esta Auditoría solicitó al Dr. Mario Arias Valle, Director Médico del Hospital San Vito, facilitar el listado de citas médicas de la Sra. Lucía Mena Navarro.



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

El 24 de junio 2016, mediante oficio DG-386-16, Dr. Mario Arias Valle informó que la Sra. Lucía Mena Navarro, registra 10 atenciones médicas, el 13 de mayo 2008, 19 de diciembre 2008, 05 de junio 2009, 31 de julio 2009, 14 de junio 2009, 18 de agosto 2010, 09 de febrero 2011, 28 de setiembre 2012, 15 de abril 2015 y 15 de diciembre 2015.

Área de Salud de Coto Brus

El 21 de junio 2016, con oficio SAFO-149-2016, esta Auditoría solicitó al Dr. Pablo Ortiz Roses, Director Médico del Área de Salud de Coto Brus, facilitar el listado de citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro.

El 28 de junio 2016, mediante oficio DASCB-515-06-16 el Dr. Pablo Ortiz Roses, suministró 40 registros de citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro (cuadro 4):

CUADRO N°4
REGISTRO CITAS SRA. LUCIA MENA NAVARRO
ÁREA DE SALUD COTO BRUS
2006-2016

PERIODO	CITAS	OBSERVACIONES
2006	6	09-03-2006, 10-05-2006, 09-05-2006, 23-05-2006, 05-06-2006, 12-06-2006
2007	4	11-04-2007, 08-06-2007, 31-07-2007, 29-10-2007
2008	8	22-02-2008, 22-04-2008, 27-06-2008, 19-08-2008, 09-08-2008, 22-09-2008 (ausente), 26-11-2008 (ausente), 08-12-2008.
2009	8	23-02-2009, 09-03-2009, 20-03-2009, 13-04-2009, 10-06-2009, 09-07-2009, 09-09-2009, 09-12-2009.
2010	5	09-03-2010 (ausente), 18-03-2010, 16-06-2010 (ausente), 30-07-2010, 10-10-2010.
2011	1	25-11-2011
2012	2	14-03-2012, 31-12-2012
2013	1	28-05-2013
2014	1	05-05-2014
2015	2	10-03-2015, 14-09-2015
2016	2	22-02-2016, 28-03-2016

Fuente: Área de Salud Coto Brus

Área de Salud Buenos Aires

El 21 de junio en oficio SAFO-150-2016, esta Auditoría solicitó a la Dra. Hannia Obando Ortega, Directora Médica del Área de Salud Buenos Aires, facilitar el listado de citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro.



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

El 24 de junio 2016, mediante oficio DM-ASBA-1043-06-2016, la Dra. Hannia Obando Ortega, informó sobre las 12 atenciones médicas a la Sra. Lucia Mena Navarro en Odontología General Avanzado (cuadro 5):

CUADRO N° 5
REGISTRO CITAS SRA. LUCIA MENA NAVARRO
ÁREA DE SALUD BUENOS AIRES
2014-2016

PERIODO	CITAS	OBSERVACIONES
2014	5	02-05-2014, 09-06-2014, 18-07-2014, 04-09-2014, 24-11-2014
2015	6	19-01-2015, 29-01-2015, 22-05-2015, 24-06-2015, 07-09-2015, 12-11-2015
2016	1	22-06-2016 (ausente por hospitalización).

Fuente: Área de Salud Buenos Aires

Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Raúl Blanco Cervantes

El 21 de junio en oficio SAFO-153-2016, esta Auditoría solicitó al Dr. Fernando Morales Martínez, Director General del hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes, facilitar el listado de citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro.

El 22 de junio 2016, en oficio SA-026-2016, el Dr. Fernando Morales Martínez, informó que la Sra. Lucia Mena Navarro, no tiene expediente abierto ni atenciones de Consulta Externa en el hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes.

2.2. Comprobantes de pagos de traslados y hospedajes cancelados a la Sra. Lucia Mena Navarro

Esta Auditoría, realizó consulta ante el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), con el propósito de obtener los registros de pago cancelados por concepto de traslados y hospedajes a la Sra. Lucia Mena Navarro, respecto al número de comprobante, monto, unidad que emite el comprobante y cédula del acompañante.

El 30 de junio 2016 y 19 de julio 2016, mediante actas administrativas, esta Auditoría revisó en la Sucursal de San Vito, los estados de caja correspondientes al período 14 de febrero 2006 al 25-05-2016, con el propósito de corroborar la fechas de las citas médicas y los comprobantes de pago de traslados y hospedajes cancelados a la Lucia Mena Navarro.

Durante el período del 13 de febrero 2006 al 25 de mayo 2016, la Sucursal de San Vito, emitió 311 comprobantes de pago por concepto de pago de traslados y hospedajes a la Sra. Lucia Mena Navarro por un monto de ₡22.223.210.00 (veintidós millones doscientos veintitrés mil doscientos diez colones).



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

De acuerdo a la revisión realizada, se encontraron fórmulas de justificantes de traslados y hospedajes con letras ilegibles en el llenado de los datos, sin fechas de citas, omisión de códigos de los médicos firmantes, números de cédulas incorrectas, tachaduras, borrones, alteraciones de información en las horas de salida y en los nombres de los acompañantes.

En los comprobantes de pago de traslados y hospedajes, se observó que la Sra. Lucía Mena Navarro, utilizó dos tipos de rúbricas en diferentes momentos, a saber: una con su nombre en manuscrita y otra con las iniciales A.L.M.N., en razón de que la asegurada mantiene dos cédulas de identidad, según información suministrada en la Sucursal de San Vito.

En el comprobante 1216070305406 del 24 de marzo 2006, la Sra. Lucía Mena Navarro, registra en las citas del 15 y 24 de marzo 2006 como acompañante a la cita de la familiar Yerlin Fernández Mena en el Hospital Nacional de Niños.

La Sra. Lucia Mena Navarro, en 6 citas médicas en las que se reconocieron gastos por concepto de cancelaciones de traslados y hospedajes, no requirió acompañante (cuadro 6):

CUADRO Nº 6
CITAS DE LA SRA. LUCIA MENA NAVARRO
SIN ACOMPAÑANTE
2009-2016

FECHA	JUSTIFICANTE	EMITIDO EN LA UNIDAD EJECUTORA
01-12-2009	2452847	Servicio de Odontología del hospital Escalante Pradilla
26-12-2010	2916833	Servicio de Neumología del hospital San Juan de Dios
27-06-2011	2965469	Servicio de Endocrinología del hospital San Juan de Dios
18-09-2012	2316378	Servicio de Neurología del hospital San Juan de Dios
13-01-2015	4407032	Servicio de Psiquiatría del hospital San Juan de Dios
15-03-2016	4888614	Servicio de Consulta Externa el hospital San Juan de Dios.

Fuente: Justificaciones para pago traslados y hospedajes Sra. Lucía Mena Navarro

La Sra. Lucía Mena Navarro, ha sido acompañada a citas médicas por las siguientes 46 personas:

Patricia López Cascante, Damaris Fernández Mora, Olivier Garro Navarro, Alexander Fernández Mena, Kattia Esquivel Ortiz, Olga Navarro Núñez, Karol Parra Fonseca, Meylin Herrera Mayorga, Mileidy Mena Navarro, Grettel Herrera Centeno, Ligia Mena Navarro, Henry Mena Navarro, Albán López Cascante, Karla Sánchez Montero, Rafael Salas Sandí, Nidia Zúñiga Gómez, Cecilia Gómez Núñez, Virginia Mora Alvarado, Singrit Alfaro Mora, José Joaquín Fernández Cordero, Derby Morales Sáenz, Kembly Azofeifa Mena, Yerlin Fernández Mena,



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

Katherine Fernández Mena, María Vindas Solís, Rosa Mayorga Ovarés, Xinia Mayorga Ovarés, Alba Pérez González, Gloria Quirós Mora, Yamileth Pérez González, Yohan Jiménez Palma, Laura Herrera Prensa, Emilia Mayorga Mora, Cristh Jiménez Salazar, Randall Pérez González, Wilberth Fernández Mena, María Arias Camacho, Heidy Quesada Rodríguez, Huainer Centeno Poveda, Dagoberto Pérez González, Dunia Brenes Rodríguez, Juan Fernández Mena, Carlota Ortiz Nájera, Samuel Centeno Quirós, José Fernández Cordero, Roy Chinchilla Ortiz.

