



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

AGO-54-2016
25-04-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó con el propósito de evaluar la gestión médica y administrativa del Área de Salud de Desamparados 1, U.E 2315, de conformidad con lo establecido en el plan anual de trabajo del Área Gestión Operativa y lo dispuesto en el artículo 7 de la Sesión de Junta Directiva N° 8304, celebrada el 4 de diciembre de 2008, relacionado con la propuesta de clasificación de las Áreas de Salud de acuerdo con su complejidad y propuesta a largo plazo.

Los resultados de la presente evaluación permitieron determinar que la estructura organizativa actual del Área de Salud Desamparados 1, no se ajusta a la estructura establecida en el Manual de Organización de las Áreas de Salud emitido por la Dirección de Desarrollo Organizacional. Asimismo, en encuesta de percepción a coordinadores de servicios, con el fin de conocer la percepción sobre la gestión del Director Médico, se evidencian debilidades en las destrezas gerenciales, planificación, identificación y evaluación de riesgos, organización, control gerencial, información, comunicación, producción y rendimientos.

En cuanto al otorgamiento de los servicios de salud, se determinó que el equipo de apoyo no se encuentra integrado con los profesionales que establece la normativa en ese tema. El Servicio de Emergencias y la Consulta Externa Especializada del Área de Salud Desamparados 1, no disponen de Manuales de Organización y Funcionamiento y los Servicios de Farmacia y Laboratorio disponen de este instrumento pero no se encuentra debidamente actualizado.

El sistema de información Medisys utilizado en el Área de Salud de Desamparados 1, presenta debilidades en cuanto al registro de la información y emisión de reportes, así como, de estadística fundamental para la toma de decisiones, principalmente en el Servicio de Emergencias.

Existen debilidades en la gestión de la Consulta Externa tanto de medicina general como especializada, en cuanto a la planificación y cumplimiento de las metas propuestas, datos no confiables respecto a la utilización de las horas programadas para la atención de pacientes, en medicina general únicamente el 17% de los pacientes ausentes fueron sustituidos y en la consulta especializada el 35,84%, se registró un total de 75 pacientes de recargo en medicina general y 307 en la consulta especializada, los cuales no corresponden a recargos debido a que no se sustituyeron la totalidad de pacientes ausentes, no se han establecido indicadores y lineamientos para gestionar las altas en la Consulta Externa Especializada, en virtud de que se presentó un porcentaje general de altas en la consulta externa de 8,78%, es decir, que de 20.502 consultas otorgadas en el primer semestre 2015, se registraron 1.800 consultas clasificadas como altas, el 60 % de las especialidades existentes registran lista de espera, en donde la que presenta la mayor cantidad de pacientes en espera es Fisiatría con 2.108 personas, además, es la que presenta la mayor cantidad de días de espera, correspondiente a 689 días y no se cumple el horario programado



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

para la atención de los pacientes. En cuanto al Servicio de Audiología, se evidenciaron debilidades en el proceso llevado a cabo en la entrega de prótesis auditivas, por cuanto, no se suministran los insumos a los usuarios de manera oportuna, dado que a noviembre 2015, se determinó que en el consultorio de Audiología se custodiaban 66 prótesis pendientes de entregar a los pacientes de las cuales 5 se encontraban con la garantía vencida.

Además, se evidenciaron debilidades en el Servicio de Emergencias, relacionadas con el total de atenciones, atenciones no urgentes, existencia de protocolos de atención desactualizados, implementación del Sistema de triage CTAS, Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale, cantidad de usuarios atendidos por turno, pacientes atendidos según clasificación, asegurados vistos por médico, toma de signos vitales, disponibilidad de especialistas, tiempo de espera y atención de quejas y denuncias contra funcionarios. Aunado a lo anterior, se determinó que en el Servicio de Emergencias no se dispone de un procedimiento de control que permita analizar el comportamiento de la producción por médico o por turnos ni para determinar el tiempo de espera de atención médica a los pacientes. Se presentan debilidades en el proceso de redireccionamiento de los pacientes que son clasificados como blancos, debido a que a 21 pacientes clasificados como blancos se les despacharon medicamentos y se carece de un Médico Especialista en Medicina de Emergencias.

En relación con las actividades ejecutadas por los Asistentes Técnicos de Atención Primaria, se determinó que los sectores 6 y el 11 se encuentran descubiertos, y se presentan debilidades relacionadas con la cantidad de visitas domiciliarias realizadas, en virtud de que el 70% (137) de las fichas familiares revisadas no registran ninguna visita durante el año 2015. Durante los primeros 9 meses del 2015, el porcentaje de cumplimiento de lo programado respecto a lo realizado es de un 30,95 % aunado a que según informe de supervisión efectuado por la Dirección Regional en el 2015, la gestión de la Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, obtuvo una calificación de 73.

Referente al Servicio de Odontología, se presentan debilidades en el cumplimiento de las metas del Servicio aunado a que se carece de acciones concretas para la atención de las recomendaciones emitidas por la Dirección Regional y se presente un faltante en la cantidad de asistentes dentales que requiere el servicio para mejorar el aprovechamiento de la capacidad instalada. Por otro lado, se determinó que la Bodega de la Subárea de Almacenamiento y Distribución no dispone de condiciones adecuadas para el almacenamiento de mercaderías e insumos y los resultados del inventario físico efectuado en la Bodega del Centro de Equipos demostraron faltantes y sobrantes.

En cuanto a la gestión administrativa, se determinó que las “Órdenes Pago de Viáticos”, en su reverso, carecen de la fecha de la visita, la imagen del sello del lugar visitado, así como la firma del representante de la unidad de destino de la gira; además, no se evidenció la existencia de liquidaciones de viáticos de las giras realizadas por los funcionarios del Área de Salud. Asimismo, se determinó la ausencia de conciliación de las cuentas contables relacionadas con “Riesgos Excluidos” –170-09-0 y 172-09-2, asignadas al implementarse el “Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos” ; facturación de servicios



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

médicos correspondientes a “Riesgos Excluidos”, posterior a su prestación; facturas canceladas por el INS, pendientes de liquidar en el “Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos” y otras facturas devueltas por la entidad aseguradora, sin investigar, que aún no han sido depuradas del MIFRE; en lo que se refiere a servicios médicos prestados a pacientes relacionados con “Patronos Morosos”, facturación realizada posteriormente a su prestación; facturación parcial de servicios brindados y uso de tarifas diferentes a las establecidas al realizar la facturación y servicios médicos pendientes de registro institucional por medio de la página Web; además, sobre servicios otorgados a pacientes “No Asegurados”, facturación correspondiente a varios años, respecto a la cual no se localizó su registro contable; facturas a “No Asegurados” anuladas, respecto a las cuales no rebajaron sus montos del consolidado a cobrar a No Asegurados.

Además, se determinó que se trabajan horas extras de forma permanente y no de manera excepcional tal y como lo establecen las normas, evidenciándose un crecimiento promedio de 18.10% en las partidas relacionadas al tiempo extraordinario. De igual manera, se autoriza el pago de tiempo extraordinario a funcionarios administrativos, en horarios en los cuales, por excederse 15 minutos, se deben cancelar las horas en la segunda jornada y no en la primera.

Relacionado con la gestión de Recursos Humanos, se evidenció que existen debilidades de control interno en los procesos de la revisión de la planilla salarial y segregación de funciones, así como, en el control sobre los mecanismos de control y supervisión aplicados por la Administración Activa para garantizar la fiabilidad de los pagos realizados a funcionarios. Además, se han realizado nombramientos de funcionarios sin cumplir las normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal establecidos en la institución, tales como las pruebas de ley como juramentación de funcionarios y declaraciones juradas, cursos de inducción, pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección, incumplimiento de requisitos y funciones para las que fueron contratados y el refrendo del título original en las fotocopias que se incorporan al expediente de personal. Plazas de especialidades médicas sin utilizar por largos períodos. Además, de la existencia de funcionarios que acumulan períodos de vacaciones, salarios pagados de más y de menos y sumas que no se logró verificar la exactitud de sumas canceladas por la falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados.

En la revisión de acciones de personal, se evidenciaron inconsistencias en el nombramiento del personal, generando pagos improcedentes, por debilidades en la gestión de las acciones de personal. Los documentos utilizados para la realización de cambios, carecen del sello y la firma del funcionario responsable de digitar los cambios, además del sello de contenido presupuestario. Los reportes de tiempo extraordinario y/o movimientos de personal se encuentran incompletos, pues carecen de información como salario total, servicio, firma del funcionario que revisó el documento, además, algunos presentan tachones en su confección. Las acciones de personal omiten la firma de la autoridad superior y sello y firma que ratifique el contenido presupuestario. Las acciones y movimientos de personal recibidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no tienen la firma del funcionario responsable. Además, de debilidades de control interno en cuanto al manejo de claves de acceso a los sistemas informáticos, por cuanto son compartidas por varios funcionarios.



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

Aunado a lo anterior, se denota ausencia de supervisión efectiva por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Desamparados 1 para garantizar el cumplimiento de los procedimientos en materia de recursos humanos (nombramientos, vacaciones, pago de nómina, conformación de expedientes), producto de las recomendaciones emitidas en las supervisiones efectuadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur.

Relacionado con el tema de contratación administrativa, se evidenció que las compras por caja chica y vales de caja chica, incumplen con las regulaciones establecidas en el Manual de normas y procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica. Aunado a la anterior, la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, presenta debilidades en la estructura organizacional y tiene por recargo el servicio de Ropería (dos funcionarios) cuya responsabilidad recae físicamente en la coordinadora de contratación administrativa.

En cuanto al estado de conservación de la infraestructura, se determinó que tanto el Modulo A como el B presenta debilidades, en virtud de que no cumplen a cabalidad con los requerimientos solicitados en la ley 7600 y algunos servicios de ese centro médico no disponen del permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud. Además, no se realiza una adecuada planificación de los trabajos de mantenimiento de las edificaciones y equipo médico, lo que ocasiona que los trabajos sean realizados conforme se presente la necesidad y según disponibilidad económica y de personal. Aunado a lo anterior, se determinó que en las instalaciones existen comedores para funcionarios no autorizados con el uso de artefactos eléctricos y televisores y se ubican tres ventas de comidas preparadas administradas por terceros, sin que se comprobara la existencia de contrato o convenio.

De conformidad con los resultados obtenidos en la evaluación, se formulan recomendaciones, dirigidas a la Gerencia Médica, Gerencia Administrativa, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dirección Médica y Administración del Área de Salud Desamparados 1, dirigidas a subsanar las debilidades encontradas y mejorar la prestación de los servicios de salud.



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

AGO-54-2016
25-04-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1, U.E 2315 – DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR U.E. 2399 GERENCIA MÉDICA U.E.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2015 del Área Gestión Operativa, Subárea Fiscalización Operativa Región Sur y lo dispuesto en el artículo 7 de la Sesión de Junta Directiva Nº 8304, celebrada el 4 de diciembre de 2008, relacionado con la clasificación de las Áreas de Salud de acuerdo con su complejidad y propuesta a largo plazo.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión médico administrativa en el Área de Salud de Desamparados 1.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Evaluar las actividades planificadas y ejecutadas para la prestación de los servicios de salud de conformidad con las normas establecidas para la atención integral de personas.
- 2- Evaluar la razonabilidad de los procesos y control interno de presupuesto, viáticos, Validación de Derechos, transportes, activos y caja chica.
- 3- Evaluar los procesos de recepción, almacenamiento, custodia, control y distribución de los materiales e insumos.
- 4- Evaluar la gestión de recursos humanos y la suficiencia del control interno de la planilla salarial en el pago de la nómina a funcionarios del Área de Salud de Desamparados 1.
- 5- Verificar que la ejecución contractual de las adquisiciones de bienes y servicios, se ajusten a las condiciones establecidos en los procedimientos de contratación administrativa.
- 6- Evaluar el estado de la infraestructura y equipo médico del Área de Salud Desamparados 1.



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

ALCANCE Y NATURALEZA

El estudio comprende la evaluación de la gestión médico administrativa en el Área de Salud Desamparados 1, en lo relacionado con el otorgamiento de los Servicios de Salud en los Servicios de Consulta Externa de Medicina General y Especializada, Emergencias, actividades de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria y Odontología durante el I semestre 2015, las actividades técnicas administrativas de los servicios de apoyo y diagnóstico, Laboratorio Clínico, Radiología y Farmacia. La gestión de inventarios en lo relacionado a la gestión administrativa de los procesos de recepción, almacenamiento, custodia, control y distribución de los insumos y mercaderías, así como la administración y funcionamiento de los activos del Área Salud de Desamparados 1, período 2015. La Ejecución y proyección del presupuesto del Área de Salud, se analizó con corte al 31 de agosto 2015 y el cumplimiento de Política de Contención del Gasto, se comparó los egresos de los períodos presupuestarios 2013 y 2014, así como la información a mayo 2015. Revisión Ordenes Pago de Viáticos emitidas entre enero 2015 y noviembre 2015. Validación de Derechos por servicios médicos a “Patrono Moroso”, se utilizó información de setiembre a octubre 2015; respecto a “No Asegurados”, setiembre 2015 y para “Riesgos Excluidos” de junio a agosto 2015. Lo relativo a la revisión de “Vales de Transportes” y consumo de combustible de los vehículos asignados al Área de Salud, el alcance consta de junio a agosto 2015. Revisión de la planilla salarial ordinaria analizando la exactitud de los pagos ejecutados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, a una muestra de los salarios cancelados en la segunda bi-semana de octubre 2014, de conformidad con los archivos PLN018, PLN05 y PLN019 de la planilla ampliada. Período del estudio 2014 – primer semestre 2015. En cuanto al tema de contratación administrativa, se contempla la revisión de información que comprende el período 2014 a octubre, 2015, relacionada con compras de por medio de los fondos de caja chica, vales de caja, ejecución de contratos y estructura de la Sub área de Gestión de Bienes y Servicios. Se amplió el plazo en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se realizó de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

Análisis de los informes de supervisión de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.

Evaluación de la programación de la Consulta Externa de Medicina General en el Área de Salud Desamparados 1.

Revisión de informes estadísticos del 2014 y primer semestre 2015, 197 fichas familiares de los sectores del 1 hasta el 11 y la programación de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria.



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

Evaluación del Plan Presupuesto 2014-2015.

Aplicación de encuesta a 11 Coordinadores de servicios médicos y administrativos, con el propósito de conocer la percepción que tienen sobre la gestión gerencial de la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1.

Inventario de prótesis auditivas almacenadas en el consultorio de Audiología.

Medición de tiempos de espera en el Servicio de Emergencias y Consulta Externa.

Análisis de la información referente a las atenciones brindadas en el Servicio de Emergencias, administrada en el Centro de Gestión Informática.

Revisión y análisis de información referente a inventario físico insumos, mercaderías y activos en las áreas de los Servicios de Proveeduría, Laboratorio, Centro de Equipos y Radiología e Imágenes Médicas.

Análisis del Informe del Informe Mayor Auxiliar se Asignaciones Presupuestarias al 31 de agosto 2015 y documentación relacionada con las diferentes partidas presupuestarias.

Revisión de Órdenes de Pago de Viáticos” y Caja Chicas relacionadas con algunas de ellas.

Solicitud, revisión y análisis de facturas por servicios médicos brindados a pacientes, por concepto de Riesgos Excluidos, a asegurados con Patronos Morosos con la Caja y a No Asegurados; de información en el Balance Mensual de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor.

Análisis de “Vales de Transportes”, tarjetas de “Control Diario Kilómetros Recorridos y Otros” y facturas de combustible integrantes de sus respectivas Cajas Chicas.

Revisión de los datos del sistema de planilla ampliada de la Dirección de Presupuesto, en las afectaciones contables de servicios personales.

Revisión de 25 casos de funcionarios contratados en el Área de Salud de Desamparados 1, período 2014 - 2015.

Análisis de los registros de los archivos del Sistema de Estadísticas de Recursos Humanos, referente a los pagos realizados en el período Enero a Junio 2015 en las cuentas de servicios personales.

Revisión de informes de revisión de pagos registrados en el Sistema de Control y Evaluación de la Nómina SCEN y de expedientes personales.



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

Arqueo de caja chica.

Se revisó los documentos de caja chica del periodo 2014-2015.

Se revisó los expediente de vale de caja chica 2015VCC-000001-2315 "Película radiográfica de 14" x 17" Codonics", 2015VCC-000002-2315 "Compra de materiales varios de construcción", 2015VCC-000003-2315 "Compra de materiales varios de construcción", 2015VCC-000004-2315 "Mantenimiento correctivo de la red de cómputo" y 2015VCC-000005-2315 "Mantenimiento preventivo básico...equipo de sonido"

Entrevistas a los funcionarios del Área de Salud Desamparados 1: Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, Dr. Felipe Ramírez Vargas, Coordinador del Módulo B, Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador, Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, Dra. Kristy Chinchilla Céspedes y Dr. Mauricio Madrigal López, Coordinador del Primer Nivel de Atención y Radiología e Imágenes Médicas, Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, Dr. Hugo Mora Delgadillo, Jefatura del Servicio de Odontología, Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, MSc. Mario Blanco Abarca, Audiología, Lic. Mauricio Sáenz Barrantes, Coordinador del Centro de Gestión Informática, Dra. Johanna Flores Sandino, Directora del Servicio de Farmacia, Dr. Edwin Salas Fernández, Director del Laboratorio Clínico, M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, MSc. Luis Diego Leiva Hernández, Jefe Subárea Financiero Contable, Lic. Jorge Quesada Acosta, Encargado de Presupuesto, Lic. Luis Mario Castillo Amador, Encargado de Caja Chica; Srta. Mónica Carrión Carrión, Coordinadora a.i. y Bach. María Elena Guillén Gamboa, Coordinadora de la Unidad de Validación de Derechos, Teresa Moreno Alvarado, Coordinadora la Oficina de Transportes, Sr. Gueiner Garro Calderón, Coordinador de la SubÁrea de Almacenamiento y Distribución, Licda. Shirley Granados González, Coordinadora Sub área Gestión de Bienes y Servicios, Dra. Thays Solís Lobo, Coordinadora Centro de Equipos, Sra. Roxana Rodríguez Hidalgo, Coordinadora Servicios Generales. Además, al Lic. Jorge Sequeira Durán, Jefe Área de Estructuras Organizativas, Dirección Desarrollo Organizacional.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política, aprobada el 7 de noviembre 1949.
- Código Penal, Ley Nº 4573 del 4 de mayo de 1970.
- Código de Trabajo, Ley Nº 2, del 27 de agosto de 1943.
- Ley General de Control Interno.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos Nº 8131, publicada en La Gaceta No. 198 de 16 de octubre del 2001.
- Ley 7441 Aprobación del Contrato de Préstamo No. 3654-CR y sus anexos, suscritos entre el Gobierno de la Republica de Costa Rica y el Banco Internacional de reconstrucción y fomento.
- Ley de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, 8239



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Ley General de Salud, 5395.
- Ley de Contratación Administrativa, Ley 7494 y sus reformas Ley 8511.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.
- Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado mediante Decreto No. 4 de 26 de abril de 1966.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Norma 30694 para la habilitación de establecimientos que brindan atención en Medicina y Cirugía General y/o especialidades médicas y quirúrgicas con internamiento con más de 20 camas.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.
- Normas Técnicas Específicas Plan Presupuesto, mayo 2014.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normativa de Relaciones Laborales, octubre del 2012.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información N-2-2007-CO-DFOE, del 21 de junio 2007.
- Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y los profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología, publicado en La Gaceta Nº 129 del 02 de julio 2004.
- Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios, diciembre 2005.
- Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de Fondos de Caja Chica.
- Manual de Organización de las Áreas de Salud.
- Manual del Participante del Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias.
- Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención.
- Manual de Políticas y Normas de los Servicios de Farmacia.
- Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social. Reforma vigente a partir de Setiembre del 2009.
- Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja Costarricense de Seguro Social, 1988.
- Manual de Organización de Áreas de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado por Junta Directiva en Sesión Nº 7571 del 16 de agosto 2001, y su adendum el 15 de noviembre 2001.
- Manual de Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, agosto 2009.
- Manual Descriptivo de Cuentas Contables, actualizado a junio 2014.
- Manual de Usuario del Sistema Registro de Facturas por Servicios Médicos –Riesgos Excluidos
- Medidas para Mejorar Optimización de los Recursos 2012 – 2013, aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva tomado en la sesión Nº 8581 del 24 de mayo del 2012.
- Medidas para la Mejor Optimización de los Recursos 2013-2014.
- Plan Nacional de Atención en Salud Bucodental.
- Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa.
- Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Política 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.
- Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la CCSS, aprobada por la Junta Directiva de la Caja Costarricense del Seguro Social en el artículo 6 de la sesión Nº 8472 celebrada el 14 de octubre 2010.
- Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios 2013, aprobada por la Junta Directiva mediante el artículo 28 de la Sesión Nº 8623.
- Política Presupuestaria 2014 – 2015 de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobada mediante acuerdo 1.1 de la sesión Nº 219-2013 del 26 de agosto de 2013.
- Política Presupuestaria 2014-2015.
- Voto Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia mediante resolución Nº 03681 de las 17:06 horas del 7 de marzo de 2008.
- Acuerdo de Junta Directiva tomado en el artículo 34 de la Sesión Nº 8638, celebrada el 9 de mayo del 2013, relacionado con contratación de ex – funcionarios.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, mayo de 2001.
- Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la C.C.S.S, reformado mediante Decreto Nº 33451-H, publicado en La Gaceta Nº 237 del 11 de diciembre de 2006 y Decreto Nº 35352-H del 14 de julio del 2009.
- Instructivo para la Formulación del Plan-Presupuesto –año 2013 (formulación 2014-2015).
- Lineamientos para el Uso Racional del Agua y de los Recursos Energéticos.
- Principio de Contabilidad Aplicable al Sector Público Costarricense.
- Circular Nº SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal.
- Circular Nº 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por las Gerencias Administrativa, Médica, de Pensiones, Financiera, de Operaciones y Modernización y Desarrollo.
- Circular Nº 032858 del 9 de noviembre del 2004, suscrita por el Cuerpo Gerencial de la Institución, relacionada con juramentación de funcionarios.
- Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”.
- Circular GA-33548-12; GF-29.952-12; GM-36967-12 del 8 de julio 2012, referida a los Lineamientos institucionales en materia de reactivación o congelamiento de plazas vacantes.
- Circular ADP-209-2012 del 10 de setiembre del 2012, emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal referente a la verificación de atestados.
- Circular Nº 7441-3 del 4 de febrero 2013 y Nº 7529-3 del 27 febrero 2013, referentes a “Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejercen cargos de jefatura”.
- Circular DAGP-0767-2011 del 1º de julio del 2011, “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”.
- Oficio Nº DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, sobre la obligatoriedad para las oficinas de Recursos Humanos del uso del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial”.



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

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

HALLAZGOS

SOBRE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

1. DE LA PERCEPCIÓN DE LOS JEFES Y/O COORDINADORES DE SERVICIOS RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN MÉDICA

Esta Auditoría aplicó encuesta de percepción a 11 coordinadores de servicios, sobre la gestión del Director Médico en cuanto a: las destrezas gerenciales, planificación, identificación y evaluación de riesgos, organización, control gerencial, información, comunicación, producción y rendimientos, así como la gestión clínica de pacientes, entre otros aspectos, obteniéndose los siguientes resultados:

El 54.6% consideran que la gestión del Director Médico no garantiza una adecuada administración de los recursos, el 72.3% indican que no ejerce un adecuado liderazgo, el 54.6% señalan que no promueve el trabajo en equipo, el 72.8% consideran que los controles implementados para medir y evaluar la producción y rendimiento no es adecuada y el 63.7% desconocen sobre la existencia de indicadores que permitan medir la oportunidad, cobertura, satisfacción y eficacia en la atención de los pacientes.

De las encuestas aplicadas a los Jefes y/o Coordinadores de Servicio se puede extraer lo siguiente:

“Si delegara las cosas fluirían mejor, todas las cosas tienen que pasar por el Director, está muy concentrada la toma de decisiones.

...las decisiones finales son tomadas por el director médico, pero en el caso de las responsabilidades son atribuidas según los resultados que se obtengan.

No hay acompañamiento, no hay un norte, cada uno se acomoda como puede, es vivir el día a día.

Hay muchas personas gestionando pero no se sabe que hacen. No hay una clara gestión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Hay falta de supervisión, no se resuelven las situaciones por parte de las jefaturas de servicio.

No se lleva un control de las actividades..., no se sabe por ejemplo, cómo se está gastando el presupuesto.

Se da mucho seguimiento especialmente por el Dr. Felipe Ramírez, pero la parte negativa es que el Director Médico desmotiva mucho, si se le llega con algún proyecto o a solicitar permisos responde negativamente a todo, es muy amenazante, no conversa con las jefaturas y le grita a todos.

...la función de elegir a los médicos sustitutos es ejecutada únicamente por el director sin tomar en cuenta la opinión de la jefatura.

El director pasa mucho fuera, en el CENDEISSS, Consejo de Directores.

Tiene un liderazgo amenazante, infunde temor cuando no se hacen las cosas como él dice.

Se deja guiar mucho por chismes

Nos reunimos todos los martes y se toman decisiones en conjunto, sin embargo, después el director cambia de opinión (decisión unilateral)

La mayoría de las gestiones que realiza el director son basadas en opiniones subjetivas de parte de él y limita la participación de los coordinadores en las gestiones propias del servicio.

... el trabajo realizado en la dirección lo realiza el Dr. Felipe Ramírez. ”

La Ley General de Control Interno, dispone:

“Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, en el punto 3.1.4, sobre el Director de Área, señala:

“Funcionario responsable del Área de Salud, quien conduce el desarrollo de los procesos, orientando las actividades a la consecución de las metas y de los objetivos, en función de la atención oportuna, eficiente y efectiva de la población adscrita. Tiene a su cargo todo el personal que labora en el Área en forma concentrada o desconcentrada.”

No obstante lo anterior el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1 considera que los Jefes de Servicio tienen una opinión positiva referente a su gestión gerencial y señaló que es así:

“Debido a la manifestación de ellos mismos en razón de la forma horizontal de direccionar y la toma de decisiones de manera conjunta cuando es necesario”.



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

De conformidad con lo anterior, se deben fortalecer aspectos en la gestión gerencial del Director Médico, con el propósito mejorar la administración de los recursos, liderazgo, trabajo en equipo, controles para medir y evaluar la producción y rendimiento, indicadores para medir la oportunidad, cobertura, satisfacción y eficacia en la atención de los pacientes.

2. DE LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE SALUD

2.1 De la estructura organizativa del Área de Salud Desamparados 1

La estructura organizativa del Área de Salud Desamparados 1, no concuerda con las disposiciones institucionales, establecida en el Manual de Organización de las Áreas de Salud emitido por la Dirección de Desarrollo Organizacional.

En entrevista realizada al Lic. Jorge Sequeira Durán, Jefe Área de Estructuras Organizativas, Dirección Desarrollo Organizacional, señaló lo siguiente:

“...la estructura organizativa que aplica para los CAIS es la que se encuentra contemplada en el Manual de Organización de las Áreas de Salud. Emitido en el 2002, según Clasificación de las Áreas de Salud, siendo para el caso particular del CAIS de Desamparados, la de Área de Salud tipo 3.

...Es importante aclarar, que, en el caso del CAIS de Desamparados, no se justifica el que exista además del Director Médico, un coordinador del CAIS, pues estaríamos en presencia de una duplicidad funcional...

Además señaló: *“Correspondería que el coordinador del II Nivel sea el responsable directo de la coordinación de las especialidades, entre los que se incluye maternidad, en el tanto el Director del Área de Salud es el responsable directo del I Nivel, II Nivel, Emergencias, Servicios de Apoyo y Diagnóstico y Administración”.*

El Manual de Organización de las Áreas de Salud emitido por la Dirección de Desarrollo Organizacional respecto a la estructura organizacional de las Áreas de Salud tipo 3 señala lo siguiente:

“...7.8 Estructura organizacional - Es la representación gráfica de las relaciones e interrelaciones dentro de una organización, muestra la división y el agrupamiento formal de los procesos de trabajo, identifica las líneas de autoridad y de responsabilidad, se caracteriza por una jerarquía desconcentrada y procedimientos de trabajo flexibles.

Mediante el enfoque sistémico, se agrupan los procesos y los subprocesos, con el propósito de lograr la máxima eficiencia y eficacia administrativa y operativa, para el logro oportuno de los objetivos y las metas definidas...”



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

El hecho que el Área de Salud Desamparados¹, no se ajuste a la estructura organizacional establecida para este tipo de áreas de salud, podría no responder a los requerimientos de la unidad de trabajo que se pretenden satisfacer, de manera que, en caso de alguna disfuncionalidad se hace necesario que la misma sea ajustada o modificada de conformidad a lo definido en esta materia en la Institución. El aspecto no solo debe ser considerado desde el punto de funcionalidad y las distorsiones que se pueden estar generando en el modelo de atención, sino también es un aspecto que debe ser analizado desde el punto de vista de los costos que ello representa para la institución.

2.2 Sobre la conformación del equipo de apoyo

Se determinó que en el Área de Salud Desamparados 1 no se dispone con un Equipo de Apoyo debidamente conformado, en virtud que por decisión de la Dirección Médica los integrantes de la Comisión de Promoción de la Salud de ese centro médico realizan una doble función y asumen las actividades del Equipo de Apoyo. Cabe señalar que la Comisión de Promoción de la Salud carece de un profesional en nutrición, un Médico Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, un Farmacéutico y un Microbiólogo, funcionarios que según la normativa deben ser parte del Equipo de Apoyo.

La ley 7441 Aprobación del Contrato de Préstamo No. 3654-CR y sus anexos, suscritos entre el Gobierno de la Republica de Costa Rica y el Banco Internacional de reconstrucción y fomento, para financiar el Proyecto de Reforma del Sector Salud, denominado “Propuesta de readecuación del Modelo de Atención Informe Final Febrero 1993”, establece entre otros:

“Esta integralidad se concreta en el primer nivel de atención, por medio de una oferta de servicios básicos integrales (...), los que se brindarán por medio del Equipo Básico de Atención Integral en Salud (EBAIS) y del Equipo de Apoyo.”

El 20 de noviembre de 2013, mediante oficio DDSS-1676-13, el Dr. Hugo Chacón Ramírez, Director a.c. de la Dirección de Desarrollo Servicios de Salud, indicó a la Auditoría lo siguiente:

“El documento técnico: Componente Readecuación del Modelo de Atención - Proyecto de Reforma Sector Salud- (mayo 1993), detalla la conformación de los EBAIS así como de los Equipos de Apoyo fundamentada en la CCSS: “(...) b. Conformación del equipo de apoyo: El equipo de apoyo estará integrado por: - Trabajador Social, Nutricionista, Médico de Familia, Enfermera General, Odontólogo, Farmacéutico y Microbiólogo”

Esta Auditoría, mediante el informe ASS-250-R-2009 “Evaluación del Modelo de Atención en Salud”, señaló en esa oportunidad, sobre la no disposición de todos los profesionales que deberían integrar los “Equipos de Apoyo” en las Áreas de Salud. En el anexo 2 del citado informe, se mostró que de 67 áreas de salud revisadas, únicamente el 10% disponía de Médico Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, el 19% de Nutricionista y el 78% de Microbiólogo.



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

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, señaló lo siguiente:

“Sí existe conformado, pero por la poca cantidad de apoyo de personal en los servicios de apoyo, como por ejemplo: no existen nutricionistas para el primer nivel de atención las que tiene el área de salud son para el Modulo B, contábamos con una psicóloga, trabajo social con poco personal, lo que se maximizó es que la Comisión de Promoción de la Salud que cuenta con ese personal tenga una doble función”.

No obstante, la Comisión de Promoción de Salud del Área de Salud Desamparados 1 está conformado por un Médico General, una Trabajadora Social (que asume el rol de coordinadora del equipo), una Enfermera, una Odontóloga, una Psicóloga y una funcionaria de Registro y Sistemas de Información en Salud, por lo que, no se dispone con un profesional en nutrición, un Médico de Familia, Farmacéutico ni Microbiólogo, como lo establece la norma respecto a los Equipos de Apoyo.

La ausencia del Equipo de Apoyo debidamente conformado, puede limitar algunas de las funciones que corresponde desarrollar, dentro de las cuales destacan, la elaboración del Análisis de Situación Integral en Salud (ASIS), asesorar, apoyar y supervisar a los EBAIS, analizar los datos generados en el área para establecer procesos de planificación, ejecución y evaluación de planes y programas de salud, entre otros, así como el incumplimiento con lo establecido en la normativa institucional.

3. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Servicio de Emergencias y la Consulta Externa de Medicina General y Especializada del Área de Salud Desamparados 1, no disponen de Manuales de Organización y Funcionamiento, en el que se describan las actividades y procesos que deben realizar los funcionarios, así como las normas administrativas que deben observarse para la prestación de los servicios. Aunado a lo anterior, se determinó que los Servicios de Farmacia, Laboratorio y Radiología disponen con Manuales de organización y funciones pero se encuentran desactualizados y no están autorizados por la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1, a pesar de que están definidos en el organigrama de dicha unidad ejecutora.

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las actividades específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos y responsabilidades de cada cargo o puesto de trabajo, establece las relaciones internas del cargo y proporciona información de las funciones específicas, así como la dependencia jerárquica y coordinación.

El 09 de noviembre 2015, mediante oficio CMFD-SDM-SE-No 079-2015, la Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, remitió a esta Auditoría un “Manual de Organización y Funcionamiento”, sin embargo, dicho documento no cumple con las características establecidas para dichos manuales, sino que se basó en el informe de gestión del 2014.



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

En cuanto al Servicio de Laboratorio del Área de Salud Desamparados 1, dispone con el documento denominado “Organización Funcional de los Servicios de Laboratorio Clínico en I y II nivel de atención”, por cuanto, los Servicios de Laboratorios Clínicos de la Caja, están conformados de acuerdo a la en cuanto a su organización y funcionamiento. Este documento fue elaborado en julio, 2012.

El Manual de Normas y procedimientos del Servicio de Radiología fue confeccionado en octubre del 2012, el cual contiene objetivos, esquemas de la organización del servicio, procedimientos de operación, mantenimientos, atribuciones u obligaciones del servicio y de su equipo de funcionarios.

El Servicio de Farmacia para su funcionamiento, dispone del Manual de normas, políticas y procedimientos para la dispensación de medicamentos en el Servicio de Urgencias, Manual para la dispensación de medicamentos en el Servicio de Consulta externa y Manual de normas y procedimientos de la bodega de medicamentos del servicio de Farmacia de la Área de Salud Desamparados 1, Clínica Dr. Marcial Fallas Díaz.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo II, “Normas Generales relativas al Ambiente de Control”, apartado 2.5, “Estructura Organizativa”, cita lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

Esas mismas normas, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación mencionan:

“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

Respecto a la carencia de Manuales de Organización y Funcionamiento del Servicio de Emergencias y la Consulta Externa de Medicina General y Especializada señaló:

“Lo que se utilizan son las normas nacionales para el Primer y Segundo Nivel, y si existen protocolos de referencias que se socializan en la red de interniveles con las áreas que refieren pacientes al segundo nivel o emergencias del CAIS. En esa reunión mensual con los Directores se les informa sobre el número de referencias enviadas por especialidad por área, cuantas fueron devueltas por faltante de exámenes u otros factores, para ir mejorando el sistema de referencias y contrareferencias hacia nuestros especialistas”.



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

Agregó lo siguiente respecto al Servicio de Laboratorio Clínico:

“En Laboratorio Clínico se hizo compra a nivel nacional de equipo, son equipos que desconocíamos no se podía modificar el manual hasta que estuviera el equipo nuevo, para hacer el manual de acuerdo a estos por ser recién llegados.

Plan presupuesto si esta actualizado se hacen modificaciones de acuerdo a lo que piden, tanto en disminución o aumento. Lo servicios lo envían por correo y yo contesto aprobado. Se muestra a la Auditoría una copia del Manual de norma y procedimiento del 2012 de Radiología avalado por esta Dirección Médica. Probablemente le presentaron la copia esa no tiene el sello y firma. Plan presupuesto si esta actualizado se hacen modificaciones de acuerdo a lo que piden, tanto en disminución o aumento. Lo servicios lo envían por correo y yo contesto aprobado”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, en relación con la disposición de un manual de organización manifestó lo siguiente:

“El manual de organización y funcionamiento que se aportó, se realizó con base en el informe final de gestión del 2014 el cual fue enviado a la Dirección Médica el 25 de febrero, 2015. Además, los resultados fueron divulgados al personal en reunión del Servicio del 12 de junio, 2015.”

Ante la consulta de esta Auditoría, si el Servicio de Consulta Externa dispone con un Manual de Organización y Funcionamiento, el Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, señaló lo siguiente:

“No. Cuando se me indicó que asumiera la Coordinación del Segundo Nivel de Atención nunca se me hizo una entrega formal por parte del coordinador anterior. Al realizar una revisión de la documentación existente en la oficina y en la computadora no encontré ningún documento relacionado. Adicionalmente desconozco la normativa institucional al respecto y nunca se me ha solicitado por parte de la Dirección Médica que elabore dicho documento”.

El 10 de noviembre 2015, la Dra. Johanna Flores Sandino, Directora del servicio de Farmacia, manifestó lo siguiente:

“Es probable que se cuente con el aval hasta en el mes de julio de 2016 aproximadamente, ya que los procesos están sufriendo cambio para mejorar los tiempos de entrega de los medicamentos y se iniciara a probar el proceso en enero de 2016 y se podría estar validando si todo sale bien en el mes de mayo de 2016, posteriormente se estaría escribiendo el manual, por lo que se prevé esté listo para junio 2016 y luego se pasaría a la Dirección Médica para su aval en el mes de julio de 2016.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

...Sí pero parcialmente, ya que lo que se refiere a las metas de producción y lo que se refiere a la parte presupuestaria para el cumplimiento de las metas si tiene el Aval de la Dirección Médica, pero el Pao con el resto de las metas al ser un instrumento interno del Servicio no lo presento a la Dirección Médica”.

Sobre el mismo tema, el Dr. Mauricio Madrigal López, Coordinador del Servicio de Radiología, manifestó:

“Efectivamente el Manual de Organización y funcionamiento del servicio fue confeccionado en el 2012, fue revisado el 20/10/2015, para valorar las funciones de integración del nuevo especialista en Imágenes Médicas pero este proceso ya se encuentra incluido dentro del material, se cuenta con el aval correspondiente de la Dirección Médica”.

El Manual de Organización y funcionamiento constituye un instrumento de organización y control, mediante el cual se consignan los procesos y actividades, funcionamiento de los servicios, sus objetivos y la misión que debe desempeñar dentro del centro médico. La falta de este documento debidamente conformado, actualizado y oficializado, ocasiona que el personal no disponga de un instrumento administrativo que facilite la realización de los procesos y toma de decisiones para la adecuada prestación de los servicios, limitando el acceso a la información de gestión relacionada con la organización y apoyo para funcionarios y administración superior.

4. SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información Medisys utilizado en el Área de Salud de Desamparados 1, presenta debilidades en cuanto al registro de la información y emisión de reportes, así como, de estadística fundamental para la toma de decisiones.

Por ejemplo, en la Consulta Externa se presentan limitaciones por cuanto, en el caso de la Consulta Externa de Medicina General, el sistema no genera la información de la producción por EBAIS y el registro de la información referente a la cantidad de horas utilizadas por el personal médico.

Respecto al Servicio de Emergencias, el sistema no tiene la posibilidad de anotar la hora de ingreso de los pacientes a la sala de espera. A la hora de la toma de signos por parte de enfermería, se determinó que los usuarios no registran la información en el campo que corresponde. Se revisa el sistema y se observa que existe un campo de observaciones y cuidados de enfermería donde se anota la hora de toma de signos y los signos propiamente, pero es de manera manual y no fue creado para este fin. No tiene la posibilidad de anotar la hora de clasificación por parte del médico ni la hora de inicio de la atención por parte de los médicos, generalmente es anotado de manera manual en un campo de texto denominado “Historia (subjeto)”, además, no tiene habilitado para anotar la hora de finalización de la atención por parte de los médicos.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, señaló:

“El sistema de información cumple con las funciones básicas, debido a que la institución esta implementado un sistema único de información no podemos invertir en cuanto al sistema actual y estamos a la espera de la implementación del EDUS en el año 2016 según el cronograma propuesto”.

El Sr. Mauricio Sáenz Barrantes, Coordinador del Centro de Gestión Informática, respecto a la consulta relacionada con la posibilidad de habilitar otro sistema de información en el Servicio de Emergencias en este momento, manifestó:

“A nivel técnico y tecnológico actualmente no hay ningún problema para utilizar el módulo de emergencias del EDUS.”

El no disponer con un sistema de información que se adapte a las necesidades actuales, ocasiona que no se disponga de información rápida de obtener para realizar un monitoreo y análisis continuo de los servicios de mayor riesgo y de esta manera que las Jefaturas tengan disponibilidad inmediata de información e indicadores de medición que les permita tomar decisiones en función de mejorar los servicios.

5. SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Se evidenciaron debilidades en la gestión de la Consulta Externa, tanto de medicina general como especializada.

5.1 Referente a la actividad denominada Educación Médica Continua

Los EBÁIS del Área de Salud Desamparados 1, programan los últimos viernes de cada mes la actividad denominada “Educación Médica Continua”, de las 13:00 a las 15:00 horas, en la cual participan los integrantes de dichos centros de salud del primer nivel de atención, por lo tanto, durante ese tiempo, no se brinda consulta y se cierran todos los EBÁIS, afectando la continuidad del Servicio.



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

La Ley General de Administración Pública, en el artículo 4, establece que:

“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios”.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, Área de Salud Desamparados 1, mencionó:

“Con la parte de educación continua, los resultados son muy positivos, debido a que somos de las áreas pioneras con la estrategia APER que es para enfermedades respiratorias en donde los médicos generales capacitados pueden recetar medicamentos aprobados para especialistas siempre y cuando cumplan con dicha estrategia lo cual permite aumentar la capacidad resolutive de dichos médicos y evitar las referencias de los pacientes a los médicos especialistas”.

Agrega lo siguiente respecto a la consulta de esta Auditoría sobre los controles que se desarrollan para garantizar un aprovechamiento efectivo del tiempo destinado a estas actividades y sobre la justificación técnica para realizarla el día y hora señaladas, *“se lleva un libro de actas en donde firman todos los asistentes a la charla y respecto al día, la razón es porque el viernes es el día que menor cantidad de pacientes consultan por lo cual se ha considerado que es el idóneo para tomar las horas de docencia”.*

El hecho de realizar la actividad el mismo día en los EBÁIS y que todos los integrantes del equipo participen, ocasiona el cierre completo de estos centros de salud, situación que se considera de riesgo, debido a la obligatoriedad que tiene la institución de garantizar a los habitantes la continua prestación de los servicios de salud, es decir, se deben realizar los cambios organizacionales y otros que correspondan con el fin de brindar un servicio eficiente, eficaz y de manera continua a los usuarios.

5.2 Definición de metas en el Plan Presupuesto

5.2.1 Consulta Medicina General

Se evidencian debilidades en la planificación y cumplimiento de las metas propuestas en la Consulta Externa Medicina General durante el año 2014 y I semestre 2015, toda vez que para el 2014, de 35 metas programadas, 24 presentan un cumplimiento insatisfactorio¹ (8 registran un cumplimiento superior a 110% y 16 inferior a 90%), es decir, un 69% de las metas programadas para ese período. Comportamiento similar se muestra en el primer semestre 2015 del presente año, en virtud que de las metas programadas modificadas, 23 (66 %) presentan cumplimientos no satisfactorios (cuadro 2).

¹ Según los lineamientos institucionales, es necesario justificar todas las metas que no alcancen un cumplimiento del 100. Para este análisis se tomó como base las metas superiores a un 110% e inferiores a 90%.



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

CUADRO 2
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE METAS PLAN PRESUPUESTO
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
AÑO 2014 Y I SEMESTRE 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Año 2014			I Semestre 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
Consultas de atención integral en niños y niñas menores de 1 año							
A1-01	Consultas de atención integral de primera vez de niños y niñas menores de 28 días	500	508	101.6	260	251	96.5
A1-02	Consultas de atención integral de primera vez de niños y niñas mayores de 28 días y menores de un año	728	999	137.2	450	258	57.3
A1-03	Consultas de atención integral subsecuentes de niños y niñas menores de un año	1,766	2010	113.8	803	40	5
Consultas de atención integral en niños y niñas de 1 a menos de 5 años							
A1-04	Consultas de atención integral primera vez	1,640	1,440	87.8	750	930	124
A1-05	Consultas de atención integral subsecuentes	1,600	1,242	77.6	450	373	82.9
Consultas de atención integral en niños y niñas de 5 a menos de 10 años							
A1-06	Consultas de atención integral primera vez	1,520	1,434	94.3	1,000	2,148	214.8
A1-07	Consultas de atención integral subsecuentes	1,230	1,104	89.8	390	883	226.4
Actividades especiales en el niño							
A1-09	Niños y niñas de I, III y VI grado valorados en las escuelas del área	1,600	1,611	100.7	Programada para segundo semestre.		
A1-10	Niños y niñas de I, III y VI grado con esquema básico de inmunizaciones completo	1,600	1,611	100.7	Programada para segundo semestre.		
A1-11	Niños y niñas de I y VI grado con hemogramas realizados	500	45	9.0	Programada para segundo semestre.		
Vacunación							
A1-12	Menores de 2 años con una dosis aplicada de varicela	1.436	691	48,1	266	284	77,6
A1-13	Menores de un año con tercera dosis aplicada de DPT3	1.436	618	43,0	366	313	85,5
A1-14	Menores de un año con tercera	1.436	618	43,0	366	313	85,5



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

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Año 2014			I Semestre 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
	dosis aplicada de Polio, IPV3						
A1-15	Menores de un año con tercera dosis aplicada Hib3 DHAEMOPHILUS INLUENZAE TIPO B 3 dosis	1.436	622	43,3	366	313	85,5
A1-16	Menores de un año con tercera dosis aplicada de Hepatitis B, VHB3	1.436	610	42,5	366	310	84,7
A1-17	Niños menores de 1 año vacunados de Neumococo 13 valente, neumo 2 dosis	1.436	696	48,5	366	281	76,8
A1-18	Niños menores de 2 años vacunados con SRP1	1.436	636	44,3	366	283	77,3
A1-19	Menores de un año con primera dosis aplicada de DPT1	4.460	464	10,4	-360	268	-74,4
A1-20	Adultos mayores vacunados con Neumococo 23 valente	1.436	691	48,1	266	284	77,6
Actividades Especiales en el Adolescente							
A1-21	Consultas de atención integral primera vez	2,900	2,895	99.8	1,900	1,781	93.7
A1-22	Consultas de atención integral subsecuentes	2,400	2,597	108.2	900	813	90.3
A1-24	Adolescentes que participan en modalidad grupal	40	No indica	No indica	Hasta el segundo semestre se inicia con el programa		
A1-25	Adolescentes con tamizaje de riesgo aplicado	2,900	2,895	99.8	1,900	1,781	93.7
A1-26	Adolescentes que consulten por primera vez en su periodo de embarazo	164	115	70.1	102	101	99
Consultas de Atención Integral al Hombre y la Mujer adulta de 20 a menos de 65 años							
A1-27	Consultas de atención integral primera vez	17,000	16,852	99.1	12,000	8,882	74
A1-28	Consultas de atención integral subsecuentes	26,800	22,370	83.5	7,900	7,288	92.3
Actividades especiales en la Mujer Adulta							
A1-29	Mujeres de 20 a menos de 35 años con PAP de primera vez en el año	1448	889	61.4	550	429	78
A1-30	Mujeres de 35 años en adelante con PAP de primera vez en el año	1,932	1,871	96.8	966	1,077	111.5
A1-31	Mujeres con citologías alteradas atendidas	85	168	197.6	78	162	207.7
A1-32	Mujeres con citologías alteradas	80	168	210.0	40	162	405



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

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Año 2014			I Semestre 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
	referidas al segundo nivel						
A1-33	Mujeres que consultan por primera vez durante su período de embarazo	588	1017	173.0	502	654	130.3
A1-34	Mujeres embarazadas (adolescentes y adultas) a las que se les aplicó tamizaje por SIDA VIH	588	1071	182.1	408	654	160.3
A1-36	Mujeres en post-parto atendidas por primera vez	340	550	161.8	238	317	133.2
Consultas de Atención Integral al Adulto Mayor de 65 años en adelante							
A1-37	Consultas de atención integral primera vez	4,700	5,472	116.4	4,100	4,797	117
A1-38	Consultas de atención integral subsecuentes	11,154	13,342	119.6	4,672	4,448	95.2

Fuente: Plan Presupuesto 2014-2015 y Cuadro 11.

5.2.2 Consulta Externa Especializada

Se evidenciaron debilidades en la planificación y cumplimiento de las metas propuestas en la Consulta Externa Especializada durante el año 2014 y I semestre 2015, toda vez que para el 2014, de las 21 metas programadas, 16 presentan un cumplimiento insatisfactorio² (8 registran un cumplimiento superior a 110 % y la misma cantidad inferior a 90%), es decir, un 76% de las metas programadas para ese período. Comportamiento similar se muestra en el primer semestre 2015, en virtud que de las 21 metas programadas modificadas, 12 registran cumplimientos no satisfactorios, correspondientes a un 57 % de las metas programadas (cuadro 3).

CUADRO 3
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE METAS PLAN PRESUPUESTO CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
AÑO 2014 Y I SEMESTRE 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AÑO 2014			I SEMESTRE 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
Pediatría							
A2-01	Consultas médicas especializadas primera vez de Pediatría	1.000	4.299	430	2.100	3.117	148,4
A2-02	Consultas médicas especializadas subsecuentes	4.000	6.510	162,8	2.500	1.898	75,9

² Según los lineamientos institucionales, es necesario justificar todas las metas que no alcancen un cumplimiento del 100. Para este análisis se tomó como base las metas superiores a un 110% e inferiores a 90%.



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

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AÑO 2014			I SEMESTRE 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRAD A	% CUMPLI MIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRAD A	% CUMPLI MIENTO
	de Pediatría						
A2-03	Horas programadas para la Consulta Externa	3.332	4.317	129,6	2.186	1.877	85,9
Ginecología							
A2-13	Consultas médicas especializadas primera vez de Ginecología	2.100	1.566	74,6	1.050	895	85,2
A2-14	Consultas médicas especializadas subsecuentes de Ginecología	270	575	213,0	150	123	82,0
A2-15	Horas programadas para la Consulta Externa	972	1.066	109,7	570	530	93,0
Medicina							
A2-18	Consultas médicas especializadas primera vez de Medicina	4.150	4.053	97,7	3.150	2.476	78,6
A2-19	Consultas médicas especializadas subsecuentes de Medicina	2.800	3.521	125,8	800	927	115,9
A2-20	Horas programadas para la Consulta Externa	2.977	3.288	110,4	1523	1618	106,2
Psiquiatría							
A2-28	Consultas médicas especializadas primera vez de Psiquiatría	2.200	1.918	87,2	1.500	1.380	92,0
A2-29	Consultas médicas especializadas subsecuentes de Psiquiatría	1.600	957	59,8	600	286	47,7
A2-30	Horas programadas para la Consulta Externa	1.916	1.527	79,7	1.113	860	77,3
Geriatría							
A2-33	Consultas médicas especializadas primera vez de Geriatría	750	266	35,5	66	449	680,3
A2-34	Consultas médicas especializadas subsecuentes de Geriatría	425	157	36,9	No indica	186	No indica
A2-35	Horas programadas para la Consulta Externa	722	377	52,2	No indica	503	No indica
Fisiatría							
A2-38	Consultas médicas especializadas primera vez de Fisiatría	3.000	3.157	105,2	2.000	1.551	77,6
A2-39	Consultas médicas especializadas subsecuentes de Fisiatría	500	307	61,4	100	98	98,0
A2-40	Horas programadas para la Consulta Externa	1841	2025	110,0	921	990	107,5
Otras Especialidades Médicas no incluidas							
A2-43	Consultas médicas de primera vez de otras especialidades no incluidas en las anteriores	8.000	10.576	132,2	6.000	6.093	101,6
A2-44	Consultas médicas subsecuentes de otras especialidades no incluidas en las anteriores	1.200	2.361	196,8	1.050	1.023	97,4
A2-45	Horas programadas para la Consulta Externa de otras especialidades no incluidas en las anteriores	5.294	6.873	129,8	3.260	3.658	112,2

Fuente: Plan Presupuesto 2014-2015 y Cuadro 11.

Se debe resaltar que las horas programadas para atención en Consulta Externa, así como las utilizadas, no son coincidentes con los datos consignados en el Cuadro 11 "Consultas y horas médicas" (cuadro 4).



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

CUADRO 4
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE METAS PLAN PRESUPUESTO Y CUADRO 11
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

ESPECIALIDAD	HORAS PROGRAMADAS PLAN PRESUPUESTO 2015	HORAS PROGRAMADAS CUADRO 11	DIFERENCIA EN HORAS DE MÁS O DE MENOS	HORAS UTILIZADAS PLAN PRESUPUESTO 2015	HORAS UTILIZADAS CUADRO 11	DIFERENCIA EN HORAS DE MÁS O DE MENOS
Geriatría	NO INDICA	503	0	503	503	0
Medicina Interna	1.523	1.618	-95	1.618	1.618	0
Fisiatría	921	990	-69	990	990	0
Ginecología	570	530	40	530	530	0
Pediatría	2.186	1.877	309	1.877	1.877	0
Psiquiatría	1.113	860	253	860	860	0
Otras especialidades no incluidas en las anteriores*	3.260	3.658	-398	3.658	3.658	0
TOTAL	9.573	10.036	-40	10.036	10.036	0

Fuente: Plan Presupuesto 2014-2015 y Cuadro 11. * Incluye las especialidades de Oftalmología, Otorrinolaringología, Dermatología, Clínica de mamas y Medicina Familiar y Comunitaria.

Al realizarse un análisis de la información del cuadro anterior, se obtiene que se programaron 602³ más horas para la atención de la Consulta Externa en el Plan Presupuesto 2015, que las contempladas en el cuadro 11, aunado a que se presentó también el caso contrario, es decir, se programaron 562⁴ horas menos en el Plan Presupuesto 2015, que las indicadas en el cuadro 11, es decir, en total se presentó una diferencia 1.164 horas (602+562).

Lo anterior evidencia que la información registrada en ambos documentos no coinciden, tomando en consideración que estos datos se encuentran consignados en documentos oficiales de la Institución, que sirven en la evaluación y toma de decisiones por parte de las autoridades correspondientes.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”.

³ La sumatoria de 40+309+253 horas de más que se programaron en el Plan Presupuesto que las programadas en el cuadro 11.

⁴ La sumatoria de 95+69+398 horas de menos que se programaron en el Plan Presupuesto que las programadas en el cuadro 11.



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

Ese cuerpo normativo en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, señalan respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.

El Dr. Felipe Ramírez Vargas, Coordinador del Modulo B, en cuanto a las justificaciones ante el incumplimiento de metas de la Consulta Externa, señaló lo siguiente:

“Respecto a Pediatría, en el año 2014 se incluyó una tercera Pediatra y se cometió un error en la digitación. Relacionado con las metas de Ginecología, señala que ante el proceso de agenda se aumentaron los pacientes subsecuentes. Referente a Medicina Interna, el incumplimiento se debe a la pensión de los Médicos Asistentes Especialistas y la incorporación de un solo especialista. Incapacidad del Médico Especialista en Psiquiatra sin poder sustituir. En el caso de las metas de la especialidad de Fisiatría, se debe a la ausencia de usuarios a las citas programadas. Incorporación de especialista en el segundo semestre del 2014 Médico de Familia y Geriatra”.

El Dr. Ramírez Vargas, agregó lo siguiente referente a las justificaciones ante el incumplimiento de metas de la Consulta Externa Medicina General:

“Respecto a la consulta de atención integral subsecuentes de niños y niñas menores de un año señaló que se cometió un error en la digitación. Relacionado a las consultas de atención integral primera vez indica que aumento la captación en consulta y plataforma según histórico anterior. Con respecto a las metas del número de niños y niñas de I y VI grado con hemogramas realizados, señala que ante el proceso de laboratorio no se registra los niños que corresponden a trabajo escolar. Referente a las metas correspondientes a vacunación indicó que ante el registro de niños se cuenta con un proceso mensual de registro de manera que ante la atención de la población de Desamparados por tres áreas de salud se distribuye, y a nivel de cantón se logra un porcentaje de un 96%. Realizando monitoreo de vacunas para este proceso, siendo negativo. Acerca del proceso de adulto mayor correspondió a una programación total de la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

población y no siendo esto la población blanco. Correspondiente a la meta del número de adolescentes que consulten por primera vez en su período de embarazo, señala que esta es una atención según demanda. En el caso de las metas del número de mujeres de 20 a menos de 35 años con PAP de primera vez en el año, expone que como histórico no se logra alcanzar la cobertura a pesar de realizar estrategias y campañas de captación por enfermería, atención primaria y medicina. Ante la realización de usuarias a nivel privado y ante el proceso de no aseguramiento. Respecto al número de mujeres de 35 años en adelante con PAP de primera vez en el año indica haber logrado lo programado ante captaciones. De la meta del número de mujeres con citologías alteradas atendidas indicó el aumento en el histórico anterior y ante el aumento de resolutivez de laboratorio de citologías el envío de citologías alteradas ha aumentado de manera importante, pasando de un plazo anterior de 4 meses a 1 mes. Asimismo, del número de mujeres con citologías alteradas referidas al segundo nivel indicó misma justificación. Del número de mujeres que consultan por primera vez durante su período de embarazo señaló como justificante el aumento según histórico del año anterior y problemas con el listado y cubo de este grupo programático. Referente a la meta del número de mujeres embarazadas (adolescentes y adultas) a las que se les aplicó tamizaje por SIDA VIH indica el aumento según histórico del año anterior y problemas con el listado y cubo de este grupo programático. Con respecto al número de mujeres en post-parto atendidas por primera vez, indicó al aumento en la captación y aumento en el número de mujeres. Finalmente, respecto a las metas del número de consultas de atención integral primera vez y al número de consultas de atención integral subsecuentes indica que relacionado a este proceso y según población establecida se registran mayor número de consultas de primera vez, no coincidente la población asignada con la población atendida”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, señaló:

“El incumplimiento que se valoró fue en las especialidades de fisioterapia (alto ausentismo de pacientes), ginecología (cambios en la agenda por traslado de los especialistas) y psiquiatría (múltiples incapacidades y permisos de las especialistas)”.

La planificación y el registro de información son elementos que contribuyen a la toma de las mejores decisiones, fortalecimiento del sistema de control interno y funcionamiento del servicio, garantizando la asignación y uso de los recursos en las mejores condiciones, en beneficio de una atención a los pacientes de forma eficiente y eficaz, por lo que no disponer de una adecuada planificación operativa y registros de información en la Consulta Externa, impide verificar que los responsables estén cumpliendo razonablemente con los objetivos y metas establecidas, dificultando el proceso de rendición de cuentas y evaluación de la gestión.



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

5.3 Total de consultas brindadas

5.3.1 Total de consultas en Medicina General

En el Área de Salud Desamparados 1, se otorgaron 37.608 consultas en medicina general durante el I semestre 2015, correspondiendo a 21.741 las consultas de primera vez (en la vida, año, especialidad), es decir, el 58% del total y 15.867 subsecuentes equivalentes a un 42% (cuadro 5).

Aunado a lo anterior, se determinó que el Área de Salud Desamparados 1 no dispone con información estadística que permita medir la producción lograda por cada EBAIS y no se logró obtener dicha razón en virtud de que no se tiene implementado un control cruzado de los médicos que sustituyen a los titulares de cada sector.

CUADRO 5
TOTAL CONSULTAS BRINDADAS
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

MES	CONSULTAS				SUBSECUENTES
	TOTAL	PRIMERA VEZ			
		EN LA VIDA	AÑO	ESPEC	
Enero	6.492	180	5.773	0	539
Febrero	6.127	170	4.416	0	1.541
Marzo	6.536	179	3.930	0	2.427
Abril	6.008	165	2.854	0	2.989
Mayo	6.007	175	1.976	0	3.856
Junio	6.438	172	1.751	0	4.515
TOTAL	37.608	1.041	20.700	0	15.867

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud, Área de Salud Desamparados 1.

En el cuadro anterior, se muestra que enero 2015, presenta la menor cantidad de pacientes subsecuentes 539, sin embargo, es el mes en que más se atendieron consultas de primera vez.

Sobre la razón por la que en el centro médico no se dispone con la producción por EBAIS, el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico indicó:

“Toda la Gran Área Metropolitana no se adaptó a la reforma del sector salud ya que no contamos con equipos básicos completos y se realizó una georeferenciación a cargo de la Dirección Regional y Dirección de Planificación y todos los Ebais están centralizados dentro de la Sede Central. Para poder disponer de datos más exactos requeriríamos de un mejor sistema de información y de equipos básicos completos”.



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

5.3.2 Total de consultas por especialidad

En el Área de Salud Desamparados 1, se otorgaron 20.502 consultas en las diferentes especialidades durante el I semestre 2015, correspondiendo 15.961 por primera vez (en la vida, año, especialidad), equivalente al 78 % del total y 4.541 subsecuentes o sea un 22% (cuadro 6).

CUADRO 6
CONSULTAS BRINDADAS POR ESPECIALIDAD
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

ESPECIALIDAD	CONSULTAS				SUBSECUENTES
	TOTAL	PRIMERA VEZ			
		EN LA VIDA	AÑO	ESPEC	
Pediatría	5.015	589	1.704	824	1.898
Medicina Interna	3.403	133	1.446	897	927
Otorrinolaringología	2.468	87	1.170	961	250
Medicina Familiar y Comunitaria	2.067	69	819	596	583
Psiquiatría	1.666	61	823	496	286
Fisiatría	1.649	135	973	443	98
Oftalmología	1.177	137	638	361	41
Dermatología	1.082	98	566	343	75
Ginecología	1.018	70	566	259	123
Geriatría	635	20	179	250	186
Clínica de mamas	322	11	136	101	74
TOTAL	20.502	1.410	9.020	5.531	4.541

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud, Área de Salud Desamparados 1.

De conformidad con los datos registrados en el cuadro anterior, la especialidad de Pediatría es la que presenta la mayor cantidad de pacientes atendidos correspondientes a 5.015, sin embargo, esta especialidad dispone con mayor recurso humano y Geriatría es la que atendió la menor cantidad de asegurados 635.

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, en el punto Rendición de cuentas, establece:

“Siendo un servicio el cual produce atenciones mediante la colaboración del resto de Servicios Médicos y No Médicos, mensualmente la Jefatura de Consulta Externa deberá analizar la producción lograda y la implementación de los planes de mejoras elaborados y ejecutados en diferentes períodos, este informe deberá ser realizado conjuntamente con la Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o el o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicios de Consulta Externa”.



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

Esta Auditoría consultó al Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, si se realiza un análisis de la producción lograda en la Consulta Externa y se implementan los planes de mejoras ante debilidades encontradas, ante lo cual señaló:

“Sí se revisa en el Plan Presupuesto y se realizan las justificaciones que se deben entregar a la Dirección Regional, y se efectúan las modificaciones. Por ejemplo durante el 2015 un médico psiquiatra pidió permiso sin goce de salario por la enfermedad de su madre y las incapacidades de especialistas no se sustituyen por inopia de personal. Los jefes de servicio envían informes de producción mensual a esta Dirección.”

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, sobre las gestiones que ha realizado para mejorar la productividad por especialidad, manifestó lo siguiente:

“En la especialidad de otorrinolaringología se suspendió el permiso sin goce de salario del Dr. Jorge Conrado para que actualmente labore tiempo completo. En pediatría se gestionó la incorporación de la Dra. Carmen Peralta como médica especialista. En fisioterapia se eliminó la Clínica de Prótesis y los pacientes se atienden bajo la modalidad de sustitución de ausentes, adicionalmente se eliminó la Escuela de Espalda y se estableció consulta individual. En audiología y en optometría se gestionó la incorporación de profesionales para realizar sustituciones por permisos, vacaciones, licencias e incapacidades”.

En los Servicios de Consulta Externa es fundamental analizar la producción lograda, así como la implementación de planes de mejoras, en razón de que la obtención de una productividad alta incide directamente en la accesibilidad de los servicios de salud a los asegurados. En el caso de Medicina General, con una producción alta se logrará una mayor resolución de casos en ese nivel de atención situación que ocasionará un descongestionamiento de los Servicios de Emergencias y el aumento en la producción de las especialidades logrará un incremento en el acceso de pacientes de primera vez impactando de manera positiva las listas de espera de las especialidades críticas.

5.4 Programación y utilización de las horas

5.4.1 Consulta Medicina General

De conformidad con la información brindada en el Área de Salud Desamparados 1, en el I semestre 2015, se programaron 11.042 horas para la atención de pacientes en la Consulta Externa Medicina General, registrándose la utilización de la totalidad de las horas programadas, sin embargo, esta situación es irreal por cuanto, en ese período se presentaron 3.366 asegurados ausentes, de los cuales únicamente se sustituyeron 590, así como, la existencia de otras actividades como permisos y otros que no permiten lograr el 100 % de aprovechamiento (cuadro 7).



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

CUADRO 7
HORAS PROGRAMADAS Y UTILIZADAS
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

MES	HORAS PROGRAMADAS	HORAS UTILIZADAS	% APROVECHAMIENTO
Enero	2.098	2.098	100
Febrero	1.758	1.758	100
Marzo	1.919	1.919	100
Abril	1.685	1.685	100
Mayo	1.713	1.713	100
Junio	1.869	1.869	100
TOTAL	11.042	11.042	100

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud Área de Salud Desamparados 1.

5.4.2 Consulta Externa Especializada

Durante el I semestre 2015, se programaron 10.036 horas para la atención de pacientes en la Consulta Externa Especializada y se registró la utilización de la totalidad de las horas, no obstante, esta situación no es real dado que se ausentaron 4.688 asegurados, de los cuales únicamente se sustituyeron 1.680, aunada la existencia de otras actividades como permisos y otros que no permiten lograr un 100 % de aprovechamiento (cuadro 8).

CUADRO 8
HORAS PROGRAMADAS Y UTILIZADAS POR ESPECIALIDAD
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

ESPECIALIDAD	HORAS PROGRAMADAS	HORAS UTILIZADAS	% APROVECHAMIENTO
Dermatología	588	588	100
Clínica de mamas	148	148	100
Geriatría	503	503	100
Medicina Familiar y Comunitaria	898	898	100
Medicina Interna	1.618	1.618	100
Fisiatría	990	990	100
Oftalmología	871	871	100
Otorrinolaringología	1.153	1.153	100
Ginecología	530	530	100
Pediatría	1.877	1.877	100
Psiquiatría	860	860	100
TOTAL	10.036	10.036	100

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud Área de Salud Desamparados 1.



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

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 4.2 sobre las Horas utilizadas en consulta externa, lo siguiente:

“Son las horas efectivamente utilizadas por el profesional en salud en la atención directa de las personas incluidas en su agenda de citas. Se obtiene al restar a la hora de finalización de la consulta externa, la hora de inicio de la misma. Este indicador tiene por objetivo determinar el tiempo “real” promedio utilizado por consultante...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, señaló lo siguiente sobre la razón de que se registre un 100% en la utilización de las horas programadas para la atención de pacientes en la Consulta Externa:

“Porque a nivel de estadística local se registra de esa manera, donde se nos ha comunicado por las encargadas que de manera verbal que se las ha instruido a registrar de esa manera las horas utilizadas desde el nivel central.

Agregó el Dr. Araya Zamora que dicha información no es confiable para la toma de decisiones.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, en relación con el mecanismo de control implementado para garantizar la utilización adecuada de las horas programadas para la atención en la Consulta Externa, manifestó lo siguiente:

“Constantemente se realiza revisión de las agendas de los médicos especialistas y técnicos. En caso de que se determine que no se están utilizando adecuadamente las horas programadas se valoran en conjunto con la Dirección Médica (reunión de coordinadores médicos) las modificaciones necesarias, lo cual se le comunica al especialista en las reuniones de servicio”.

Lo anterior evidencia que las Autoridades del Área de Salud Desamparados 1, no disponen con información fidedigna y confiable para la toma de decisiones, en virtud de que los datos oficiales del centro médico no reflejan la realidad sobre la utilización de las horas programadas para la atención de pacientes en la Consulta Externa, debido a que la normativa institucional establece que las horas utilizadas son las horas efectivamente utilizadas por el profesional en salud en la atención directa de las personas incluidas en su agenda de citas, por lo que, en razón del funcionamiento normal de este tipo de servicios y a los demás datos estadísticos que se presentan, no sería razonable pensar en un 100% de aprovechamiento.



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

5.5 Sobre los pacientes ausentes y sustituidos

5.5.1 Consulta Externa Medicina General

Durante el I semestre 2015 se registraron 3.366 pacientes ausentes, de los cuales únicamente 590 (17 %) se sustituyeron, por consiguiente 2.776 cupos no se aprovecharon, a los que se deben adicionar que se atendieron 75 pacientes como recargo, sin embargo, al no sustituirse a todos los ausentes, podría indicarse que no hubo recargos (cuadro 9).

CUADRO 9
PACIENTES AUSENTES, SUSTITUIDOS Y RECARGOS
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

MES	CITAS PERDIDAS	CITAS SUSTITUIDAS	CITAS SIN SUSTITUIR	% SUSTITUCIONES	RECARGOS
Enero	547	56	491	10,23	8
Febrero	560	98	462	17,50	14
Marzo	608	97	511	15,95	16
Abril	567	125	442	22,04	13
Mayo	559	153	406	27,37	15
Junio	525	61	464	11,61	9
TOTAL	3.366	590	2.776	17,52	75

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud Área de Salud Desamparados 1.

De la información mostrada en el cuadro anterior, se evidenció que durante el mes de enero se presentó el menor porcentaje de sustitución correspondiente a un 10.23% mientras que durante el mes de mayo se logró el mayor porcentaje equivalente a un 27.37%.

5.5.2 Consulta Externa Especializada

Durante el I semestre 2015, se registraron 4.688 pacientes ausentes, de los cuales únicamente se sustituyeron 1.680 (35.84 %), por lo que, 3.008 cupos se desaprovecharon. Además, en dicho registro se incluyen 307 pacientes como recargo, sin embargo, al no sustituirse todos los ausentes, podría indicarse que no hubo atenciones por recargo (cuadro 10).



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

CUADRO 10
PACIENTES AUSENTES, SUSTITUIDOS Y RECARGOS
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

ESPECIALIDAD	CITAS PERDIDAS	CITAS SUSTITUIDAS	CITAS SIN SUSTITUIR	% SUSTITUCIONES	RECARGOS
Geriatría	64	1	63	1,56	4
Pediatría	663	124	539	18,70	152
Clínica de mamas	41	9	32	21,95	3
Dermatología	345	83	262	24,06	51
Psiquiatría	517	129	388	24,95	0
Ginecología	181	56	125	30,94	5
Medicina Interna	403	136	267	33,75	6
Medicina Familiar y Comunitaria	296	102	194	34,46	85
Otorrinolaringología	727	254	473	34,94	0
Fisiatría	1.074	521	553	48,51	1
Oftalmología	377	265	112	70,29	0
TOTAL	4.688	1.680	3.008	35,84	307

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud Área de Salud Desamparados 1.

Según la información del cuadro anterior, la especialidad que presenta el porcentaje menor de sustitución es Geriatría debido a que se ausentaron 64 pacientes y únicamente se sustituyó uno. La especialidad con el mayor porcentaje de sustitución es Oftalmología un 70.29%.

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, en el punto c, sobre citas por sustitución, señala:

“La Jefatura de Servicio debe de asegurar el cumplimiento de la meta propuesta, mediante el establecimientos de estrategias conforme las características del Centro o grupo ocupacional”.

En razón de lo anterior el “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 3.2 Ausente (cita perdida), lo siguiente:

“Persona con cita en consulta externa, que transcurrida la hora límite indicada en el comprobante de cita, no se haya presentado para su atención. Su ausencia, es condición suficiente para que el persona de REDES proceda a sustituirla por otra u otras personas, según sea el caso”.

Esta misma normativa, señala lo siguiente en apartado 3.3, Recargos por día:

“...si en una consulta externa se producen ausencias y no se sustituyen todas, no se podrá reportar ningún recargo...”.



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

Referente a las citas sustituidas en el apartado 3.4 menciona:

“Es la cita que se otorga a 1 o 2 personas en espera, el mismo día de la atención de la consulta externa programada, para ocupar la cita asignada a una persona con anterioridad y que transcurridos 15 minutos, no se presentó.

Según lo anterior, para otorgar una cita sustituida debe existir una cita perdida. En ningún caso, las citas sustituidas reportadas pueden ser mayores al número de citas perdidas, pues en tal caso éstas constituirán “citas de recargo”.

Referente a la razón por la que se presenta un porcentaje bajo de sustitución de los pacientes ausentes en la Consulta Externa de Medicina General y la Especializada el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, señaló:

“Esas sustituciones generalmente se hacen en las primeras horas ya que el paciente no le gusta esperar y asiste al Servicio de Emergencias. En el Servicio que hemos tenido más éxito es en Odontología y en el caso de las especialidades se está llamando a los pacientes para recordar las citas y disminuir el ausentismo”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, indicó:

“La principal causa es porque hay especialidades que tienen citas asignadas a largo plazo. Se estableció en conjunto con la Jefatura de Registros Médicos dos mecanismos para la sustitución de ausentes: se les indica en la ventanilla de la oficina de referencia que puede venir a esperar ausente (pero muchos pacientes indican que no pueden hacerlo) y se llama vía telefónica para recordar las citas (depende de la disponibilidad de tiempo y personal en registros médicos) siendo que muchos usuarios cambian de teléfono y no pueden ser localizados”.

El no realizar actividades efectivas para la sustitución de pacientes, ocasiona que los cupos no utilizados por la ausencia de asegurados sean desaprovechados y que no se tenga claridad en qué aprovecha el personal médico el tiempo no utilizado en la consulta. Asimismo, referente al bajo porcentaje de sustituciones de la Consulta Externa de Medicina General, se está limitando la posibilidad de atender más cantidad de la población adscrita, ocasionado que ésta se vea obligada a acudir al Servicio de Emergencias para resolver su problema de salud y por defecto aumento en la cantidad de atenciones no urgentes de este Servicio. En el caso de las especialidades en las cuales existe lista de espera, el no aprovechamiento de los cupos de pacientes ausentes mediante la sustitución limitada la accesibilidad de algunos pacientes que requieren atención en las diferentes especialidades, por lo que, se considera fundamental la utilización de los cupos debido a que permitiría mejorar el acceso a los pacientes de primera vez, aspecto que impactaría positivamente en la oportunidad de los tiempo de espera.



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

5.6 Gestión de altas en la Consulta Externa Especializada

Las autoridades del Área de Salud Desamparados 1, no han establecido indicadores y lineamientos para gestionar las altas en la Consulta Externa Especializada. En la revisión del cuadro estadístico número 11, remitido por el Servicio de Registros Médicos, se evidenció que se presentó un porcentaje general de altas en la consulta externa de 8,78%, es decir, que de 20.502 consultas otorgadas en el primer semestre 2015, se registraron 1.800 consultas clasificadas como altas (cuadro 11).

CUADRO 11
PORCENTAJE DE PACIENTES DADOS DE ALTA POR ESPECIALIDAD
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIDAD
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
I SEMESTRE, 2015

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CONSULTAS	TOTAL DE ALTAS	% DE ALTAS
Geriatría	635	12	1,89
Pediatría	5.015	123	2,45
Medicina Familiar y Comunitaria	2.067	97	4,69
Psiquiatría	1.666	87	5,22
Clínica de mamas	322	18	5,59
Ginecología	1.018	72	7,07
Fisiatría	1.649	127	7,70
Medicina Interna	3.403	343	10,08
Otorrinolaringología	2.468	264	10,70
Dermatología	1.082	260	24,03
Oftalmología	1.177	397	33,73
TOTAL	20.502	1.800	8,78

Fuente: Registros Médicos y Estadísticas en Salud Área de Salud Desamparados 1.

La información inserta en el cuadro anterior, permite evidenciar la existencia de especialidades con porcentaje de altas que presentan dispersión con respecto a la cantidad general, tanto hacia arriba como abajo. Los casos de un promedio superior de altas de pacientes se presentan en las especialidades Oftalmología (33,73 %), Dermatología (24,03 %) y Otorrinolaringología (10,70 %). Por otra parte, se presentan especialidades con un porcentaje de altas bajo: Geriatría (1,89 %), Pediatría (2,45 %) y Medicina Familiar y Comunitaria (4,69 %).

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, indica que para la determinación de la Demanda y la Oferta de Servicios, se debe realizar entre otros, lo siguiente:

“Solicitar a las Jefaturas de Servicios el parámetro de altas estimadas anualmente por especialidad involucrada y los cupos de atención por hora y tipo de especialidad médica o no médica”.



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

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, señaló:

“No hay un parámetro establecido en porcentaje pero sí existe un control o seguimiento a que el número de altas vaya aumentado en cada una de las especialidades. De manera documentada no se realiza un análisis de las altas”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, señaló:

“Se lleva el registro mensual de altas por especialidad pero no se ha establecido ningún indicador ya que desconozco si existe algún parámetro establecido a nivel institucional”.

Es responsabilidad del Coordinador del Segundo Nivel de Atención solicitar a los médicos especialistas el parámetro de altas estimadas anualmente por cada especialidad, a fin de realizar un análisis sobre el comportamiento que se va presentando en este tema, así como, la responsabilidad de la Dirección Médica de ese centro de salud en cuanto al control y supervisión para que se cumpla con el parámetro de altas establecido.

Dichas regulaciones establecen que mensualmente la Jefatura de Consulta Externa, deberá analizar la producción lograda y la implementación de los planes de mejoras elaborados y ejecutados en los diferentes periodos, en los cuales debe evaluarse el cumplimiento de las metas propuestas en altas por especialidad, por lo que el disponer de acciones formales y concretas que permitan gestionar eficientemente el índice de altas, permitiría mejorar el acceso a los pacientes de primera vez, aspecto que impactaría positivamente en la oportunidad de los tiempo de espera.