De los acompañantes citados anteriormente, la Srta. Katherine Fernández Mena, familiar de la Sra. Lucía Mena Navarro, recibe pensión por Invalidez, por ¢78.000.00 (setenta y ocho mil colones), según consulta realizada el 30 de junio 2016, al Sistema Integrado de Pensiones (SIP) de la Sub área Gestión Operativa del Régimen No Contributivo, otorgándose en el 2005, con el diagnóstico de "Parálisis MSD en secuelas neurológicas y deformidad", considerándose que la Srta. Fernández Mena, no se encuentra en condiciones de salud adecuada para servir de acompañante.

El 01 de julio 2016, en entrevista a la Sra. Annia Rodríguez Prendas, Asistente Técnico 2 de la Sucursal de San Vito, ante la consulta "si al asegurado se le solicita que el acompañante esté presente cuando cobra los traslados y hospedajes", señaló lo siguiente:

"No, no es requisito ya que él que puede cobrar el comprobante lo establece el instructivo de prestaciones en Dinero, el asegurado directo o a través de un tercero", según el artículo 5 – De los Pagos a Terceros."

Asimismo, la Sra. Annia Rodríguez Prendas, ante la consulta "si el asegurando tiene límite para presentar justificantes para pago de traslados y hospedajes", indicó:

"No existe cantidad máxima de comprobantes a presentar, en cuanto a la prescripción pueden hacer efectivo los mismos en un plazo de 6 meses (...)"

2.3 Justificante sobre atención médica emitidos en el Área de Salud de Buenos Aires

El Servicio de Odontología del Área de Buenos Aires, emitió Justificación para el pago de Traslados y Hospedajes 967282 del 29 de abril 2015, indicando que el Sr. Huainer Centeno Poveda, acompañó a la Sra. Lucia Mena Navarro, sin embargo, la casilla que indica que "Necesita acompañante", no se encuentra marcada. El pago se realizó mediante el comprobante 1216070376915 del 30 de abril del 2015 por ¢17.800.00 (diecisiete mil ochocientos colones) por la Sra. Sirleny Carrillo Cortés, Cajera de la Sucursal de San Vito.

El 13 de octubre 2016, mediante oficio SAFO-RS-228-2016, a la Dra. Hannia Obando Ortega, Directora Médica del Área de Salud de Buenos Aires, se solicitó copia del justificante 967282, a los efectos de verificar la información contemplada en el documento.



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

El 18 de octubre 2016, mediante correo electrónico, la Dra. Hannia Obando Ortega, comunicó lo siguiente:

"(...) el protocolo a seguir en la extensión del comprobante es el siguiente: 1.Redes extiende el comprobante en primera instancia, se deja la copia y le da el original al paciente.

2. El paciente lleva el original donde el especialista, quién firma la casilla correspondiente (esta firma y sello, no queda registrada en la copia del comprobante que se deja Redes en su archivo."

2.4. Justificantes sobre atención médica en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla

De acuerdo con la revisión de los justificantes de Traslados y Hospedajes emitidos en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, a favor de la Sra. Lucia Mena Navarro, se encontró que les colocan el "sticker o calcomanía" con los datos personales de los pacientes, sobre el número que trae impreso los justificantes, provocando que la lectura numérica sea ilegible, en el caso de las siguientes citas: 10-04-2012, 18-11-2012, 01-02-2013, 08-03-2013, 01-04-2013, 06-08-2013, 12-09-2013, 05-02-2014, 09-02-2015. Cabe indicar, que los beneficios fueron cancelados por la Sucursal de San Vito.

2.5. Justificantes sobre atención médica emitidos el hospital San Juan de Dios a favor de la Sra. Lucia Mena Navarro.

En el Servicio de Rayos X del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2727579 del 10 de marzo 2010, indicando la hora de entrada 10:00 a.m. y hora de salida 1:35 p.m., anotada con un lapicero de tinta diferente al utilizado en el llenado de los demás datos. El beneficio de ¢52.420.00 (cincuenta y dos mil cuatrocientos veinte colones) se canceló mediante comprobante 1216070258110 del 17 de marzo 2010, por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera de la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Psiquiatría del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2297122 del 17 de junio 2010, no obstante, se observó que en el espacio que indica: "Necesita Acompañante", las casillas "Si y No", ambas se encuentran marcadas y el espacio asignado para indicar el nombre del acompañante y la cédula presenta una línea recta marcada con bolígrafo que abarca la totalidad de dicho espacio, es decir está tachado, pero sobre la misma aparece anotado el nombre del acompañante con una tinta de color negro más oscuro. El beneficio se canceló mediante comprobante 1216070581710 del 21 de junio del 2010, por ¢104,960.00 (ciento cuatro mil novecientos sesenta colones) y fue tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera de la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Laboratorio Clínico del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2090947 del 12 de agosto el 2010, en el mismo se indicó hora de entrada 7:45 a.m. y hora de salida 8:20 a.m., sin embargo, ésta última presenta un remarcado.



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

El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070766910 del 16 de agosto el 2010 por €37,480.00 (treinta y siete mil cuatrocientos ochenta colones) y fue tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera de la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Trabajo Social del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 1850515 del 08 de setiembre 2010, en el mismo se observó una alteración en el espacio "Necesita acompañante", específicamente en la casilla que dice "No", dado que presenta un borrado y posteriormente un delineado asimétrico con tinta negra, siendo que la casilla que dice "Si", está marcada con una "X" y consignado el nombre del acompañante Rafael Salas Sandí. El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216071174310 del 02 de diciembre 2010, por €56,240.00 (cincuenta y seis mil doscientos cuarenta colones) tramitado por la Srta. Carol Castillo, Cajera la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Medicina Interna del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2838237 del 24 de febrero 2011, el cual se encuentra alterado en la casilla que indica "Necesita acompañante", dado que en espacio que dice "No", se borró lo anotado y en su lugar se marcó con una "X" el espacio de "Si" y del mismo modo se colocó el nombre del acompañante "Alexander FM". El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070392311 del 18 de abril del 2011, por €27.440.00 (veintisiete mil cuatrocientos cuarenta colones) tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera la Sucursal de San Vito, además el comprobante no se encuentra firmado por la asegurada.

En el Servicio de Trabajo Social del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificación para el pago de Traslados y Hospedajes 1850520 del 04 de marzo 2011, en el mismo se observó una alteración en el espacio "Necesita acompañante", específicamente en la casilla que dice "No", dado que presenta un borrado y posteriormente un delineado asimétrico con tinta negra, siendo que la casilla que dice "Si", está marcada con una "X" y consignado el nombre del acompañante Alexander Fernández M. El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070306511 del 28 de marzo 2011, por 54,880.00 (cincuenta y cuatro mil ochocientos ochenta colones) tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Laboratorio Clínico del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2148270 sin indicar la fecha de la atención médica de la asegurada. El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070405811 del 25 de abril 2011 por €54,880.00 (cincuenta y cuatro mil ochocientos ochenta colones) tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Consulta Externa del hospital San Juan de Dios, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 4800908 del 17 de mayo del 2016, indicando que la Sra. Xinia Mayorga Ovarés, asistió como acompañante a la cita médica de la Sra. Lucia Mena Navarro y se le canceló dicho beneficio mediante el comprobante 1216070501416 del 25 de mayo 2016, por €90.580.00 (noventa mil quinientos ochenta colones).



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

El 22 de julio 2016, en entrevista con la Sra. Xinia Mayorga Ovares, ante la consulta ¿Por qué razón aparece como acompañante en las citas médicas de la Sra. Lucia Mena Navarro los días 30-05-2016 y 02-06-2016? indicó:

"(...) yo no la he acompañado a citas desde el 01 de mayo del 2016 a la fecha. Ella tenía mi cédula y eso que yo le pregunte a ella si tenía mi otra cédula (porque tengo 2) y ella me había dicho que no, pero a fin de cuentas me enteré que si la tenía y le pedí al Administrador de la Sucursal (cuando me llamó) que se dejara mi cédula para retirarla."

La Sra. Xinia Mayorga Ovares, señaló ante la pregunta ¿Ha recibido usted como acompañante el pago de traslados y hospedajes a pesar de no asistir a citas médicas?, indicó lo siguiente:

"No nunca he recibido dinero. Aclaro, que cuando he acompañado a Lucía, ella me ha dado los pasajes y me compra el almuerzo solamente. Sobre el hospedaje, ella se queda donde amigas y yo tengo familia en San José por el lado de Alajuela. Ella nunca me ha dado el dinero por concepto de hospedaje por haberla acompañado ni yo he cobrado eso a la Caja y si alguien lo ha cobrado ha sido ella, yo no."

La Sra. Lucía Mena Navarro, me mando a llamar con el marido de ella y yo no fui, luego fue a buscarme a la casa y me ofreció 10.000 colones para que yo cambiara la versión que di, respecto a que ella me sustrajo mi cédula y que yo no la acompañe a las citas desde mayo 2016, pero fui clara con Lucía y le dije que no iba cambiar la versión."

El 12 de octubre 2016, mediante el oficio SAFO-RS-226-2016, la Auditoría solicitó a la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital San Juan de Dios, remitir copia de los justificantes de pago de traslados y hospedajes: 2727579, 2297122, 2090947, 2148270, 1850515, 1850520, 2838237, con el objetivo de cotejar la información consignada en las citadas fórmulas.

El 01 de noviembre 2016, en el oficio RMCIT-1204-11-16, la Msc. Adela Sandoval Sánchez, Jefe de Registros Médicos certificó la información suministrada por la Licda. Priscila González Barrantes, Coordinadora del Servicio de Citas, en relación a las copias de los justificantes solicitados, indicando: *"no siempre se guardaron las copias, este proceso inició en el 2013"*. Además, suministró copia de otros comprobantes no solicitados por este Órgano de Fiscalización : 3857684, 4248906, 4070934, 3818439, 3715711, 4286529, 4034719, 4062250, 4062104, 4291752, 4283077, 4634079, 4942624, 4929354, 4913189.



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

2.6. Justificantes sobre atención médica emitidos el hospital México a nombre de la Sra. Lucía Mena Navarro.

En el Servicio de Cardiología del hospital México, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 1879216 del 24 y 26 de mayo 2007, en el cual no se marcaron las casillas de que se requiere o no acompañante, sin embargo, se indicó el nombre de la Sra. Patricia López Cascante, con variaciones en el número de cédula anotado. El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070581307 del 28 de junio del 2007, por ₡35,360.00 (treinta y cinco mil trescientos sesenta colones) indicando que el acompañante fue el Sr. Víctor Manuel Flores. El trámite de pago lo realizó el Sr. Jonathan Montoya Salas, Cajero de la Sucursal de San Vito. En el Servicio de Psicología del Hospital México, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2883344, no obstante, en el documento se aprecian dos fechas selladas el 20 y 23 de agosto 2010. El beneficio se canceló mediante el comprobante 1216070835810 del 31 de agosto del 2010, por ₡73,100.00 (setenta y tres mil cien colones), pago tramitado por la Srta. Miriam Cortés Hernández, Cajera de la Sucursal de San Vito.

En el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital México, emitieron Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2785984 del 29 de diciembre del 2010, en el documento se observó que el llenado de los datos están escritos con una tinta color azul, no obstante, la hora de salida (3:31 pm) aparece con color verde y remarcada. El beneficio se canceló con el comprobante 1216070006111 del 04 de enero 2011, por ₡54,880.00 (cincuenta y cuatro mil ochocientos ochenta colones).

En el Servicio de Cardiología del hospital México, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 3318955 del 03 de febrero del 2012, registrando hora de entrada 1:00 p.m. y de salida: 1:05 p.m., en el espacio de observaciones se indicó: *"Paciente no se le pudo avisar del cambio de la cita x motivo de que el telf. No correspondió"*, sin embargo, la firma del médico, aparenta estar forzada y no se anotó el código (siendo un requisito para solicitar acompañante). Además, la firma del doctor está sobrepuesta a la nota escrita en la observación, con nombre de la acompañante Meilyn Herrera Mayorga, está escrito con tinta azul más oscura. El beneficio se canceló mediante el comprobante 16070133212 el 15 de febrero 2012, la Srta. Carol Castillo López, Cajera de la Sucursal de San Vito, tramitó el pago.

El 12 de octubre 2016, mediante oficio SAFO-RS-227-2016, la Auditoría solicitó al Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México, suministrar copia de los justificantes de pago de traslados y hospedajes: 1879216, 2883344, 2785984, 3318955, con el fin de comparar la información consignada en las citadas médicas.

El 08 de noviembre 2016, por medio del oficio JCE-HM-0955-16, la Dra. Melissa Mendoza Corrales, Jefe a.i. de Consulta Externa del hospital México, adjuntó el oficio CCEM-100-16, firmado por el Lic. Luis Armando Gómez Rosales, Coordinador de Consulta Externa, informando lo siguiente:



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

Justificante 1879216 del 24 y 26-05-2007: *“el pasado 28-02-2007 el paciente es atendido en Cardiología por el Dr. Bogantes, quien le envía una serie de exámenes para su siguiente cita, por lo que en el expediente no queda registrado el movimiento alguno de estas fechas, ya que presumo son de los grupos de apoyo, ejemplo: Laboratorios, Rayos X, etc., indicación de la cual no tenemos información.”*

Justificante 2883344 del 20-08-2010: *“no se encontró indicación alguna dentro del expediente.”*

Justificante 2883344 del 23-08-2010: *“aparece registro por consulta By pass Gástrico – Servicio de Psicología, por lo que el paciente sí estuvo presente.”*

Justificante 2785984 del 29-12-2010: *“en este caso el documento se extendió en un área de apoyo - laboratorio clínico, por lo que el paciente no lo miramos desde la Jefatura de Consulta Externa, solamente si viniera acompañado para la aprobación del acompañante.”*

Justificante 3318955 del 03-02-2012: *“este día no aparece registrado, por el contrario el servicio de Cardiología lo vio el pasado 21-12-11, fue visto y citado para el 02-03-12, fecha en la que esta persona asistió médica.”*

De igual manera en el oficio JCE-HM-0955-16, la Dra. Melissa Mendoza Corrales, certificó las referencias y atenciones médicas de la paciente Lucía Mena Navarro, de la siguiente forma:

“La paciente es vecina de San Vito de Coto Brus, según consta en el expediente y en varias notas médicas; en cuanto referencias se encuentran varias las cuales ninguna es proveniente de San Vito de Coto Brus.

Referencia interna de Dr. Hernández Gabarin (Neurología, hospital México) a Neurocirugía hospital México del año 2001.

Referencia interna del Dr. Torres González (Medicina Psicosomática hospital México) a Neurología del año 2001.

Contra referencia interna de Neurología (hospital México) a Medicina Psicosomática del año 2003.

Referencia de la Dra. Sofía Bogantes (Cardiología hospital México) a Pie diabético (Medicina Interna hospital México) año 2010.