5.7 Sobre el cumplimiento de horarios según agenda programada

En la Consulta Externa Especializada y de Medicina General, no se cumple el horario programado para la atención de los pacientes, lo anterior por cuanto, en ocasiones tienen que esperar hasta dos horas para ser atendidos.

5.7.1 Consulta Externa Medicina General

De acuerdo con la revisión de la agenda de Consulta Externa de Medicina General proporcionada por una funcionaria de Registros Médicos, se determinó que el Dr. José Gutiérrez Antonini, Médico General, no cumple con el horario programado de citas de los pacientes, en razón de que, en ocasiones éstos deben esperar casi dos horas desde la hora en que fueron citados hasta el momento que el médico brinda la atención, los siguientes resultados de la prueba se detallan a continuación (cuadro 12).



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

CUADRO 12
CUMPLIMIENTO DE HORARIO EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES CITADOS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
03 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE ASEGURADO	INGRESO A SALA DE ESPERA	HORA DE LA CITA	HORA INGRESO CONSULTORIO	HORA FINALIZACIÓN CONSULTA	DURACIÓN DE LA CONSULTA	TIEMPO DE ESPERA
1-0160-0323	Murillo Barrantes Amparo	09:30 a.m.	10:00 a.m.	11:50 a.m.	11:56 a.m.	6 min	1 h, 50 m
1-0055-1192	González Zamora María	-	11:00 a.m.	11:56 a.m.	12:03 p.m.	3 min	56 m
1-1062-0087	Arguedas Sánchez Shirley	-	11:00 a.m.	12:03 p.m.	12:17 p.m.	14 min	1 h, 3 m

Fuente: Elaboración Auditoría – Área de Salud Desamparados 1

De la información anterior, destaca el caso de la paciente Murillo Barrantes Amparo de 91 años de edad, que tuvo que esperar casi dos horas para ser atendida, siendo una paciente adulto mayor, aunado a que al ser llamada por el médico éste tardó únicamente 6 minutos en atender su problema de salud.

5.7.2 Consulta Externa Especializada

En el análisis de las agendas de Consulta Externa de las especialidades de Medicina Interna, Oftalmología, Otorrinolaringología y Fisiatría, con el objetivo de corroborar si los pacientes son atendidos a la hora que se les programaron las citas, obteniéndose los siguientes resultados (cuadro 13).

CUADRO 13
CUMPLIMIENTO DE HORARIO EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
28 DE OCTUBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE ASEGURADO	ESPECIALIDAD	INGRESO O A SALA DE ESPERA	HORA DE LA CITA	INGRESO AL CONSULTORIO	FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA	DURACIÓN DE LA CONSULTA	TIEMPO DE ESPERA
1-0482-0039	Zeledón Romero Mercedes	Medicina Interna	No indica	02:00 p.m.	02:25 p.m.	02:42 p.m.	17 min	25 min
1-0861-0905	Salazar Porras Carmen	Medicina Interna	12:40 p.m.	01:00 p.m.	02:05 p.m.	02:20 p.m.	15 min	1, 05 min
6-0109-0705	Blanco Hernández Virginia	Medicina Interna	01:45 p.m.	02:00 p.m.	02:43 p.m.	02:50 p.m.	7 min	43 min
1-0075-8857	Loría Agüero Rebeca	Medicina Interna	02:30 p.m.	03:00 p.m.	03:00 p.m.	03:18 p.m.	18 min	0
3-0107-0527	Ramírez Martínez Crisanto	Medicina Interna	01:50 p.m.	02:30 p.m.	02:50 p.m.	03:00 p.m.	10 min	20 min
7-0157-1709	Villalobos Badilla Ana Lucía	Oftalmología	No indica	03:00 p.m.	02:25 p.m.	02:40 p.m.	15 min	0
1-2041-0935	Mayorga Castillo Joseph	Otorrinolaringología	02:22 p.m.	03:00 p.m.	02:40 p.m.	02:45 p.m.	5 min	0
1-0404-0261	Quirós Quirós Analina	Medicina Interna	02:50	03:00	03:18 p.m.	03:30 p.m.	12 min	18 min



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

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE ASEGURADO	ESPECIALIDAD	INGRESO O A SALA DE ESPERA	HORA DE LA CITA	INGRESO AL CONSULTORIO	FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA	DURACIÓN DE LA CONSULTA	TIEMPO DE ESPERA
			p.m.	p.m.				
1-198-00714	Díaz García Alison	Fisiatría		03:00 p.m.	03:00 p.m.	03:05 p.m.	5 min	0

Fuente: Elaboración Auditoría – Área de Salud Desamparados 1

De la información del cuadro anterior, se desprende que se presenta incumplimiento en la hora en que son atendidos los pacientes respecto a la hora en que se programó la cita, debido a que en ocasiones el paciente debe esperar hasta una hora para ser atendido o en su defecto es atendido treinta minutos antes hora programada, debido a que se presume que se comprime la consulta, lo cual va en detrimento de la calidad en la atención y es contrario a las normas institucionales.

El Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS, sobre consulta externa establece que la agenda debe estar aprobada por la Jefatura de la Consulta Externa, incluido el tiempo y horario programado autorizado, el cual será el indicado en la comunicación escrita de la Jefatura de Consulta Externa y un horario trabajado que representará el tiempo real utilizado por el profesional en salud en la atención de los pacientes, siendo con base en este horario que la consulta se clasifica en ordinaria o vespertina.

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece en su artículo segundo que:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente: ...d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad. e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas. g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor...”

Relacionado con la razón por la que no se cumple con la hora programada de las citas de los pacientes tanto en Medicina General como en las diferentes especialidades, el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico señaló lo siguiente a esta Auditoría:

“La indicación es muy clara de que no se puede adelantar pacientes, a pesar de eso se sigue con la mala práctica de adelantarlos por lo que se dará un seguimiento a las directrices institucionales sobre este asunto”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, señaló:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Todos los pacientes deben presentarse media hora antes la cita programada. Está prohibido adelantar pacientes (directriz de conocimiento del personal de registros médicos) salvo autorización de la coordinación por motivos especiales. Se verifica que haya cumplimiento de la atención de todos los pacientes en agenda. En las reuniones técnico administrativas del segundo nivel constantemente se hace recordatorio del cumplimiento de horario”.

Lo anterior podría ser generado en razón de un inadecuado manejo de agendas y debido a debilidades en la gestión y planificación de las citas en Consulta Externa, influyendo en forma negativa directamente en los resultados, rendimiento e indicadores de la gestión, así como en la atención oportuna de los usuarios de los servicios de salud.

5.8 Cierre de agendas en la Consulta Externa

En el Área de Salud Desamparados 1, las agendas de la especialidad de Medicina Interna y Geriátrica se encuentran cerradas, lo cual implica que a los pacientes nuevos y subsecuentes se les está indicando que regresen el próximo año para brindarles una fecha de atención. En el caso de la especialidad de Geriátrica la secretaria indica a esta Auditoría, que no está dando citas debido a que se encuentran realizando cambios en dicha agenda.

La Contraloría General de la República, ha manifestado con respecto al cierre de las agendas⁵, entre otros aspectos lo siguiente:

⁵ Informe N° DFOE-SOC-IF-97-2009 del 15 de diciembre de 2009, “Informe sobre los resultados del estudio relacionado con la efectividad en la gestión de Consulta Externa de los Hospitales Nacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“h) Cierre de Agendas Médicas

(...)

Como consecuencia del cierre de agendas médicas, los usuarios de esos servicios no recibieron su cita en el momento de requerirse y se desconoce la cantidad de pacientes en tales condiciones, lo cual pone de manifiesto que las listas de espera no reflejan la totalidad de pacientes no atendidos en las distintas especialidades, toda vez que no son registrados en circunstancias como las descritas. Más aún, ante la ausencia de un registro y control cronológico de las solicitudes pendientes, puede darse que pacientes con fechas más recientes a la apertura de la nueva agenda obtengan su cita antes que los que están con referencias anteriores y a la espera de que dicha agenda fuese abierta.

Esta práctica tiene implicaciones negativas para los pacientes, ya que deberán retirarse sin su cita y además deberán estar llamando o tendrán que volver nuevamente sin que se les precise la fecha de solución al problema. Inclusive no se observó que ante tal situación se implementaran medidas efectivas para la atención de pacientes que en ese lapso se presenten a solicitar cita.”

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, manifestó:

“La agenda de geriatría se encuentra abierta. El Dr. Giovanni Sandí va a iniciar la especialidad en dermatología a partir del 17 de marzo del 2016, por lo que actualmente no se dispone de un especialista en medicina interna para sustituirlo”.

La situación descrita, ocasiona una afectación a los usuarios debido a que genera desigualdad para los pacientes que tienen una referencia a la consulta externa, debido a que al ser devueltos sin la programación de una cita, no existe control que garantice que otros usuarios con una referencia posterior, se vean beneficiados con una atención más pronta, sin respetarse el orden cronológico.

Así mismo, la obtención de una cita depende del estado de la agenda al momento en que los pacientes las solicitan, lo cual implica que el orden de atención no necesariamente se aplica mediante criterios de prioridad, según el plazo recomendado por los médicos especialistas en el caso de usuarios subsecuentes o la referencia para nuevos asegurados, situación que impacta no sólo en el paciente, en su estado anímico y de salud, sino también en la imagen del centro de salud, el cual presenta una oferta de servicios de consulta externa y sin embargo, se está limitando el acceso al sistema, pues los usuarios no tienen la alternativa de incorporarse a la lista de espera, hecho el cual provoca inexactitud en la información registrada en la lista de espera en especialidades de consulta externa, siendo este un tema sensible a nivel Institucional, en donde no se justifica que existan sub-registros, pues no se tiene certeza, de cuál es la cantidad de pacientes en espera y el plazo actual de atención.



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

6. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN AUDIOLOGÍA

6.1 Del proceso de entrega de prótesis auditivas

Se evidencian debilidades en el proceso llevado a cabo en el Servicio de Audiología para la entrega de prótesis auditivas, por cuanto, este proceso no permite que el suministro de los insumos a los usuarios del servicio sea eficiente y oportuno, dado que a noviembre 2015, se determinó que en Audiología se custodiaban 66 prótesis pendientes de entregar a los pacientes (cuadro 14).

CUADRO 14
PROTESIS AUDITIVAS CUSTODIADAS EN EL SAERVICIO DE AUDIOLOGÍA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
03-11-2015

NOMBRE DEL PACIENTE	CÉDULA	FECHA DE ENTREGA AL CENTRO DE SALUD	FECHA POSIBLE ENTREGA PACIENTE
Blanco Castro Víctor Hugo	401000542	13/10/2015	03/11/2015
Arenas Cubillas Luzmilda	2260008309	14/10/2015	03/11/2015
Villalobos Rojas Eladio	101940506	14/10/2015	03/11/2015
Muñoz Araya José	301230192	30/09/2015	03/11/2015
Rojas Rojas José Manuel	202120273	07/10/2015	04/11/2015
Pizarro Navarrette Pablo	500520301	20/08/2015	04/11/2015
Carvajal Agüero Rosa	101410864	03/07/2015	04/11/2015
Guillen Rojas Ana Cecilia	106310669	21/10/2015	04/11/2015
Gutiérrez Molina Víctor	103070441	oct-15	04/11/2015
Espinoza Espinoza Jeannette	NI	30/01/2015	02/12/2015
Sirias García Flor María	NI	23/03/2015	No tiene fecha asignada
Alfaro Barrantes María	NI	30/01/2015	No tiene fecha asignada
Salmerón Padilla Misael	NI	24/09/2015	No tiene fecha asignada
Rodríguez Soto Luis Guillermo	NI	30/01/2015	No tiene fecha asignada
Peralta Rivera Henry	NI	11/09/2015	No tiene fecha asignada
Vásquez Arrieta José Manuel	NI	28/09/2015	09/11/2015
Calderón Soto Isela María	NI	21/10/2015	09/11/2015
Cárdenas Marín Luis Fernando	NI	15/10/2015	No tiene fecha asignada
Mora Cruz Miriam	NI	15/10/2015	09/11/2015
Picado García Corina	NI	07/10/2015	09/11/2015
Ramírez Ramírez Betty	NI	21/10/2015	10/11/2015
Arguedas Mejía Marco Tulio	NI	14/10/2015	09/11/2015
Castillo Campos Wendy	NI	14/10/2015	03/02/2015
Salvatierra Rojas Teresita	NI	14/10/2015	09/11/2015
Mora Aguilar Hernán	NI	15/10/2015	16/11/2015
Cascante Borbón Dianey	NI	06/10/2015	10/11/2015
Aguilar Parra Teresa	NI	02/10/2015	09/11/2015
García Morales Olga	NI	14/08/2015	20/11/2015
Montero Cespedes Virginia	NI	15/10/2015	16/11/2015
Marín Jaen Fanny	NI	21/04/2015	No tiene fecha asignada



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

NOMBRE DEL PACIENTE	CÉDULA	FECHA DE ENTREGA AL CENTRO DE SALUD	FECHA POSIBLE ENTREGA PACIENTE
Quirós Herrera Hannia	NI	21/09/2015	No tiene fecha asignada
Valverde Fallas Sonia	NI	06/11/2015	No tiene fecha asignada
Valverde Masís Edgar Arturo	303220387	21/10/2015	10/11/2015
Valdelomar Zúñiga Eugenia	601000915	29/10/2015	No tiene fecha asignada
Cruz Camacho María Eugenia	101650786	24/08/2015	29/09/2015
Jiménez Segura William	203280031	24/08/2015	No tiene fecha asignada
Morales Picado Marita	NI	14/10/2015	16/11/2015
Sánchez Velasco Sandra	NI	10/08/2015	No tiene fecha asignada
Bermúdez Jarquin Rodolfo	NI	16/10/2015	09/11/2015
Hernández Piedra Vera	NI	08/10/2015	10/11/2015
Ulloa Chaves Guillermo	102640834	21/10/2015	No tiene fecha asignada
Mora Guzmán Rodrigo	600970558	14/10/2015	No tiene fecha asignada
Solís Arias Álvaro Enrique	106740805	30/09/2015	10/11/2015
Sánchez Delgado Santiago	400970886	20/05/2015	No tiene fecha asignada
Hernández Cortez María Alba	NI	14/10/2015	10/11/2015
Palma Jiménez Stephanie	NI	14/10/2015	10/11/2015
Izquierdo Zumbado Irene	NI	14/10/2015	No tiene fecha asignada
Barboza Jiménez Nuria	NI	20/10/2015	10/11/2015
Vargas Espinoza Vilma	NI	14/10/2015	03/02/2016
Guedes de Britto Marlened	NI	21/10/2015	09/11/2015
Cruz Garro Araminta	NI	21/10/2015	16/11/2015
Soto Ramírez Rafael	NI	23/10/2015	10/11/2015
Cisneros Garro Olga	NI	21/10/2015	No tiene fecha asignada
Casares Guevara Julidieth	NI	21/10/2015	09/11/2015
Valverde Bermúdez Víctor	NI	28/09/2015	16/11/2015
Rivas Guido Ligia	NI	21/10/2015	10/11/2015
Corrales Castillo Giovanni	NI	06/10/2015	10/11/2015
Brizuela Rodríguez Hermógenes	NI	21/10/2015	09/11/2015
Fernández Badilla Flora	NI	21/10/2015	09/11/2015
Fernández Solano Betzabe	NI	09/01/2015	16/02/2015
Espinoza Narváez Justo	800780975	NI	20/01/2016
Bustamante Mata Efraín	102500581	NI	14/05/2014
Gutiérrez Espinoza Harvin	1630023068	NI	24/09/2014
Sánchez Rojas Freddy	NI	12/12/2014	No tiene fecha asignada
Picado Castillo Alicia	NI	30/06/2014	No tiene fecha asignada
Madrigal Méndez Delcia	NI	02/12/2013	No tiene fecha asignada

Fuente: Registros Médicos, Área de Salud Desamparados 1.

De conformidad con la información registrada en el cuadro anterior, se evidencia que en 20 casos no se les han otorgado citas a los pacientes para la entrega de la prótesis. En 3 casos no se determinó el plazo transcurrido, por la falta de registro de información de recibo de prótesis auditiva en el Área de Salud Desamparados 1. En los 43 casos restantes, el plazo transcurrido desde el recibo de la prótesis por parte del centro de la salud y la fecha de asignación de la cita al paciente oscila entre 15 días y los 10 meses.



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

De conformidad al oficio CMFD-SMD-IIN-No115-2013 del 25 de setiembre de 2013 el Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador Segundo Nivel de Atención, entregó a la Dirección Médica del “Protocolo de Registro y Entrega de Prótesis Auditivas” indicando lo siguiente:

“Fue elaborado por el Audiólogo Mario Blanco Abarca en conjunto con la Coordinación del Segundo Nivel de Atención, con el fin de establecer un mecanismo de revisión de las prótesis auditivas que son entregadas a los usuarios de nuestro centro de salud. El proceso establecido en este protocolo regirá a partir del 01 de octubre de 2013. El paciente es atendido en la Consulta Externa por el Médico Especialista en Otorrinolaringología, quién le prescribe la prótesis que a su criterio profesional se requiera. El Médico Especialista en Otorrinolaringología realiza el llenado del formulario institucional para la prótesis auditiva, la cual debe llevar el diagnóstico, tipo de prótesis, cantidad y la firma del médico especialista.

Para el inicio de los procesos administrativos, el formulario se dejará en la recepción del área de especialidades. El funcionario del Área de Almacenamiento y Distribución recogerá el formulario en la recepción del área de especialidades e iniciará el trámite respectivo.

El Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución tramitará el formulario para la respectiva reserva presupuestaria, firma del Coordinador del II Nivel de Atención y firma del Director Médico.

Una vez realizado este proceso administrativo, el Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución entregará el formulario a Audiología.

El Audiólogo se encargará de entregar el formulario al paciente con la respectiva lista de proveedores y le explicará el procedimiento para su adquisición.

Luego de que el paciente escoja el proveedor y se confeccione(n) la(s) prótesis, la casa proveedora entregará los audífonos en el Área de Almacenamiento y Distribución en el horario establecido para este efecto, con el formulario de la prótesis, la factura de la Caja Costarricense de Seguro Social y la factura comercial, indicando: nombre, apellidos e identificación del paciente, marca, modelo y serie del auxiliar(es) auditivo(s). El Área de Almacenamiento y Distribución llevará un registro de las prótesis recibidas.

El Jefe del Área de Almacenamiento y Distribución informará al Audiólogo del recibo de las prótesis para su revisión inicial. El Audiólogo verificará que la prótesis cumpla con lo recetado por el especialista y que llene las necesidades auditivas del paciente.

El Área de Almacenamiento y Distribución seguirá con los trámites administrativos establecidos y el respectivo pago a la casa proveedora.

Audiología llamará al paciente para la entrega y orientación del uso de la nueva prótesis auditiva y los siguientes controles a nivel institucional y con la casa proveedora.

El Audiólogo llevará un registro de las prótesis recibidas por los pacientes según la plantilla establecida a nivel institucional.”



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

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención señaló:

“El principal motivo para la aplicación de dicho protocolo obedece a llevar un adecuado control de los fondos públicos (cada par de prótesis auditiva tiene un costo aproximado de medio millón de colones). Anteriormente la entrega de prótesis se realizaba sin revisión por parte de ningún profesional, situación que fue corregida con el establecimiento del protocolo”.

En entrevista aplicada al audiólogo Mario Blanco Abarca, respecto al proceso de entrega de prótesis auditivas a los usuarios de los servicios de salud, indicó lo siguiente:

“...Para la metodología que se utiliza para la adquisición de prótesis auditivas, no se manejan controles adecuados...”

...La vida útil de las prótesis auditivas puede ser de unos cinco a ocho años, y la garantía es de dos años a partir de la fecha de recibo por parte del centro de salud.

Todas las prótesis son digitales, sin embargo, en mi lugar de trabajo no dispongo del software requerido para la instalación del mismo a los pacientes; por lo que me corresponde es hacer la entrega de los aparatos a los pacientes, los cuales se dirigen a la empresa comercializadora para que le realicen la instalación del mismo.”

Es importante señalar que el funcionario Mario Blanco Abarca, labora tiempo extraordinario 6 horas semanales con la justificación de apoyar la clínica de prótesis para la entrega de audífonos. Al consultarle cuáles son las justificantes por las cuales labora horas extras, señaló:

“Inicio a laborar tiempo extraordinario a partir de octubre, 2014 en virtud que la Comisión Central de ORL solicita realizar una investigación en ORL, de manera que para el llenado de la plantilla se me autorizó laborar tiempo extraordinario. Es a partir de octubre del año 2014, que se abren 6 horas por semana en tiempo extraordinario para la clínica de prótesis, sin embargo, esto no se da todas las semanas ya que depende si se han programado pacientes y si tengo la disponibilidad para quedarme.”

No obstante lo anterior, se determinó que el procedimiento diagnóstico de audiometría brindado en el Área de Salud Desamparados 1, registra una lista de espera al 31 de agosto 2015 de 4339 citas con un plazo promedio 717 días, es decir aproximadamente 2 años.



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

La Constitución Política de la República de Costa Rica, en el artículo 73, dispone como ámbito de competencias de la Caja Costarricense de Seguro Social, la administración de los seguros sociales que se realiza en beneficio de la población, en este contexto, la institución debe procurar la búsqueda continua de estrategias para dar atención oportuna y de calidad a sus usuarios, con el propósito de garantizar su derecho a la salud.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: “c) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...*”.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, manifestó:

“La primera razón es porque el Audiólogo pertenece a la Comisión Nacional de Compras y está en permiso frecuente en las reuniones ordinarias y extraordinarias que lo soliciten. Con respecto a los audífonos se pagó horas extras a la Audióloga que sustituyó al titular para entregar audífonos a los pacientes y en la actualidad estamos casi que al día en la entrega. Además, para el 2016 se le instruyó a la Jefatura inmediata del seguimiento de la entrega de los audífonos junto con Proveeduría”.

Los atrasos en la entrega de las prótesis auditivas a los pacientes, se debe a la ausencia de estrategias operativas, debilidades en los controles y a la falta de software para su instalación, por lo que una vez entregados los usuarios deben dirigirse a la empresa comercializadora para su colocación, lo cual en lugar de permitir que la institución cumpla con el deber constitucional antes citado, está afectando la prestación de los servicios que se brindan a la población, en virtud de que en el caso de los 66 pacientes contemplados en el cuadro anterior, están requiriendo las prótesis auditivas, sin embargo, se encuentran almacenadas en Audiología del Área de Salud Desamparados 1.

Lo anterior evidencia la ineficiencia en el proceso de entrega de prótesis auditivas a los pacientes, provocando que no vean resuelto su problema auditivo con la prontitud requerida, asimismo, al mantenerse estos insumos en custodia por largo períodos provoca que la garantía de estos aparatos venza, incluso sin haber sido entregados a los pacientes.

6.2 Del vencimiento de la garantía de prótesis auditivas

Del inventario de las prótesis auditivas practicado por esta auditoría, se determinó que de un total de 66 aparatos, 5 de ellas se encontraban con la garantía vencida, es decir, si el insumo presenta algún daño el Proveedor no responde por éste. (cuadro 15).



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

CUADRO 15

PROTESIS AUDITIVAS CON GARANTÍA VENCIDA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
A DICIEMBRE 2015

NOMBRE DEL PACIENTE	CÉDULA	DESCRIPCIÓN DEL ARTICULO	CANTIDAD	PROVEEDOR	FECHA DE ENTREGA AL AREA DE SALUD	FECHA VENCIMIENTO DE GARANTÍA
Cruz Garro Araminta	NI	Intracanal	2	Premédica	NI	21/10/2015
Espinoza Narváez Justo	800780975	Retroauricular	2	J.R. Sánchez	NI	30/10/2015
Bustamante Mata Efraín	102500581	Intraauricular	2	J.R. Sánchez	NI	06/11/2015
Picado Castillo Alicia	NI	Retroauricular	2	SEBI	NI	30/06/2014
Madrigal Méndez Delcia	NI	Intracanal	2	SEBI	02/12/2013	02/12/2015

Fuente: Audiología, Área de Salud Desamparados 1. NI: No se indicó el dato.

El 12 de noviembre 2015, mediante oficio RM-CI-82-15, la Licda. Nury Fallas Solano, Jefe de REDES, informó que únicamente 3 de estos pacientes tenían asignada fecha para la entrega de la prótesis auditiva, y en los 2 casos restantes se indica “Pendiente de venir a sacar cita”, sin embargo, sus garantías están vencidas. Llama la atención las fechas asignadas a los pacientes, en virtud que en 2 de los casos las fechas asignadas son posterior al vencimiento de las prótesis auditivas (cuadro 16).

CUADRO 16

PROTESIS AUDITIVAS CON GARANTÍA VENCIDA - ASIGNACIÓN DE CITA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
A DICIEMBRE 2015

NOMBRE DEL PACIENTE	CÉDULA	FECHA VENCIMIENTO DE GARANTÍA	FECHA CITA PARA ENTREGA DE PRÓTESIS AUDITIVA A LOS PACIENTES
Cruz Garro Araminta	103330529	21/10/2015	16/11/2015
Espinoza Narváez Justo	800780975	30/10/2015	20/01/2016
Bustamante Mata Efraín	102500581	06/11/2015	14/05/2014
Picado Castillo Alicia	NI	30/06/2014	Pendiente de sacar cita
Madrigal Méndez Delcia	104750350	02/12/2015	Pendiente de sacar cita

Fuente: Audiología-REMES, Área de Salud Desamparados 1. NI: No se indicó el dato.

En consulta al Sr. Mario Blanco Abarca, sobre las razones por las cuales custodia audífonos, señalando lo siguiente:

“Se debe en primer lugar, a los tiempos reducidos que están destinados para la entrega de los aparatos y la segunda razón es la gestión tan escasa y casi nula realizada por Registros Médicos para contactar a los pacientes para que se les brinde la cita para la entrega de los audífonos. Es importante agregar que de manera verbal se le ha solicitado a la Jefatura del Segundo Nivel de Atención que se amplíe el tiempo en la agenda para entrega de audífonos, debido a que actualmente, solo se dispone con dos horas programadas los miércoles de cada semana. La sugerencia fue ampliar el horario de toda la mañana del miércoles. Sin embargo, a la fecha no se ha realizado dicha gestión.”



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

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) “Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal... c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”.

Asimismo dicha ley, indica en su artículo 12, en relación con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno:

“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”



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

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, manifestó:

“No conocía la situación pero fue comentada en reunión de Coordinadores Médicos y con el Administrador para la investigación respectiva de los motivos, principalmente determinar el motivo por el cual los involucrados no alertaron con respecto a esta situación”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, manifestó:

“El período de garantía de las prótesis auditivas es de dos años y no se tienen almacenadas prótesis de tanto tiempo. Frecuentemente se solicitan listados de prótesis sin entregar y se llama al paciente para asignarle cita”.

Los hechos descritos, además de infringir la normativa citada, propicia el extravío o uso indebido de los recursos institucionales, ineficiencia en la entrega de prótesis auditivas y la ausencia de controles, no permiten hacer un uso adecuado de los recursos institucionales, constituyéndose en un factor que aumenta el riesgo de vencimiento de las prótesis que actualmente se encuentran en la custodia de audiología, situación la cual perjudicaría a los pacientes.

7. Lista de espera

7.1 Consulta Externa Especializada

De las 10 especialidades del Área de Salud de Desamparados 1, al 31 de agosto 2015, 6 (60 %) de ellas registran lista de espera (cuadro 17).

CUADRO 17
LISTA DE ESPERA DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
AL 31 DE AGOSTO, 2015

ESPECIALIDAD	PLAZOS DE ESPERA	
	CITAS	PLAZOS EN DÍAS
Dermatología	447	245
Ginecología	352	365
Otorrinolaringología	848	559
Oftalmología	1.765	553
Psiquiatría	26	145
Fisiatría	2.108	689

Fuente: Cuadro 22, Área de Salud Desamparados 1.

La especialidad que presenta la mayor cantidad de pacientes en espera es Fisiatría con 2.108 personas, además, es la que presenta la mayor cantidad de días de espera, correspondiente a 689 días, es decir, casi dos años.



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

7.2 Lista de espera para procedimientos de diagnóstico

De los 3 procedimientos de diagnóstico que se muestran en el siguiente cuadro, el que presenta mayor lista de espera son las audiometrías, con un total de 4.339 citas pendientes y casi dos años de espera (cuadro 18).

CUADRO 18
LISTA DE ESPERA PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICO AMBULATORIO
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
Al 31 DE AGOSTO, 2015

PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO	PLAZOS DE ESPERA	
	CITAS	PLAZOS EN DÍAS
Audiometrías	4.339	717
Colposcopia	230	151
Electro cardiograma	38	23

Fuente: Cuadro 21, Área de Salud Desamparados 1.

7.3 Comportamiento de la Lista de Espera en el Servicio de Radiología

En el Servicio de Radiología existen 3 tipos de citas para la realización de placas: urgentes, cupo prioritario y las citas convencionales (Ultrasonidos, Mamografías, estudios convencionales con / sin medio de contraste).

Los ultrasonidos, estudio y procedimientos según tipo tienen lista de espera (cuadro 19).

CUADRO 19
LISTA DE ESPERA PROCEDIMIENTO AMBULATORIO Y DIAGNOSTICO
SERVICIO DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES MÉDICAS
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
30-09- 2015

PROCEDIMIENTO	CITAS	PROMEDIO DIAS	PROMEDIO EN MESES
Mamografía	1.837	228	4.78
Otras Radiografías Generales	31.967	441	9.26
Ultrasonido Ginecológico	3.088	1.796	37.71
Ultrasonidos de Mama	2.871	1.796	37.71
Ultrasonidos de Abdomen	2.374	2.058	43.21
Ultrasonidos de Tejidos Blandos	1.118	1.796	37.71
Otros Ultrasonidos Generales	6.502	1.796	37.71
TOTAL	49.757		

Fuente: Área de Salud Desamparados 1 - Cuadro 21. Cálculo a 21 días.



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

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior, la lista de espera es de 49.757 pacientes, con tiempos de espera que oscilan entre 4.78 meses hasta los 43.21 meses. No se evidenció actas, reuniones, acciones, estrategias ni recomendaciones del Grupo Gestor de Listas de Espera dirigidas a reducir los plazos.

El Dr. Héctor Araya Zamora, dentro de las acciones efectuadas en atención al oficio DRSS-E1-382-15 del 20 de febrero 2015 suscrito por el Dr. Jorge Fonseca Renault, Director de Red de Servicios de Salud informó las necesidades de recurso humano especializado entre ellos: Dos técnicos de Rayos x, un técnico por turno (I y II) en el servicio de Rx equipado. Justificando ante la lista de espera para el año 2018.

El 06 de noviembre de 2015, mediante oficio CDMFD-DM- 0425-2015, el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, de conformidad con el acuerdo de la sesión 8802 celebrada el 24 de setiembre de 2015, envió al Dr. Manuel Navarro Correa, Coordinador Unidad Técnica de listas de Espera, 1.150 mamografías para la correspondiente interpretación.

Cabe destacar que 1.150 mamografías en espera de interpretación fueron enviadas a la Unidad Técnica de Listas de Espera, evidenciando que las pacientes no contaban con el diagnóstico oportuno.

De acuerdo con consultas efectuadas al Dr. Felipe Ramírez Vargas, miembro del Grupo Gestor de Listas de Espera, al 24 de noviembre 2015 existen 18.656 estudios convencionales pendientes de reportar y comunicar a los pacientes y 4.462 mamografías pendientes de reportar.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, indicó:

“(...) 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”.

Sobre el Grupo Gestor de Listas de Espera, la Política 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:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“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.”

El Reglamento del Seguro de Salud, en el artículo 75 (Derecho y deberes de los usuarios), establece que:

“los asegurados tienen derecho a ser atendidos en forma oportuna, sin discriminación alguna.”

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, manifestó:

“Lo que se hace es, los técnicos están entrenados para que ellos reporten al radiólogo de inmediato cuando sospechan algo al momento que realizan el estudio. Por la necesidad de recurso humano no existe capacidad para reportar toda la radiografía convencional. Los fluoroscopios si las reporta el radiólogo”.

Respecto a los estudios convencionales y mamografías pendientes de reportar el Dr. Mauricio Madrigal López manifestó:

“Esta situación acontece por la falta de personal, las mamografías por situación de la Unidad de Técnicas de Listas de Espera y especialistas no se reportaban, anteriormente se contaba con presupuesto de tiempo extraordinario para tal fin, pero hasta el mes de noviembre se resolvió la situación y se reportaron los estudios. En relación a los estudios radiográficos se solicitó a entidades superiores solución pero no se cuenta con presupuesto para este fin, hizo consulta en el comité de ética del Colegio de Médicos donde se refirió que el Medico General se encuentra preparado para diferenciar lesiones en estos estudios se dispone de referir al especialista o el valorar en conjunto con el médico especialista en Imágenes Médicas quien realiza el reporte correspondiente. Se han realizado gestiones con Gerencia Médica, CENDEISS y se ha sacado una plaza con la que se cuenta a concurso.

Lo que tratamos es disminuir la lista priorizando necesidades, el asunto más grave en este momento es RX estuvimos casi dos años sin radiólogo y el asunto se da con las mamografía, porque no se tiene la capacidad instalada para reportes además de ultrasonidos. La UTLE se está encargando de atender. Se tenía más de 4300 sin reporte. Pero ya están todas reportadas. Ya estamos casi que al día.

Se requería que no quedaran nada para el próximo año. La situación se dio a nivel nacional de mamografía por falta de radiólogos y la Junta Directiva acordó con la UTLE solucionar de inmediato por medio de pago de producción. Nuestro radiólogo hizo aproximadamente 1500 y las demás se trasladaron a la UTLE quien se encarga de repartir entre los diferentes radiólogos que tiene. Ya nos llegaron más reportes, las que salieron alteradas inmediatamente el radiólogo la comunicó, se le dio pronta respuesta en cuanto a la solicitud. Se han reportado 3750 a la fecha y las otras están pendientes que se las entregue la UTLE. Recibimos 23 cajas con los reportes el viernes”.



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

El Dr. Felipe Ramírez Vargas, Coordinador del Módulo B, manifestó:

“Al respecto los informe se realizan de manera digital y según las matrices e instrucciones emitidas por la Unidad Técnica de Lista de Espera. A nivel de informe la Jefatura de Registros Médicos remite un informe el cual se revisa en red inter niveles de manera mensual y en reuniones de Jefaturas médica. A nivel de Imágenes Médicas se remiten los cuadros previa depuración y según los tiempos el Dr. Madrigal y el servicio conocen los tiempos de plazo. Copiando al Dr. Madrigal para este fin y coordinación”.

El Dr. Fabián Duarte Solano, Coordinador del Segundo Nivel de Atención, respecto a las gestiones que ha realizado para disminuir las listas de espera de la Consulta Externa Especializada, señaló lo siguiente:

“En fisiatría y otorrinolaringología se aumentó las horas de tiempo extraordinario para la atención de pacientes. En medicina interna se estableció la consulta de anticoagulados para la valoración mensual de estos pacientes. Se aumentó las horas de fondo de ojo con cámara no midriática (evitando la referencia de pacientes diabéticos a oftalmología) y la interpretación se realiza mediante el pago de tiempo extraordinario. Se estableció el pago de tiempo extraordinario para la entrega de prótesis auditivas. Se coordinó con la Jefatura de Dermatología y Alergología del HSJD para la valoración de pacientes nuevos de nuestro centro”.

Además, indicó: *“la situación de las listas de espera en nuestro centro se ha visto agravada por situaciones ajenas a nuestro control. Constantemente se le informa a la Dirección Médica de la situación de las listas de espera (reunión de coordinadores médicos) y se me ha informado que se anualmente se solicita la asignación de especialistas en oftalmología, ORL, fisiatría y ginecología (listas de espera críticas) sin que se conozca la posibilidad real de asignación de recurso humano en el corto o mediano plazo. Se advirtió de la jubilación de las dos especialistas en medicina interna y del inicio de la especialidad en dermatología del Dr. Giovanni Sandí, pero no se han asignado sustitutos por parte del nivel central. Se comunicó oportunamente la situación de salud de la Dra. Dolores Zúñiga (ginecología) solicitando la asignación del Dr. Josué Vargas al servicio, pero fue asignado a la maternidad por la orden de apertura de la misma. El despido del psiquiatra en Aserrí provocó la referencia de más de 600 pacientes a nuestro centro, creando una lista de espera donde anteriormente no existía. Actualmente el Segundo Nivel de Atención del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz atiende la población de tres cantones (Aserrí, Acosta y Desamparados) para un total de siete áreas de salud (Desamparados 1, Desamparados 2, Desamparados 3, Aserrí, Acosta, Corralillo y San Antonio) siendo que en la mayoría de especialidades se dispone únicamente de un médico. Por lo tanto la única solución real a las listas de espera es la asignación de médicos especialistas”.*



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

La situación descrita evidencia la existencia de listas de espera con crecimiento progresivo, lo cual refleja la falta de acciones por parte de las autoridades del Área de Salud Desamparados 1, o bien estas han sido poco efectivas en la gestión de los servicios, en función de reducir la cantidad de pacientes en espera de atención programada y en consecuencia los plazos que transcurren para la prestación del servicio.

Lo anterior además, evidencia inequidad en los plazos de acceso al sistema de salud para los pacientes del Área de Salud Desamparados 1, pues no se observan acciones de soluciones concretas, que se hayan visto materializadas en reducción de los plazos y cantidad de pacientes en lista de espera, en procura de la búsqueda continua de estrategias para dar atención oportuna y de calidad a sus usuarios, con el propósito de garantizar su derecho a la salud, lo cual incluye mejorar la gestión de las listas de espera de procedimientos médicos y quirúrgicos.

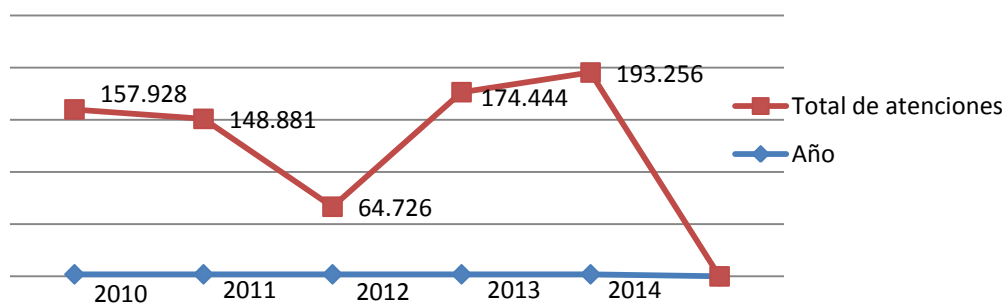
8. SERVICIO DE EMERGENCIAS

Se determinaron debilidades en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, relacionadas con el total de atenciones, clasificación de pacientes, cantidad de usuarios atendidos por turno, pacientes atendidos según clasificación, asegurados vistos por médico, toma de signos vitales, disponibilidad de especialistas, tiempo de espera y quejas.

8.1 Sobre el total de atenciones del Servicio de Emergencias

En el periodo 2010-2014, se evidencia una tendencia creciente de consultas médicas en el Servicio de Emergencias, con excepción del año 2012, registrándose en el 2010 un total de 157.928 atenciones y en el 2014, 193.256 consultas (gráfico 1).