Referencia interna de Neumología (hospital México) a Hematología hospital México del año 2015.

Internamientos: Cirugía General en el periodo 20-06-16 al 12-07-16 y Cirugía Esófago Gástrico en el período 07-06-15 al 30-06-15”.



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

En el citado oficio, se informó sobre las citas por especialidad programadas a la Sra. Lucía Mena Navarro, indicando:

“Se realizaron los siguientes oficios informando a los diferentes médicos de los Servicios de este centro acerca de las citas pendientes de la paciente y solicitándoles amablemente contra referencia al Hospital San Juan de Dios en la próxima cita”.

El 04 de octubre 2016, mediante correo electrónico se le consultó al Dr. Oscar Mario Alvarado Rojas, en ese momento Subdirector a.i. del hospital México, si en el expediente clínico de la paciente Lucia Mena Navarro, se anotan los nombres de los acompañantes cuando asiste a las citas, indicando:

(...) el nombre de los acompañantes no se anota en el expediente. Básicamente lo que se anota es la autorización a que tenga acompañante. No existe directriz al respecto.”

2.7. Justificante extendido a la Sra. Lucía Mena Navarro en el hospital México y registrado como alterado por la Sucursal de San Vito

En el Servicio de Cardiología del hospital México, se emitió Justificante para el pago de Traslados y Hospedajes 2167732 del 27 de agosto 2008, indicando que la Sra. Patricia López Cascante, acompañó a la Sra. Lucia Mena Navarro a cita médica desde las 9:00 a las 4:00 p.m., en la Sucursal de San Vito, se canceló el beneficio mediante el comprobante 1216070965608 del 29 de agosto 2008; sin embargo, mediante el comprobante de ingreso 1116070170208 del 16 de setiembre del 2008, la Sucursal reintegró ₡13.200.00 (trece mil doscientos colones), indicando lo siguiente: *“Devolución de dos hospedajes ya que se pagó el día 29-08-2008 y el comprobante está alterado en la hora de salida.”*

2.8. Atenciones médicas no registradas en los centros de salud.

En el Área de Salud de Buenos Aires: no existe reporte en el expediente clínico de las siguientes atenciones médicas: 20/03/2014, 01/09/2014, 01/12/2014, 30/01/2015, 12/03/2015, 19/03/2015, 16/04/2015, 29/04/2015.

En el hospital de Ciudad Neily: no se incluyeron en el expediente clínico las citas médicas del 11 de setiembre 2007 y 31 de marzo 2008. Además, se reportó la cita del 07 de octubre 2012, sin embargo, en el justificante de traslados y hospedajes 3806464, se indica 07 de octubre 2013.

En el hospital Escalante Pradilla: se omitieron en el expediente de salud las siguientes citas médicas: 18/01/2008, 01/02/2008, 11/02/2008, 26/11/2008, 18/12/2008, 19/06/2009, 23/06/2009, 04/09/2009, 01/10/2012, 01/02/2013, 12/09/2013, 04/10/2013, 15/10/2013, 29/08/2014, 05/12/2014, 13/10/2015, 20/05/2016.



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

Cabe indicar que referente a la atención médica del 15 de octubre 2013, el hospital San Juan de Dios, certificó que ese día la paciente realizó consulta farmacéutica, no obstante, para esa fecha el justificante 3884354 lo extendió el hospital Escalante Pradilla.

El 01 de febrero 2013, en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, se certificó que la Sra. Lucía Mena Navarro estuvo ausente, sin embargo presentó boleta de justificante para el pago de pasajes y hospedajes, la cual tiene ilegible el número de consecutivo.

Respecto a la cita del 20 de agosto 2015, en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, se reportó la atención médica, con el comentario "*no hay anotación en el expediente*"; sin embargo, la Sra. Lucía Mena Navarro presentó justificante de traslados y hospedajes 4261679 del hospital México y éste a su vez no reporta en el expediente médico la atención médica.

En el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia: no existen reportes en el expediente clínico de la atención médica del 21 de junio 2011, la cual se canceló mediante el justificante para pago de pasajes y hospedajes 3077402.

En el hospital México: se certificaron 2 citas el 07 de diciembre 2015, pero la Sra. Lucía Mena Navarro, sólo reportó en el justificante de traslados y hospedajes de la atención en Cirugía General. Además, no se reportaron las siguientes 50 citas médicas: 22/02/2007, 26/05/2007, 24/05/2007, 01/08/2007, 02/11/2007, 16/09/2008, 16/12/2008, 17/12/2008, 06/10/2009, 13/10/2009, 16/10/2009, 22/10/2009, 19/11/2009, 19/07/2010, 23/07/2010, 26/07/2010, 06/08/2010, 29/12/2010, 03/02/2011, 24/01/2011, 01/11/2011, 19/10/2011, 13/01/2012, 17/01/2012, 12/11/2012, 03/12/2012, 07/12/2012, 18/01/2013, 15/05/2013, 20/05/2013, 18/10/2013, 25/10/2013, 08/07/2014, 03/07/2014, 13/04/2015, 29/05/2015, 07/06/2015, 06/07/2015, 20/08/2015, 21/08/2015, 04/09/2015, 05/10/2015, 07/10/2015, 26/11/2015, 07/12/2015, 06/01/2016, 08/01/2016, 19/01/2016, 21/01/2016, 07/03/2016.

El 04 de noviembre 2016, mediante oficio sin número, la Dra. Melissa Mendoza Corales, Jefatura a.i. de la Consulta Externa del hospital México, suministró el registro de citas de la Sra. Lucía Mena Navarro, en el Servicio de Laboratorio Clínico durante los años 2015-2016 (cuadro 8):



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

**CUADRO N°8
CITAS DE LA SRA. LUCÍA MENA NAVARRO
SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO HOSPITAL MÉXICO
2015-2016**

AÑO	MES	FECHA DE LAS CITAS
2015	Junio	08, 10, 13, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28.
	Setiembre	04
	Octubre	07
2016	Enero	06, 08, 19, 21
	Marzo	07
	Mayo	12, 27
	Junio	21, 22, 27
	Julio	01, 04, 05, 27
	Agosto	11, 19, 24, 30
	Setiembre	13, 22, 26
	Octubre	24

Fuente: Hospital México

El 24 de noviembre 2016, mediante correo electrónico, el Dr. Oscar Mario Alvarado Rojas, Jefatura de Consulta Externa a.i. de la Consulta Externa del hospital México, indicó que en el expediente clínico de la paciente Lucía Mena Navarro, solo se documentan los exámenes realizados en las siguientes fechas: “12 abril 2016 - Ecocardiograma, 11 julio 2016 – Audiometría.”

En virtud de lo anterior, se comparó los registros de las citas de laboratorio remitidos en el oficio del 04-11-2016, localizándose que 7 citas que no se reportaron en el expediente clínico, coinciden con las citas anotadas en los justificantes de traslados y hospedajes del 04 de setiembre 2015, 07 de octubre 2015, 06 de enero 2016, 08 de enero 2016, 19 de enero 2016, 21 de enero 2016 y 07 de marzo 2016. Es decir, existen 43 citas no reportadas por el hospital México.

El hospital San Juan de Dios: Conforme al listado de citas aportado, no existen reportes en el expediente de salud de 129 atenciones médicas:

30/01/2009, 21/05/2009, **02/06/2009**, 10/03/2010, 11/05/2010, 31/05/2010, 24/05/2010, 02/07/2010, 16/07/2010, 12/08/2010, 17/11/2010, 13/12/2010, 21/12/2010, 10/01/2011, 14/01/2011, 02/01/2011, 28/01/2011, 07/02/2011, 21/03/2011, 25/03/2011, 04/03/2011, 07/04/2011, 23/05/2011, 18/05/2011, 27/05/2011, 20/07/2011, 04/08/2011, 02/09/2011, 29/08/2011, 03/10/2011, 27/09/2011, **11/11/2011**, 16/11/2011, 25/10/2011, 28/10/2011, 06/02/2012, 13/02/2012, 24/02/2012, 20/02/2012, 02/04/2012, 11/05/2012, 21/05/2012, 06/06/2012, 18/06/2012, 25/05/2012, 28/06/2012, 27/07/2012, 17/08/2012, 29/08/2012, 20/08/2012, 18/09/2012, 16/10/2012, 19/10/2012, 19/12/2012, 23/11/2012, 03/12/2012, 07/12/2012, 20/12/2012, 10/01/2013, 15/01/2013, 25/01/2013, 18/01/2013, 22/02/2013, 05/03/2013,



"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

15/03/2013, 25/03/2013, 19/04/2013, 23/05/2013, 21/06/2013, 26/07/2013, 30/07/2013, 19/08/2013, 26/08/2013, 30/08/2013, 18/09/2013, 14/10/2013, **15/10/2013**, 27/09/2013, 04/11/2013, 08/11/2013, 15/11/2013, 28/10/2013, 27/11/2013, 09/12/2013, 13/12/2013, 02/01/2014, 10/01/2014, 20/01/2014, 24/01/2014, 13/02/2014, 28/03/2014, 21/04/2014, 25/04/2014, 29/04/2014, 14/05/2014, 19/05/2014, 23/05/2014, 26/05/2014, 25/06/2014, 03/07/2014, 29/07/2014, 04/08/2014, 20/08/2014, 25/09/2014, 03/11/2014, 12/11/2014, 28/11/2014, 16/12/2014, 17/02/2015, 24/03/2015, 24/04/2015, 29/04/2015, 12/05/2015, 19/05/2015, 24/07/2015, 24/08/2015, 24/09/2015, 09/10/2015, 17/11/2015, 02/12/2015, 03/12/2015, 08/12/2015, 06/02/2016, **24/02/2016**, 05/04/2016, 07/04/2016, 22/04/2016, 27/04/2016, 29/04/2016.

El 02 de junio 2009, en el hospital San Juan de Dios, se certificó que la “paciente no asistió”, pero en el justificante 1279125 se indicó que asistió al Servicio de Reumatología.

El 11 de noviembre 2011, en el hospital San Juan de Dios se certificó que la “paciente no asistió”, pero en el justificante 3214506 se indicó que asistió al Servicio de Endocrinología.

El 15 de octubre 2013, en el hospital San Juan de Dios se certificó la asistencia de la paciente a “Consulta Farmacéutica”, pero el justificante 3884345 lo extiende el hospital Escalante Pradilla.

El 24 de febrero 2016, en el hospital San Juan de Dios se certificó “paciente ausente y la cita reprogramada”, sin embargo en el justificante 4953189, se indicó que asistió a Fisiatría.

Cabe indicar que en el justificante 2148270, no se indicó la fecha de la atención médica, por lo que no se logró cotejar con los registros del expediente clínico.

El 02 de noviembre del 2016, se entrevistó a la Licda. Priscila González Barrantes, Coordinadora de Citas y se revisó en el Sistema de Información Hospitalaria (S.I.H.) sobre los registros de citas en los módulos de “Citas Laboratorio Clínico, Exámenes de Patología y Exámenes Especiales realizados”, resultando lo siguiente:

En el Laboratorio Clínico, se registran 49 citas: 02-07-2010, 16-07-2010, 12-08-2010, 31-08-2010, 18-10-2010, 24-01-2011, 25-03-2011, 15-04-2011, 26-04-2011, 18-05-2011, 23-05-2011, 27-05-2011, 27-09-2011, 25-10-2011, 03-11-2011, 13-01-2012, 24-01-2012, 09-02-2012, 13-02-2012, 15-03-2012, 16-10-2012, 15-01-2013, 15-03-2013, 03-06-2013, 27-09-2013, 30-09-2013, 14-10-2013, 15-10-2013, 04-11-2013, 08-11-2013, 02-01-2014, 15-05-2014, 19-05-2014, 23-05-2014, 04-08-2014, 12-11-2014, 18-05-2015, 19-05-2015, 03-11-2015, 04-12-2015, 15-01-2016, 01-02-2016, 05-02-2016, 27-04-2016, 29-04-2016, 03-08-2016. Citas programadas por laboratorio: 28-11-2016, 07-12-2016 y 22-03-2017.

La Sra. Lucía Mena Navarro, registra exámenes de patología en 03 fechas: 21-02-2012 (biopsia), 03-10-2011 (citología) y 25-05-2010 (biopsia) y exámenes especiales 20 fechas (cuadro 9):



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

CUADRO N° 9
EXÁMENES DE PATOLOGÍA Y ESPECIALES
SRA. LUCÍA MENA NAVARRO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

FECHA	SERVICIO QUE SOLICITÓ EL EXAMEN	EXAMEN
10-03-2010	Radiodiagnóstico	Tórax
24-05-2010	Gastroenterología	Esofagogastroduodeno
07-02-2011	Radiodiagnóstico	Serie gastroduodenal
08-02-2011	Radiodiagnóstico	Rodillas
08-02-2011	Radiodiagnóstico	Columna lumbrosacra
07-04-2011	Radiodiagnóstico	Esofagograma, tórax y S.P.N.
06-02-2012	Radiodiagnóstico	Colon por enema
20-02-2012	Gastroenterología	S.P.N.
20-03-2012	Radiodiagnóstico	Tac de oídos. Tac S.P.N., Tac de cerebro
28-06-2012	Radiodiagnóstico	Tac de tórax
19-08-2013	Radiodiagnóstico	MMG- graso
20-01-2014	Radiodiagnóstico	Tac de cerebro
28-03-2014	Gastroenterología	Rectoscopia
25-04-2014	Radiodiagnóstico	Serie gastroduodenal
29-04-2014	Radiodiagnóstico	OPG cortopantografía
14-05-2014	Gastroenterología	Esofagogastroduodeno
08-12-2015	Cardiología	Electrocardiografía
07-04-2016	Radiodiagnóstico	US ABD - Superior
14-06-2016	Medicina nuclear	Centellografía epatoesplenica planar
01-06-2016	Cardiología	Holter

Fuente: Hospital San Juan de Dios

De los 72 registros de citas de Laboratorio Clínico y exámenes especiales, a nombre de la Sra. Lucía Mena Navarro, mismos que no fueron advertidos en la información suministrada por el hospital San Juan de Dios, esta Auditoría procedió a cotejar los datos "citas no reportadas en el expediente y las citas localizadas en los módulos de Citas Laboratorio Clínico, Exámenes de Patología y Exámenes Especiales realizados" del Sistema de Información Hospitalaria (cuadro 10):



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

CUADRO N°10
ATENCIÓNES MÉDICAS DE LA SRA. LUCIA MENA NAVARRO NO REPORTADAS
EN EL EXPEDIENTE CLÍNICO REGISTRADAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN HOSPITALARIA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
AÑO 2010 - 2016