GRÁFICO 1
TOTAL DE ATENCIONES SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1



Fuente: Datos obtenidos del cuadro 17, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, ASD1.



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

El comportamiento histórico en la cantidad de consultas del Servicio de Emergencias, dentro del plazo contemplado, evidencia una tendencia creciente; situación que debe ser analizada por cuanto, el crecimiento de consultas implica una mayor cantidad de pacientes y en consecuencia mayores dificultades para una atención oportuna y de calidad.

8.2 Sobre el total de atenciones urgentes y no urgentes

El total de atenciones no urgentes en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, registra una tendencia creciente, dado que en el año 2010 el porcentaje de atenciones no urgentes fue de 63.86 % mientras que durante el 2015 corresponde a un 82.01 % (cuadro 20).

CUADRO 20
ATENCIONES URGENTES Y NO URGENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
2010-2015

AÑO	URGENTES	% URGENTES	NO URGENTES	% NO URGENTES	TOTAL DE ATENCIONES
2010	57.073	36,14	100.855	63,86	157.928
2011	51.919	34,87	96.962	65,13	148.881
2012	20.966	32,39	43.760	67,61	64.726
2013	51.283	29,40	123.161	70,60	174.444
2014	46.682	24,16	146.574	75,84	193.256
2015*	2.994	17,99	13.651	82,01	16.645

Fuente: Datos obtenidos del cuadro 17, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, ASD1. * Datos con corte al 31 de agosto, 2015.

Se evidencia que durante el período 2010 al 2015, el porcentaje de atenciones clasificadas como no urgentes se mantiene por encima del 63%, aspecto que debería ser objeto de análisis por las autoridades del centro de salud y del Servicio de Emergencias, debido al impacto que genera esta situación en la atención de las verdaderas urgencias y los plazos de espera de los pacientes.

8.3 Sobre los protocolos o guías de atención

El Servicio de Emergencias dispone con protocolos de funcionamiento y guías de abordaje de las siguientes patologías: estado convulsivo, intubación endotraqueal, politraumatizado, dolor abdominal, soporte vital básico, quemaduras, síndrome meníngeo, dolor precordial, pancreatitis, dolor torácico agudo, crisis asmáticas, diabetes mellitus descompensada, sangrado digestivo alto, no obstante, éstos se encuentran desactualizados, toda vez que fueron remitidos al personal médico en el 2011 y no se le han realizado modificaciones desde esa fecha, cuando lo correcto es que sean actualizados al menos cada dos años.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Jefe del Servicio de Emergencias, aportó a esta Auditoría documento denominado "Protocolo de funcionamiento y guías de abordaje Servicio de Emergencias", los cuales fueron remitidos al personal médico del Servicio mediante oficio CMFD-SDM-SE-No 138-2011 del 07 de junio, 2011 suscrito por el Dr. Esteban Loría Chaves, Coordinador Servicio de Emergencias.



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

La Norma de Habilitación del Ministerio de Salud,⁶ específicamente en el punto 4.6.4, indica sobre los Servicios de Emergencias, lo siguiente:

“Protocolos escritos para la atención de las situaciones de emergencias más frecuentes. Estos protocolos deben ser actualizados al menos cada dos años”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Jefe del Servicio de Emergencias del centro de salud, señaló:

“Los protocolos fueron elaborados por el Dr. Esteban Loría, quien fungió como Coordinador del Servicio en el año 2011. Desde que se elaboraron no han sido actualizados. Están avalados por la Dirección Médica mediante oficio enviado por el Dr. Loría.”

El hecho de que los protocolos y guías de atención del Servicio de Emergencias se encuentren desactualizados, podría ocasionar que se esté deteriorando la calidad de la prestación de los servicios de salud, dado que este tipo de instrumentos ayudan a apoyar la decisión del médico en la elección de procedimientos y conductas que se han de seguir ante un paciente en circunstancias clínicas específicas, en función de mejorar en la calidad de la atención médica, reducir el uso de intervenciones innecesarias e ineficaces y facilitar tratamientos a los pacientes que aborden efectivamente sus padecimientos.

8.4 Sobre la clasificación de los pacientes

Se evidenció la necesidad de mejorar la clasificación de pacientes en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, debido a que la Gerencia Médica ha instruido a las diferentes Unidades⁷ que el sistema de clasificación recomendado es el de cinco niveles de priorización, por lo que, se requiere la implementación del Sistema de triaje CTAS, Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale.

El proceso de atención a los pacientes que se utiliza actualmente en el Servicio de Emergencias es el siguiente:

1. *“El paciente en primera instancia realiza una fila para brindar datos al funcionario de Registros Médicos y en algunos casos de ser necesario es enviado a Validación de Derechos (pacientes no asegurados o que no portan carnet) antes de realizar el ingreso al sistema.*
2. *Una vez ingresada la información del paciente al sistema, se pasan a realizar otra fila para tomarse los signos vitales por parte del Servicio de Enfermería.*

⁶ Norma 30694 para la habilitación de establecimientos que brindan atención en MEDICINA Y CIRUGÍA General y/o especialidades médicas y quirúrgicas con internamiento con más de 20 camas, 4.6.4 Documentación.

⁷ Oficio GM-9537-5 del 20 de junio, 2013 suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

3. *Si Enfermería observa que el paciente presenta signos vitales inestables, este funcionario le presenta el caso directamente al médico clasificador para darle prioridad en la atención.*
4. *Se dispone con dos consultorios y dos médicos que se encargan de clasificar a los pacientes. Pero además de la función de clasificar atienden las prioridades ambulatorias como asmáticos, dolores abdominales, niños febriles, entre otros. Este médico que clasifica realiza entrevista al paciente y de acuerdo con su patología lo clasifica en verde, amarillo y rojo o si considera que no es una emergencia lo redirecciona (se adjunta formula como ejemplo). En el sistema se le otorga un color de clasificación blanco a este tipo de pacientes.*
5. *Cuando el paciente es clasificado como verde o amarillo, éstos son enviados a la sala de espera respectivamente.*
6. *Según el rol de distribución, el médico que le corresponde atender pacientes amarillos o verdes, los atiende según la hora en la que aparecen en cada categoría del sistema, no necesariamente mediante una priorización de acuerdo a la condición de salud de cada paciente.*
7. *Como la lista de amarillos está en orden de llegada y no de prioridad, en caso de que un paciente amarillo amerite priorizarlo el médico clasificador se lo comunica al médico que se encuentra atendiendo amarillos.*
8. *Los pacientes amarillos son atendidos en los consultorios y de acuerdo a su patología podría ser pasado a observación, cirugía menor o inhaloterapia. Posteriormente, es egresado o enviado al tercer nivel de atención (Hospital San Juan de Dios)".*

Esta Auditoría observó oportunidades de mejora en el proceso de atención, las cuales se indican a continuación:

- Se debe valorar si es pertinente enviar a Validación de Derechos al paciente antes de determinar si presenta o no una emergencia.
- Es recomendable y si la infraestructura lo permite, que tanto el médico con el auxiliar de enfermería que toma los signos vitales estén en el mismo consultorio con lo cual se evita un paso en el proceso y por ende una fila.
- Según las recomendaciones del Sistema CTAS, el personal que realiza el TRIAGE no debe detenerse a atender pacientes, debido a que esto podría enlentecer el proceso, y en este punto lo que interesa es determinar cuáles pacientes tienen mayor prioridad, situación que debe realizarse con la mayor celeridad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Valorar la posibilidad de habilitar una ventanilla para la atención de personas con capacidades especiales, embarazadas y adultos mayores, entre otros grupos prioritarios.

El Manual del Participante del Sistema Canadiense de TRIAGE para los Servicios de emergencias, aprobado por la Gerencia Médica en setiembre 2013, define de la siguiente manera:

“(...) un proceso de escogencia utilizando el pensamiento crítico, en el cual personal capacitado realiza una clasificación rápida de los pacientes a su llegada al Servicio de Emergencias, basado en la: Evaluación y determinación de la severidad de los problemas presentados. Inclusión del paciente en alguna de las categorías del triage. Asignación de un tratamiento apropiado. Asignación efectiva y eficiente de los adecuados recursos de salud. El objetivo de las decisiones tomadas con el triage, es identificar a aquellos que necesitan ser atendidos de primero y crear una lista prioritaria por nivel de gravedad o riesgos de aquellos pacientes que pueden esperar por tratamiento. Aquellos con condiciones más graves serán vistos primero para reducir el riesgo de que su condición se deteriore aún más.”

La ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en su artículo 2 dispone:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente: (...). e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas...”

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, indicó a esta Auditoría lo siguiente respecto a la razón por la que no se ha implementado el CTAS en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1:

“Por las características del Servicio de Emergencias que ha venido incrementado el número de pacientes, en días picos hasta 700 pacientes, y el tener que clasificar pacientes en blanco ha hecho retrasar la implementación de esta clasificación estrictamente porque si se utilizan algunos parámetros de estos.

La capacitación quedó pendiente de programación por parte de las autoridades superiores”.

Al respecto la Dra. Carolina Hernández Quino, señaló a esta Auditoría lo siguiente:

“El sistema que se tiene implementado es el sistema de clasificación triage canadiense. Aún no se han realizado las gestiones para la implementación del sistema CTAS.”

La presencia de un procedimiento de clasificación bien definido y el que a nivel institucional se haya determinado que es el que se adapta de mejor manera a los Servicios de Emergencias, permitiría brindar una atención de calidad, desde el primer contacto con los usuarios; de manera que se garantice una atención médica oportuna y decisivo en el proceso de recuperación de la salud de los pacientes.



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

8.5 Referente a la cantidad de atenciones por turno

En el Servicio de Emergencias, en 21 días⁸, se atendieron 6.169 pacientes, siendo el turno diurno (6:00 a.m a 2:00 p.m) en el que se presenta la mayor cantidad de pacientes 3.391 (55%), seguido del turno vespertino (2:00 a 10:00 p.m) con 1.876 usuarios (30%) y finalmente el III turno con 902 (15%), (Cuadro 21).

CUADRO 21
ATENCIONES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 21 DE OCTUBRE 2015

DÍA	TURNOS			TOTAL DE ATENCIONES
	DIURNO	III TURNO	VESPERTINO	
01/10/2015	118	52	126	296
02/10/2015	169	43	97	309
03/10/2015	222	55	145	422
04/10/2015	145	48	129	322
05/10/2015	221	41	86	348
06/10/2015	171	25	122	318
07/10/2015	132	43	97	272
08/10/2015	165	40	80	285
09/10/2015	139	47	76	262
10/10/2015	206	15	89	310
11/10/2015	187	31	62	280
12/10/2015	207	35	69	311
13/10/2015	146	46	89	281
14/10/2015	114	52	103	269
15/10/2015	176	48	39	263
16/10/2015	128	50	87	265
17/10/2015	125	38	104	267
18/10/2015	144	45	61	250
19/10/2015	172	65	89	326
20/10/2015	131	49	67	247
21/10/2015	173	34	59	266
TOTAL	3.391	902	1.876	6.169

Fuente: Elaboración Auditoría, Centro de Gestión Informática Área de Salud Desamparados 1

De la información del cuadro anterior, destaca que el 03 de octubre 2015 se atendieron 422 pacientes, siendo el día del período evaluado, que más usuarios recurrieron al Servicio de Emergencias. Asimismo, el 20 de octubre 2015, fue el día con menor cantidad de asegurados 247.

El Servicio de Emergencias para la atención de los pacientes que acuden al servicio dispone en promedio con 5 médicos generales de lunes a viernes, para los sábados, domingos y feriados se realizan distribuciones de personal de distinta manera (cuadros 22, 23 y 24).

⁸ Del 01 al 21 de octubre, 2015.



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

CUADRO 22
DISTRIBUCIÓN DE MÉDICOS GENERALES SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
LUNES A VIERNES OCTUBRE 2015

HORARIO	CANTIDAD DE MÉDICOS
6:00 am a 2:00 pm	4
7:00 am a 4:00 pm	1
2:00 pm a 10:00 pm	5
4:00 pm a 10:00 pm	3 (con tiempo extraordinario)
10:00 pm a 6:00 am	3

Fuente: Jefatura Servicio de Emergencias.

Dicho servicio dispone con el refuerzo de 2 médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria quienes pasan visita en observación, atienden interconsultas y apoyan en el manejo de pacientes de alta complejidad.



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

CUADRO 23
DISTRIBUCIÓN DE MÉDICOS GENERALES SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
SÁBADOS Y FERIADOS OCTUBRE 2015

HORARIO	CANTIDAD DE MÉDICOS
6:00 am a 2:00 pm	4
10:00 am a 10:00 pm	2
12:00 m a 12:00 m	1
2:00 pm a 10:00 pm	4
4:00 pm a 10:00 pm	3 (tiempo extraordinario)
10:00 pm a 6:00 am	3

Fuente: Jefatura Servicio de Emergencias.

CUADRO 24
DISTRIBUCIÓN DE MÉDICOS GENERALES SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
DOMINGOS OCTUBRE 2015

HORARIO	CANTIDAD DE MÉDICOS
6:00 am a 6:00 pm	3
10:00 am a 10:00 pm	2
12:00 m a 12:00 m	1
10:00 pm a 6:00 am	3

Fuente: Jefatura Servicio de Emergencias.

Según la información aportada por la Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, como respuesta a la gran demanda de pacientes los fines de semana, a partir de octubre 2014, se realizó una redistribución en la cantidad de médicos los domingos, pasando de 9 a 14 médicos con la apertura de un turno de 2:00 a 10:00 p.m

No obstante, de acuerdo con el período analizado por esta Auditoría, el promedio de atenciones por día corresponden a 288 de lunes a viernes, los sábados 333 personas y los domingos 284, es decir, acudieron más personas al Servicio los días sábados que los domingos. Asimismo, el promedio de atenciones por turno es de la siguiente manera: durante el turno diurno el promedio de atención es de 161 pacientes, III turno de 43 personas y el turno vespertino 89 asegurados.

De conformidad con lo anterior, es necesario que la Jefatura del Servicio de Emergencias realice un análisis exhaustivo con el fin de determinar si el recurso humano existente está siendo utilizado de manera óptima, considerando la cantidad de pacientes atendidos por turno, las horas en las que se presenta mayor afluencia de personas y otros factores que inciden en la prestación de los servicios de salud.



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

8.6 Sobre la cantidad de pacientes atendidos según clasificación

Del total de atenciones brindadas en 21 días 6.169 usuarios, se clasificaron como verdes 4.540 (74%), 261 (4%) como blancos, 1.358 (22%) ausentes o rechazados, 1368 (22%) amarillos y 10 rojos, lo cual significa que un 78% de los pacientes presentaron patologías no urgentes y únicamente el 22% se consideraron urgentes (cuadro 25).

CUADRO 25
ATENCIÓNES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 21 DE OCTUBRE 2015

DÍA	CLASIFICACIÓN						TOTAL DE ATENCIONES
	VERDE	AMARILLO	ROJO	BLANCO	AUSENTE	RECHAZADO	
01/10/2015	207	71	0	18	0	0	296
02/10/2015	239	63	1	6	0	0	309
03/10/2015	245	164	1	7	0	5	422
04/10/2015	242	78	1	0	0	1	322
05/10/2015	258	74	0	15	0	1	348
06/10/2015	257	48	0	13	0	0	318
07/10/2015	201	47	1	23	0	0	272
08/10/2015	220	48	1	16	0	0	285
09/10/2015	201	58	0	1	0	2	262
10/10/2015	216	83	0	10	0	1	310
11/10/2015	215	61	1	0	1	2	280
12/10/2015	225	70	0	16	0	0	311
13/10/2015	217	51	2	11	0	0	281
14/10/2015	200	58	0	11	0	0	269
15/10/2015	212	47	0	2	0	2	263
16/10/2015	177	59	0	29	0	0	265
17/10/2015	187	68	0	1	0	11	267
18/10/2015	183	65	1	1	0	0	250
19/10/2015	245	59	0	22	0	0	326
20/10/2015	181	47	0	19	0	0	247
21/10/2015	212	39	1	0	0	14	266
TOTAL	4.540	1.358	10	221	1	39	6.169

Fuente: Elaboración Auditoría, Centro de Gestión Informática Área de Salud Desamparados 1.

De la información contemplada en el cuadro anterior, se puede extraer que el promedio de atención de pacientes verdes por día es de 216, en cuanto a los pacientes amarillos 65 diarios, los rojos corresponden a un 0.67, es decir, menos de un asegurado por día y finalmente se atienden en promedio 11 pacientes blancos por día y casi 2 pacientes rechazados por día.

Adicionalmente, es conveniente revisar detalladamente el proceso de registro de los pacientes "rechazados", por cuanto, se entiende que la premisa del Servicio de Emergencias es atender a todas las personas que se presentan a dicho servicio y los a que a criterio del médico no presentan una emergencia y pueden ser atendidos en otro servicio, son clasificados como "blancos", lo cual permite redireccionar a estos usuarios que no presentan una patología urgente para que sean atendidos en la consulta externa de los EBAS u otra instancia que corresponda.



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

8.7 Sobre la cantidad de atenciones por médico

De los procedimientos aplicados por esta Auditoría, se determinó que se presentan promedios muy diferentes referente a la cantidad de pacientes que atiende un médico respecto a otro en el Servicio de Emergencias. Por ejemplo, el Dr. David Hernández Bermúdez que en 5 días atendió 39 pacientes para un promedio de 8 por día, sin embargo, el Dr. Sergio Masis Quesada en la misma cantidad de días atendió 140 usuarios para un promedio de 28 diarios, es decir entre un médico y otro se registra una diferencia de 101 usuarios.

Aunado a lo anterior, se determinó que en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, no se dispone de un procedimiento de control que permita analizar el comportamiento de la producción por médico o por turnos, además, la Jefatura no emite reportes, informes o análisis de la carga de trabajo de cada funcionario durante los tres turnos de jornada ordinaria programados, a lo que se adiciona que la Jefatura de dicho servicio, desconoce en la actualidad la cantidad de pacientes que atiende cada médico general en sus distintas jornadas de trabajo (cuadro 26).

CUADRO 26
ATENCIONES POR MÉDICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
05 AL 11 DE OCTUBRE 2015

NOMBRE DEL MÉDICO	CANTIDAD DE ATENCIONES POR DÍA							TOTAL DE ATENCIONES	PROMEDIO ATENCIONES POR DÍA
	05/10/2015	06/10/2015	07/10/2015	08/10/2015	09/10/2015	10/10/2015	11/10/2015		
PABLO VARGAS VILLARREAL	0	2	0	2	0	0	12	16	5
OSIEL FERNÁNDEZ DEL TORO	0	0	0	0	7	4	0	11	6
TÁMARA CASTILLO DÁVILA	0	0	0	0	0	5	6	11	6
DAVID HERNANDEZ BERMUDEZ	13	4	7	10	5	0	0	39	8
LAURA BLANCO CHAVARRIA	8	0	0	0	0	0	0	8	8
WARREN MONGE UMAÑA	0	0	0	0	8	0	0	8	8
SIEGRED COVER VARGAS	0	0	9	7	0	0	0	16	8
PRISCILLA COREA ZUÑIGA	9	0	0	0	0	0	0	9	9
RODOLFO LEYVA MONTERO	3	25	0	0	0	1	5	34	9
MARIA T. MARIN ALFARO	13	0	5	11	9	0	0	38	10
NANCY CALVO CHAVES	4	14	15	8	16	4	0	61	10
CAROLINA HERNÁNDEZ QUINO	0	0	0	0	0	0	12	12	12
IVANNIA VARGAS MONGE	19	22	5	14	11	0	0	71	14
RODRIGO BARTELS RODRÍGUEZ	0	0	14	0	0	0	0	14	14
LEDYS CASCANTE UREÑA	0	0	0	0	0	0	14	14	14
NATALIA DE LA CRUZ VILLALOBOS	10	14	14	20	13	22	0	93	15
WILLY VINDAS MUNOZ	25	18	15	6	13	0	0	77	15
JONATHAN GAMBOA MENDEZ	14	18	20	15	23	7	10	107	15
LUIS C. GUTIERREZ SERRANO	23	16	8	12	35	4	8	106	15
MARÍA N. MAYORGA QUESADA	0	0	0	0	0	15	0	15	15
WENDY WEBB MORALES	0	0	9	0	0	0	27	36	18
MARCO MORA BASTOS	0	0	0	0	0	17	19	36	18
NANCY ROJAS TENORIO	0	0	0	0	0	0	18	18	18
ARIELA GOMEZ PEREZ	29	13	25	27	16	22	2	134	19
JORGE HUANG KOG	18	14	31	30	18	0	1	112	19
DAVID ACUÑA PRADO	31	30	19	9	26	10	8	133	19



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

NOMBRE DEL MÉDICO	CANTIDAD DE ATENCIONES POR DÍA							TOTAL DE ATENCIONES	PROMEDIO DE ATENCIONES POR DÍA
	05/10/201	06/10/201	07/10/201	08/10/201	09/10/201	10/10/201	11/10/201		
DANNY SOLANO SOLANO	5	5	5	5	5	5	5	20	20
ELIZABETH BRINEÑO CASTILLO	0	0	0	0	0	0	20	20	20
JOSÉ RAFAEL ARLEY HERNÁNDEZ	0	0	0	0	0	21	0	21	21
MARÍA A. ESPINOZA RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	21	21	21
DIANA QUINTERO ORDOÑEZ	24	24	25	28	19	34	3	157	22
BENJAMIN JIMENEZ FLORES	26	29	22	9	24	0	0	110	22
HEINER ZAMORA BARBOZA	30	41	22	15	5	0	24	137	23
WENDY NAVAS OROZCO	0	0	0	0	0	0	23	23	23
ANDREA UBERTINO CAVICCHIONI	0	0	0	0	0	26	0	26	26
SERGIO MASIS QUESADA	49	34	7	36	14	49	4	193	28
FABIÁN DUARTE SOLANO	0	0	0	0	0	28	0	28	28
JONATHAN ALVARADO RUIZ	0	0	0	26	0	21	43	90	30
TOTAL	348	316	272	283	255	310	268	2.048	17

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys Área de Salud Desamparados 1.

De conformidad con la información del cuadro anterior, el promedio de atenciones diarias por médico en la semana evaluada es de 17, siendo el Dr. Sergio Masis Quesada laborando 5 días a la semana el que más atendió pacientes 193 con un promedio de 28 por día, seguido por el Dr. Heiner Zamora Barboza, con 137 asegurados y un promedio de 23 diarios y finalmente la Dra. Ariela Gómez Pérez, con 134 usuarios por un promedio de 19 por día.

En el cuadro 27 se registra el total de atenciones brindadas por los médicos que laboraron en el Servicio de Emergencias, durante la semana del 12 al 18 de octubre 2015, así como el promedio de atenciones por día.

CUADRO 27
ATENCIONES POR MÉDICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
12 AL 18 DE OCTUBRE 2015

NOMBRE DEL MÉDICO	CANTIDAD DE ATENCIONES POR DÍA							TOTAL DE ATENCIONES	PROMEDIO DE ATENCIONES POR DÍA
	12/10/15	13/10/15	14/10/15	15/10/15	16/10/15	17/10/15	18/10/15		
PABLO VARGAS VILLARREAL	0	3	0	0	0	0	0	3	3
PRISCILLA COREA ZUÑIGA	0	6	0	0	0	0	0	6	6
SIEGRED COVER VARGAS	0	0	4	9	0	0	0	13	7
MARIA T. MARIN ALFARO	0	9	6	11	0	0	0	26	9
DAVID HERNANDEZ BERMUDEZ	9	9	17	14	11	3	4	67	10
IVANNIA VARGAS MONGE	0	17	3	11	8	0	0	39	10
ELIZABETH BRINEÑO CASTILLO	0	0	0	0	10	0	0	10	10
JONATHAN GAMBOA MENDEZ	8	17	14	8	12	9	12	80	11
NANCY CALVO CHAVES	6	10	11	13	12	14	13	79	11
NATALIA DE LA CRUZ VILLALOBOS	8	13	14	21	6	0	0	62	12
KURT STEINVORTH ROJAS	0	0	0	12	0	0	0	12	12
MÓNICA ANTILLÓN MORALES	0	0	0	0	0	16	7	23	12
LUIS C. GUTIERREZ SERRANO	8	12	12	13	19	15	14	93	13
FABIAN ARAGÓN ÁLVAREZ	0	0	0	0	0	0	14	14	14
CAROLINA HERNÁNDEZ QUINO	0	2	16	0	0	23	0	41	14
WILLY VINDAS MUNOZ	22	13	9	8	19	16	0	87	15
LAURA BLANCO CHAVARRÍA	0	0	0	0	0	0	15	15	15



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

NOMBRE DEL MÉDICO	CANTIDAD DE ATENCIONES POR DÍA							TOTAL DE ATENCIONES	PROMEDIO ATENCIONES POR DÍA
	12/10/15	13/10/15	14/10/15	15/10/15	16/10/15	17/10/15	18/10/15		
TÁMARA CASTILLO DÁVILA	0	0	0	0	0	15	0	15	15
MARCO MORA BASTOS	0	0	0	0	0	16	0	16	16
ARIELA GOMEZ PEREZ	18	27	27	17	10	21	8	128	18
WENDY NAVAS OROZCO	0	0	0	0	0	0	18	18	18
HEINER ZAMORA BARBOZA	20	34	15	8	12	18	0	107	19
JORGE HUANG KOG	18	7	35	20	14	0	0	94	19
WARREN MONGE UMAÑA	0	0	0	0	0	0	19	19	19
DANNY SOLANO SOLANO	29	0	0	0	11	17	0	57	19
BENJAMIN JIMÉNEZ FLORES	36	15	12	23	24	12	20	142	20
JOSÉ RAFAEL ARLEY HERNÁNDEZ	0	0	0	0	9	0	30	39	20
MAURICIO MADRIGAL LÓPEZ	0	0	12	0	0	31	0	43	22
NANCY ROJAS TENORIO	0	0	0	0	0	0	22	22	22
SERGIO MASIS QUESADA	0	28	14	28	0	0	0	70	23
RODOLFO LEYVA MONTERO	0	23	0	0	23	0	0	46	23
DAVID ACUÑA PRADO	45	6	21	30	25	10	29	166	24
MARÍAANGELA ESPINOZA RAMÍREZ	24	0	0	0	0	0	0	24	24
DIANA QUINTERO ORDOÑEZ	27	30	27	17	18	31	0	150	25
WENDY WEBB MORALES	0	0	0	0	0	0	25	25	25
MARÍA NATALIA MAYORGA QUESADA	33	0	0	0	22	0	0	55	28
TOTAL	311	281	269	263	265	267	250	1.897	16

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys Área de Salud Desamparados 1.

De acuerdo con los datos insertos en el cuadro anterior, el promedio de atenciones diarias por médico en la semana evaluada es de 16, siendo el Dr. David Acuña Prado laborando 5 cinco días a la semana el que más atendió pacientes 166 con un promedio de 24 por día, la Dra. Diana Quintero Ordoñez, con 150 asegurados para un promedio de 25 diarios y finalmente el Dr. Benjamín Jiménez Flores, con 142 usuarios y un promedio de 20 por día.

Cabe destacar que existen médicos en estas dos semanas analizadas, que atienden entre 3 y 4 pacientes por día, mientras que otros hasta 45 por día, situación que debe ser analizada por la Jefatura del Servicio de Emergencias, considerando aspectos como turnos de atención y cargas de trabajo de cada médico.

La Ley General de Control Interno, en el Artículo 12, señala que el jerarca y los titulares subordinados les corresponderán cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

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

Al respecto, la Dra. Hernández Quino mencionó que lo siguiente:

“Por medio del Departamento de Estadística se analiza la producción por médico, pero no se realizan informes sobre cargas de trabajo pero próximamente se implementarán.”



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

La situación descrita evidencia que no existen análisis permanentes de producción establecidos por la Jefatura del Servicio de Emergencias, lo cual refleja una deficiente gestión, seguimiento y control a los procesos, quien dentro del desarrollo de sus competencias debe garantizar la disposición de información de la operacionalidad del servicio, que permita valorar y determinar si la distribución de horarios y funciones son los apropiados desde el punto de vista de efectividad y eficiencia, en procura de lograr el mayor beneficio a los pacientes.

Lo anterior por cuanto, de existir información y registros de análisis de rendimientos, se podría garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos en procura de ofrecer a los usuarios servicios eficientes y de calidad, fortaleciendo las actividades de planificación y toma de decisiones sobre el quehacer del servicio. Así mismo, la existencia de estos análisis se convertiría en un insumo para fortalecer la rendición de cuentas y el ambiente de control interno. Aspectos los cuales deben ser objeto de atención y seguimiento por parte de la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados1, dado el valor estratégico que tiene esta unidad dentro de la prestación de servicios de salud.

8.8 Sobre la necesidad de disponer de un procedimiento de registro de tiempos de espera

La Jefatura del Servicio de Emergencias del Área de Salud de Desamparados 1, no ha implementado un procedimiento dirigido a determinar el tiempo de espera de atención médica a los pacientes.

De acuerdo con información suministrada por el Sr. Mauricio Sáenz Barrantes, Coordinador del Centro de Gestión Informática, en la revisión de los plazos de espera de 1.317 pacientes atendidos en el Servicio de Emergencias durante los días 01, 02, 03, 04, 05, 06 y 07 de octubre, 2015, los cuales correspondían a 253 pacientes clasificados como amarillos, 1.056 como verdes y 8 blancos.

El promedio general que tuvieron que esperar los pacientes desde el momento en el que la secretaria los ingresa al sistema y la hora en la que el médico los atiende es de 58 minutos, en el caso de los pacientes clasificados verdes es de 1 hora y 4 minutos, los amarillos 35 minutos y los blancos 43 en promedio (cuadro 28).

CUADRO 28
PLAZOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN MÉDICA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 07 DE OCTUBRE 2015

CLASIFICACIÓN	PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR MÉDICO
AMARILLO	00:35
BLANCO	00:43
VERDE	01:04
TOTAL PROMEDIO	00:58

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys.



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

Llama la atención a esta Auditoría, el promedio de espera de los pacientes clasificados como blancos, por cuanto deben esperar en 43 minutos para ser clasificados y que el médico no le resuelva su problema de salud en el Servicio de Emergencias y sea redireccionado a otra instancia, por lo que, no se está cumpliendo con el objetivo de la existencia de la clasificación de pacientes blancos, que debería ser descongestionar dicho servicio, así como, educar a los pacientes de manera inmediata donde le corresponde consultar por la patología que presenta. Es importante indicar que estos plazos son extraídos del sistema, el cual no registra el tiempo que los usuarios esperan desde que llega a la sala de espera hasta que la secretaria lo ingresa al sistema.

El Dr. Héctor Araya Zamora, señaló lo siguiente respecto a la razón por la que no se dispone de un procedimiento para medir los tiempos de espera de los pacientes en el Servicio de Emergencias así como la manera en que esa Dirección efectúa el monitoreo, control y seguimiento de las actividades sustantivas realizadas en ese Servicio:

“El sistema del Servicio de Emergencias es muy rígido lo cual hace que no se pueda obtener datos exactos de los tiempos de espera en el Servicio de Emergencias, a pesar de eso se hacen visitas periódicas al servicio para valorar y hablar con los pacientes acerca de los tiempos de espera y necesidades de los pacientes.

Se realiza por medio de la revisión del Medysis y visitas periódicas al Servicio, tomando decisiones en momentos de plétora del Servicio, así como informes mensuales de la Jefatura de Servicio”.

8.8.1 Sobre los plazos de espera de los pacientes clasificados como amarillos

Los pacientes clasificados como amarillos, deben esperar hasta 2 horas y 23 minutos para ser atendidos por el médico en el Servicio de Emergencias, hasta casi 4 horas para completar su atención médica con la dispensación de los tratamientos (cuadro 29).

CUADRO 29
PLAZOS DE ESPERA EN LA ATENCIÓN MÉDICA PACIENTES AMARILLOS
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 07 DE OCTUBRE 2015

IDENTIFICACIÓN	HORA INGRESO AL SISTEMA POR SECRETARIA	HORA INICIO ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA IMPRESIÓN DE RECETA	PLAZO ESPERA ATENCIÓN POR MÉDICO	PLAZO DE ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO
106290256	07:02:59 p.m.	09:29:40 p.m.	10:59:01 p.m.	02:26:41	03:56:02	Cálculo de la vesícula biliar sin colecistitis
112450323	11:08:55 a.m.	01:17:45 p.m.	03:23:51 p.m.	02:08:49	04:14:56	Traumatismo no especificado de la muñeca y de la mano
1850688	11:43:46 a.m.	01:44:23 p.m.	01:45:00 p.m.	02:00:37	02:01:13	Efecto adverso no especificado de droga o medicamento
114390687	10:12:05 p.m.	11:55:20 p.m.	11:58:02 p.m.	01:43:15	01:45:57	Traumatismo no especificado de la muñeca y de la mano
602230137	05:52:00 p.m.	07:33:49 p.m.	11:02:43 p.m.	01:41:49	05:10:43	Asma predominantemente alérgica
11292988	09:58:13 p.m.	11:37:41 p.m.	11:40:04 p.m.	01:39:29	01:41:52	Traumatismo no especificado del



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

IDENTIFICACIÓN	HORA INGRESO AL SISTEMA POR SECRETARIA	HORA INICIO ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA IMPRESIÓN DE RECETA	PLAZO ESPERA ATENCIÓN POR MÉDICO	PLAZO DE ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO
						abdomen, de la región lumbosacra y de la pelvis
11288384	11:41:24 a.m.	01:14:05 p.m.	01:18:18 p.m.	01:32:41	01:36:54	Tumor maligno del estómago, parte no especificada
2168608	03:11:15 p.m.	04:41:20 p.m.	09:53:09 p.m.	01:30:04	06:41:54	Insuficiencia cardíaca congestiva
107870809	06:39:29 p.m.	08:08:24 p.m.	09:45:25 p.m.	01:28:55	03:05:56	Consulta, no especificada
110850578	11:48:14 a.m.	01:11:35 p.m.	03:10:25 p.m.	01:23:20	03:22:11	Osteocondropatía, no especificada
104510725	11:16:58 a.m.	12:40:03 p.m.	02:51:09 p.m.	01:23:05	03:34:11	Otros trastornos respiratorios especificados
117120085	11:22:09 a.m.	12:44:41 p.m.	01:22:25 p.m.	01:22:32	02:00:16	Hemorragia vaginal y uterina anormal, no especificada
103410041	11:41:03 a.m.	01:02:08 p.m.	03:15:41 p.m.	01:21:05	03:34:38	Dolor precordial
1319281	06:26:15 p.m.	07:46:02 p.m.	09:13:31 p.m.	01:19:48	02:47:16	Sinusitis aguda, no especificada
11662971	04:16:13 p.m.	05:33:58 p.m.	05:38:02 p.m.	01:17:45	01:21:49	Hipermesis gravídica leve
1432466	09:06:46 a.m.	10:23:58 a.m.	01:00:59 p.m.	01:17:12	03:54:13	Hipotiroidismo, no especificado
109270365	06:24:50 p.m.	07:39:05 p.m.	10:58:08 p.m.	01:14:15	04:33:18	Fiebre, no especificada
118280731	06:35:26 p.m.	07:47:08 p.m.	07:47:27 p.m.	01:11:42	01:12:01	Herida del codo
1336683	12:04:12 p.m.	01:15:45 p.m.	03:58:15 p.m.	01:11:34	03:54:04	Dolor precordial
112540089	01:13:04 p.m.	02:24:24 p.m.	02:28:41 p.m.	01:11:20	01:15:37	Herida de dedo(s) de la mano, sin daño de la(s) uña(s)

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys Área de Salud Desamparados 1.

De conformidad con el cuadro anterior, el menor tiempo que esperó un paciente para ser atendido por el médico, fue de 1 hora y 11 minutos, mientras que el que prolongó más la espera fue de 1 hora y 49 minutos. Es importante indicar que estos plazos son extraídos del sistema, el cual no registra el tiempo que el paciente debió esperar desde que llega a la sala de espera hasta que la secretaria lo ingresa al sistema.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, respecto al tiempo que tiene que esperar en promedio un paciente clasificado como amarillo para ser atendido, indicó lo siguiente:

“... entre semana los pacientes amarillos deben esperar un promedio de 45 minutos. Y los fines de semana y feriados esperan en promedio una hora. Los parámetros que se han definido sobre el tiempo promedio que debe esperar un paciente amarillo en ser atendido es que no puede esperar más de dos horas”.

8.8.2 Sobre los plazos de espera de los pacientes clasificados como verdes

Los pacientes clasificados como verdes, deben esperar hasta 4 horas y 2 minutos para ser atendidos por el médico en el Servicio de Emergencias y hasta 4 horas y 20 minutos para completar su atención hasta que la dispensación del tratamiento (cuadro 30).



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

CUADRO 30
PLAZOS DE ESPERA MAYORES EN LA ATENCIÓN MÉDICA PACIENTES VERDES
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 07 DE OCTUBRE 2015

IDENTIFICACIÓN	HORA INGRESO AL SISTEMA POR SECRETARIA	HORA INICIO ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA IMPRESIÓN DE RECETA	PLAZO DE ESPERA PARA ATENCIÓN POR MÉDICO	PLAZO DE ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO
121210775	11:51:22 a.m.	03:53:45 p.m.	04:11:41 p.m.	04:02:23	04:20:19	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores
2,33501E+13	11:52:59 a.m.	03:53:56 p.m.	04:17:14 p.m.	04:00:57	04:24:15	Conjuntivitis, no especificada
604140204	12:12:22 p.m.	04:06:07 p.m.	05:36:49 p.m.	03:53:45	05:24:27	Lumbago no especificado
1677432	12:20:20 p.m.	04:06:37 p.m.	06:13:17 p.m.	03:46:17	05:52:57	Lumbago no especificado
110420085	11:24:50 a.m.	03:08:56 p.m.	05:00:40 p.m.	03:44:06	05:35:50	Osteocondropatía, no especificada
114720660	11:30:15 a.m.	03:09:53 p.m.	03:19:46 p.m.	03:39:37	03:49:31	Influenza con otras manifestaciones respiratorias, virus no identificado
1744328	12:40:08 p.m.	04:19:22 p.m.	04:29:55 p.m.	03:39:14	03:49:47	Cuerpo extraño en parte externa del ojo, sitio no especificado
1620317	11:58:20 a.m.	03:29:30 p.m.	03:37:22 p.m.	03:31:10	03:39:02	Dolor ocular
121790294	06:32:52 p.m.	10:03:53 p.m.	10:08:26 p.m.	03:31:01	03:35:34	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores
108970721	12:36:57 p.m.	04:07:02 p.m.	04:32:38 p.m.	03:30:04	03:55:41	Otitis externa aguda, no infecciosa
121370732	11:53:16 a.m.	03:21:05 p.m.	03:31:07 p.m.	03:27:49	03:37:51	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores
22880547	12:03:24 p.m.	03:31:12 p.m.	06:57:31 p.m.	03:27:48	06:54:07	Infección de vías urinarias, sitio no especificado
121840643	03:42:34 p.m.	07:07:25 p.m.	07:17:30 p.m.	03:24:51	03:34:56	Faringitis aguda, no especificada
120150040	11:19:07 a.m.	02:43:11 p.m.	02:49:57 p.m.	03:24:03	03:30:50	Faringitis aguda, no especificada
11574213	03:44:06 p.m.	07:07:34 p.m.	07:19:44 p.m.	03:23:28	03:35:37	Arritmia cardíaca, no especificada
121630639	02:23:35 p.m.	05:46:40 p.m.	06:33:00 p.m.	03:23:05	04:09:25	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores
1371489	03:45:47 p.m.	07:08:04 p.m.	08:30:59 p.m.	03:22:18	04:45:12	Lumbago no especificado
122090901	11:12:46 a.m.	02:32:23 p.m.	02:51:41 p.m.	03:19:37	03:38:55	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias



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

IDENTIFICACIÓN	HORA INGRESO AL SISTEMA POR SECRETARIA	HORA INICIO ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA IMPRESIÓN DE RECETA	PLAZO DE ESPERA PARA ATENCIÓN POR MÉDICO	PLAZO DE ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO
						superiores
120370630	02:57:34 p.m.	06:16:18 p.m.	06:28:54 p.m.	03:18:44	03:31:21	Alergia no especificada
3397310	02:58:37 p.m.	06:16:35 p.m.	06:35:40 p.m.	03:17:58	03:37:03	Problemas relacionados con el estrés, no clasificados en otra parte

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys Área de Salud Desamparados 1.