CITA NO REPORTADA EN EXPEDIENTE	CITA REGISTRADA EN EL S.I.H POR MÓDULO	FECHA EN QUE SE REALIZÓ EL EXAMEN
10/03/2010	Exámenes Especiales	10/03/2010
24/05/2010	Exámenes Especiales	24/05/2010
02/07/2010	Laboratorio Clínico	02/07/2010
16/07/2010	Laboratorio Clínico	16/07/2010
12/08/2010	Laboratorio Clínico	12/08/2010
07/02/2011	Exámenes Especiales	07/02/2011
25/03/2011	Laboratorio Clínico	25/03/2011
07/04/2011	Exámenes Especiales	07/04/2011
23/05/2011	Laboratorio Clínico	23/05/2011
18/05/2011	Laboratorio Clínico	18/05/2011
27/05/2011	Laboratorio Clínico	27/05/2011
03/10/2011	Examen de Patología	03/10/2011
27/09/2011	Laboratorio Clínico	27/09/2011
25/10/2011	Laboratorio Clínico	25/10/2011
06/02/2012	Exámenes Especiales	06/02/2012
13/02/2012	Laboratorio Clínico	13/02/2012
20/02/2012	Exámenes Especiales	20/02/2012
28/06/2012	Laboratorio Clínico	28/06/2012
16/10/2012	Laboratorio Clínico	16/10/2012
15/01/2013	Laboratorio Clínico	15/01/2013
15/03/2013	Laboratorio Clínico	15/03/2013
19/08/2013	Exámenes Especiales	19/08/2013
14/10/2013	Laboratorio Clínico	14/10/2013
15/10/2013	Laboratorio Clínico	15/10/2013
27/09/2013	Laboratorio Clínico	27/09/2013
04/11/2013	Laboratorio Clínico	04/11/2013
08/11/2013	Laboratorio Clínico	08/11/2013
02/01/2014	Laboratorio Clínico	02/01/2014
20/01/2014	Exámenes Especiales	20/01/2014
28/03/2014	Exámenes Especiales	28/03/2014
25/04/2014	Exámenes Especiales	25/04/2014
29/04/2014	Exámenes Especiales	29/04/2014
14/05/2014	Exámenes Especiales	14/05/2014





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

19/05/2014	Laboratorio Clínico	19/05/2014
23/05/2014	Laboratorio Clínico	23/05/2014
04/08/2014	Laboratorio Clínico	04/08/2014
03/11/2014	Laboratorio Clínico	03/11/2014
12/11/2014	Laboratorio Clínico	12/11/2014
19/05/2015	Laboratorio Clínico	19/05/2015
08/12/2015	Exámenes Especiales	08/12/2015
07/04/2016	Exámenes Especiales	07/04/2016
27/04/2016	Exámenes Especiales	27/04/2016
29/04/2016	Laboratorio Clínico	29/04/2016

Fuente: Sistema Información Hospitalaria H.S.J.D.

Del cuadro anterior, 43 citas registradas en el Sistema de Información Hospitalaria, módulo Laboratorio Clínico y Exámenes Especiales, corresponden a citas que no contempladas en la información del oficio REDES-1007-10-2016. Es decir, de las 129 atenciones no registradas en el expediente de salud de la Sra. Lucia Mena Navarro, en el Hospital San Juan de Dios, se corroboraron que 43 correspondían a Laboratorio Clínico y Exámenes Especiales, siendo que en total no hay registro de 86 citas en el referido Centro Médico.

El 02 de noviembre 2016, en entrevista a la Licda. Priscila González Barrantes, Coordinadora de Citas del hospital San Juan de Dios, ante la consulta *¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para el otorgamiento de citas?*, manifestó:

“El paciente se presenta con la referencia médica, se verifica que dicha referencia cuente con los vistos buenos y valoraciones respectivas, de no tenerlas se envía al paciente por los vistos buenos o se deja la referencia valorando y el paciente después de unos días retira la referencia para asignarle la cita, se le solicitan los documentos de aseguramiento al usuario, se ingresan los datos del paciente en el SIH, se le asigna la cita de acuerdo a la disponibilidad de cupo o de acuerdo a la fecha que envíe el médico, una vez guardada la cita en el sistema se imprime el sticker de comprobante de la cita y se le anexa en la tarjeta de citas.”

Además, se consultó a la Licda. Priscila González Barrantes, las siguientes interrogantes: *¿Qué ocurre cuando una paciente se presenta a una consulta médica y la cita no se encuentra registrada en el Sistema de Citas?*, manifestando:

“Se le solicita al paciente que le pida al médico un papelito para registrar la cita en el expediente y así que quede registro en el SIH y para poder enviar a solicitar el expediente al Servicio de Archivo.”

¿Puede una paciente presentarse al Servicio de Citas y sacar una cita sin que medie documento por parte del especialista médico? ¿El funcionario que la otorga tiene esa potestad para programar una cita sin el respectivo aval médico?, indicando lo siguiente:



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

“No. Toda cita debe contar con una referencia médica. Todos los funcionarios tienen acceso a otorgar una cita sin embargo tienen la indicación de que toda cita se debe asignar mediante una referencia médica.”

Además, se revisó con la Licda. Priscila González Barrantes, los usuarios que tienen acceso al “Sistema de Citas” y registraron las citas a nombre de la Sra. Lucía Mena Navarro, siendo que la mayoría de ellos laboran para el Servicio de Citas, pero se encuentran ubicados entre las 16 oficinas que tiene el Servicio distribuidas dentro del hospital (cuadro 11):

**CUADRO N°11
UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL SERVICIOS DE CITAS
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**

CUBICULO	UBICACIÓN	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Maxilofacial	Frente Parque Bansen	1
Ginecología	Frente Parque Bansen	1
Cardiología	Frente Parque Bansen	1
Rampa 4	Planta Principal camino a Jefatura Consulta Externa	2
Rampa y Cubículo de Hematología	Planta baja del Edificio de Medicina	2
Cubículo y Rampa de Oncología	Planta baja	4
Cubículo y Rampa de Neurología	Planta baja	2
Cubículo y Rampa de Dermatología	Planta baja	2
Rampa de Ortopedia	Planta baja	2
Cubículo de Ortopedia	Planta baja	1
Cubículo de Endocrinología	Planta Principal	1
Cubículo de Medicina	Planta Principal	1
Cubículo de Oftalmología	Planta Principal	1
Cubículo de Urología	Planta Principal	1
Cubículo de Vascular	Planta Principal	1
Rampa 1	Planta Principal	3

Fuente: Hospital San Juan de Dios

2.9. Atenciones médicas registradas a nombre de la Sra. Xinia Mayorga Ovares

El 21 de junio 2016, en oficio SAFO-145-2016, esta Auditoría solicitó a la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital San Juan de Dios, suministrar el listado de citas médicas de la Sra. Xinia Mayorga Ovares.



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

El 29 de junio 2016, la Licda. Roxana Gámez Zúñiga, Jefe del Servicio de Registros y Estadísticas de Salud (REDES) del Hospital San Juan de Dios, informó que la Sra. Xinia Mayorga Ovares, registra 2 atenciones médicas el 29 de abril 2009 y 24 de agosto 2016.

El 21 de junio 2016, mediante oficio SAFO-146-2016, la Auditoría solicitó al Dr. Douglas Montero Chacón, Director General del Hospital México, proporcionar el listado de citas médicas la Sra. Xinia Mayorga Ovares.

El 11 de julio 2016, mediante oficio DGHM-1758-2016, el Dr. Oscar Mario Alvarado Rojas, Jefe de Consulta Externa del Hospital México, informó que no existen registros en los diferentes sistemas del Archivo Clínico e Identificación, a nombre de la Sra. Xinia Mayorga Ovares.

El 21 de junio 2016, en oficio SAFO-148-2016, esta Auditoría solicitó al Dr. Mario Arias Valle, Director Médico del Hospital San Vito, facilitar el listado de citas médicas de la Sra. Xinia Mayorga Ovares.

El 24 de junio 2016, mediante oficio DG-386-16, el Dr. Mario Arias Valle, suministró la siguiente información.

La Sra. Xinia Mayorga Ovares, registra las siguientes 25 citas médicas : 04-01-2006, 21-02-2006, 15-06-2006, 29-02-2008, 08-08-2007, 15-02-2008, 05-09-2008, 23-01-2009, 29-09-2009, 09-09-2010, 25-04-2011, 05-12-2011, 13-12-2012, 13-06-2013, 23-10-2013, 28-04-2014, 12-02-2015, 10-08-2015, 18-12-2015, 19-05-2016, 07-04-2010, 07-06-2010, 27-07-2009, 15-10-2013, 02-11-2014.