La Ley número 8239, "Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados", artículo 2º, "Derechos", dispone que los pacientes tienen entre otros, derecho a:

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

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, respecto al tiempo que tiene que esperar en promedio un paciente clasificado como verde para ser atendido señaló lo siguiente:

"... entre semana un paciente verde puede esperar en promedio entre 2 a 3 horas desde el momento en que es ingresado al sistema por la secretaria hasta ser atendido por el médico. Y los fines de semana y feriados dado que asumimos la población de Acosta y Aserrí que no cuentan con Servicio de Emergencias las 24 horas y dado que la cantidad de pacientes es mayor, los pacientes verdes tienen un promedio de espera de 4 horas. Los parámetros que se han definido sobre el tiempo promedio que debe esperar un paciente verde en ser atendido es que no puede esperar más de seis horas. Y que el procedimiento para determinar el tiempo de espera de la atención médica no se encuentra documentado, según la experiencia que se ha tenido, varía si la atención es entre semana o fines de semana y feriados".

Es conveniente que la Jefatura de Servicio de Emergencias, mediante monitoreos constantes pueda determinar los tiempos que debe esperar los pacientes para recibir una atención médica, dado que esto coadyuvará en la toma de decisiones y acciones dirigidas a mejorar la eficacia de la atención médica brindada y con ello procurar la recuperación de salud de los pacientes.

Llama la atención a esta Auditoría, que siendo este proceso de determinación de los tiempos de espera, un aspecto fundamental, no se disponga de información, lo que muestra las debilidades en la gestión por parte de la Jefatura del Servicio de Emergencias y del Director del Área de Salud Desamparados 1.

La ausencia de un procedimiento de registro en los plazos de atención en tiempo real en el Servicio de Emergencias, limita la toma de decisiones por parte de la Jefatura, dentro de su responsabilidad en la gestión del servicio, puesto que no se obtiene información y conocimiento sobre las oportunidades de mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de atención o si por alguna razón excepcional dichos plazos aumenten sin ninguna justificación, lo cual afecta la atención a los usuarios.



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

8.9 Sobre los resultados de la prueba de tiempos de espera realizada por esta Auditoría

Los días 27 y 30 de noviembre 2015, esta Auditoría realizó medición de tiempos de espera de 27 pacientes que consultaron en el Servicio de Emergencias.

8.9.1 Tiempo de espera desde que ingresan los pacientes al Servicio de Emergencias y la hora en que son registrados en el Sistema por parte de la Secretaria.

Se registran pacientes que deben esperar hasta 31 minutos para ser registrados al sistema por parte del funcionario de Registros Médicos y Estadísticas en Salud para recibir atención médica en el Servicio de Emergencias (cuadro 31).

CUADRO 31
TIEMPO DE ESPERA PARA SER REGISTRADO EN EL SISTEMA
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
27 Y 28 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE INGRESO A LA SALA	HORA ATENCIÓN POR SECRETARIA	TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESO AL SISTEMA
112770103	27/11/2015	08:45 a.m.	08:50 a.m.	00:05:00
121600819		08:48 a.m.	08:55 a.m.	00:07:00
117310448		08:47 a.m.	08:55 a.m.	00:08:00
502180694		09:10 a.m.	09:32 a.m.	00:22:00
23150015003728		08:45 a.m.	09:16 a.m.	00:31:00
11172764		08:50 a.m.	08:52 a.m.	00:02:00
1630068		08:51 a.m.	09:00 a.m.	00:09:00
105810199		09:23 a.m.	09:29 a.m.	00:06:00
102280568		09:24 a.m.	09:27 a.m.	00:03:00
112990475		09:14 a.m.	09:14 a.m.	00:00:00
112580470	30/11/2015	09:22 a.m.	09:24 a.m.	00:02:00
5305714		09:36 a.m.	09:36 a.m.	00:00:00
112530975		09:41 a.m.	09:42 a.m.	00:01:00
112790504		09:54 a.m.	09:55 a.m.	00:01:00
51361044		09:55 a.m.	09:55 a.m.	00:00:00
33920251		10:36 a.m.	10:36 a.m.	00:00:00
1669436		02:24 p.m.	02:25 p.m.	00:01:00
70620711		02:15 p.m.	02:18 p.m.	00:03:00
7085042		02:00 p.m.	02:25 p.m.	00:25:00
7245771		02:00 p.m.	02:12 p.m.	00:12:00
21030015177140		02:52 p.m.	02:59 p.m.	00:07:00
118760934		03:08 p.m.	03:17 p.m.	00:09:00
1861637		02:10 p.m.	02:16 p.m.	00:06:00
11742394	02:10 p.m.	02:17 p.m.	00:07:00	



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

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE INGRESO A LA SALA	HORA ATENCIÓN POR SECRETARIA	TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESO AL SISTEMA
114780647		02:19 p.m.	02:22 p.m.	00:03:00
11560117		02:30 p.m.	02:34 p.m.	00:04:00
No indica		02:53 p.m.	02:55 p.m.	00:02:00

Fuente: Elaboración Auditoría - Servicio de Emergencias.

Como se observa en el cuadro anterior, el promedio de espera generalmente asciende entre 4 y 5 minutos, no obstante, en ocasiones se eleva hasta 31, 25 y 22 minutos debido a que se envía en primera instancia al paciente a Validación de Derechos y posteriormente es ingresado al sistema para ser atendido, lo que, aumenta el tiempo de espera con respecto a los demás pacientes.

8.9.2 Sobre el tiempo de espera para la toma de signos vitales

Se evidenció que los pacientes que consultan en el Servicio de Emergencias, deben esperar hasta 35 minutos para que el Auxiliar de Enfermería proceda a la toma de signos vitales, protocolo para el cual deben realizar una fila de pie (cuadro 32).

CUADRO 32
TIEMPO DE ESPERA PARA LA TOMA DE LOS SIGNOS VITALES
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
27 Y 28 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE INGRESO A LA SALA	HORA TOMA DE SIGNOS VITALES	TIEMPO DE ESPERA PARA TOMA SIGNOS VITALES
112770103	27/11/2015	08:45 a.m.	08:53 a.m.	00:08:00
121600819		08:48 a.m.	09:00 a.m.	00:12:00
117310448		08:47 a.m.	-	NO INDICA
502180694		09:10 a.m.	09:44 a.m.	00:34:00
23150015003728		08:45 a.m.	09:16 a.m.	00:31:00
11172764		08:50 a.m.	08:58 a.m.	00:08:00
1630068		08:51 a.m.	09:02 a.m.	00:11:00
105810199		09:23 a.m.	09:34 a.m.	00:11:00
102280568		09:24 a.m.	09:40 a.m.	00:16:00
112990475		28/11/2015	09:14 a.m.	09:17 a.m.
112580470	09:22 a.m.		09:30 a.m.	00:08:00
5305714	09:36 a.m.		09:36 a.m.	00:00:00
112530975	09:41 a.m.		09:46 a.m.	00:05:00
112790504	09:54 a.m.		10:05 a.m.	00:11:00
51361044	09:55 a.m.		09:55 a.m.	00:00:00
33920251	10:36 a.m.		10:39 a.m.	00:03:00
1669436	02:24 p.m.		02:31 p.m.	00:07:00
70620711	02:15 p.m.		02:33 p.m.	00:18:00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE INGRESO A LA SALA	HORA TOMA DE SIGNOS VITALES	TIEMPO DE ESPERA PARA TOMA SIGNOS VITALES
7085042	30/11/2015	02:00 p.m.	02:35 p.m.	00:35:00
7245771		02:00 p.m.	02:35 p.m.	00:35:00
21030015177140		02:52 p.m.	03:00 p.m.	00:08:00
118760934		03:08 p.m.	03:37 p.m.	00:29:00
1861637		02:10 p.m.	02:28 p.m.	00:18:00
11742394		02:10 p.m.	02:29 p.m.	00:19:00
114780647		02:19 p.m.	02:30 p.m.	00:11:00
11560117		02:30 p.m.	02:40 p.m.	00:10:00
No indica		02:53 p.m.	03:05 p.m.	00:12:00

Fuente: Elaboración Auditoría - Servicio de Emergencias.

Según la información del cuadro anterior, el promedio de espera para que se le tomen los signos vitales a los pacientes es de 13 minutos, no obstante, en ocasiones por aumento en la cantidad de pacientes que acuden al Servicio aumenta a 35 minutos, situación que se considera riesgosa en virtud de que todavía el personal del Servicio no conoce la condición de salud del paciente.

8.9.3 Sobre el tiempo de espera para ser clasificado por el médico

Los pacientes que consultan en el Servicio de Emergencias del Área de Salud de Desamparados 1, en ocasiones deben esperar hasta 1 hora para ser clasificados por parte del médico, situación que representa un riesgo debido a que hasta el momento se desconoce la razón por la cual los usuarios acuden a dicho servicio (cuadro 33).



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

CUADRO 33
TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES PARA SER CLASIFICADOS
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
27 Y 28 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE INGRESO A LA SALA	HORA DE CLASIFICACIÓN POR MÉDICO	TIEMPO DE ESPERA PARA SER CLASIFICADO	CLASIFICACIÓN
112770103	27/11/2015	08:45 a.m.	09:05 a.m.	00:20:00	Verde
121600819		08:48 a.m.	09:05 a.m.	00:17:00	Verde
117310448		08:47 a.m.	09:01 a.m.	00:14:00	Amarillo
502180694		09:10 a.m.	09:57 a.m.	00:47:00	Verde
23150015003728		08:45 a.m.	09:25 a.m.	00:40:00	Amarillo
11172764		08:50 a.m.	09:07 a.m.	00:17:00	Verde
1630068		08:51 a.m.	09:10 a.m.	00:19:00	Verde
105810199		09:23 a.m.	09:42 a.m.	00:19:00	Verde
102280568		09:24 a.m.	10:04 a.m.	00:40:00	Amarillo
112990475	30/11/2015	09:14 a.m.	09:18 a.m.	00:04:00	Verde
112580470		09:22 a.m.	09:38 a.m.	00:16:00	Verde
5305714		09:36 a.m.	09:52 a.m.	00:16:00	Verde
112530975		09:41 a.m.	09:47 a.m.	00:06:00	Amarillo
112790504		09:54 a.m.	10:17 a.m.	00:23:00	Verde
51361044		09:55 a.m.	10:02 a.m.	00:07:00	Verde
33920251		10:36 a.m.	10:49 a.m.	00:13:00	Amarillo
1669436		02:24 p.m.	03:03 p.m.	00:39:00	Verde
70620711		02:15 p.m.	03:03 p.m.	00:48:00	Verde
7085042		02:00 p.m.	03:00 p.m.	01:00:00	Verde
7245771		02:00 p.m.	03:01 p.m.	01:01:00	Verde
21030015177140		02:52 p.m.	03:05 p.m.	00:13:00	Amarillo
118760934		03:08 p.m.	03:42 p.m.	00:34:00	Verde
1861637		02:10 p.m.	02:45 p.m.	00:35:00	Verde
11742394		02:10 p.m.	02:47 p.m.	00:37:00	Verde
114780647		02:19 p.m.	02:50 p.m.	00:31:00	Verde
11560117	02:30 p.m.	03:06 p.m.	00:36:00	Verde	
No indica	02:53 p.m.	03:25 p.m.	00:32:00	Verde	

Fuente: Elaboración Auditoría - Servicio de Emergencias.

Según la información del cuadro anterior, de los 27 pacientes analizados únicamente 6 (22%) fueron clasificados antes de los 15 minutos de su llegada, los restantes 21 se clasificaron después de ese tiempo de espera. Llama la atención el caso de 2 pacientes que esperaron 1 hora para ser clasificados y 4 entre 40 y 47 minutos, situación contraria a lo normado en el Servicio. Aunado a lo anterior, preocupa a esta Auditoría que 2 de los pacientes que debieron esperar 40 minutos para ser clasificados, posteriormente se clasificaron amarillos para ser atendidos.

El Manual del Participante del Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de emergencias, aprobado por la Gerencia Médica en setiembre 2013, establece lo siguiente:



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

“La meta es clasificar a los pacientes en los primeros 10 y 15 minutos de su llegada. Si hay plétora de gente de espera de triage, debe revisarse la fila con el fin de identificar pacientes con enfermedades o lesiones más críticas y darles prioridad.”

Los tiempos de espera para clasificar a los pacientes en el Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, no cumplen lo establecido en la normativa, en razón de que las recomendaciones que se establecen con la implementación del Sistema de clasificación CTAS, es que el TRIAGE se debe realizar de manera continua sin que el personal que lo realice se detenga a atender pacientes, con el propósito de acelerar el proceso y que los pacientes sean clasificados en los primeros 10 y 15 minutos desde su llegada al Servicio, debido a que el principal interés es priorizar a los pacientes de acuerdo a sus síntomas y que sean atendidos de acuerdo a esa clasificación.

8.9.4 Sobre el tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos por el médico.

Los pacientes que consultan en el Servicio de Emergencias del Área de Salud de Desamparados 1, deben esperar hasta 2:30 horas para ser atendidos por el médico, situación que representa un riesgo debido a que usuarios clasificados como amarillos deben esperar hasta 50 minutos para ser atendidos (cuadro 34).

CUADRO 34
TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES PARA ATENDIDO POR EL MÉDICO
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
27 Y 28 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA INGRESO SALA DE ESPERA	HORA DE INICIO ATENCIÓN MÉDICO	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL MÉDICO	CLASIFICACIÓN
112770103	27/11/2015	08:45 a.m.	09:13 a.m.	00:28:00	Verde
121600819		08:48 a.m.	09:05 a.m.	00:17:00	Verde
117310448		08:47 a.m.	09:00 a.m.	00:13:00	Amarillo
502180694		09:10 a.m.	10:15 a.m.	01:05:00	Verde
23150015003728		08:45 a.m.	09:23 a.m.	00:38:00	Amarillo
11172764		08:50 a.m.	NO INDICA	NO INDICA	Verde
1630068		08:51 a.m.	09:10 a.m.	00:19:00	Verde
105810199		09:23 a.m.	09:40 a.m.	00:17:00	Verde
102280568		09:24 a.m.	10:03 a.m.	00:39:00	Amarillo
112990475	30/11/2015	09:14 a.m.	09:25 a.m.	00:11:00	Verde
112580470		09:22 a.m.	10:15 a.m.	00:53:00	Verde
5305714		09:36 a.m.	11:15 a.m.	01:39:00	Verde
112530975		09:41 a.m.	10:00 a.m.	00:19:00	Amarillo
112790504		09:54 a.m.	10:15 a.m.	00:21:00	Verde
51361044		09:55 a.m.	10:20 a.m.	00:25:00	Verde
33920251		10:36 a.m.	11:26 a.m.	00:50:00	Amarillo



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

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA INGRESO SALA DE ESPERA	HORA DE INICIO ATENCIÓN MÉDICO	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR EL MÉDICO	CLASIFICACIÓN
1669436		02:24 p.m.	04:43 p.m.	02:19:00	Verde
70620711		02:15 p.m.	02:47 p.m.	00:32:00	Verde
7085042		02:00 p.m.	02:59 p.m.	00:59:00	Verde
7245771		02:00 p.m.	04:30 p.m.	02:30:00	Verde
21030015177140		02:52 p.m.	03:00 p.m.	00:08:00	Amarillo
118760934		03:08 p.m.	03:35 p.m.	00:27:00	Verde
1861637		02:10 p.m.	04:30 p.m.	02:20:00	Verde
11742394		02:10 p.m.	04:30 p.m.	02:20:00	Verde
114780647		02:19 p.m.	02:52 p.m.	00:33:00	Verde
11560117		02:30 p.m.	03:08 p.m.	00:38:00	Verde
No indica		02:53 p.m.	NO INDICA	NO INDICA	Verde

Fuente: Elaboración Auditoría - Servicio de Emergencias.

Preocupa a esta Auditoría principalmente los casos de los pacientes clasificados como amarillos, por cuanto uno de ellos esperó 50 minutos para recibir la atención médica.

En promedio los pacientes clasificados como verdes esperan 58 minutos, es decir, casi una hora y los pacientes amarillos 28 minutos.

8.9.5 Sobre el tiempo de espera total para la atención médica

Existen pacientes que consultan en el Servicio de Emergencias del Área de Salud de Desamparados 1, que deben esperar hasta 4 horas para ser atendidos por el médico (cuadro 35).

CUADRO 35
TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES PARA SER ATENDIDOS POR EL MÉDICO
SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
27 Y 28 DE NOVIEMBRE, 2015

IDENTIFICACIÓN	TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESAR AL SISTEMA	TIEMPO DE ESPERA TOMA DE SIGNOS	TIEMPO DE ESPERA PARA CLASIFICACION	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION POR EL MÉDICO	TOTAL DE ESPERA	CLASIFICACIÓN
117310448	00:08:00	-	00:06:00	00:13:00	NO INDICA	Amarillo
11172764	00:02:00	00:06:00	00:15:00	-	NO INDICA	Verde
NO INDICA	00:02:00	00:10:00	00:30:00	-	NO INDICA	Verde
7245771	00:12:00	00:23:00	00:49:00	02:30:00	03:54:00	Verde
11742394	00:07:00	00:12:00	00:30:00	02:20:00	03:09:00	Verde
1861637	00:06:00	00:12:00	00:29:00	02:20:00	03:07:00	Verde



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

IDENTIFICACIÓN	TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESAR AL SISTEMA	TIEMPO DE ESPERA TOMA DE SIGNOS	TIEMPO DE ESPERA PARA CLASIFICACION	TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION POR EL MÉDICO	TOTAL DE ESPERA	CLASIFICACIÓN
1669436	00:01:00	00:06:00	00:38:00	02:19:00	03:04:00	Verde
7085042	00:25:00	00:10:00	00:35:00	00:59:00	02:09:00	Verde
502180694	00:22:00	00:12:00	00:25:00	01:05:00	02:04:00	Verde
5305714	00:00:00	00:00:00	00:16:00	01:39:00	01:55:00	Verde
70620711	00:03:00	00:15:00	00:45:00	00:32:00	01:35:00	Verde
102280568	00:03:00	00:13:00	00:37:00	00:39:00	01:32:00	Amarillo
118760934	00:09:00	00:20:00	00:25:00	00:27:00	01:21:00	Verde
11560117	00:04:00	00:06:00	00:32:00	00:38:00	01:20:00	Verde
23150015003728	00:31:00	00:00:00	00:09:00	00:38:00	01:18:00	Amarillo
112580470	00:02:00	00:06:00	00:14:00	00:53:00	01:15:00	Verde
114780647	00:03:00	00:08:00	00:28:00	00:33:00	01:12:00	Verde
33920251	00:00:00	00:03:00	00:13:00	00:50:00	01:06:00	Amarillo
112790504	00:01:00	00:10:00	00:22:00	00:21:00	00:54:00	Verde
112770103	00:05:00	00:03:00	00:15:00	00:28:00	00:51:00	Verde
105810199	00:06:00	00:05:00	00:13:00	00:17:00	00:41:00	Verde
1630068	00:09:00	00:02:00	00:10:00	00:19:00	00:40:00	Verde
121600819	00:07:00	00:05:00	00:10:00	00:17:00	00:39:00	Verde
51361044	00:00:00	00:00:00	00:07:00	00:25:00	00:32:00	Verde
112530975	00:01:00	00:04:00	00:05:00	00:19:00	00:29:00	Amarillo
21030015177140	00:07:00	00:01:00	00:06:00	00:08:00	00:22:00	Amarillo
112990475	00:00:00	00:03:00	00:04:00	00:11:00	00:18:00	Verde

Fuente: Elaboración Auditoría - Servicio de Emergencias.

De la información del cuadro anterior, es importante destacar el asegurado 7245771, el cual esperó un total de 3:54 Horas para ser atendido, así como, el paciente 102280568 quién fue clasificado como amarillo y esperó 1:32 horas para ser atendido por el médico.

8.10 Sobre los pacientes clasificados como blancos

Se determinó que se presentan debilidades en el proceso de redireccionamiento de los pacientes que son clasificados como blancos, en razón de que según lo indicado por la Dra. Carolina Hernández Quino, si el médico considera que no es una emergencia remite a los pacientes a otro centro médico que corresponda (generalmente la Consulta Externa) y no se le prescriben medicamentos, no obstante, de la revisión realizada por esta Auditoría, se evidenciaron 21 pacientes clasificados como blancos a los cuales se les despacharon tratamientos. Aunado a lo anterior, se evidenció que los plazos de espera de estos usuarios oscilan entre 3:30 horas y 19 minutos, situación que desvirtúa la naturaleza de este tipo de clasificación (cuadro 36).



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

CUADRO 36
PACIENTES CLASIFICADOS COMO BLANCOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
01 AL 21 DE OCTUBRE 2015

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA INGRESO SECRETARIA AL SISTEMA	HORA INICIO DE ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA DE IMPRESIÓN RECETA	PLAZO DE ESPERA ATENCION POR MÉDICO	PLAZO ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO	NOMBRE DEL MÉDICO
119600840	01/10/2015	1:07:53 p.m.	4:20:10 p.m.	4:41:16 p.m.	03:12:17	3:33:23	Orquitis, epididimitis y orquiepididimitis sin absceso	Hiener Zamora Barboza
109290922	01/10/2015	3:57:03 p.m.	4:28:13 p.m.	4:29:12 p.m.	00:31:10	0:32:09	Síndrome del colon irritable sin diarrea	Jorge Huank Kog
1810763	05/10/2015	7:42:32 a.m.	8:05:05 a.m.	8:06:14 a.m.	00:22:33	00:23:42	Infección viral, no especificada	David Acuña Prado
6226684	05/10/2015	9:21:41 a.m.	9:38:55 a.m.	9:42:25 a.m.	00:17:14	00:20:44	Atrofia y desgaste musculares, no clasificados en otra parte	David Acuña Prado
108940159	05/10/2015	9:32:01 a.m.	9:49:00 a.m.	9:50:28 a.m.	00:16:59	00:18:27	Gastritis, no especificada	David Acuña Prado
113880285	05/10/2015	10:33:59 a.m.	10:55:27 a.m.	10:59:35 a.m.	00:21:28	00:25:36	Lumbago no especificado	David Acuña Prado
107030741	07/10/2015	10:08:01 a.m.	10:24:11 a.m.	10:31:04 a.m.	00:16:10	00:23:03	Otalgia	Diana Quintero Ordoñez
105110634	07/10/2015	12:42:32 p.m.	1:10:23 p.m.	1:11:38 p.m.	00:27:51	00:29:06	Dolor de garganta	Diana Quintero Ordoñez
501431410	08/10/2015	6:38:33 a.m.	8:41:23 a.m.	8:47:35 a.m.	02:02:50	02:09:02	Consulta para repetición de receta	Diana Quintero Ordoñez
800620576	09/10/2015	7:57:20 p.m.	10:55:21 p.m.	10:57:29 p.m.	02:58:01	03:00:09	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores	Jonathan Gamboa Méndez
115440066	12/10/2015	8:55:40 a.m.	9:10:16 a.m.	9:15:29 a.m.	00:14:36	00:19:49	Alergia no especificada	David Acuña Prado
1940303	12/10/2015	8:59:58 a.m.	9:36:32 a.m.	9:37:14 a.m.	00:36:34	00:37:16	Infección de vías urinarias, sitio no especificado	David Acuña Prado
27224124	12/10/2015	10:18:46 a.m.	11:11:54 a.m.	11:12:13 a.m.	00:53:08	00:53:27	Infección viral, no especificada	David Acuña Prado
2285029	12/10/2015	11:09:07 a.m.	12:11:41 p.m.	12:13:01 p.m.	01:02:34	01:03:54	Gastritis, no especificada	David Acuña Prado
115290708	12/10/2015	12:52:19 p.m.	1:01:55 p.m.	1:02:42 p.m.	00:09:36	00:10:23	Infección viral, no especificada	David Acuña Prado
11758141	14/10/2015	11:45:54 a.m.	12:12:00 p.m.	12:12:15 p.m.	00:26:06	00:26:21	Laringofaringitis aguda	Diana Quintero Ordoñez
11039340	16/10/2015	11:02:02 a.m.	12:15:35 p.m.	12:16:25 p.m.	01:13:33	01:14:23	Dolor en articulación	David Acuña Prado
24915839	16/10/2015	11:39:53 a.m.	12:28:54 p.m.	12:29:20 p.m.	00:49:01	00:49:27	Examen médico general	Diana Quintero Ordoñez
114180613	16/10/2015	1:01:06 p.m.	1:24:11 p.m.	1:25:26 p.m.	00:23:05	00:24:20	Infección viral, no especificada	David Acuña Prado
2339115145563	16/10/2015	5:25:16 p.m.	6:04:57 p.m.	6:26:12 p.m.	00:39:41	01:00:56	Otras infecciones agudas de sitios múltiples de las vías respiratorias superiores	Rodolfo Leyva Montero



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

IDENTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	HORA INGRESO SECRETARIA AL SISTEMA	HORA INICIO DE ATENCIÓN POR MÉDICO	HORA DE IMPRESIÓN RECETA	PLAZO DE ESPERA ATENCION POR MÉDICO	PLAZO ESPERA TOTAL	DIAGNÓSTICO	NOMBRE DEL MÉDICO
106820606	19/10/2015	11:15:33 a.m.	12:04:45 p.m.	12:07:02 p.m.	00:49:12	00:51:29	Capsulitis adhesiva del hombro	Diana Quintero Ordoñez

Fuente: Elaboración Auditoría - Información del Medisys Área de Salud Desamparados 1.

De la información anterior, cabe destacar que dicha conducta es reiterativa principalmente en el caso del Dr. David Acuña Prado, en razón de que de los 21 casos registrados, 11 (52%) la receta fue prescrita por este profesional.

Las atenciones que son registradas con la clasificación de blancos presenta debilidades, en razón de que como se indicó anteriormente, reciben esta clasificación pero posteriormente se les otorga atención médica en el Servicio, en el caso del paciente con número de identificación 800620576, atendido el 09 de octubre del 2015, fue clasificado como blanco, pero esperó 2 horas y 58 minutos para que lo atendiera el médico, el cual le prescribió tratamiento, por lo que, queda la duda sobre la adecuada clasificación de este paciente y la razón por la que no fue clasificado como verde.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, sobre el redireccionamiento de pacientes, señaló lo siguiente:

“El objetivo es que todo paciente que ingrese a este centro médico a solicitar una atención sea atendido por el personal médico o al menos reciba una clasificación de acuerdo a su patología, y el hecho que sea clasificado como blancos es que el médico tenga la opción de redireccionarlo, proceso que consiste en que una vez atendido el paciente, con la historia clínica y el examen físico del paciente y se concluye que no es una emergencia en ese momento o que se trate de una patología que pueda ser atendida en la Consulta Externa se le explica al paciente y se envía para que consulte en el Ebais correspondiente, y se le imprime el comprobante de atención que explica el diagnóstico y el motivo por el cual no es una emergencia.”

Respecto a la razón por la cual a pacientes clasificados como blancos se les prescribe tratamiento médico, señaló:

“Respecto a la espera, se debe a que el médico que clasifica también atiende pacientes, por lo cual, esto puede ocasionar que se atrase el proceso de clasificación. Por otro lado, el hecho de que se le extienda una receta al paciente, se ha visto que es para no entrar en conflicto con el paciente, pero estoy consciente que no es correcto porque está alterando la clasificación del sistema.”



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

El proceso de redireccionamiento de pacientes presenta muchos riesgos a nivel institucional, en cuanto a la insatisfacción que podría generar en los pacientes por no recibir la atención esperada en el Servicio de Emergencias, por lo que, debe ser fortalecido en cuanto a su real naturaleza, además, que el paciente sea clasificado de manera correcta que no deba esperar tiempo excesivo para su clasificación, en razón de lo anterior, debe ser abordado de manera prioritaria por la Coordinación del Servicio para subsanar las debilidades.

8.11 Disponibilidad de especialista en medicina de emergencias

El Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, carece de un Médico Especialista en Medicina de Emergencias, en su lugar se dispone con el refuerzo de 2 Médicos Especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, con un horario de lunes a jueves de 7 a.m. a 4 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m, condición que no es concordante con lo establecido en la normativa vigente.

La Norma de Habilitación del Ministerio de Salud,⁹ específicamente en el punto 4.6.1.1, indica sobre los Servicios de Urgencias, lo siguiente:

“(...) debe contar al menos con un médico a cargo del servicio las veinticuatro horas del día, con especialidad en emergencias y cursos aprobados de reanimación cardio-respiratorio”.

Sobre este particular el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, indicó:

La solicitud se realizó desde el 2011 y en la actualidad se ha informado a esta Dirección que el Emergenciólogo que viene es el Dr. Buitrago en el 2016. Además, este año tenemos la oferta que otro especialista desea laborar en este centro, por lo que, se realizará la solicitud de permiso a la Gerencia Médica para que el otro emergenciólogo sea autorizado.

De manera anual se manda la solicitud de recurso humano a la Gerencia Médica quien prioriza la asignación de plazas de especialistas”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, señaló al respecto:

“Se realizó el trámite a la Dirección Médica, en el cual se realizó los cálculos del costo para tiempo ordinario y tiempo extraordinario, de lo cual, no se ha recibido respuesta. Se contaba con la disposición de un especialista que labora en el Hospital San Juan de Dios que de manera verbal manifestó el interés de trabajar en este centro médico, en ocasiones, colaboró en el manejo de pacientes en observación, sala de shock y colaboración en charlas de educación continua médica.”

⁹ Norma 30694 para la habilitación de establecimientos que brindan atención en MEDICINA Y CIRUGÍA General y/o especialidades médicas y quirúrgicas con internamiento con más de 20 camas, 4.6.1 Recurso Humano.



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

Agrega lo siguiente respecto al refuerzo que realizan los Médicos Especialistas en Medicina Familiar:

“Desde que llegaron al Servicio ha sido muy valiosa la colaboración e incluso nos ayudaron a implementar la Educación Médica Continua, sin embargo, existe la debilidad de que esta colaboración no es constante debido a que hay días en que los especialistas tienen Consulta Externa, los envían a cursos y la presencia de ellos no es en forma diaria. La colaboración que se autorizó es que la Dra. Cover estuviera en Emergencias lunes, miércoles y viernes y el Dr. Vargas martes y jueves, sin embargo, debido a la programación diaria de actividades de cada uno, en ocasiones hace nula su presencia en el Servicio de Emergencias, por lo que la presencia de al menos uno no es constante, aunado a que, su programación de actividades son establecidas por su jefatura inmediata que no es mi persona.”

La norma antes mencionada del Ministerio de Salud no se ha implementado en el Área de Salud Desamparados 1, aspecto que es conveniente sea valorado ya que en el Servicio se atienden emergencias de cualquier tipo las 24 horas, lo cual significa que las decisiones de los Profesionales en Medicina, relativas al manejo técnico científico de ciertas patologías, podrían no estar apoyadas en el debido criterio especializado.

La prestación sanitaria en un Servicio de Emergencias, debe funcionar con una calidad técnica y permanente, donde se considere la premisa de “diagnosticar para ingresar”, porque en pocos minutos se deben resolver situaciones de salud, las cuales si no se atienden en forma correcta, colocarían en riesgo la vida de los pacientes.

Es importante señalar que se dispone con una moderna infraestructura inaugurada el 01 de noviembre, 2012, con la existencia de equipamiento de alta complejidad para la atención de emergencias y salas de observación con 24 camas cada una con monitor cardíaco y ventilador, por lo que, es necesario ejecutar las acciones pertinentes dirigidas a disponer del recurso humano especializado, con el propósito de aprovechar al máximo las condiciones de infraestructura y equipamiento disponibles en el Área de Salud Desamparados 1, de manera que se aumente la resolutivez del Servicio de Emergencias y se maneje una mayor complejidad de casos sin requerir del traslado al tercer nivel de atención.

8.12 Sobre las condiciones de infraestructura del Servicio

Se determinó que si bien es cierto se dispone con una infraestructura en buenas condiciones en razón de que el Servicio de Emergencias fue inaugurado en el 2012, presenta oportunidades de mejora para la prestación de los servicios, debido a que la Sala de Espera de los pacientes a ser clasificados no tiene una ventilación adecuada y al tener unas ventanas cerradas de vidrio sin polarizar ocasiona que por la cantidad de personas y las condiciones del lugar, sea de alta temperatura.



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

Asimismo, se determinó que las personas que realizan fila para ser ingresados al sistema por parte de la secretaria, para que le sean tomados los signos vitales y clasificados esperan de pie, lo cual debe ser subsanado en razón de la cantidad de tiempo que deben esperar para ser atendidos.

La Ley 8239, Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el inciso l, señala sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud:

“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, mediante oficio CMFD-SDM-SE-No. 079-2015 informó a esta Auditoría lo siguiente:

“En cuanto a la ventilación, se han hecho conversaciones con el Administrador, quien indica que se están realizando las gestiones para la posible colocación del aire acondicionado en el Modulo B, en el primer semestre, 2015. Solicitud de presupuesto al Equipo Inter Gerencial.”

Las personas que acuden al Servicio de Emergencias, presentan generalmente problemas de salud importantes, por lo que, es necesario brindarles un lugar ventilado y cómodo, sobre todo porque en ocasiones los tiempos de espera para recibir atención médica son extensos.

8.13 Sobre las quejas, sanciones e investigaciones realizadas al Dr. David Hernández Bermúdez del Servicio de Emergencias.

Se determinó que en el Servicio de Emergencias del centro médico evaluado existen quejas relacionadas con las actuaciones de un funcionario para con sus compañeros, personal de Enfermería, personal de la Cruz Roja y pacientes, situación que ha sido expuesta a su Jefatura inmediata así como a la Dirección Médica sin obtener resultados positivos en beneficio de las buenas relaciones personales en dicho Servicio, lo cual, afecta directamente a la continuidad y prestación de los servicios. De lo anterior, se exponen algunas de las quejas:

- **Quejas del Servicio de Enfermería REVISAR SI SON DENUNCIAS PARA NO DEJAR LA EVIDENCIA DE LOS NOMBRES.**

El 07 de octubre, 2014 la Licda. Leonarda Laurito Burgos, presentó inconformidad ante la Dra. Cristina Fallas Bonilla, Jefatura de Enfermería sobre situación presentada con el Dr. David Hernández Bermúdez, Médico Servicio de Emergencias y el Sr. Darwin Sánchez Seas, Guarda.

El 20 de octubre 2015, la Licda. Lowen Wong Zúñiga, Coordinadora de Enfermería de Emergencias, presentó inconformidad ante la Dra. Silvia Salazar Sánchez, Supervisora de Enfermería, por supuestos comentarios efectuados por el Dr. David Hernández Bermúdez, Médico Servicio de Emergencias.



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

El 22 de octubre, 2014 la Licda. Marissa Robles Robles, reporta a la Dra. Silvia Salazar Sánchez, Supervisora de Enfermería sobre situación presentada con el Dr. David Hernández Bermúdez, Médico Servicio de Emergencias.

El 29 de octubre, 2014 la Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, instauró un Órgano de Investigación Preliminar contra el Dr. David Hernández Bermúdez, conformado por el Dr. Kurt Steinvorth Rojas, Dra. Neidy Cortés Sevilla y el Lic. Jorge Quesada Acosta, funcionarios del Área de Salud Desamparados 1, quienes el 30 de diciembre, 2014 emiten informe de conclusiones, en el cual señalan:

"(...) que las supuestas acciones realizadas por el Dr. David Hernández Bermúdez sí concurren hechos que resultan coincidentes con lo invocado en el sustento legan antes expuesto con lo cual se mina la autoestima y la dignidad de los funcionarios a quien se dirigen esos actos, además se desprende de las entrevistas realizadas a las denunciantes que las mismas acciones se han dado de forma reiterada y continua. (...) por lo tanto, se traslada el presente informe a la administración activa para lo que considere pertinente. Es todo."

El 15 de enero 2015, la Dra. Carolina Hernández Quino, solicitó a la Dra. Kattia Amador Ramírez, Dra. Kristy Chinchilla Céspedes y al Lic. José Mario Castillo Amador, ser parte del órgano Director para el procedimiento Administrativo Disciplinario en contra del Dr. David Hernández Bermúdez.

El 30 de abril, 2015 mediante oficio CAIS-DRMAFD-DSM-PAD-007-2015 suscrito por los integrantes del órgano Director, entregaron a la Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, del informe de conclusiones del procedimiento administrativo disciplinario, señalando lo siguiente:

"(...) este Órgano Director considera que, no existen elementos probatorios suficientes que permitan evidenciar que el acusado incurriera en las conductas imputadas en la Resolución Inicial del traslado de cargos, por tanto, no transgrede los preceptos normativos dispuestos en el fundamento legal."

No se aportó a esta Auditoría Resolución Final por parte del Órgano Decisor y traslado del resultado de la investigación al funcionario.

Es importante recalcar que el 28 de julio 2015, se realizó reunión en la Dirección Médica, con representantes del SINAE, las partes involucradas y las Jefaturas respectivas, a fin de realizar un proceso de conciliación entre el Dr. David Hernández Bermúdez y el personal de enfermería por los diferentes conflictos suscitados, de la cual se llegó a la siguiente conclusión:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Ambas partes se comprometen al respeto mutuo y que no se perjudique a ninguna de las partes, tanto a nivel administrativo como judicial. Donde además no se involucre al usuario en estos procesos y se asista en caso de requerirse a la jefatura respectiva.”

▪ **Quejas presentada por la Dra. Diana Quintero Ordoñez**

El 09 de octubre, 2015, en oficio sin número, la Dra. Diana Quintero Ordoñez informó a la Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias “incidente presenciado el 07/10/2015 en el I turno.” La situación presentada se relaciona con diferencias de criterios de médicos del Servicio y el Dr. David Hernández Bermúdez. La Dra. Quintero Ordoñez envió oficio, con el objetivo de “realizar la revisión del caso clínico en cuestión.” No se aportó a esta Auditoría evidencia de acciones por parte de la Jefatura del Servicio.

• **Situación informada por el Dr. Luis Carlos Gutiérrez Serrano**

Mediante oficio sin fecha suscrito por el Dr. Luis Carlos Gutiérrez Serrano, informó a la Coordinadora del Servicio de Emergencias, sobre varios hechos y comportamientos realizados por el Dr. David Hernández Bermúdez, de la cual se extraen los siguientes aspectos:

- “1. Es difícil que si se le pide que vea un paciente realmente haga el favor.*
- 2. Muchas veces se toma más de su tiempo de descanso, aumentado la carga de trabajo de los compañeros de turno.”*
- 3. Enfermería en varias ocasiones se queja de su comportamiento y la manera en que por parte del Dr. Hernández se les trata.*
- 4. No llama más pacientes, los hace esperar aunque el Servicio esté compensado.*
- 5. En asociación al punto anterior, busca a sus colegas para saber que están haciendo, lo que es acoso laboral, así esté cualquiera en tiempo de comida o revalorando pacientes.*
- 6. Se le busca en su consultorio en reiteradas ocasiones y no abre la puerta, e incluso para varias emergencias no se presta para colaborar.”*

No se aportó a esta Auditoría evidencia de acciones por parte de la Jefatura del Servicio.

• **Situación presentada con la Licda. Lilliana Domingo Mora, Contraloría de Servicios**

El caso es enviado al CIPA y como parte de las pruebas documentales en el procedimiento se aporta un histórico de quejas recibidas por el Servicio de Contraloría de Servicios de la Clínica Dr. Marcial Fallas Díaz.



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

- **Queja presentada por la Cruz Roja Costarricense**

El 25 de agosto 2015, los señores Fabián Madrigal Bolaños y Fabián Solís Castro, funcionarios de la Cruz Roja, presentaron oficio ante la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1, sobre inconformidad de la atención brindada por el Dr. David Hernández Bermúdez.

El 17 de setiembre 2015, mediante oficio CMFD-SDM-SE-064-2015, la Dra. Carolina Hernández Quino, informó a la Dirección Médica lo siguiente:

“Le traslado el presente documento con el fin de que se resuelva lo que en derecho corresponde, ya que esta Jefatura se inhibe de conocer el presente caso, pues el mismo funcionario, Dr. David Hernández Bermúdez, presentó imputaciones y afirmaciones sobre mi actuación profesional como jefatura en los hechos a investigar, lo que me impide ser juez y parte en el presente contenido.”

No se aportó a esta Auditoría evidencia de acciones por parte de la Dirección Médica.

En entrevista realizada al Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, se le consultó sobre las acciones realizó esa Dirección para atender esta queja en particular, ante lo cual señaló:

“Se reunió con el Director de la Cruz Roja de Desamparados y se vieron las razones por las cuales se presentaron inconvenientes de ambas partes y se llegó a un acuerdo bilateral de darle seguimiento y a la fecha no ha habido otros inconveniente.”

De los acuerdos tomados no se dejó evidencia documental, debido a que se trató de manejar en forma de conciliación”.

Ante lo anteriormente indicado, esta Auditoría le consultó sobre este asunto al señor William Guillermo Guzmán Brenes, Administrador del Comité Auxiliar de la Cruz Roja de Desamparados, indicando lo siguiente:

“Se le consulta si de parte de la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1 se le ha dado respuesta a la queja presentada por los funcionarios de la Cruz Roja César Madrigal Bolaños y Alex Fabián Solís Castro, o si han realizado alguna reunión de conciliación sobre este particular, indicando el Señor Guzmán Brenes que no se ha realizado ninguna de las gestiones anteriormente señaladas y que no es la primera vez que se presenta alguna queja en ese centro médico y que no les brindan respuesta”.

Por lo que, según lo descrito por el Administrador de la Cruz Roja este asunto no fue abordado por la Dirección Médica siendo dicha situación contraria a lo que señaló el Dr. Araya Zamora a esta Auditoría.



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

▪ **Quejas presentadas por pacientes**

De manera reiterada pacientes presentan inconformidades o quejas contra el Dr. David Hernández Bermúdez, tanto en la Contraloría de Servicios como en la Jefatura del Servicio (cuadro 37).

CUADRO 37
QUEJAS INTERPUESTAS POR PACIENTES CONTRA EL
DR. DAVID HERNANDEZ BERMUDEZ
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
2014-2015

FECHA	IDENTIDAD O NOMBRE DE PERSONAS QUE PRESENTARON INCONFORMIDADES	MOTIVO	ACCIONES REALIZADAS	RESOLUCIÓN
30/12/2014	Porras Abarca José	Indebido trato personal y falta de confiabilidad en el diagnóstico y tratamiento	Se solicita descargo al médico y se envía resolución al paciente	No se logra comprobar con testigos presenciales que hubo trato indebido.
11/11/2014	144886	Supuesto indebido trato personal, irrespeto y prepotencia	Se solicita descargo al médico y se envía resolución al paciente	No se logra comprobar con testigos presenciales que hubo trato indebido.
18/03/2014	602150793	Supuesto mal trato	Indagaciones realizadas por la Coordinación del Servicio y descargo del médico	"No se encuentran elementos probatorios de peso para afirmar que hubo una falta por parte del funcionario."
21/10/2014	1-1252-0151	Supuesto mal trato y falta de confianza en el diagnóstico y tratamiento	Se solicita descargo al médico y se envía resolución al paciente	Referente a su percepción del indebido trato personal por parte del Dr. Hernández, y no hacer testigos de los hechos, se desestima la queja.
04/03/2015	1-1004-234	Falta de confiabilidad en el diagnóstico y tratamiento	Se solicita descargo al médico y se envía resolución al paciente	No se logra comprobar con testigos presenciales que hubo trato indebido.
02/02/2015	1-1401-0476	Supuesta mala atención médica	Se solicita descargo al médico y se envía resolución al paciente	No se logra comprobar que hubo una mala atención médica.
20/03/2015	Brenes Zúñiga Luis	Indebido trato	No se observa trámite	No se aporta a esta Auditoría resolución.

Fuente: Jefatura Servicio de Emergencias Área de Salud Desamparados 1.

Del cuadro anterior, se extrae que el método utilizado para resolver las inconformidades de los pacientes se limita a "solicitar descargo al médico y enviar resolución al paciente", no se evidencia que se efectúe una investigación de los hechos expuestos, sino que se responde al usuario basados en el criterio del médico cuestionado, situación que ocasiona que en la mayoría de los casos se desestime la queja.



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

Esta situación es confirmada por una de las pacientes que presentó apelación a la resolución final enviada por la Contraloría de Servicios, que establece:

“La tipificación de su inconformidad por indebido trato personal se desestima, ya que esta Contraloría no cuenta con elementos tangentes, o testigos de su parte que confirmen su versión”. A lo cual la paciente, refiere que “me sigue pareciendo una falta de respeto de parte del médico y aún más ahora que se desestime mi gestión, o sea tengo voz pero no voto y quiero dejar constancia de que esto no lo hago por mí, lo hago por muchos usuarios que son irrespetados y que no denuncian por desconocimiento.”

Las Normas de control interno para el sector público, establecen que uno de los objetivos del Sistema de Control Interno es “Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”, en donde el control interno debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.

Estas normas establecen en el punto 1.4 *“Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI”*, que estos funcionarios son responsables del establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno, en el ámbito de sus competencias, dentro del que se debe considerar una pronta atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, manifestó lo siguiente:

“Se ha realizado todo el debido proceso desde llamadas de atención, investigaciones y en todas han concluido sin responsabilidad. Ha venido disminuyendo la cantidad de quejas y se le da un seguimiento estricto”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora del Servicio de Emergencias, sobre el abordaje de las quejas, manifestó lo siguiente:

“Todas las quejas son dirigidas en forma verbal o escrita a mi persona, se atiende al paciente y se recibe la queja y en el período de 5 días se atiende. En algunas ocasiones también los pacientes van directamente a la Contraloría de Servicios, la cual solicita el descargo respectivo a esta Jefatura. En el caso de las quejas verbales las atiendo directamente y le realizo una llamada de atención verbal al funcionario. De igual forma cuando son quejas entre los mismos compañeros se realiza una reunión con los involucrados para llegar a una conciliación y tratar de mejorar las relaciones interpersonales entre los mismos compañeros. Se han solicitado investigaciones preliminares y en algunos casos se elevan a la Dirección Médica para su respectivo trámite.”



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

El abordaje de las quejas y denuncias que se ha realizado en el Área de Salud Desamparados 1, podría no estar apegado a lo que establece la normativa al respecto, en virtud de que durante años el funcionario ha enfrentado acusaciones referente a su conducta por parte de diversos grupos de personas, como personal de enfermería, compañeros médicos, personal de la Cruz Roja, Contraloría de Servicios y los pacientes, siendo del conocimiento de la Jefatura del Servicio de Emergencias y la Dirección Médica, sin presentarse acciones concretas que logren solucionar esta problemática.

9. SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

9.1 Programación y cumplimiento de metas

Se evidenciaron debilidades en la planificación de las metas del Servicio de Odontología, por cuanto, para el año 2014, de las 5 metas programadas y modificadas para su cumplimiento, 4 sobrepasaron el 100%, lo cual denota que no se consideraron las variables necesarias para establecer correctamente la capacidad de gestión, caso contrario se presenta con una de las metas programadas, la cual alcanzó un 79.2%. Comportamiento similar se muestra en el primer semestre 2015, en virtud que de las 5 metas programadas modificadas, 3 de ellas sobrepasaron el 100% (cuadro 38).

CUADRO 38
PROGRAMACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
AÑO 2014 Y I SEMESTRE 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AÑO 2014			I SEMESTRE 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRA DA	% CUMPLI MIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
CONSULTAS ODONTOLÓGICAS							
A1-39	Número de consultas odontológicas primera vez	10,500	15,224	145.0	8,250	7,625	92.4
A1-40	Número de consultas odontológicas subsecuentes	13,000	10,295	79.2	4,500	4,457	99
A1-41	Número de niños (a) de 0 a menos de 10 años con atención odontológica preventiva de primera vez en el año	2,800	3,665	130.9	1,800	2,686	149.2
A1-42	Número de adolescentes de 10 a menos de 20 años con atención odontológica preventiva de primera vez en el año	2,800	4,396	157.0	1,400	2,244	160.3
A1-43	Número de embarazadas con atención odontológica preventiva de primera vez en el año	200	262	131.0	100	140	140
ODONTOLOGÍA GENERAL AVANZADA							
A2-48	Número de consultas primera vez de Odontología General Avanzada	5,500	3,361	61.1	1,900	2,361	124.3
A2-49	Número de consultas subsecuentes de	7920	4,460	56.3	2,700	2,312	85.6



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

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AÑO 2014			I SEMESTRE 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
	Odontología General Avanzada						

Fuente: Plan-Presupuesto 2014-2015, Área de Salud Desamparados 1.

De conformidad con la información del cuadro anterior, se observa la existencia de indicadores que durante los dos períodos analizados presentan dificultades para su cumplimiento. Por ejemplo, los indicadores A1-41, A1-42 y A1-43 lograron un cumplimiento mayor al 100 % en el 2014 y el primer semestre 2015 presentan las mismas debilidades del año anterior, lo cual significa que dicho tema no ha sido abordado de manera efectiva.

De igual manera, se observan indicadores que registran un porcentaje de cumplimiento superior al esperado, lo que también demuestra debilidades en el proceso de planificación del Área de Salud Desamparados 1, tal es el caso de las consultas odontológicas de primera vez, por cuanto en el 2014 tuvo un porcentaje de cumplimiento del 145 %.

Es preocupante el bajo porcentaje de cumplimiento que presentó el indicador A1-40, relacionado con consultas odontológicas subsecuentes, el cual registró en el 2014 un porcentaje del 79.2 %, situación que denota que se debió aumentar el total de consultas brindadas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo III, sobre las Normas de Valoración de Riesgos, señalan:

“...Un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”.

Al respecto de la supervisión realizada por la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, mediante oficio ODO-038-2015, del 27 de mayo 2015, suscrito por el Dr. Ricardo Corrales Aguilar, Supervisor Regional de Odontología, el apartado “Recomendaciones generales” señala lo siguiente:

“Propuestas de intervención –avance de metas - Evaluar constantemente la planificación del Servicio en cuanto a avance de metas, utilización de recursos, y evaluaciones de los rendimientos y resultados obtenidos, según el PGL-Odontología implementado para este año. El planificar es prever racionalmente las acciones realizadas en función de los recursos y los objetivos que se quieren lograr para generar transformaciones, y el dar control y seguimiento nos permite encauzar las labores a la consecución de los objetivos y toma de acciones correctivas pertinentes.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Se consultó al Dr. Hugo Mora Delgadillo, Jefe del Servicio de Odontología del Área de Salud Desamparados 1, sobre si evalúa constantemente la planificación del servicio a su cargo, señalando lo siguiente:

“Sí se evalúa de manera mensual, trimestral, semestral y anual. A través del Medysis las jefaturas podemos ver la consulta y a partir de esta información se hace el llenado de los informes estadísticos y los que se presentan a la Dirección Regional y Dirección Médica”.

En relación con las razones por las cuales se observan indicadores que presentan un porcentaje de cumplimiento superior al esperado, así como bajo porcentaje de cumplimiento en otros indicadores de las metas programadas y ya modificadas del plan presupuesto 2014-2015 indicó:

“Respecto a la meta que quedó con bajo porcentaje, que creo fue la meta de cobertura preventiva lo que sucedió se debió a que para el año 2014 por instrucción de la Dirección de Estadística se presenta un cambio en el formato de el informe estadístico de consulta externa de odontología, que antes del 2013 se denominaba cuadro 13 y 14, el cual por error se omitió la casilla del reporte de cobertura preventiva por grupo etario, de manera que durante ese año se dio un sub registro de la información, cabe destacar que la prestación del servicio se dio normalmente no obstante no se tenía donde reportarse.

De las metas que sobrepasaron el 100% del primer nivel, se debe a una serie de situaciones tal es el caso de la programación del tiempo para docencia y capacitación, que alguna es obligatoria pero gran parte es voluntaria, de manera que si el personal decide no asistir este es el tiempo de consulta que se refleja en la prestación del servicio.”

Se solicitó a la Dirección Médica las justificaciones referentes al cumplimiento de la totalidad de las metas, obteniéndose únicamente la justificante de superar el 100% de cumplimiento de la meta en el indicador A2-48 “consultas subsecuentes de Odontología General Avanzada”, señalando la incorporación de un OGA al servicio.

El incumplimiento de las metas programadas obedece a que no se realiza una adecuada planificación y seguimiento de lo planificado para lograr su cumplimiento. Asimismo, no se están logrando los objetivos propuestos, de forma que no se garantiza que se estén brindando los servicios de salud bucodental a la comunidad con la eficiencia, eficacia y oportunidad requeridas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

9.2 De los resultados de las supervisiones realizadas

Se determinó que el Servicio de Odontología no ha acatado las recomendaciones emitidas por la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur en el Informe de Supervisión del 2014, en el cual se informaron debilidades en aspectos técnicos operativos y se emitieron una serie de recomendaciones, las cuales no fueron abordadas, por lo que, estas deficiencias se reiteraron en la supervisión del 2015.

El 01 de julio 2014, en oficio ODO-032-2014, el Dr. Ricardo Corrales Aguilar, Supervisor Regional de Odontología, determinó que dentro de las no conformidades respecto al bloque técnico operativo, específicamente en la verificación del llenado del historial de odontología, señaló lo siguiente:

“b. Situación: En la revisión de la muestra se pudo constatar que en los 10 expedientes hubo falta de registro de Anamnesis, valoración epidemiológica y odontograma, ya que según el Dr. Mora, el sistema no le otorga campo doble en agenda a toda persona que venga de primer vez, sin embargo esta situación no justifica que la anamnesis no se actualice, aunque el campo en agenda sea simple, ya que va en contra del resguardo de la salud de las personas y de los mismos profesionales, al quedar el registro en blanco.

(...)

c. Recomendaciones: Se recomienda al Dr. Mora, indicar a sus colaboradores respecto al correcto llenado del Historial de Odontología en la siguiente reunión de personal y posteriormente, recolectar una muestra cada trimestre de este año, en donde se fiscalice el tema y realizar un reporte a esta supervisión”.

El 27 de mayo 2015, mediante oficio ODO-038-2015, el Dr. Ricardo Corrales Aguilar, Supervisor Regional de Odontología, determinó que se mantiene la condición evidenciada de las no conformidades, respecto al bloque técnico operativo, específicamente en la verificación del llenado del historial de odontología, por lo que reiteró lo recomendado en la supervisión del 2014, destacando lo siguiente:

“b. Situación: En la revisión de la muestra se pudo constatar que en algunos de los expedientes hubo falta de registro de Anamnesis, valoración epidemiológica y odontograma, aspecto que atenta en contra del resguardo de la salud de las personas y de los mismos profesionales, al quedar el registro en blanco. Esta situación ya había sido diagnosticada en la supervisión del 2014 y no omito manifestar que si hay mejoría, sin embargo aún se puede mejorar más.

(...). c. Recomendaciones: Se recomienda al Dr. Mora, indicar a sus colaboradores respecto al correcto llenado del Historial de Odontología en la siguiente reunión de personal y posteriormente, recolectar una muestra cada trimestre de este año, en donde se fiscalice el tema y realizar un reporte a esta supervisión. Aspecto que también se solicitó el año pasado y no se realizó”.



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

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, referente al concepto de sistema de control interno, señala:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (...). c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.

El Dr. Hugo Mora Delgadillo, Jefatura, Servicio de Odontología del Área de Salud Desamparados 1, respecto a las acciones efectuadas para subsanar las debilidades detectadas en las supervisiones efectuadas por la Dirección Regional, señaló lo siguiente:

“Considero que es una situación muy particular de cada profesional, a partir de la supervisión recibida en el 2014, se dio un proceso de inducción al personal para mejorar el proceso de registro o anotación medico-odontológica en el expediente del paciente, la propuesta para el año 2016 es que esta situación no se siga presentando a partir de la implementación del EDUS”.

Los resultados de las evaluaciones efectuadas demuestran que el Servicio de Odontología, debe realizar las acciones que correspondan con el objetivo de subsanar las debilidades detectadas y mejorar la prestación de los servicios.

9.3 DEL RECURSO HUMANO DE SERVICIO DE ODONTOLOGIA

En el Servicio de Odontología, se carece de asistentes dentales para mejorar el aprovechamiento de la capacidad instalada (cuadro 39).

CUADRO 39
RECURSO HUMANO PROFESIONAL, ASISTENTES Y EQUIPO DE APOYO
SERVICIO DE ODONTOLOGIA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
II SEMESTRE, 2015

NOMBRE DEL PROFESIONAL	PERFIL DE LA PLAZA	OBSERVACIONES
DR. HUGO MORA DELGADILLO	JEFE DE CLINICA	ODONTOLOGO ESPECIALISTA - JEFE SERVICIO
DRA GABRIELA SOTO VARGAS	ESPECIALISTA	ODONTOLOGO ESPECIALISTA II NIVEL
DR JOSE LUIS BRENES	ESPECIALISTA	ODONTOLOGO ESPECIALISTA II NIVEL
DR JOSE CARLOS VASQUEZ MELENDEZ	ODONTOLOGO GENERAL	ESPECIALISTA II NIVEL REHABILITACION PROTESICA
DR. NORMA WONG HERNANDEZ	ODONTOLOGO GENERAL	CONSULTA EXTERNA I NIVEL
DRA MAYELA ESPINOZA PEREZ	ODONTOLOGO GENERAL	CONSULTA EXTERNA I NIVEL SIN ASISTENTE
DR. ROBERTO MOLINA BARBOZA	ODONTOLOGO GENERAL	CONSULTA EXTERNA I NIVEL
DRA MARISOL GUERRERO LIZANO	ODONTOLOGO GENERAL	EN ESCUELA I NIVEL
DR OMAR SOLANO ROJAS	ODONTOLOGO GENERAL	EN ESCUELA I NIVEL
NOMBRE ASISTENTE DENTAL	PERFIL DE LA PLAZA	
NATALIA VALVERDE BLANCO	ASISTENTE DENTAL	
ANIA LEAL MUÑOS	ASISTENTE DENTAL	



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

NOMBRE DEL PROFESIONAL	PERFIL DE LA PLAZA	OBSERVACIONES
TANIA DIAZ MORA	ASISTENTE DENTAL	
KATY ELIZONDO GONSALEZ	ASISTENTE DENTAL	
ERICKA LOPEZ VARGAS	ASISTENTE DENTAL	
PRICILA RODRIGUEZ ARGUEDAS	ASISTENTE DENTAL	
CARMEN BALTODANO BEJARANO	ASISTENTE DENTAL	

Fuente: IGEO, Servicio de Odontología, Área de Salud Desamparados 1.

El 27 de mayo 2015, mediante oficio ODO-038-2015, en el informe de la supervisión realizado por la Dirección Regional, el Dr. Ricardo Corrales Aguilar, Supervisor Regional de Odontología, señaló que si bien el aprovechamiento se encuentra en el criterio de eficiencia, el servicio podría mejorar al dotar al profesional que carece de asistentes dentales, asimismo indicó lo siguiente:

“Se recomienda a la Dirección Médica y a la administración activa de la unidad solicitar las plazas de asistente dental faltantes, realizar estudio de brechas y gestionar la obtención de este recurso humano, esencial para la prestación de servicios odontológicos”.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, referente al concepto de sistema de control interno, señala:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (...). c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.

El Plan Nacional de Atención en Salud Bucodental, punto 4.3.6, determina una relación entre el recurso humano profesional y técnico requerido para garantizar la atención en salud bucodental a la población, según los siguientes parámetros:

“1 profesional por 1 técnico, en servicios de Tercer Nivel de Atención. 1 profesional por 1 técnico, en servicios de Segundo Nivel de Atención. 1 profesional por 2 técnicos, en servicios de Primer Nivel de Atención (Relación mínima). 1 profesional por 3 técnicos, en servicios de Primer Nivel de Atención (Relación óptima)”.

El Dr. Hugo Mora Delgadillo, Jefatura, Servicio de Odontología del Área de Salud Desamparados 1, referente al recurso humano del servicio a su cargo, señaló lo siguiente:

“... la Caja tiene definido en lo que es la consulta un médico para cada 5.000 habitantes, pero no tiene definido cuantos odontólogos por cantidad específica de habitantes deben haber, en lo que respecta al servicio de odontología tenemos en el primer nivel únicamente 3 odontólogos, de los cuales uno de ellos no dispone de asistente para dar la consulta, no obstante, siempre da media consulta ya que asume las funciones del técnico.



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

...en este momento hay un déficit de dos asistentes dentales para completar un técnico por odontólogo. No obstante, para atender la demanda se requeriría de dos odontólogos más con sus respectivos asistentes en primer nivel para llegar a una relación de 10.000 habitantes por odontólogo y en el segundo nivel dos especialistas igual con sus asistentes para llegar a una relación de uno por 100.000 habitantes, ya que actualmente estamos a uno por 150.000. ...Se han hecho las solicitudes de personal a la Dirección Médica para que se eleve a los niveles correspondientes”.

La capacidad de respuesta de los establecimientos de salud se encuentra directamente relacionada con los recursos humanos, físicos, tecnológicos con que dispongan, por lo que al presentarse la falta de alguno de estos no permite desarrollar sistemas de trabajo eficientes, que permitan apoyar la prevención, diagnóstico y resolución de la mayor parte de problemas de salud de la población.

Asimismo, esta situación podría afectar la productividad del servicio de odontología, ya que, la carencia de recurso humano técnico provoca que a los profesionales en odontología, se les asignen actividades que no necesariamente corresponden a la atención directa de los usuarios, viéndose afectada la resolución de los problemas bucodentales de la población adscrita a este centro de salud.

10. SOBRE LAS ACTIVIDADES DE LOS ASISTENTES TÉCNICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA

Se determinaron debilidades en las actividades ejecutadas por los Asistentes Técnicos de Atención Primaria:

10.1 Sobre los sectores descubiertos

En el Área de Salud Desamparados 1, los sectores 6 y el 11 se encuentran descubiertos, debido a que las funcionarias Geicy Campos Toruño (código 30310) del sector 6 y Kathia Rivera Rojas (código 20440) del sector 11, se encuentran en readaptación del puesto.

De conformidad con lo informado a esta Auditoría por la Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, a estas funcionarias se les realizó un plan de trabajo en el cual se incluyen actividades como: toma de presión arterial a usuarios de 20 a 64 años en las empresas de la comunidad, participación en ferias de la salud, colaboran con los demás ATAPS en listados de usuarios necesarios para el balance que se debe realizar cada año, actualización de croquis, de fichas familiares, además participan en escenario escolar, apoyo en vacunación en escuelas, guarderías, influenza y semana panamericana.



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

El Área de Salud Desamparados 1, dispone con 13 códigos presupuestarios con perfil de Asistente Técnico en Atención Primaria, sin embargo, 4 funcionarios se encuentran reubicados en otras funciones por problemas de salud y recomendación del Instituto Nacional de Seguros, entre ellos la Sra. Geicy Campos Toruño, Sra. Kathia Rivera Rojas, Sra. Martha Ureña Castro Martha (código, 30212), reubicada en la Dirección de Enfermería y el Sr. Olman Castro Fallas (código 32004), reubicado en el Vacunatorio.

El Reglamento del Seguro de Salud, en el artículo 5, De la eficiencia establece lo siguiente:

“La eficiencia se considerará como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el Seguro de Salud sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficaz”.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, manifestó:

“En cuanto a los dos sectores descubiertos se ha solicitado el personal, se ha publicado en la página web para ocupar las plazas. Además, se ha establecido que la jefatura inmediata realice visitas con ellos al campo con el fin de corroborar el trabajo realizado”.

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, señaló lo siguiente:

“Con respecto al porcentaje de visita realizado durante el año 2015 se debe de tomar en cuenta que la población total del área es de 16.962, que de ese total, el sector 6 tiene 1.529 casas a visitar y el sector 11 tiene 1.867 casas a visitar, las cuales durante este año no se han realizado ya que las dos compañeras están reubicadas en otras actividades propias de los ATAP por recomendaciones médicas.”

Es criterio de esta Auditoría que la situación presentada respecto a la reubicación o readaptación del puesto de 4 funcionarios nombrados en códigos presupuestarios de perfil Asistente Técnico de Atención Primaria, debe ser resuelta de inmediato, en razón de que se requiere que todos los sectores se encuentren cubiertos y que se ejecuten todas las funciones que se les otorgó cuando fueron contratados.

Esta situación debe ser abordada, debido a que si las dos funcionarias de los sectores 6 y 11 fueron reubicadas en funciones de ATAPS mediante un plan de trabajo en el cual se incluyen actividades de colaboración a otros compañeros, es función de la Encargada Programa de Atención Primaria gestionar lo que corresponda para que estos sectores no estén descubiertos, siendo una debilidad en la gestión de dicha Encargada.



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

10.2 SOBRE LA REVISIÓN DE FICHAS FAMILIARES

Esta Auditoría realizó revisión de 197 fichas familiares (8 de prioridad 1, 22 de prioridad 2, 143 de prioridad 3 y 54 no indican la prioridad), determinándose las siguientes debilidades:

10.2.1 Sobre la cantidad de visitas domiciliarias realizadas

Se determinó que del 100% (197) de las fichas familiares revisadas por esta Auditoría, el 70% (137) no registran ninguna visita realizada por el personal ATAP del Área de Salud Desamparados 1, durante el año 2015, situación que es contraria a lo establecido por la normativa vigente.

Aunado a lo anterior, se determinó que se presentan debilidades en la cobertura de las visitas domiciliarias¹⁰ de las familias con calificación de riesgo prioridad 1, en razón de que, de las 8 fichas familiares evaluadas, 2 registran una visita y 6 no registran visitas en el 2015, no obstante, la normativa vigente señala que deben ser visitadas 3 veces (cuadro 39).

En la siguiente tabla se observa en detalle la antepenúltima, penúltima y última visita realizada a 8 familias calificadas como prioridad 1 de diferentes sectores, así como la cantidad de visitas realizadas en el año 2015:

CUADRO 40
VISITAS A FAMILIAS PRIORIDAD 1
ASISTENTES TECNICOS ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
2015

EBAIS	FECHA ÚLTIMAS VISITAS			NÚMERO DE VISITAS AÑO (2015)
	ANTEPENÚLTIMA	PENÚLTIMA	ÚLTIMA	
9	20/11/2013	15/05/2014	29/06/2015	1
1	10/05/2012	21/03/2013	18/03/2015	1
6	No indica	No indica	02/07/2014	0
6	17/02/2011	26/03/2012	15/05/2014	0
2	05/07/2004	23/06/2005	22/10/2007	0
2	No indica	04/04/2005	18/04/2006	0
2	11/08/2011	15/05/2012	01/10/2013	0
2	06/07/2006	11/09/2007	19/08/2008	0

Fuente: Fichas Familiares, Área de Salud Desamparados 1

¹⁰La Visita Domiciliar es la actividad básica de la estrategia de Atención Primaria. Por medio de ella se realiza un intercambio de información entre la familia y el funcionario. En esta actividad se tiene la oportunidad de conocer la situación familiar, el ambiente físico y sus recursos. Para tal efecto se utiliza la Ficha Familiar, la cual el ATAP debe portar como instrumento.



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

De conformidad con la información del cuadro anterior y de la revisión de 8 fichas de familias clasificadas como prioridad 1, se determinó que a 6 no se les realizó visita durante el año 2015, incluso en ocasiones la última visita registrada corresponde al 2006 y únicamente 2 se visitaron en el 2015, es decir, el 100 % de las fichas familiares prioridad 1, no cumplen con la normativa en cuanto a cobertura de visitas domiciliarias.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, sobre la Clasificación de las familias según prioridad y concentración de visitas por familia, establece:

“7.2.4.1 Familia en Prioridad I, es aquella clasificada como Riesgo I en el Instrumento de identificación y clasificación del riesgo familiar. Se debe realizar una cobertura de un 100 %, de acuerdo con la población blanco, con una concentración de (3) visitas anuales.

7.2.4.2 Familia en Prioridad II, es aquella clasificada como Riesgo II en el Instrumento de identificación y clasificación del riesgo familiar. Se deben visitar el 100 % de las familias clasificadas como prioridad 2 del Área Programática, con una concentración de (2) visitas anuales.

7.2.4.3 Familia en Prioridad III, es aquella clasificada como de menor riesgo III en el Instrumento de identificación y clasificación del riesgo familiar, con una concentración de (1) visita anual.

La ronda debe hacerse completa en cada sector asignado, visitando el 100 % de los domicilios cada año”.

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, referente a las razones por las cuales el porcentaje de visitas durante el 2015 no fue el esperado, mencionó lo siguiente:

“Este año se tuvo el problema que con el nuevo Manual las visitas bajaron mucho por la nueva papelería, debido a que la instrucción es que realicen 10 visitas por día pero este año han realizado en promedio entre 3 o 4 visitas. Hay muchas casas que no fueron visitadas, de los 9 funcionarios que realizan visita domiciliar únicamente una funcionaria terminó la primer ronda y ya todos se encuentran haciendo balances.

Es importante indicar que los ATAPS tienen que realizar otras actividades como Vigilancia Epidemiológica y vacunación, por que dedican más tiempo a estas actividades que a visita domiciliar. Por ejemplo: este año con corte a noviembre, el porcentaje de tiempo laborado dedicado a visita domiciliar es de 15.48% y el porcentaje de tiempo laborado a otras actividades es de un 84.52%. Si estos programas tuvieran sus propios ATAPS se podría aumentar la cantidad de visitas domiciliarias por funcionario.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Además, se debe recordar que se tienen dos funcionarios en readaptación del puesto, es decir, esos dos sectores están descubiertos”.

Referente a la razón por la cual a la mayoría de familias clasificadas como prioridad I, no han sido visitadas en el 2015, señaló:

“No se le da prioridad a las familias clasificadas como prioridad 1, sino que se empiezan a realizar las visitas por manzanas, porque lo que se les pide es producción por día, cantidad de visitas y con la nueva papelería la calidad se perdió.”

El no cumplimiento de la normativa en cuanto a la cantidad de visitas domiciliarias a las familias de acuerdo con la clasificación, afecta las actividades sustantivas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad que se deben realizar en el I nivel de atención. Lo anterior, se traduce en no alcanzar una segunda ronda completa de visita domiciliar al año y obliga al establecimiento de acciones o incursiones rápidas en las comunidades, con el fin de mejorar los índices de cobertura alcanzados en las zonas más desprotegidas.

Desde esa perspectiva, las labores que realizan los ATAPS, es importante, ya que desarrolla una serie de intervenciones que permiten obtener datos demográficos e información en salud, implementar acciones de vigilancia epidemiológica y establecer una clasificación del riesgo familiar y social, a la vez que se consolida el primer contacto de la comunidad con el sistema de salud.



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

10.2.2 Sobre la calidad de los registros de la Ficha Familiar

Las notas de las fichas familiares evaluadas presentan debilidades en el registro de la información de las visitas domiciliarias:

- De las 197 fichas revisadas, el 21% no se realiza adecuadamente el llenado de la ubicación en la portada.
- De las 131 fichas en las que se registraron visitas domiciliarias (66 notas indican casa cerrada o familia renuente), el 14% (19) el personal ATAPS no registra temas de educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como indicaciones de estilos de vida saludable, entre otros. Es importante indicar que tampoco tenían anexos.
- De 131 fichas familiares, el 15% (20) no se indicó la toma de signos vitales o procedimientos como la toma de presión arterial. Es importante indicar que tampoco tenían anexos.
- De las 131 fichas familiares evaluadas, el 91%(119) el personal ATAP no anota que refirió al paciente al Área de Salud para algún requerimiento.
- De las 131 fichas revisadas que se registraron visitas domiciliarias, el 41%(54) no registran actividades de revisión de espacios, para la prevención del dengue. Es importante indicar que tampoco tenían anexos.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, establece:

“7.2.7 Registro de la información de las visitas domiciliarias:

7.2.7.1 Llenado completo de la Ficha Familiar física en el hogar, en casos excepcionales discutidos con la jefatura, se llenará al volver al establecimiento. Si ya está disponible en su área de salud, ingresará la Ficha al Sistema Integrado de Ficha Familiar SIFF.

Dentro de las actividades que el ATAP realizará en estos escenarios se enumeran: Educación a grupos en temas específicos para promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Medidas antropométricas y toma de signos vitales. Vacunación. Actividades de Saneamiento Básico, revisión de espacios físicos, búsqueda de fuentes de contaminación. Identificación de factores de riesgo. Referencia a establecimiento de salud o a otras instituciones. Otros según consta en Formulario Agenda diaria actividades del ATAP, otros escenarios”.

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, señaló:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Se recibió la instrucción de la Dirección Regional de que debido a la nueva papelería que se debe utilizar, se anotara únicamente se cumple y no se realice la nota completa, debido a que la información se registra en los anexos y se debe repetir la información. En caso de que no haya hojas de anexos es responsabilidad del funcionario realizar las notas completas con todos los aspectos requeridos”.

Referente a la razón por la cual el 21% de las fichas familiares evaluadas no se encuentra debidamente llena la información de la portada de la ficha familiar, agregó:

“Se las ha instruido que deben llenar esa información pero algunos no lo realizan. Antes se utilizaba un sello que registraba dicha información pero se dejó de usar y desconozco la razón. Se tiene proyectado empezar a utilizarlo nuevamente para el próximo año”.

Según el documento denominado “Instrumento de Supervisión Primer Nivel de Atención”, en el cual la Dra. María Elena Artavia Mora, Atención Primaria de la Dirección Regional, emite los resultados de la supervisión efectuada a la Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria, referente a las supervisiones realizadas por la Dra. Chévez Herra en relación con la calidad de los registros, señala lo siguiente:

“No tienen planes correctivos, lo que realizan son recomendaciones. Las supervisiones se enfocan en los mismo hallazgos encontrados en la supervisión interna realizada por parte de la encargada del programa, sin embargo, no avanza más que una observación de las debilidades encontradas, que van desde la falta de registro, falta de planes de seguimiento en los tamizajes realizados, por ejemplo; en la toma de presión arterial, se evidenciaron parámetros fuera de los límites normales que ponen en al riesgo al usuario, sin un plan de seguimiento ni recomendaciones, solo se realizó el tamizaje, se registró el dato y no se evidencia más abordaje”.

De conformidad con lo descrito anteriormente, se nota que las debilidades evidenciadas por esta Auditoría, son concordantes con las descritas por la Supervisora Regional, situación que no ha sido abordada de manera eficiente y efectiva por la Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria, lo cual, demuestra debilidades en su gestión.

Siendo que la visita domiciliar es la actividad básica de la estrategia de Atención Primaria y es la forma mediante la cual se tiene la oportunidad de conocer la situación familiar, el ambiente físico y sus recursos, se debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente para cada una de ellas, considerando que para registrar la información de cada visita, el ATAPS dispone de la ficha familiar, en la cual debe realizar las anotaciones de datos relevantes.



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

En virtud de lo anterior y considerando la importancia que significa para la institución este primer acercamiento con los pacientes, se requiere que el registro de la información de las fichas familiares sea confiable, entendible y fidedigno, con el propósito de que el personal que brinda los servicios de salud, adopte las decisiones correctas respecto al abordaje de los padecimientos de los asegurados. Asimismo, que en el momento que el personal ATAPS encuentre un miembro de la familia con algún problema de salud, lo refiera o realice las acciones pertinentes para que el asegurado reciba la atención médica inmediatamente.

10.3 Del cumplimiento de metas sobre visitas domiciliarias plan presupuesto

Se determinó que durante el 2014 se presentó incumplimiento en las metas programadas referente a visitas domiciliarias, en virtud de que se logró un 44% de lo programado y durante el I semestre 2015, este mismo indicador presentó un 68,2% cumplimiento. Respecto a las visitas domiciliarias efectivas de primera vez, durante el 2014 se tuvo un cumplimiento del 229,4% superior a lo programado, lo cual, también demuestra debilidades en la planificación (cuadro 41).

CUADRO 41
CUMPLIMIENTO DE METAS PLAN PRESUPUESTO
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
2014 Y I SEMESTRE 2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	AÑO 2014			I SEMESTRE 2015		
		META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO	META PROG. MODIF	META LOGRADA	% CUMPLIMIENTO
A1-78	Número de visitas domiciliarias: ATAP	15.760	7.000	44,4	2.397	1.635	68,2
A1-79	Número de visitas domiciliarias efectivas de primera vez: ATAP	1.694	3.886	229,4	390	350	89,7
A1-80	Número de visitas domiciliarias : Enfermería	772	602	78,0	467	565	121,0

Fuente: Plan Presupuesto, 2014-2015, ASD1.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”



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

El Dr. Felipe Ramírez Vargas, Coordinador del Módulo B, informó a esta Auditoría lo siguiente:

“Ante diversas funciones delegadas a nivel institucional campañas de vacunas, reubicación de ATAPS no se ha podido cumplir con lo programado”.

El no disponer de una adecuada planificación operativa y registros de información confiables sobre lo realizado por los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud, impide verificar que los responsables de ese servicio estén cumpliendo razonablemente con los objetivos y metas establecidas, dificultando el proceso de rendición de cuentas y evaluación de la gestión.

10.4 Sobre el cumplimiento de la programación de visitas domiciliarias

El cumplimiento de la programación de las visitas domiciliarias en el Área de Salud Desamparados 1, presenta debilidades, en razón de que durante los primeros 9 meses del 2015, el porcentaje de cumplimiento de lo programado respecto a lo realizado es de un 30,95 % (cuadro 42).