2.10. Comprobantes de pagos de traslados y hospedajes cancelados a la Sra. Xinia Mayorga Ovares

El 20 de julio 2016, mediante acta administrativa, esta Auditoría revisó el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO) en la Sucursal de San Vito, con el propósito de corroborar si en los comprobantes de pago de la Sra. Xinia Mayorga Ovares, se registra a la Sra. Lucia Mena Navarro como acompañante durante el período del 03 de julio 2006 al 15 de enero 2016, (cuadro 12):

**CUADRO Nº 12
 REVISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES
 SRA. XINIA MAYORGA OVARES
 3-07-2006 - 15-01-2016**

COMPROBANTE	FECHA	MONTO	OBSERVACIONES
1216070752106	03/07/2006	1.030,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070974606	25/08/2006	1.240,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

1216070842307	26/07/2007	1.320,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216071026907	11/09/2007	1.320,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070995408	05/09/2008	16.380,00	Acompañante a la cita de la hija Heilin Juliana Fernández en Pérez Zeledón
1216071280508	11/11/2008	1.680,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070427009	30/04/2009	17.810,00	Sin acompañante al Hospital San Juan de Dios
1216070556609	02/06/2009	12.820,00	Acompañada por Yersin Patricio Fernández al Hospital Dr. Tomás Casas Casajús
1216070713310	03/08/2010	20.620,00	Asistió sin acompañante a Pérez Zeledón
1216070899110	16/09/2010	10.310,00	Asistió sin acompañante a Pérez Zeledón
1216071083010	03/11/2010	1.310,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070172311	21/02/2011	10.760,00	Asistió sin acompañante a Pérez Zeledón
1216070201014	03/03/2014	2.540,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070404114	28/04/2014	7.260,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070717714	31/07/2014	12.430,00	Asistió sin acompañante a Pérez Zeledón
1216070316115	13/04/2015	4.580,00	Asistió sin acompañante a Ciudad Neily
1216070416715	14/05/2015	10.770,00	Sin acompañante al Hospital Dr. Tomás Casas Casajús
1216070616015	15/07/2015	21.540,00	Asistió acompañada por Olman Zúñiga Mayorga
1216071107815	26/11/2015	9.330,00	Asistió sin acompañante a Golfito
1216070060016	15/01/2016	9.330,00	Asistió sin acompañante a Golfito
TOTAL		¢174.080.00	

Fuente: Estados de Caja de Sucursal de San Vito Coto Brus

De la información anotada en el cuadro anterior, se verificó que la Sra. Lucia Mena Navarro, no aparece registrada como acompañante en citas médicas de la Sra. Xinia Mayorga Ovarés.



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

La Ley General de Control Interno en el Artículo 13, en el inciso a) señala que es responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados:

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, determinan en el apartado “Normas sobre actividades de control” lo siguiente:

“4.1 “Actividades de Control”- El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.”

“4.3 - Protección y conservación del patrimonio - El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos (...)”

En el Instructivo para el pago de prestaciones en dinero, en Capítulo IV - Traslados y Hospedajes, en el artículo 40 define:

“Tienen derecho al pago de traslados todos los asegurados directos cotizantes al Seguro de Salud, sus beneficiarios protegidos por el Seguro Familiar, los Asegurados por el Estado. Los menores protegidos por el programa del Seguro Estudiantil, así como los acompañantes autorizados por los servicios médicos (...)”

En el Reglamento del Seguro de Salud, artículo 75, inciso C, se indica lo siguiente:

“Que toda la información que genere el sistema de salud sea documentada, sin ningún tipo de exclusión o de excepción, en el expediente clínico.”



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

En el Reglamento del Expediente de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva en la Sesión 7364, celebrada el 31 de agosto del 1999 y reformado su artículo 3 en la sesión 8369 del 6 de agosto del 2009, se define en el artículo 01, lo siguiente:

“Expediente de Salud, en lo sucesivo “expediente”. Es el conjunto de documentos derivados de la atención de una misma persona y eventualmente, del producto de la concepción, que en un establecimiento, permanecen archivados bajo una misma identificación y con carácter de único. Se consideran sinónimos del término “expediente de salud”: expediente médico y expediente clínico. El expediente está conformado por los formularios oficiales aprobados (...) por los documentos que se originaren en los procesos de atención en salud que el pacientes pudiera recibir...”

En el artículo 18 - Inclusión de documentos, del citado Reglamento del Expediente de Salud, se indica:

“Todo reporte relacionado con el paciente, que se genere en los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento u otros, deben ser remitidos al Archivo mediante lista de control, para efectos de su inclusión al expediente respectivo.”

La ausencia de registros de atenciones médicas en los expedientes de salud de la Sra. Lucía Mena Navarro, se debe a falta de cuidado por parte del personal médico que brinda los servicios de salud, ocasionando debilidades de control interno necesario para el respaldo del pago de pasajes y hospedajes a la paciente. De igual manera las inconsistencias en el llenado de los comprobantes para dichos reconocimientos, datos completos, nombre de los acompañantes, firma y código del médico, derivan que las cancelaciones de dichos rubros no dispongan de la seguridad requerida, pudiendo producir que se realicen erogaciones improcedentes.

Estas situaciones produjeron que en la Sucursal de San Vito, se realizaran pagos incorrectos en el comprobante 1216070501416, por cuanto se canceló el beneficio, al respaldarse en el justificante 4800908 extendido por el hospital San Juan de Dios, donde fue incluida la Sra. Xinia Mayorga Ovaes como acompañante de la Sra. Lucia Mena Navarro, sin haber estado presente en la cita médica del 17 de mayo 2016.

Asimismo, al comprobarse que varias atenciones médicas de la Sra. Lucía Mena Navarro, no se encuentran registradas en el expediente clínico y/o en el Sistema de Información Hospitalaria en el Área de Salud Buenos Aires y en los hospitales Ciudad Neilly, Dr. Fernando Escalante Pradilla, Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, México y San Juan de Dios, causa que no tengan validez los pagos de los comprobantes de justificaciones de traslados y hospedajes efectuados por la Sucursal de San Vito.



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

CONCLUSIONES

Los centros médicos deben apearse a lo establecido en el Reglamento del Expediente de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, y registrar todas las atenciones médicas que se brindan a los pacientes en los centros médicos, así como incluir todo reporte relacionado a los requerimientos médicos. Los expedientes de salud, representan una herramienta de soporte directo en los procesos asistenciales, al contener la evidencia documental integrada sobre la atención de los pacientes, para la evaluación de calidad de la atención, la administración de los Servicios de Salud. No obstante lo anterior, en el caso de la Sra. Lucía Mena Navarro, así como los documentos de reportes de Servicios de Apoyo, se evidenció que en el Área de Salud Buenos Aires no se registraron 8 atenciones, en el hospital Ciudad Neilly 2 citas, en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla se omitió la inclusión de 17 atenciones, en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia 1 cita, en el hospital México 43 atenciones y en el hospital San Juan de Dios 86, lo cual refleja desatención, falta de cuidado y ausencia de un buen sistema de control interno.

Es importante, recalcar el formulario 4 70 07 0190 – “Justificantes de traslados y hospedajes”, es de carácter institucional, y su emisión es para reconocimiento de beneficios financieros para los usuarios a quienes se les autorizó y por ello, no pueden contener información dudosa, no obstante, en el Área de Salud de Buenos Aires y en los hospitales Dr. Fernando Escalante Pradilla, San Juan de Dios y México, se extendieron justificantes de traslados y hospedajes con letras ilegibles, sin fechas de citas, sin códigos de los médicos, omisión del marcado de casillas de información, anotación de números de cédulas incorrectas, tachaduras, borrones, alteraciones en las horas de salida y en los nombres de los acompañantes.