CUADRO 42
CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE VISITAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A SETIEMBRE, 2015

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	SECTOR	PROGRAMADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
Reyes Privado Jonathan	2	925	222	24,00
Barrantes Garita Guiselle	7	1.200	306	25,50
Rojas Barrantes Loryi	5	1.320	345	26,14
Hernández Hernández Jéssica	1	985	264	26,80
Sequeira Poveda Narda	8	1.115	347	31,12
Tenorio Mora Iztel	9	1.208	388	32,12
Morales Mora Juan Carlos	3	868	318	36,64
Toruño Sequeira Sandra	4	843	315	37,37
Fernández Valverde Grettel	10	980	418	42,65
Campos Toruño Geicy	6		Reubicada	
Rivera Rojas Kathia	11		Reubicada	
TOTAL		9.444	2.923	30,95

Fuente: Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar.

Como se observa en el cuadro anterior, en los 9 meses del 2015, el Sr. Jonathan Reyes Privado, es el que presentó el menor porcentaje de cumplimiento de visitas domiciliarias, con un 24%, la Sra. Guiselle Barrantes Garita, un 25,50 % y la Sra. Grettel Fernández Valverde, fue la que registró un mayor porcentaje de cumplimiento con un 42,65%.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, 2014, indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Dado el rendimiento establecido de visitas diarias del ATAP y el número de días al año destinados para visitas efectivas, se establece que este funcionario registre una producción mínima de 1500 visitas efectivas por año (No incluye visitas de seguimiento)”

Asimismo, establece lo siguiente sobre las normas en su quehacer diario que debe cumplir el ATAP:

“...g. El número de visitas efectivas por día del ATAP será de 8-10 por jornada; no obstante queda a criterio del profesional de Enfermería que coordina este equipo de trabajo, con la debida documentación en su bitácora diaria, autorizar la ejecución o programación de un menor número de visitas o asignar un mayor número de visitas, tomando en cuenta parámetros como densidad poblacional, características de las familias programadas, peligrosidad, entre otros”.

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, sobre la razón por la que no se cumple efectivamente con la programación de las visitas domiciliarias, señaló lo siguiente:

“No se realiza un análisis sobre el rendimiento por cada funcionario. Lo que he tratado de hacer es aumentar la cantidad de supervisiones directas en el caso de los funcionarios que presentan menor productividad. El problema es que este año todos presentaron una productividad baja”.

La labor que realizan los ATAPS es importante, ya que desarrollan una serie de intervenciones que permiten obtener datos demográficos e información en salud, implementar acciones de vigilancia epidemiológica y establecer una clasificación del riesgo familiar y social, a la vez que se consolida el primer contacto de la comunidad con el sistema de salud, por tanto, un incumplimiento en la programación de las actividades sustantivas ocasiona que parte de la población no reciba la atención que debe brindar el personal o que otros funcionarios deban colaborar para lograr la cobertura en ciertos sectores.

10.5 Sobre el tiempo utilizado en visitas domiciliarias

Se determinó que el 37% de los días hábiles disponibles por funcionario se utilizó en visitas domiciliarias, el 63 % se destinaron a otras actividades, lo cual, ocasiona que se presenten dificultades para el cumplimiento de lo programado respecto a las visitas (cuadro 43).



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

CUADRO 43
TIEMPO DESTINADO A VISITAS DOMICILIARIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A SETIEMBRE 2015

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	SECTOR	DÍAS HÁBILES	DÍAS EN VISITA	% DE TIEMPO EN VISITA
Reyes Privado Jonathan	2	190	63	33,2
Hernández Hernández Jéssica	1	190	66	34,7
Fernández Valverde Grettel	10	190	67	35,3
Sequeira Poveda Narda	8	190	74	38,9
Rojas Barrantes Loryi	5	190	80	42,1
Tenorio Mora Iztel	9	190	83	43,7
Morales Mora Juan Carlos	3	190	86	45,3
Barrantes Garita Guiselle	7	190	90	47,4
Toruño Sequiera Sandra	4	190	92	48,4
Campos Toruño Geicy	6		Reubicada	
Rivera Rojas Kathia	11		Reubicada	

Fuente: Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar.

Como se observa en el cuadro anterior, el funcionario que más tiempo ha destinado a realizar visitas domiciliarias es Sandra Toruño Sequeira, con un 48% del total de días hábiles y el que menos tiempo es Jonathan Reyes Privado con un 33%.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, 2014, establece que:

*“La Visita Domiciliar **es la actividad básica de la estrategia de Atención Primaria**. Por medio de ella se realiza un intercambio de información entre la familia y el funcionario. En esta actividad se tiene la oportunidad de conocer la situación familiar, el ambiente físico y sus recursos. Para tal efecto se utiliza la Ficha Familiar, la cual el ATAP debe portar como instrumento. El resaltado y subrayado no es del original.*

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, señaló:

*“Los funcionarios tienen que realizar otras actividades como Vigilancia Epidemiológica y vacunación. Además, se ha tenido como costumbre que las Encargadas de Afiliación y Seguro por el Estado solicitan se envíen a los ATAP para que verifiquen si la persona efectivamente vive en el lugar indicado, lo cual, les quita tiempo.
A partir de setiembre, 2015 se envió una nota indicando que los ATAPS no iban a realizar las verificaciones a la comunidad porque ellos tienen visitas programadas”.*



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

La finalidad primordial de las visitas domiciliarias es proveer información indispensable para el análisis, la planificación y el desarrollo de actividades por parte del Área de Salud; así como dar seguimiento de la condición de salud de los individuos pertenecientes a un mismo núcleo familiar, por lo que, es necesario implementar estrategias para aumentar el porcentaje de tiempo destinado a las visitas domiciliarias de tal manera que se optimice la utilización del tiempo contratado del personal técnico.

10.6 Sobre el Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF)

El Área de Salud Desamparados 1 no ha realizado las gestiones necesarias para la implementación del Sistema Integrado de Ficha Familiar, por lo que, no ha iniciado con el ingreso de información de las fichas familiares al sistema para disponer con la base de datos actualizada. Aunado a lo anterior, el personal no se encuentra debidamente capacitado para la utilización de dicho sistema.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención, 2014, indica:

“En las supervisiones por la regional a los niveles locales, se revisará la evidencia e indicadores siguientes: 8. Progreso de ingreso de fichas al SIFF según capacidad instalada”.

La Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, manifestó:

“No se tiene disponible el SIFF, debido a que los funcionarios no tienen espacio disponible. Los ATAPS tienen 2 Oficinas para 11 funcionarios por lo que están en hacinamiento, actualmente no tienen teléfonos. Tienen instaladas 2 computadoras para todos, por lo que no se tienen las condiciones para utilizar el Sistema. No se tiene instalado el sistema. Además no hay ningún funcionario capacitado para el manejo del sistema”.

Se requiere proactividad de parte de los funcionarios involucrados en el proceso de implementación del Sistema Integrado de Ficha Familiar, debido a que se deben preparar con equipamiento y además, el personal ATAPS debe encontrarse capacitado para su utilización.

10.7 Sobre las Supervisiones Regionales de Enfermería

El 29 de junio 2015, mediante oficio DRSSCS-DM-ENF-3232-15, el Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional Servicios de Salud Central Sur, remitió el informe de supervisión efectuado en el Servicio de Enfermería correspondiente al 2015, adjuntando documento “Instrumento de Supervisión Primer Nivel de Atención”, mediante el cual se evaluó la gestión de la Dra. Maritza Isabel Chévez Herra, Encargada Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar, generándose una nota de 73, debido a la presencia de las siguientes debilidades:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- *“Instrumentos de evaluación de la calidad de los registros de la ficha familiar según programación, según lo evidenciado por la Dirección Regional, se dispone de un programa de supervisiones, sin embargo, al realizar supervisiones directas de las fichas familiares se encontraron debilidades como falta de registros de vacunas, planes de seguimiento y acción, referencias.*
- *A pesar de que se dispone con instrumentos de supervisión, faltan supervisiones de acuerdo con lo programado.*
- *No existe un informe de resultados de las supervisiones que detalle el porcentaje de ejecución del plan de supervisión y las áreas críticas que se asocian al no cumplimiento de las metas, únicamente se observa un archivo con las diferentes supervisiones realizadas pero no un análisis de resultados.*
- *No dispone con Planes correctivos a corto y mediano plazo para alcanzar metas, los cuales deben incluir aumentos en la periodicidad de las supervisiones en funcionarios que requieren atenciones especiales.*
- *No se evidencia de ejecución de un plan de acompañamiento a los ATAPS a visitas domiciliarias de casos especiales, la coordinadora de Atención Primaria realiza acompañamientos con los funcionarios de acuerdo a las prioridades”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV, “Normas sobre actividades de control”, apartado 4.5.1, “Supervisión constante”, cita lo siguiente:

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

La ejecución de las actividades de atención primaria en el Área de Salud presentan debilidades las cuales deben ser subsanadas de manera prioritaria, en razón de que si bien es cierto, se presenta disminución en la cantidad de asistentes técnicos de atención primaria, lo cual provoca dificultades para el cumplimiento de los objetivos, lo cierto es que con una adecuada supervisión y acciones correctivas efectivas aunado a la adopción de estrategias que permitan optimizar el recurso humano, se tendrían mejores resultados en cuanto a cantidad de visitas domiciliarias realizadas así como las demás actividades de atención primaria.

11. SOBRE EL CONTROL INTERNO EN LAS ACTIVIDADES TECNICAS DE LOS SERVICIOS LABORATORIO CLINICO, RADIOLOGÍA Y FARMACIA

En los Servicios de Laboratorio Clínico, Radiología y Farmacia del Área de Salud de Desamparados¹, existen debilidades en la aplicación de los procedimientos de control en las actividades técnicas y administrativas en lo relacionado autorización y actualización de los documentos como a Plan Anual Operativo, Manual de Procedimientos por parte de la Dirección Médica, cumplimientos parciales de las metas programadas determinándose deficiencias en la planificación y programación de estas, carece de control la asistencia y puntualidad de los funcionarios.



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

11.1 PLAN ANUAL OPERATIVO

El Plan Anual Operativo y el presupuesto del Servicio de Laboratorio Clínico, es un instrumento formulado en concordancia con los planes, programas y actividades que pretende desarrollar el Área de Salud Desamparados 1, la Subgerencia Médica de Hospitales y Clínicas y la Caja Costarricense de Seguro Social, en el cual se concreta la política del Servicio de Laboratorio Clínico a través de la definición de objetivos, metas y actividades que deberán ejecutarse, disponiendo de un documento confeccionado en el 2010-2011, al cual no se han realizado modificaciones y se encuentra desactualizado, sin la aprobación de la Dirección Médica. El Servicio de Farmacia se encuentra en la misma condición.

11.2 PLANIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE METAS

- **Servicio de Radiología**

Se determinó que el Servicio de Radiología, no alcanzó el 100% de la meta programada, debido a que presentó un incumplimiento de un 50 % de la meta A1-31 (cuadro 44).

CUADRO 44
METAS SERVICIO DE RADIOLOGÍA
AREA DE SALUD ESAMPARADOS 1
PLAN PRESUPUESTO 2014-2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR DE LA META	% ANUAL 2014
A1-31	Que al finalizar los años 2014 y 2015 se haya otorgado el promedio de ultrasonidos programado por consulta externa	Promedio Ultrasonidos por Consulta Externa	50.0%

Fuente: Matriz Plan Presupuesto 2014-2015. Servicios de apoyo ambulatorio.

El Dr. Mauricio Madrigal López, Coordinador del Servicio de Radiología manifestó:

“La causa principal es que anteriormente se contaba con un especialista en Imágenes Médicas que realizaba durante toda la semanas únicamente ultrasonidos, posteriormente con la plaza de Servicio Social enviada, se indicó por parte de los hospitales que se tenían que asumir en nuestro servicio los estudios que anteriormente se enviaban al Hospital San Juan de Dios o al Hospital de Niños, por lo que se tuvo que iniciar agendas en fluroscopía, estudios radiológicos en niños, TAC, entre otros”.

- **Servicio de Farmacia**

El Servicio de Farmacia, no alcanzó la meta programada en el Plan Presupuesto respecto a la entrega de cupones de apoyo a la red, logrando un porcentaje de 74.26% (cuadro 45).



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

CUADRO 45
ENTREGA DE CUPONES SERVICIO DE FARMACIA
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
III TRIMESTRE 2014-2015

ACTIVIDAD	2014			2015		
	META	PRODUCCION	RENDIMIENTO %	META	PRODUCCION	RENDIMIENTO %
Apoyo a la Red	37248	34133	91.64	41877	31099	74.26

Fuente: Servicio de Farmacia Área de Salud Desamparados 1

La Dra. Johanna Flores Sandino manifestó:

“El PAO cuenta con el aval pero parcialmente, ya que lo que se refiere a las metas de producción y lo que se refiere a la parte presupuestaria para el cumplimiento de las metas si tiene el Aval de la Dirección Médica, pero el PAO con el resto de las metas al ser un instrumento interno del Servicio no lo presento a la Dirección Médica”.

Respecto a la meta programada para III Trimestre 2014-2015 era de 41 877(Apoyo a la red) cupones y la producción ejecutada fue de 31099 con un 74.26% el porcentaje de rendimiento indicó:

“Esto es debido a que la producción correspondiente al apoyo a la red corresponde a las recetas provenientes de Medicina Mixta, Empresas, Buen Pastor y el mayor aporte lo produce medicina Mixta y este rubro tiene un comportamiento impredecible ya que no se puede determinar con exactitud la cantidad de recetas a ingresar por mes, y como las metas se plantean dos años antes a la ejecución real es un factor que provoca que el establecimiento de las metas también sea un poco incierta, y según el comportamiento que se vaya visualizando durante la ejecución se determina si se requiere una modificación de metas en los periodos que establece el nivel central, además que se plantearon las metas considerando la apertura del CAIS lo que podría eventualmente afectar en un incremento, lo cual no se vio afectada”.



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

11.3 PRODUCCIÓN

- **Servicio Laboratorio Clínico**

En el Servicio Laboratorio Clínico, la producción superó las metas programadas en el período 2014, sin embargo, se evidenció una planificación con oportunidades de mejora al determinarse que la producción en el II Nivel se programó en 29000 y superó en un 21.3% la programación establecida (cuadro 46).

CUADRO 46
PRODUCCIÓN SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
2014

ACTIVIDAD	Trimestre				META	PROD.	RENDIMIENTO
	1	2	3	4			
I Nivel - total	189,972	214,623	207,237	193,529	771,000	805,361	104.5%
1.1 Consulta Externa	65,182	70,965	68,942	64,725	260,000	269,814	103.8%
1.2 Urgencias	51,856	56,360	59,660	54,954	210,000	222,830	106.1%
1.3 Apoyo a la red	72,934	87,298	78,635	73,850	301,000	312,717	103.9%
II Nivel - total	7,148	8,192	10,033	9,815	29,000	35,188	121.3%
TOTAL I + II	197,120	222,815	217,270	203,344	800,000	840,549	105.1%

Fuente: Área de Salud Desamparados 1 PROD. =Producción

El Dr. Edwin Salas Fernández, Director del Laboratorio Clínico manifestó lo siguiente:

“A partir del segundo semestre las especialidades de Geriatría y Medicina familiar incrementaron las solicitudes de exámenes de laboratorio de manera importante y sostenida, lo cual provocó que las metas para el II Nivel de Atención quedaran por debajo de la producción. Fueron poco más de 6 mil exámenes más pero en la programación de este nivel representa un 21, 3% de más de la meta. Para el presente año se tomarán los valores del segundo semestre en cuenta y así ajustar a la realidad la programación del año 2015”.

- **Servicio de Radiología**

La producción del Servicio de Radiología se registra diferencias entre un mes y otro según las horas utilizadas, determinándose en algunos casos que en menos horas utilizadas se realizaron más estudios e imágenes radiológicas, situación que se detalla en los siguientes cuadros:



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

CUADRO 47
PRODUCCION ESTUDIOS E IMÁGENES
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A AGOSTO 2015

MES	IMÁGENES	ESTUDIOS	HORAS UTILIZADAS
Enero	4.827	4.073	2.153
Febrero	4.882	3.932	1.979
Marzo	6.661	5.320	2.151
Abril	6.232	5.176	1.997
Mayo	5.996	5.029	2.088
Junio	5.437	4.493	2.094
Julio	6.136	5.092	2.145
Agosto	6.165	4.919	2.019

Fuente: Informe Estadístico Cuadro 33.

CUADRO 48
PRODUCCION ESTUDIOS E IMÁGENES- FLUROSCOPIA
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A AGOSTO 2015

MES	IMÁGENES	ESTUDIOS	HORAS UTILIZADAS
Enero	129	45	Sin información
Febrero	90	42	Sin información
Marzo	83	35	Sin información
Abril	127	46	Sin información
Mayo	91	34	Sin información
Junio	117	45	Sin información
Julio	118	46	Sin información
Agosto	28	25	Sin información

Fuente: Informe Estadístico Cuadro 35.

CUADRO 49
PRODUCCION ESTUDIOS E IMÁGENES- MAMOGRAFIAS
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A AGOSTO 2015

MES	IMÁGENES	ESTUDIOS	HORAS UTILIZADAS
Enero	1.440	356	600
Febrero	-	-	286
Marzo	-	-	318
Abril	431	109	288
Mayo	1795	448	286
Junio	3.799	814	318
Julio	4.145	1.031	318
Agosto	1.826	446	302

Fuente. Informe estadístico. Cuadro 36B.



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

En el cuadro anterior se evidencia que en enero 2015 se utilizaron 600 horas en la realización de 356 estudios, sin embargo, en los demás meses en menos horas se realizó mayor cantidad de imágenes y estudios de mamografías. Siendo importante señalar que en febrero y marzo 2015, no se realizaron mamografías debido a que no disponían de placas radiográficas. Se evidencia que la funcionaria que realiza las mamografías ejecuta también labores administrativas, tiempo que nos es aprovechado para la atención del usuario.

Además, se evidenció el pago de tiempo extraordinario a 6 funcionarios durante enero y junio 2015, ₡13.993,822.05 (trece millones, novecientos noventa y tres mil ochocientos veintidós colones cinco céntimos), (cuadro 50).

CUADRO 50
PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO A JUNIO 2015

FUNCIONARIO	MONTO CANCELADO
Hidalgo Sánchez Lisbeth	₡5.341,034.15
Flores Rivera Alejandro	₡1.402,516.30
Retana Zamora Marco	₡2.223,106.75
Cortes Barquero Jorge	₡ 483,171.00
Chinchilla Céspedes Kristy	₡1.611,619.70
Mora Agüero Alexander	₡2.932,374.15
TOTAL	₡13.993,822.05

FUENTE: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1

No obstante del pago de horas extras, no se evidenció registros de producción por funcionario en tiempo ordinario y extraordinario, que permita garantizar la utilización eficiente de los recursos institucionales, evidenciándose la necesidad de fortalecer y documentar las actividades de control en el Servicio de Radiología.

El Dr. Mauricio Madrigal López, Coordinador del Servicio de Radiología, manifestó:

“La razón principal es debido a que la técnica de Mamografía tienen el puesto de Coordinadora de Protección Radiológica, por lo que cuenta con horas administrativas, además por convenios anteriores esta funcionaria tiene un horario de 38 horas semanales, esta fue la razón por la que se solicitó a la UTLE la intervención y durante los meses de Junio, Julio y Agosto se abrió un segundo turno de realización de mamografías.

Se cuenta con el programa de Medysis y AGC de Compromisos de Gestión, donde se valora la producción de los pacientes citados, posteriormente se llevan igualmente listas de la producción de emergencias, la producción individual se lleva mediante entrevistas con los mismos empleados, en vista de que se tiene la directriz de que los estudios se deben pasar de forma equitativa a los dos funcionarios que se encuentran de planta. Las entrevistas realizadas



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

son para descartar que algún funcionario se encuentre constantemente fuera de su lugar de trabajo o en otras gestiones que disminuyan su producción.

El tiempo extraordinario es realizado por un solo funcionario, por lo tanto la producción reflejada en el Medysis corresponde a este personal, además se revisan las marcas que se envían junto a las acciones de personal para el pago de este trabajo.

Respecto a la carencia de placas. Durante este tiempo, se iniciaron gestiones para la compra de nuevas placas de triple emulsión, situación que dependía de la logística realizada por las entidades encargadas y los proveedores del entregar el servicio, además se contaba para este entonces con gran cantidad de mamografías no reportadas por situación acontecida entre los especialistas y la institución, por lo que se realizaron gestiones ante autoridades superiores, UTLE, Gerencia Médica para buscar solución a este inconveniente. Durante este tiempo el personal fue referido a Rayos X convencional donde se contaba con un solo funcionario, posteriormente se evidenció la necesidad de reforzar el servicio y se indicó nombramiento de funcionarios en el 1er y 2do turno.”

- **Servicio de Farmacia**

En el siguiente cuadro se registra la producción en cuanto a la entrega de cupones de recetas otorgadas por los médicos (cuadro 51).

CUADRO 51
PRODUCCIÓN ENTREGA DE CUPONES
SERVICIO DE FARMACIA
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
III TRIMESTRE 2014-2015

ACTIVIDAD	2014			2015		
	META	PRODUCCION	RENDIMIENTO	META	PRODUCCION	RENDIMIENTO
		N	O %		N	O %
I nivel	317652	312509	98.38	339768	298541	87.87
Medicina General	149175	135675	90.95	156891	137682	87.76
Urgencias	131229	142701	108.74	141000	129760	92.03
Apoyo a la Red	37248	34133	91.64	41877	31099	74.26
II Nivel	43209	36924	85.45	46500	43418	93.37
Total Consulta Externa	192384	172599	89.72	203391	181100	89.04
TOTAL GENERAL	360861	349433	96.83	386268	341959	88.53

Fuente: Servicio de Farmacia Área de Salud Desamparados 1

Como se observa en el cuadro anterior, en ninguno de los períodos se alcanzaron las metas programadas, evidenciándose de esta manera con la producción ejecutada no se alcanzó lo programado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

11.4 CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS SERVICIOS LABORATORIO CLÍNICO, RADIOLOGÍA Y FARMACIA

La Unidad de Recursos Humanos envía a cada servicio el reporte de marcas de reloj biométrico, con el propósito de que cada jefatura analice, revise y solicite a cada funcionario las respectivas justificaciones de las diferencias de marcas. Sin embargo, la unidad competente no brinda seguimiento a esta labor, por cuanto, los servicios no emiten los resultados obtenidos de la revisión efectuada.

El 10 de noviembre 2015 esta Auditoría solicitó los resultados en respuesta a la revisión de los reportes de marca de setiembre 2015, emitidos por los servicios de apoyo, únicamente el Servicio de Farmacia los había enviado (cuadro 52).

CUADRO 52
RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE REPORTES DE MARCA
SERVICIOS RADIOLOGÍA, FARMACIA Y LABORATORIO CLINICO
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
SETIEMBRE 2015

SOLICITUD	MES	LABORATORIO	RAYOS EQUIS	FARMACIA
CDMFD-RRHH-248-2014	ENERO	AUSENTE	AUSENTE	F-042-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	FEBRERO	AUSENTE	AUSENTE	F-165-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	MARZO	AUSENTE	AUSENTE	F-053-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	ABRIL	AUSENTE	AUSENTE	F-066-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	MAYO	AUSENTE	AUSENTE	F-087-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	JUNIO	AUSENTE	AUSENTE	F-094-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	JULIO	AUSENTE	AUSENTE	F-116-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	AGOSTO	AUSENTE	AUSENTE	F-132-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	SEPTIEMBRE	AUSENTE	AUSENTE	F-150-2015
CDMFD-RRHH-248-2014	OCTUBRE	AUSENTE	AUSENTE	F-165-2015

Fuente: Unidad Gestión de Recursos Humanos.

Únicamente el servicio de Farmacia emitió nota en respuesta de la revisión efectuada a los reportes. Lo que evidencia que, no es práctica común informar a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos los resultados obtenidos de la revisión, aspecto sobre el cual no se evidenció que se dé seguimiento, situación que debilita el control interno que debe existir sobre el cumplimiento de horarios por parte de las Jefaturas de los servicios.

En razón de lo anterior, esta auditoría procedió a la revisión de los reportes de marca de setiembre 2015, con el propósito de constatar que las diferencias de marcas disponen de las respectivas justificaciones



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- **Servicio Laboratorio Clínico**

El Servicio Laboratorio Clínico, dispone de 9 profesionales en microbiología ubicados en el I turno, de los cuales uno es el Director (MQC-4), cinco son MQC-3 y tres son de categoría MQC-1. Además un MQC-2 para atención del II turno y otro similar para el III turno, de los cuales se analizaron las marcas determinándose que disponían de las respectivas justificaciones, sin embargo, como se anotó antes, no se evidenció el respectivo informe remitido a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos con los resultados obtenidos de la revisión de los reportes.

- **Servicio de Radiología**

El Servicio de Radiología dispone de 13 funcionarios, 2 se encuentran en calidad de préstamo por parte del Área de Salud de Aserrí, cumpliendo horarios de 6:00 am a 2:00pm, de 7:00 am a 4:00 pm, de 2.00 pm a 10:00 pm y de 10:00 pm a 6:00 am. En la revisión de las marcas de reloj, se evidenció que tienen las justificaciones correspondientes, sin embargo, no se envían el informe de resultados de la revisión a la Unidad Gestión de Recursos Humanos.

- **Servicio de Farmacia**

Servicio de Farmacia, dispone de 54 funcionarios de los cuales 40 si marcan y 14 están exentos. Respecto a la revisión de los reportes de marcas se evidenció solo una nota indicando que las diferencias se encuentran justificadas, remitida a la Unidad Gestión de Recursos Humanos.

Si bien es cierto, que las jefaturas de los distintos servicios son los responsables directos del control de la asistencia y puntualidad de sus colaboradores, no se localizó informe o acciones de seguimiento realizadas por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, que garantice la función asesora y fiscalizadora que debe ejercer, a partir de la información generada de cada servicio posterior a la emisión de los reportes de marcas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo II, "Normas Generales relativas al Ambiente de Control", apartado 2.5.2 y 2.5.6

***"2.5.2- Autorización y aprobación.** La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.*

***2.6. Ambiente de control en instituciones de menor tamaño.** El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben demostrar su apoyo constante al SCI, mediante sus manifestaciones y actuaciones diarias, y la estricta observancia de valores éticos, lo cual a su vez deben incentivar en todos los funcionarios de la institución. Así también, deben velar porque se disponga de una organización que propicie el*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

logro de los objetivos, mediante la que se definan claramente las relaciones de jerarquía, se asigne la autoridad y responsabilidad de los funcionarios, se utilicen canales de comunicación apropiados y se apliquen procesos que permitan contar con el personal necesario para el cumplimiento de las funciones que se le asignen”.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, manifestó:

“Se revisó con la funcionaria de recursos humanos el expediente y no se localizó los informes de asistencia y puntualidad de los servicios de Laboratorio Clínico y Radiología de setiembre 2015. Esta Dirección ha emitido correos y directrices sobre gafetes y cumplimiento de horarios. Se procede a solicitar a Laboratorio y envía el que tiene en forma digital, no envió a recursos humanos.

Se aporta a la Auditoría lo siguiente: Actas de prueba cumplimiento horario laboral aplicado por parte de esta Dirección Médica y correos electrónico. Haré indicación formal a las jefaturas del cumplimiento en cuanto a los informes de asistencia y puntualidad, el cual llevará el control recursos humanos e informará a la Dirección Médica”.

El Dr. Mauricio Madrigal López, manifestó: *“Este control se llevaba desde esta coordinación mediante la revisión con el encargado Alexander Agüero, se han realizado reportes en el mes de noviembre”.*

La ausencia acciones efectivas que permitan fortalecer los controles en las actividades técnicas y administrativas desarrolladas en los servicios de apoyo, propician situaciones como las señaladas en este hallazgo: La inoportunidad en la realización de pruebas Radiológicas podría retrasar los diagnósticos y tratamientos de los problemas de salud de las personas, con el consecuente costo económico que representaría para la institución ante las posibles demandas judiciales que podría enfrentar por parte de los pacientes afectados.

12. SOBRE EL INVENTARIO DE LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

En el Área de Salud de Desamparados 1, la Bodega de la Subárea de Almacenamiento y Distribución no dispone de condiciones adecuadas para el almacenamiento de mercaderías e insumos.

Durante los días 10, 11 y 12 de noviembre 2015, esta Auditoría procedió a realizar recorridos por las bodegas de la SubÁrea Almacenamiento y Distribución, Centro de Equipos, Laboratorio y Radiología e Imágenes Médicas del Área de Salud Desamparados 1, evidenciándose lo siguiente:

En la bodega de Almacenamiento y Distribución se seleccionó una muestra de 66 códigos para efectuar inventario, no obstante, no se registraron diferencias de insumos.



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

12.1 SOBRE LAS CONDICIONES DE LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

La bodega de Almacenamiento y Distribución del Área Salud de Desamparados 1, debido a los trabajos de remodelación que actualmente se están realizando por medio del Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI), la empresa constructora adjudicataria hizo una abertura en la pared con la finalidad de realizar una salida de emergencia con la autorización de la Administración.

Sin embargo, a la hora de realizar el inventario en la bodega, se determinó la existencia de filtraciones de agua de la lluvia por dicha abertura, generando que se hiciera barro, mercadería con polvo, escombros, limitando la realización del inventario (Fotografías 1 a 4).

Fotografía 1



Boquete en la pared de la bodega

Fotografía 2



Mercadería con polvo y barro.

Fotografía 3



Barro en la Bodega

Fotografía 4



Mosaico en la bodega y no en Mantenimiento

La bodega dispone de un espacio (400 Mts²) para la custodia de productos que ingresan del Almacén General, con el agravante que se encontraban en desorden. Además, la mercadería se encuentra en estantes y tarimas pero no ha sido debidamente rotulada.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

12.2 BODEGA SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

El 11 de noviembre 2015, esta Auditoría realizó inventario en las 3 áreas que tiene habilitadas como bodega el Servicio Laboratorio del Área de Salud Desamparados 1, determinándose que no reúnen condiciones adecuadas para su funcionamiento, en cuanto a la seguridad, almacenamiento, espacio, falta de estantería, hacinamiento, estibamiento, custodia y resguardo inadecuados para los insumos y materiales (Fotografías 5 a 8).

Fotografía 5



Ventanales sin vidrios

Fotografía 6



Insumos en el piso



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

Fotografía 7



Estantería sin rotulación de los productos

Fotografía 8



Espacio asignado con hacinamiento

En relación con el inventario efectuado las cantidades físicas concuerdan con lo registrado en la base de datos del Servicio. Sin embargo, carecen de una herramienta o sistema informático mediante el cual puedan controlar las entradas y salidas de insumos.

12.3 BODEGA DE RADIOLOGÍA E IMÁGENES MÉDICAS

El espacio asignado a la Bodega del Servicio de Radiología e Imágenes Médicas del Área de Salud de Desamparados 1, no dispone de condiciones adecuadas, por cuanto para el almacenamiento de placas radiográficas se encuentran en el piso.

El 12 de noviembre 2015, esta Auditoría procedió a realizar inventario en la bodega habilitada para el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas del Área de Salud Desamparados 1, en la cual se evidenció que carece de condiciones adecuadas, lo anterior en cuanto al espacio para el almacenamiento de placas radiográficas, además, las sustancias químicas tóxicas como químico revelador y fijador de placas que se manejan en el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas de este centro asistencial, se encuentran sin ninguna protección (Fotografías 9 - 12)

Fotografía 9



Placas Radiográficas en el piso

Fotografía 10



Cajas en el piso y no en estantes



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

Fotografía 11



Cajas Vacías en el suelo

Fotografía 12



Sustancias químicas fijador y revelador de placas

Por otra parte, se evidenció que las placas que se mantienen en custodia, las mismas no se encuentran con fecha a punto de vencer.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, sobre el concepto de sistema de control interno, establece las acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) *“Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.5.1 “Supervisión Constante” establece:

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

El hecho de que las mercaderías se encuentren con debilidades de almacenamiento, se debe a la improvisación de espacios y las malas condiciones de las bodegas en el Área de Salud Desamparados 1.

El 09 de noviembre 2015, mediante oficio CDMFD-LC-103, el Dr. Edwin Salas Fernández, director del Laboratorio Clínico del Área Salud Desamparados 1, informó a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) 1. La organización del Laboratorio Clínico nunca ha contado con una persona con perfil de bodeguero y esto es así institucionalmente.

1. Para solventar la necesidad de un bodeguero, se ha tomado a alguien del laboratorio para dichas funciones, como un recargo a las propias de su puesto y esto nos perjudica porque no nos sobra personal, como también nadie ve las actividades de bodega como algo de su perfil de laboratorio y rebotan este oficio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2. *En la Institución, el espacio de bodega nunca se ha contemplado como algo del diseño propio de él. Lo que se toma en consideración a veces en la institución es un espacio para guardar "Stock", pero esto es lejano a una bodega, que en nuestro caso ni eso se previó en el diseño estructural, del edificio viejo o del nuevo (...).*

A manera de conclusión, se puede decir:

a) *Que no debemos tener bodega sino áreas de "Stock" para almacenamiento temporal mientras los insumos se consumen en unas semanas.*

b) *Nunca se nos ha capacitado en manejo de bodegas, tampoco se nos ha facilitado herramienta informática alguna, tampoco tenemos bodeguero formal, sin embargo se nos exige cumplir como si lo tuviéramos todo, sin el deber de tener una bodega verdadera.*

c) *No tenemos las condiciones adecuadas para un almacenamiento pertinente de los consumibles de uso normal de un laboratorio clínico, pero a cambio se ha sacrificado espacio vital para procesos propios del Laboratorio para contar con una bodega que no debemos tener".*

El 09 de noviembre 2015, mediante oficio A-CDMFD-396-2015, el Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área Salud Desamparados 1, comunicó a esta Auditoría lo siguiente:

"(...) Para el presente año 2015, se logró financiar por medio del Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI), una segunda etapa para la bodega que consiste en la implementación de salida de emergencia y el respectivo paso techado con su iluminación y demarcación, proyecto que fue sometido a concurso por medio de la Compra Directa de Escasa Cuantía 2015-CD-000008-2315.

Lamentablemente este trabajo, así como los demás trabajos de remodelación y mejora que se desarrollan, generan disconformidades durante su ejecución por el polvo, ruido y materiales de desecho que se generan, sin embargo para la protección de los inventarios para la SubÁrea de Ingeniería y Mantenimiento ha coordinado con los encargados de la Bodega de Almacenamiento, como únicos funcionarios autorizados a ingresar a dicha área, en razón de los insumos y materiales que ahí se almacenan. Obviamente durante la realización de los trabajos habrá polvo, escombros y hasta barro, el cual debe ser recogido y limpiado sin afectar las instalaciones, ni materiales. Asimismo, luego de coordinaciones entre la empresa contratista Constructora Astorga S.A., la administradora del contrato y los encargados de la bodega, se dio la autorización para realizar la apertura del buque en la pared, trabajo que debió realizar para poder alinear la rampa y tomar medidas de nivel de piso (...)"

Las inadecuadas condiciones de almacenamiento evidenciadas en el Área de Salud de Desamparados 1, podrían ocasionar daños en las mercaderías, pérdidas, robos o hurto de los insumos y materiales en custodia, lo anterior, ya que se carece de medidas eficientes y eficaces que contribuyan con la seguridad e integridad de los bienes.



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

12.4 INSUMOS CON DIFERENCIAS Y SOBREEXISTENCIA EN LA BODEGA DEL CENTRO DE EQUIPOS

En la Bodega del Centro de Equipos del Área de Salud de Desamparados 1, se registran diferencias en el inventario físico y sobreexistencias de insumos.

El 12 de noviembre 2015, esta Auditoría realizó un inventario en la bodega habilitada para el Centro de Equipos del Área de Salud Desamparados 1, en la cual se evidenció que de una muestra de 61 de las 111 custodiadas, se encontraron diferencias (sobrantes y faltantes) en 16 artículos (cuadro 53).

CUADRO 53
INVENTARIO ARTICULOS ALMACENABLES
BODEGA CENTRO DE EQUIPOS
ÁREA SALUD DESAMPARADOS 1
12/11/2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	SALDO SISTEMA	SALDO FÍSICO	DIFERENCIA		COSTO UNITARIO	PRECIO TOTAL ¢
				Faltante	Sobrante		
2-03-01-1700	Electrodos adheribles	850	400	450		30.99	13.945.50
2-03-01-2210	Mascarilla laríngea Nº 2	2	1	1		1.260.00	1.260.00
2-03-01-2265	Mascarilla laríngea Nº 4	5	3	2		316.776.20	633.552.40
2-03-01-2290	Mascarilla laríngea básica Nº 4	2	4		2	102.248.75	204.497.50
2-03-01-2740	Tubo extensión descartable	500	600		100	126.08	12.608.00
2-09-01-5015	Venda elástica 7.5 cms.	56	6	50		681.65	34.082.50
2-09-01-5020	Venda elástica 10 cms	88	42	46		1.191.28	54.798.88
2-09-01-5025	Venda elástica 15 cms.	212	130	82		1.823.33	149.513.06
2-39-01-0113	Micronebulizador mascarilla	150	100	50		606.69	30.334.50
2-39-01-0385	Cánula nasal oxígeno adulto	65	50	15		201.69	3.025.35



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	SALDO SISTEMA	SALDO FÍSICO	DIFERENCIA		COSTO UNITARIO	PRECIO TOTAL ¢
				Faltante	Sobrante		
2-75-02-0160	Sonda Foley 2 vías Nº 18	50	30	20		260.00	5.200.00
2-94-01-0064	Aguja Hipodérmica Desc. Nº 20	1.300	1.100	200		8.24	1.648.00
2-94-01-0072	Aguja Hipodérmica Desc. Nº 21	7.660	7.800		140	7.62	1.066.80
2-94-01-0080	Aguja Hipodérmica Desc. Nº 22	21.072	20.000		1.072	8.09	8.672.48
2-94-01-0084	Aguja Hipodérmica Desc. Nº 23	2.300	2.000	300		6.98	2.094.00
2-94-01-0535	Torunda de Algodón	54.800	54.600	200		4.96	992.00
TOTAL ¢1.165.962.97							

Fuente: Inventario Físico y Sistema SIGES.

De conformidad con el cuadro anterior, se registran sobrantes y faltantes en el inventario de artículos almacenables, cuyo costo es de ¢1.165.962.97 (un millón ciento sesenta y cinco mil novecientos sesenta y dos colones con noventa y siete céntimos).

Asimismo, mediante una muestra de 15 artículos (50%) de un total de 30 líneas se revisaron los despachos de mercadería, las entradas y los saldos de setiembre, octubre y noviembre 2015, con las existencia físicas, determinándose que 5 productos registran sobreexistencias (cuadro 54).

**CUADRO 54
SOBRE EXISTENCIAS BODEGA CENTRO DE EQUIPOS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
SETIEMBRE - NOVIEMBRE 2015.**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	UNIDAD MEDIDA	CONSUMO PROMEDIO	EXISTENCIA FÍSICA
2-03-01-2740	Tubo extensión descartable	Ud	0	600
2-03-01-3100	Tubo orotraqueal descartable 6.0	Ud	40	170
2-03-01-3120	Tubo orotraqueal descartable 7.0	Ud	10	450
2-94-01-0080	Agujas Hipodérmicas Descartables	Ud	8.300	20.000
2-94-01-0535	Torundas de Algodón	Ud	23.000	54.600

Fuente: Inventario físico Auditoría

De la información registrada en el cuadro anterior, se infiere que de setiembre a noviembre 2015, los materiales registran poca rotación, generando sobreexistencias.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen:



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

“4.3 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer 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 (...).”