Se debe disponer de medidas de control interno para la seguridad de la información que se consigna en documentos que derivan el reconocimiento de beneficios financieros, como el pago de pasajes y hospedajes a pacientes y a sus acompañantes por la asistencia a citas programadas. Sin embargo, en el Hospital San Juan de Dios, se registran debilidades en cuanto al llenado y confiabilidad de la información consignada en los justificantes para el pago de traslados y hospedajes, al determinarse que se incluyen los nombres de los acompañantes si estar presentes al momento de atención de los pacientes por los médicos especialistas, ni cuando son llenados dichos documentos por las recepcionistas.

Esta Auditoría, ha sido reiterativa en el tema de inconsistencias en el uso y manejo de justificante para el pago de traslados y hospedajes, por parte del hospital San Juan Dios, a través de informes y seguimientos emitidos en el Informe AGO-259-2012 “Evaluación del Control Interno en el otorgamiento y pago de pasajes y hospedajes a pacientes de los hospitales Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, México y San Juan de Dios” y el informe AGO-212-2014 del 3-11-2014 “Evaluación del Control Interno en el otorgamiento y pago de traslados y hospedajes a los usuarios del hospital San Juan de Dios”.



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

RECOMENDACIONES

A LA DRA. ILEANA BALMACEDA ARIAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, que instruyan a su personal para que la autorización de los justificantes de traslados y hospedajes, a los pacientes a los cuales se les ha brindado atención médica y que requiere de acompañante, quede consignada en el expediente de salud, conforme a la normativa existente en el Reglamento de Salud, artículo 75, inciso C y Reglamento del Expediente de Salud, artículo 18. Además, girar instrucciones a las secretarías de los servicios, en el sentido de llenar correctamente los formularios, evitando que se presuma duda por el contenido de la información.
2. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información. Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

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

3. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, que instruyan a su personal para que la autorización de los justificantes de traslados y hospedajes, a los pacientes a los cuales se les ha brindado atención médica y que requiere de acompañante, quede consignada en el expediente de salud, conforme a la normativa existente en el Reglamento de Salud, artículo 75, inciso C y Reglamento del Expediente de Salud, artículo 18. Además, girar instrucciones a las secretarías de los servicios, en el sentido de llenar correctamente los formularios, evitando que se presuma duda por el contenido de la información.
4. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información.





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

Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

A LA DRA. JOYCE SOLIS CASTRO, DIRECTORA MÉDICA DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

5. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, que instruyan a su personal para que la autorización de los justificantes de traslados y hospedajes, a los pacientes a los cuales se les ha brindado atención médica y que requiere de acompañante, quede consignada en el expediente de salud, conforme a la normativa existente en el Reglamento de Salud, artículo 75, inciso C y Reglamento del Expediente de Salud, artículo 18. Además, girar instrucciones a las secretarías de los servicios, en el sentido de llenar correctamente los formularios, evitando que se presuma duda por el contenido de la información.
6. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información. Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

A LA DRA. HANNIA OBANDO ORTEGA, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD BUENOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

7. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, que instruyan a su personal para que la autorización de los justificantes de traslados y hospedajes, a los pacientes a los cuales se les ha brindado atención médica y que requiere de acompañante, quede consignada en el expediente de salud, conforme a la normativa existente en el Reglamento de Salud, artículo 75, inciso C y Reglamento del Expediente de Salud, artículo 18. Además, girar instrucciones a las secretarías de los servicios, en el sentido de llenar correctamente los formularios, evitando que se presuma duda por el contenido de la información.



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

- De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información. Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

AL DR. TACIANO LEMOS PIRES, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

- De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información. Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

AL DR. WILLIAM MARTÍNEZ ABARCA, DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL CIUDAD NEILLY, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información. Asimismo, la Dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.

AL LIC. MARIO JIMENÉZ MADRIGAL, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL DE SAN VITO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

- Tomando en consideración el hallazgo 1 en un plazo de 1 mes, realizar los trámites de cobro correspondientes dirigidos a que la Sra. Lucía Mena Navarro, reintegre a la institución, las sumas canceladas de manera improcedente derivado del comprobante 1216070501416 justificante de pago de traslados y hospedajes 4800908 extendido en el hospital San Juan de Dios, donde fue incluida la Sra. Xinia Mayorga Ovaes como acompañante de la Sra. Lucia Mena Navarro, sin haber estado presente en la cita médica del 17 de mayo 2016.





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

12. Coordinar con las Direcciones Médicas del Área de Salud Buenos, hospital Ciudad Neily, hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, hospital México, hospital San Juan de Dios, que reportaron el no registro de atenciones médicas a nombre de la Sra. Lucía Mena Navarro y que extendieron los respectivos justificantes de traslado y hospedaje, a efectos que la Sucursal de San Vito, proceda con la gestión de cobro de los dineros cancelados a la Sra. Lucía Mena Navarro, mediante la presentación de los citados formularios, los cuales no se encuentran respaldados en los expedientes de salud de los Centros Médicos mencionados.

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 08 de junio de 2017 en las Oficinas Centrales, con los siguientes funcionarios: Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente de la Dirección General del hospital San Juan de Dios; Dr. Oscar Mario Alvarado, Jefatura de Consulta Externa y la Dra. Claudia Zeledón Guzmán Asistente de la Dirección General hospital México; el Dr. Jaffet Angulo Padilla Asistente de la Dirección General del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla; Dr. William Martínez Abarca, Director Médico hospital Ciudad Neilly; Dra. Hannia Obando Ortega, Directora Médica Área de Salud Buenos Aires; el Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe Sucursal de San Vito. Cabe indicar, que además de los funcionarios antes mencionados, también se convocó mediante oficio SAFO-RS-154-2017, al Dr. Taciano Lemos Pires, Director General el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, sin embargo, no se presentó.

La Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente de la Dirección General del hospital San Juan de Dios, respecto a las recomendaciones 1, 2 y 3 indicó: que la recomendación se puede eliminar, por cuanto la 2 es muy similar, no obstante sugiere la siguiente redacción.

"De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, que instruyan a su personal para que la autorización de los justificantes de traslados y hospedajes, a los pacientes a los cuales se les ha brindado atención médica y que requiere de acompañante, quede consignada en el expediente de salud, conforme a la normativa existente. Además, girar instrucciones a las secretarías de los servicios, en el sentido de llenar correctamente los formularios, evitando que se presuma duda por el contenido de la información." Asimismo, que se incluya los artículos de la normativa."

Con respecto a la recomendación 3, comentó lo siguiente:

"De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de un mes, girar las instrucciones pertinentes a los Jefes de los diferentes servicios médicos y de apoyo, para que los médicos tratantes, procedan anotar en los expedientes de salud, las atenciones médicas brindadas y aquellas solicitudes que se realicen en los servicios de apoyo y de gabinete, en concordancia con los registros de información."



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Asimismo, la dirección Médica, instruya a la Jefatura de Registros Médicos, con el propósito de que los reportes de los resultados de los servicios de apoyo y gabinete sean incluidos en los respectivos expedientes.”

El Dr. Oscar Mario Alvarado Rojas, Jefatura de Consulta Externa y la Dra. Claudia Zeledón Guzmán Asistente de la Dirección General hospital México; el Dr. Jaffet Angulo Padilla Asistente de la Dirección General del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla; Dr. William Martínez Abarca, Director Médico hospital Ciudad Neilly; Dra. Hannia Obando Ortega, Directora Médica Área de Salud Buenos Aires, externaron:

“que están de acuerdo con la redacción de las recomendaciones sugeridas por la Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente de la Dirección General del hospital San Juan de Dios, dado que las mismas recomendaciones son aplicables para los citados Centros”.

El Lic. Mario Jiménez Madrigal, Jefe Sucursal de San Vito, señaló: “que está de acuerdo con las mismas”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Francella Fallas Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/JVR/FFN/lbc