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas(...).”

“5.6 Calidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”

Las diferencias y sobreexistencias en el inventario de mercaderías en la Bodega del Centro de Equipos del Área de Salud de Desamparados 1, se deben a debilidades en la administración de las existencias en la bodega del Centro de Equipos del Área de Salud Desamparados 1.

La Licda. Thays Solís Lobo, Coordinadora del Centro de Equipos, manifestó a esta Auditoría, que la razón que se estén dando sobrantes y faltantes, es porque se encuentra sola despachando insumos a las áreas de hospitalización y consulta externa, por cuanto la compañera que labora también en este servicio se encuentra incapacitada.

Situaciones las cuales ocasionan que se mantengan materiales en exceso y sin utilización, ocasionando que no se utilicen en forma adecuada los recursos institucionales. Además, se registran diferencias en el inventario físico y sobreexistencias de insumos

12.5 SOBRE LA EXISTENCIA DE ACTIVOS SUBUTILIZADOS Y SIN USO

En el Área Salud de Desamparados 1, existen activos sin utilización, lo anterior, por cuanto en inventario realizado por esta Auditoría el 10 de noviembre 2015, en la bodega de activos de la SubÁrea de Almacenamiento y Distribución, evidenciándose que 5 Aires Acondicionados Mini Split se encuentran sin uso y 6 Cuneros con armazón rodante subutilizados (cuadro 55).



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

CUADRO 55
INVENTARIO DE EQUIPOS SIN USO Y SUBUTILIZADO
BODEGA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN
ÁREA SALUD DE DESAMPARADOS 1
10/11/2015

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN ARTÍCULO	COSTO
977622	Aire Acondicionado Mini Split	1.619.580.00
977624	Aire Acondicionado Mini Split	1.079.720.00
977625	Aire Acondicionado Mini Split	701.818.00
977626	Aire Acondicionado Mini Split	701.818.00
977627	Aire Acondicionado Mini Split	539.860.00
942826	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
942832	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
942834	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
942843	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
942824	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
942838	Cunero armazón rodante estructura tubular	326.989.00
		TOTAL €6.604.730.00

Fuente: Inventario Físico Auditoría

De conformidad con el cuadro anterior, los 11 equipos que se encuentran sin utilización, tienen un costo de €6.604.730.00 (Seis millones seiscientos cuatro mil setecientos treinta colones), según los datos proporcionados por el Sistema Contable de Bienes Muebles. (Fotos 12 y 13).

Fotografía 13



Cuneros Subutilizados

Fotografía 14



Aires Acondicionados si uso

El Manual de Procedimientos para uso de las Unidades Facultadas y Autorizadas para adquirir Bienes y Servicios en la CCSS, en el punto 1 "Unidad Usuaria del Bien o Servicio" establece:

"El Jefe, Coordinador de la Unidad Usuaria del bien o servicio a contratar o quien sea designado para ello en la decisión inicial tiene a su cargo las siguientes funciones: Sobre la base de la planificación de sus necesidades como servicio usuario y estimación real y oportuna del costo, confeccionar y autorizar la petición del bien o servicio a contratar. Es el responsable de fundamentar la justificación de la contratación. Es el encargado de delimitar las condiciones técnicas del bien o servicio a contratar (...)"



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

Debido a la remodelación en el Área de Salud de Desamparados¹ y a las condiciones de la misma no se han instalado los cinco aires acondicionados en el Servicio de Farmacia y los cuneros en la parte de hospitalización, por encontrarse polvo, escombros y andamios presentes en el lugar, según lo argumentado por la Administración, hasta que se termine con toda la remodelación, con el riesgo de que se deteriore por la falta de uso.

El 12 de noviembre 2015, mediante oficio A-CDMFD-0400-2015, el Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área Salud Desamparados 1, informó a esta Auditoría lo siguiente:

“(...) A raíz de la pasada emergencia por el incendio en el Hospital Materno Infantil Adolfo Carit Eva a finales de setiembre del año en curso, y según indicación de la Gerencia Médica para la atención en Red, este centro recibió pacientes de dicho nosocomio, por lo que fue necesario realizar adecuaciones a lo interno de nuestro Servicio de Maternidad, dentro de las cuales se tuvo que habilitar uno de los salones, como área de labor temprana, razón por la cual fue necesario movilizar los cuneros que se encontraban en dicho salón..., se guardaron temporalmente en la bodega del Módulo B(...).

Dado como es de su conocimiento actualmente está en desarrollo la etapa constructiva de la ampliación del espacio físico de la Farmacia, y al no contar con espacio para guardar los equipos, se guardaron temporalmente en la Bodega del Módulo B, en aras del resguardo del patrimonio institucional. Como consta en los documentos entregados a su persona correspondientes a la contratación directa de escasa cuantía 2014-CD-000015-2315, la garantía de dichos equipos rige a partir de la instalación de los mismos, la cual se realizará una vez finalizados los trabajos de ampliación”.

La existencia de equipamiento sin uso, implica que no se utilicen en forma adecuada y eficiente de los recursos institucionales, cuyo costo asciende a €6.604.730.00 (seis millones seiscientos cuatro mil setecientos treinta colones), situación ocasionada por debilidades en la planificación, ya que se adquirió equipo sin realizar un diagnóstico de las necesidades de lo que realmente necesita el Área de Salud Desamparados 1.

SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

13. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Proporcionalmente, al 31 de agosto 2015, la ejecución presupuestaria institucional debe ser del 67%. El total de partidas presupuestarias asignadas al Área de Salud Desamparados 1 es de ciento siete; de conformidad con los datos del Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias de la Unidad a dicha fecha, respecto al porcentaje mencionado, se registran setenta y tres partidas presupuestarias con porcentajes inferiores y treinta y cuatro superiores.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Para efectos de la presente evaluación, se realiza el análisis, considerando principalmente las partidas de responsabilidad del Área de Salud. No obstante el límite de ejecución señalado en el párrafo anterior, se consideró las ejecuciones de gasto, registradas en el Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias del Centro Médico, con porcentajes menores al 35% y mayores al 70%, presentándose diecinueve partidas sobreejecutadas y veintiséis subejecutadas.

13.1 PARTIDAS PRESUPUESTARIAS SOBREEJECUTADAS

13.1.1 PARTIDAS SOBREEJECUTADAS CON SALDOS POSITIVOS

En el informe presupuestario, al 31 de agosto 2015, obtenido a través del Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP), referente al Área de Salud Desamparados 1, se incluyen diecinueve partidas presupuestarias que presentan ejecuciones de gastos por encima del porcentaje considerado (70%), (cuadro 56).



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

Cuadro 56
Área de Salud Desamparados 1
Partidas Presupuestarias con Mayor Porcentaje de Gasto
Al 31 de agosto 2015

Partida	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto		Saldo Disponible
			Monto	%	
2025 Días feriados	41,500,000.00	0.00	29,043,431.61	70	12,456,568.39
2151 Mantenimiento Instalaciones Otras Obras	24,300,000.00	19,729,892.59	2,414,605.00	91	2,155,502.41
2156 Mantenimiento y Rep. Edif. por Terceros.	171,025,000.00	150,387,000.00	14,631,650.00	96	6,006,350.00
2191 Contratación Servicios Limpieza Edif.	266,000,000.00	105,280,000.00	160,720,000.00	100	0.00
2192 Contratación Servicios Vigilancia	207,000,000.00	58,864,797.08	148,135,202.92	100	0.00
2205 Otros Productos Químicos y Conexos	72,150,000.00	21,288,521.87	34,939,454.59	78	15,922,023.54
2207 Textiles y Vestuarios	25,000,000.00	481,500.00	18,814,833.25	77	5,703,666.75
2213 Alimentos y Bebidas	19,169,500.00	13,847,900.00	5,321,600.00	100	0.00
2215 Otros Mat. y Productos de uso Construcción	5,000,000.00	1,827,038.60	1,655,048.26	70	1,517,913.14
2216 Mat. y Prod. Eléctricos, Teléfono. y Cómputo	4,000,000.00	2,377,602.50	1,004,457.31	85	617,940.19
2225 Útiles y Materiales de Oficina	7,000,000.00	1,992,794.61	3,385,740.57	77	1,621,464.82
2241 Combustibles Equipo de Transporte	12,500,000.00	6,118,959.00	4,002,053.00	81	2,378,988.00
2310 Equipo y Mobiliario de Oficina	3,190,000.00	1.04	2,930,280.47	92	259,718.49
2315 Equipo de Cómputo	13,900,000.00	13,589,813.33	0.00	98	310,186.67
2610 Subsidios por Enfermedad.	243,571,000.00	0.00	176,214,716.43	72	67,356,283.57
2611 Subsidio por Maternidad	170,500,000.00	13,289,243.40	134,854,978.23	87	22,355,778.37
2612 Subsidio Enfermedad Empleados C.C.S.S.	240,000,000.00	0.00	179,848,963.17	75	60,151,036.83
2617 Accesorios Médicos Aparatos Ortopédicos	378,500,000.00	116,761,894.48	218,730,714.50	89	43,007,391.02
2258 Textiles y Vestuarios	175,000,000.00	0.00	152,622,649.56	87	22,377,350.44
Totales	¢2,079,305,500.00	¢525,836,958.50	¢1,289,270,378.87		¢264,198,162.63

FUENTE: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).

Las diecinueve partidas presupuestarias detalladas en el cuadro anterior, presentan ejecuciones del gasto entre el 70% y el 100%; en lo que se refiere a montos, los egresos oscilan entre cero colones y ¢218.7 Millones.

De esa selección destacan los casos de las partidas 2025 “Días Feriados”, 2310 “Equipo y Mobiliario”, 2610 “Subsidio por Enfermedad”, 2612 “Subsidio Enfermedad Empleados CCSS” y 2258 Textiles y Vestuarios”, las cuales, según se observa en el cuadro anterior, no registran “Reservas de Crédito”.



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

Respecto a las partidas presupuestarias señaladas, el máster Luis Diego Leiva Hernández, Jefe de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, presentó los siguientes argumentos:

2025 Días Feriados: Los recursos formulados en esta partida, corresponden a los funcionarios que laboran en el Servicio de Emergencia, las veinticuatro horas del día, durante todo el año; por lo que la misma debe tener recursos para estos pagos. Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario Institucional, el gasto ejecutado es de ₡53.8 millones (75%). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡8.130.320,35 (ocho millones ciento treinta mil trescientos veinte colones con treinta y cinco céntimos).

2151 Mantenimiento Instalaciones Otras Obras: Recursos para dar mantenimiento al edificio, cuyo módulo A tiene cuarenta años de construido; inicialmente se programó el mantenimiento de tanques de agua potable, red eléctrica y red sanitaria. Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario Local, el gasto ejecutado es de ₡3.3 millones y ₡19.2 millones reservados (93% de ejecución). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.963.847,63 (un millón novecientos sesenta y tres mil ochocientos cuarenta y siete con sesenta y tres céntimos).

2156 Mantenimiento y Reparación de Edificios por Terceros: Recursos para cambio de cielos rasos en el Módulo A; además la instalación de una rampa, con su respectivo techo, entre la Subárea de Bienes y Servicios y la Clínica. Ambas obras se están realizando. Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario Local, el gasto ejecutado es de ₡82.9 millones y ₡143.4 millones reservados (97% de ejecución). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡56.006.445,00 (cincuenta y seis millones seis mil cuatrocientos cuarenta y cinco colones sin céntimo).

2191 “Contratación Servicios Limpieza Edificios”: Con base en la información al cierre de setiembre 2015 y las proyecciones realizadas, no serán utilizados ₡24.0 millones, por lo que mediante “Modificación Ordinaria” de octubre 2015, los mismos fueron utilizados para dar contenido a otras partidas del Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es cero.

2192 “Contratación Servicios Vigilancia”: De acuerdo con la revisión realizada por funcionarios de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, se determinó que para dar cumplimiento a los compromisos del presente período, serán necesarios ₡7.0 millones; los mismos fueron aumentados a la partida por medio de Modificación Ordinaria de octubre 2015. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡7.000.000,00 (siete millones de colones sin céntimos).

2205 “Otros Productos Químicos y Conexos”: Funcionarios de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, definieron que un total de ₡5.0 millones de esta partida presupuestaria, no serían utilizados; los recursos necesarios para concluir el ejercicio presupuestario, está separados mediante reserva de crédito. Por lo anterior a través de la Modificación Ordinaria de octubre de 2015, dichos recursos fueron trasladados para dar soporte a otras partidas del Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡10.757.790,73 (diez millones setecientos cincuenta y siete mil setecientos noventa colones con setenta y tres céntimos).



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

2207 Textiles y Vestuarios: Recursos para el pago de uniformes a los funcionarios con ese derecho, necesidades que se aumentaron con la apertura del CAIS, gastos que ya se realizaron. Según el Informe Presupuestario, al 30 de octubre 2015, el gasto ejecutado corresponde al 99% (¢25.8 millones). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢173.791,49 (ciento setenta y tres mil setecientos noventa y un colones con cuarenta y nueve céntimos).

2213 Alimentos y Bebidas: Inicialmente no se formularon recursos para este fin, sin embargo, con la apertura del servicio de maternidad en el C.A.I.S., se asignaron recursos para estos tipos de gasto. El proveedor de los mismos es Jessy Zamora Martínez (#91003), justificado en la licitación 2014-CD-000022-2315. De acuerdo con el Informe de Presupuesto al 30 de octubre 2015, el porcentaje de ejecución al 30 de octubre es del 100% (¢7.8 gastados y ¢11.2 millones en reserva). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de cero.

2215 Otros Materiales y Productos de Uso de Construcción: La mayoría de los gastos necesarios para el mantenimiento correctivo y preventivo de la planta física, ya se realizaron; el saldo sería utilizado para estos fines en lo que resta del ejercicio presupuestario. Al 30 de octubre 2015, según el informe presupuestario, el porcentaje de ejecución es del 73% (¢2.7 millones ejecutados y ¢872.0 miles). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢1.143.103,61 (un millón ciento cuarenta y tres mil ciento tres colones con sesenta y un céntimos).

2216 Materiales y Productos Eléctricos y Cómputo: Prácticamente ya se realizaron todos los gastos correspondientes a este tipo de materiales. Al 30 de octubre 2015, se presenta una ejecución del 95% de los recursos asignados (¢1.4 millones gastados y ¢2.3 millones reservados). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢199.347,35 (ciento noventa y nueve mil trescientos cuarenta y siete colones con treinta y cinco céntimos).

2225 “Útiles y Materiales de Oficina”: Debido a que la mayoría de los suministros se están adquiriendo por medio de “Compra Red”, sus costos han disminuido, permitiendo la existencia de un sobrante, por lo que se ha dispuesto de ¢1.1 millones para financiar otras partidas, a través de la modificación ordinaria de octubre 2015, preparada por funcionarios de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud. Además, se señala que para cubrir los insumos pendientes para finalizar el año, los recursos se encuentran reservados.

Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢511.020,61 (quinientos once mil veinte colones con sesenta y un céntimos).

2241 “Combustibles Equipo de Transporte”: En apego a la aplicación de políticas de austeridad, se ha logrado rebajar los gastos en este rubro; previa proyección de los gastos, el Encargado de Presupuesto del Área de Salud, determinó la disposición de ¢4.5 millones para reforzar otras partidas de la Unidad Ejecutora, recursos que fueron tramitados por medio de modificación ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢455.000,00 (cuatrocientos cincuenta y cinco mil colones sin céntimos).



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

2310 “Equipo y Mobiliario de Oficina”: Ya se realizó la compra del mobiliario, para el cual se asignaron los recursos de la partida. Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario, se gastaron €2.9 millones y se mantienen en reserva €259.7 miles, los cuales se aplicarán en lo que resta del período. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €7.043,49 (siete mil cuarenta y tres colones con cuarenta y nueve céntimos).

2315 “Equipo de Cómputo: Se formularon recursos para la sustitución de los equipos de cómputo que superaron su vida útil. En el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se registran €12.8 millones como gasto por el equipo adquirido y €11.3 millones reservados para aplicar a equipos del Centro de Gestión Informática del Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €22.726,40 (veintidós mil setecientos veintiséis colones con cuarenta céntimos).

2610 “Subsidios por Enfermedad”: Realizada la revisión correspondiente por parte del Encargado de Presupuesto del Área de Salud, se determinó que para cubrir los gastos que se cargarán a esta partida hasta finalizar el ejercicio 2015, se requerirán €5.0 millones, refuerzo solicitado por medio de la Modificación Ordinaria de octubre 2015. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €18.183.713,14 (dieciocho millones ciento ochenta y tres mil setecientos trece colones con catorce céntimos).

2611 “Subsidios por Maternidad”: De acuerdo con la información de los gastos ejecutados en lo que va del año 2015, funcionarios de la Subárea Financiero Contable, realizaron la proyección pertinente y definieron necesidades de recursos económicos por €10.0 millones, tramitados por medio de modificación ordinaria del mes de octubre 2015. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €12.669.114,77 (doce millones seiscientos sesenta y nueve mil ciento catorce colones con setenta y siete céntimos).

2612 “Subsidio Enfermedad Empleados C.C.S.S: Debido al comportamiento del gasto durante lo que va del año actual, según la proyección realizada por el Encargado de Presupuesto del Área de Salud, para cubrir las necesidades de lo que resta del año, se requerirán €21.7 millones, recursos que se tramitaron mediante modificación Ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015).

Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €11.950.595,87 (once millones novecientos cincuenta mil quinientos noventa y cinco colones con ochenta y siete céntimos).

2617 Accesorios Médicos Aparatos Ortopédicos: Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario, se muestran gastos por accesorios en otorrinolaringología y fisioterapia, así como aparatos ortopédicos, un total de €279.0 millones y recursos reservados, según recetas tramitadas, por un total de €98.5 millones; ambas cantidades, representan el 100% de la Asignación Presupuestaria. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de €569,35 (quinientos sesenta y nueve colones con treinta y cinco céntimos).



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

Partida 2258 Textiles y Vestuarios: Se aporta oficio SAFC-CDDMFD-133-2015 del 19 de octubre 2015, suscrito por el doctor Héctor Araya Zamora, Director Médico y máster Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área de Salud Desamparados 1, dirigido al licenciado Sergio Gómez Rodríguez, Director de Presupuesto. Solicitan refuerzo de recursos para la partida presupuestaria 2258 "Textiles y Vestuarios", por una suma de ¢75.000.000,00 (setenta y cinco millones de colones). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢75.284.466,51 (setenta y cinco millones doscientos ochenta y cuatro mil cuatrocientos sesenta y seis colones con cincuenta y un céntimos).

13.1.2 PARTIDAS SOBREEJECUTADAS CON SALDOS NEGATIVOS

No obstante que en la evaluación se da énfasis a las partidas presupuestarias, responsabilidad directa de la Unidad Ejecutora, se estudió el caso de las partidas 2006 "Zonaje", 2013 "Asignación Para Vivienda" y 2019 "Sobresueldo", las que en dicho informe, presentan gastos superiores a su "Saldo Disponible"; (cuadro 57).

Cuadro 57
Área de Salud Desamparados 1
Partidas Presupuestarias con Saldo Disponible Negativo
Al 31 de agosto 2015

Partida	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto		Saldo Disponible
			Monto	%	
2006 Zonaje	0.00	0.00	140,914.30	0	-140,914.30
2013 Asignación Para Vivienda	0.00	0.00	1,468.50	0	-1,468.50
2019 Sobresueldo	38,944.62	0.00	52,671.03	135	-13,726.41
Totales	¢38,944.62	¢0.00	¢195,053.83		-¢156,109.21

FUENTE: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).

Respecto al estado de las partidas presupuestarias anteriores, se presentan, por parte del representante de la Subárea Financiero Contable, los razonamientos correspondientes, sustentados en el oficio CAIS-DMFD-125-2015 del 13 de octubre 2015, firmado por el máster Luis Diego Leiva Hernández, Jefe de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud Desamparados 1 referido a la máster Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Subárea Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud. Expone el resultado de la revisión realizada, respecto a los casos de las tres partidas detalladas en el cuadro anterior y solicita las correcciones procedentes, según el siguiente detalle:

Partida 2006 "Zonaje": Se ha cancelado a Marianela Vargas Fernández, un total de ¢140.914,30 (ciento cuarenta mil novecientos catorce colones con treinta céntimos), con cargo a esta partida; sin embargo, la Unidad Programática no tiene recursos asignados en la misma, por lo que no es posible efectuar cancelaciones con cargo a la partida en mención. En el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, no se incluye esta partida.



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

Partida 2013 “Asignación para Vivienda”: Se ha pagado a Steve Villaplana Elizondo ₡1.468,50 (mil cuatrocientos sesenta y ocho colones con cincuenta céntimos, con cargo a esta partida; no obstante que la Unidad Ejecutora no tiene recursos asignados, por lo que no es posible realizar cargos a la misma. En el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, no se incluye esta partida.

Partida 2019 “Sobresueldo”: Se pagó erróneamente a Luis Felipe Molina Calderón, con cargo a esta partida presupuestaria, una suma de ₡37.723,30 (treinta y siete mil setecientos veintitrés colones con treinta céntimos. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡52.229,49 (cincuenta y dos mil doscientos veintinueve colones con cuarenta y nueve céntimos).

13.2 PARTIDAS PRESUPUESTARIAS SUBEJECUTADAS

En el informe presupuestario, al 31 de agosto 2015, obtenido a través del Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP), correspondiente al Área de Salud Desamparados 1, en lo referente a las partidas de su responsabilidad, se incluyen veintiséis partidas con ejecución de gastos por debajo del porcentaje tomado en cuenta para el análisis (35%); (cuadro 58).

Cuadro 58
Área de Salud Desamparados 1
Partidas Presupuestarias con Menor Porcentaje de Gasto
Al 31 de agosto 2015

Partida	Total Asignación	Reserva Crédito	Gasto		Saldo Disponible
			Monto	%	
2023 Guardias Médicas	187,816,500.00	0.00	58,914,833.90	31	128,901,666.10
2035 Compensación de Vacaciones	1,250,000.00	0.00	0.00	0	1,250,000.00
2039 Remuneración por Recargo	417,600.00	0.00	0.00	0	417,600.00
2112 Información	500,000.00	0.00	0.00	0	500,000.00
2124 Servicios de Correo	1,500,000.00	0.00	72,440.00	5	1,427,560.00
2140 Transporte dentro del País	75,000.00	0.00	3,610.00	5	71,390.00
2141 Transportes de Bienes	1,450,000.00	0.00	0.00	0	1,450,000.00
2146 Pagos Financieros y Otros Cargos	100,000.00	0.00	13,943.87	14	86,056.13
2152 Mant. y Reparac. Maqu. y Equipo de Oficina	21,449,000.00	268,000.00	2,703,000.00	14	18,478,000.00
2154 Mantenimiento y Reparación de Otros Equipos	92,000,000.00	12,830,033.69	14,378,087.39	30	64,791,878.92
2157 Mant. y Reparac. Equipo de Comunicación	2,225,000.00	0.00	770,319.75	35	1,454,680.25
2193 Contratación Serv. Mantenim. Zonas Verdes	2,025,000.00	0.00	0.00	0	2,025,000.00
2211 Impresos y Otros	4,475,000.00	59,175.40	1,014,045.30	24	3,401,779.30
2214 Madera y sus Derivados	2,000,000.00	0.00	332,666.40	17	1,667,333.60
2218 Materiales y Productos de Vidrio	2,000,000.00	0.00	0.00	0	2,000,000.00
2220 Materiales y Productos Plástico	1,500,000.00	389,275.00	4,724.00	26	1,106,001.00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

2223 Otros Repuestos	60,000,000.00	7,372,909.06	9,510,792.91	28	43,116,298.03
2227 Útiles y Materiales de Limpieza	1,000,000.00	54,400.00	0.00	5	945,600.00
2229 Envases y Empaques Médicos	2,400,000.00	0.00	0.00	0	2,400,000.00
2231 Útiles de Cocina y Comedor	200,000.00	0.00	0.00	0	200,000.00
2233 Otros Útiles, Materiales y Suministros	8,000,000.00	656.30	957,371.08	12	7,041,972.62
2243 Lubricantes y Grasas Equipo	1,973,000.00	0.00	69,848.00	4	1,903,152.00
2340 Equipo para Comunicaciones.	1,490,000.00	0.00	0.00	0	1,490,000.00
2390 Equipos Varios	820,000.00	0.00	0.00	0	820,000.00
2614 Riesgos de Trabajo Empl. de la C.C.S.S.	1,000,000.00	0.00	0.00	0	1,000,000.00
2284 Otros Útiles y Materiales	3,000,000.00	0.00	0.00	0	3,000,000.00
Totales	¢400,666,100.00	¢20,974,449.45	¢88,745,682.60		¢290,945,967.95

FUENTE: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP).

De las veintiséis partidas presupuestarias agrupadas en el cuadro anterior, seis muestran gastos y reservas de crédito, resultando porcentajes de ejecución entre el 5% y el 30%; una partida, registra sólo reserva de crédito por ¢54.4 miles y siete registran sólo gasto, en porcentajes del 0% a 35% y montos que van desde cero colones hasta ¢58.9 millones.

Además, doce partidas presupuestarias que no registran reservas de crédito, tampoco contabilizan egresos, con cargo a la "Asignación Presupuestaria", por lo que el total sin ejecutar en éstas es de ¢16.5 millones. Este grupo lo constituyen las partidas 2035 "Compensación de Vacaciones", 2039 "Remuneración por Recargo", 2112 "Información", 2141 "Transportes de Bienes", 2193 "Contratación Servicio de Mantenimiento. Zonas Verdes", 2218 "Materiales y Productos de Vidrio", 2229 "Envases y Empaques Médicos", 2231 "Útiles de Cocina y Comedor", 2340 "Equipo para Comunicaciones", 2390 "Equipos Varios", 2614 "Riesgos de Trabajo Empleados de la C.C.S.S." y 2284 "Otros Útiles y Materiales.

Sobre las partidas presupuestarias señaladas, el máster Luis Diego Leiva Hernández, Jefe de la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, presentó los siguientes argumentos:

2023 Guardia Médicas: Inicialmente a esta partida presupuestaria no se formuló; al entrar en funcionamiento el CAIS, se otorgaron recursos, por parte del nivel central; a mediados de junio 2015, se empezaron a realizar cargos a la misma, egresos que han ido en aumento. Según el Informe Presupuestario Institucional, al 30 de octubre 2015, el gasto ejecutado es de ¢122.9 millones (65%); prevé el Encargado de Presupuesto, que la cantidad restante (106.2 millones), sería consumida en los próximos dos meses. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢36.215.630,40 (treinta y seis millones doscientos quince mil seiscientos treinta colones con cuarenta céntimos).



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

2035 “Compensación de Vacaciones”: La totalidad de los recursos asignados en esta partida (¢1.250.000,00), a la fecha no se han utilizado al finalizar setiembre 2015 y la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, definió que tampoco en lo que resta del año se van a realizar pagos con cargo a esta partida presupuestaria; por lo anterior, los recursos de la partida se disponen para reforzar otras partidas de la Unidad Ejecutora. El trámite se llevó a cabo por medio de la modificación Ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015) modificación Ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo es cero.

2039 “Remuneración por Recargo”: Los recursos que conforman la asignación, a setiembre 2015 no se han utilizado; la Subárea Financiero Contable del Área de Salud, determinó que en lo que resta del año no se aplicarán, por lo que se dispone de ¢417.600,00 para reforzar otras partidas de la Unidad Ejecutora. El trámite se hizo a través de la modificación Ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo es cero.

2112 “Información”: Los recursos formulados en esta partida, se utilizarían para publicar en los periódicos de mayor información, aspectos relacionados con procesos de selección de plazas de médicos especializados y localización de proveedores, relacionados con la ejecución de procesos sancionatorios. Los recursos asignados aún no han sido utilizados, determinando el Encargado de Presupuesto de la Unidad que tampoco se hará uso de ellos en lo que resta del período, por lo que, por medio la modificación Ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015), se trasladaron los ¢500.000,00 asignados, para dar contenido a otras partidas de la Unidad Ejecutora. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo es cero.

2124 “Servicios de Correo”: Los recursos formulados se utilizan para el traslado de expedientes; en lo que resta del período no se utilizarán, tramitándose el traslado de ¢1.3 millones, para ser usados en el financiamiento de otras partidas de la Unidad Ejecutora (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢127.560,00 (ciento veintisiete mil quinientos sesenta colones sin céntimos).

2140 “Transporte Dentro del País”: Con cargo a esta partida se realizan únicamente los pagos apegados a la normativa y a la Política de Racionalización de los Recursos Financieros y en el resto del año serán mínimos; por lo anterior, se trasladan ¢65.000,00 para reforzar otras partidas, por modificación ordinaria de octubre 2015 (SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢6.390,00 (seis mil trescientos noventa colones sin céntimos).



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

2141 “Trasporte de Bienes”: Para el fin que se asignaron los recursos en esta partida, se utilizan los vehículos institucionales, por lo que no se han aplicado gastos con cargo a esta partida. Con fundamento en lo anterior, la totalidad de recursos de la partida (¢1.4 millones), se trasladan para reforzar otras partidas de la Unidad (modificación Ordinaria de octubre 2015, oficio SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo es cero.

2146 “Pagos Financieros y Otros Cargos”: De acuerdo con la revisión del Encargado de Presupuesto del Área de Salud, ¢50.000,00 no serán utilizados en lo que resta del ejercicio presupuestario; debido al anterior, se trasladan para dar financiamiento a otras partidas (modificación Ordinaria de octubre 2015, oficio SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢30.971,10 (treinta mil novecientos setenta y un colones con diez céntimos).

2152 Mantenimiento y Reparación Maquinaria y Equipo de Oficina: Los recursos formulados en esta partida, se utilizarían para el mantenimiento preventivo y correctivo de los aires acondicionados y del mobiliario de oficina. En el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se muestra una ejecución de ¢2.7 millones y hay reservados ¢5.4 millones. Según el Encargado de Presupuesto del Área de Salud, los recursos reservados administrativamente (#126), se aplicarán en lo que resta del ejercicio para el mantenimiento de aires acondicionados. Además, según la Subárea de Bienes y Servicios del Área de Salud, se tramita una compra de Servicios para dar mantenimiento al equipo de oficina, por aproximadamente ¢5.0 millones. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢18.478.000,00 (dieciocho millones cuatrocientos setenta y ocho mil colones sin céntimos).

2154 Mantenimiento y Reparación de Otros Equipos: Se formularon recursos para mantener y reparar equipos médicos, odontología, laboratorio Clínico, Enfermería y otros. En el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se muestran ¢34.8 millones reservados para dar mantenimiento a varios equipos del Área de Salud; además, se registran gastos por ¢22.3 millones por servicios de este tipo ya brindados. Según la Subárea de Bienes y Servicios, se tramita una compra de servicios para dar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de mamografía, los cuales se cancelarían con los recursos que integran el saldo de la partida presupuestaria. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢57.661.854,29 (cincuenta y siete millones seiscientos sesenta y un mil ochocientos cincuenta y cuatro colones con veintinueve céntimos).

2157 Mantenimiento y Reparación Equipo de Comunicación: Al 30 de octubre 2015, en el Informe Presupuestario, se registran gastos por ¢770.3 miles y ¢206.5 miles reservados para dar mantenimiento al equipo de audio. El resto de los recursos serían utilizados para dar mantenimiento preventivo y correctivo a la central telefónica y aparatos telefónicos instalados en el Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ¢1.248.180,25 (un millón doscientos cuarenta y ocho mil ciento ochenta colones con veinticinco céntimos).



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

2193 “Contratación Servicios Mantenimiento Zonas Verdes”: De los recursos asignados a esta partida presupuestaria, por medio de modificación ordinaria (oficio SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015) se trasladan para dar contenido a otras partidas del Área de Salud, ₡1.6 millones, los cuales, según el estudio realizado en la Subárea Financiero Contable, no serán utilizados. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡20.000,00 (veinte mil colones sin céntimos).

2211 “Impresos y Otros”: De conformidad con el estudio realizado por la Subárea Financiero Contable de la Unidad, según la aplicación de la Política de Contención del Gasto, los egresos por los insumos que se necesitan, ya fueron adquiridos; se definió que ₡3.0 millones, no se ejecutarán, decidiéndose, por medio de modificación ordinaria de octubre 2015 (oficio SAFC-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015), trasladarlos para dar contenido a otras partidas del Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡169.472,83 (ciento sesenta y nueve mil cuatrocientos setenta y dos colones con ochenta y tres céntimos).

2214 “Madera y sus Derivados”: Según el Informe Presupuestario, al 30 de octubre 2015, se registra un ejecución del 33% y el saldo disponible de ₡1.3 millones sería utilizado para esos fines en lo que resta del período. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.344.082,66 (un millón trescientos cuarenta y cuatro mil ochenta y dos colones con sesenta y seis céntimos).

2218 “Materiales y Productos de Vidrio”: Los recursos disponibles se utilizarían para adquirir este tipo de artículos, necesarios para complementar las remodelaciones que se ejecutan en el Área de Salud, lo cual se llevaría a cabo den lo que resta del ejercicio presupuestario. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.972.700,00 (un millón novecientos setenta y dos mil colones sin céntimos).

2220 “Materiales y Productos de Plástico”: En lo que resta del año, se comprarían los artículos formulados en esta partida. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.069.664,20 (un millón sesenta y nueve mil seiscientos sesenta y cuatro colones con veinte céntimos).

2223 “Otros Repuestos”: Los repuestos se formularon para reparar equipos de mamografía, cómputo, ultrasonido y rayos. En el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se registra una ejecución del 93% (Gasto: 15,6 millones y Reserva: ₡40.0 millones). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡26.143.650,48 (veintiséis millones ciento cuarenta y tres mil seiscientos cincuenta colones con cuarenta y ocho céntimos).

2227 “Útiles y Materiales de Limpieza”: Algunos útiles y materiales de limpieza, se adquirirían en lo que resta del año. Según el Informe Presupuestario, el saldo a usar es de ₡945.0 miles. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡100,00 (cien colones sin céntimos).



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

2229 “Envases y Empaques Médicos”: Según el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se mantienen reservados ₡2.0 millones (83%); el saldo disponible reportado es de ₡400.0 miles. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡550.000,00 (quinientos cincuenta mil colones sin céntimos).

2231 “Útiles Cocina y Comedor”: Por medio de modificación ordinaria de octubre 2015 (oficio SAF-CDMFD-112-2015 del 29 de setiembre 2015), se trasladan ₡200.000,00 de esta partida, para dar contenido a otras partidas de la Unidad, los cuales no se utilizarán. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo es cero.

2233 “Otros Útiles y Materiales y Suministros”: Según el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se reservaron ₡4.0 millones y se han gastado ₡1.0 millones en varios materiales y suministros adquiridos, siendo la ejecución presupuestaria del 64%. El disponible de ₡2.9 se usaría en eventuales necesidades de este tipo de materiales en lo que falta del año. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡2.933.883,23 (dos millones novecientos treinta y tres mil ochocientos ochenta y tres colones con veintitrés céntimos).

2243 “Lubricantes y Grasas”: Actualmente, los gastos por estos productos son asumidos en la partida 2153 Mantenimiento y Reparación de Equipo de Transporte, por lo que, por medio de modificación ordinaria de octubre 2015, se trasladan ₡1.9 millones, para dar contenido a otras partidas del Área de Salud. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡152,00 (ciento cincuenta y dos colones sin céntimos).

2340 “Equipo para Comunicaciones”: Según el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, la suma de ₡581.5 miles fue reservada para la adquisición de un fax; de acuerdo con dicho informe, el porcentaje de ejecución es del 64%; el disponible consta de ₡200.0 miles. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡200.112,55 (doscientos mil ciento doce colones con cincuenta y cinco céntimos).

2390 “Equipos Varios”: De conformidad con el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, se registran reservados ₡1.0 millones para la compra de escaleras y “carritos” para trasladar expedientes. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡287.881,94 (doscientos ochenta y siete mil ochocientos ochenta y un colones con noventa y cuatro colones).

2614 “Riesgos de Trabajo Empleados: Esta partida, según el Informe Presupuestario al 30 de octubre 2015, registra una asignación de ₡1.0 millones; a la fecha no se han presentado riesgos de trabajo, relacionados con funcionarios. Por su naturaleza, los recursos se mantienen por cualquier eventualidad. Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.000.000,00 (un millón de colones sin céntimos).



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

2284 “Otros Útiles y Materiales”: Se aporta oficio SAFC-CDDMFD-133-2015 del 19 de octubre 2015, suscrito por el doctor Héctor Araya Zamora, Director Médico y máster Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área de Salud Desamparados 1, dirigido al licenciado Sergio Gómez Rodríguez, Director de Presupuesto. Solicitan refuerzo de recursos para la partida presupuestaria 2284 “Otros Útiles y Materiales”, por una suma de ₡2.000.000,00 (dos millones de colones). Según el Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias al 30 de noviembre 2015, su saldo disponible es de ₡1.000.000,00 (un millón de colones sin céntimos).

14. PROYECCIÓN DEL GASTO REPORTADO AL 31 DE AGOSTO 2015 HASTA LA CONCLUSIÓN DEL EJERCICIO PRESUPUESTARIO EN CURSO –PARTIDAS QUE MUESTRAN SÓLO GASTOS

Según el Informe Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias, correspondiente al Área de Salud Desamparados 1, al 31 de agosto 2015, el total de partidas que lo conforman es de ciento siete –79 responsabilidad directa de la Unidad y 28 responsabilidad compartida con el Nivel Central–. Del total de partidas responsabilidad de la Unidad, treinta y cuatro partidas no registran Reservas de Crédito; al realizar la proyección del gasto de cada una de esas partidas, hasta el 31 de diciembre 2015, se sobregirarían seis partidas y se subejecutarían veintiocho.

En el cuadro siguiente se presenta la proyección del gasto de las treinta y cuatro partidas indicadas, agrupadas por renglones presupuestarios, resultando que la “Asignación Modificada” totaliza ₡3.704.3 millones, los “Gastos” ₡2.110.0 millones y el “Saldo Disponible” ₡1.594.3 millones.

Cuadro 59
Área de Salud Desamparados 1 U.P. 2315
Partidas Presupuestarias que sólo reportan Gastos –Sin Reservas
Proyección del Gasto Ejecutado a agosto 2015
A diciembre 2015

Descripción	Asignación Modificada	Reserva Crédito	Gasto Ejecutado	Saldo Disponible	Proyección del Gasto	Subejecución / Sobreejecución
EGRESOS EN EFECTIVO						
Servicios Personales	1,564,060,500.00	0.00	897,410,756.74	666,649,743.26	448,705,378.37	217,944,364.89
Servicios No Personales	3,975,000.00	0.00	0.00	3,975,000.00	0.00	3,975,000.00
Materiales y Suministros	12,073,000.00	0.00	2,036,814.40	10,036,185.60	1,018,407.20	9,017,778.40
Maquinaria y Equipo	5,500,000.00	0.00	2,930,280.47	2,569,718.49	1,465,140.24	1,104,578.26
Transferencias Corrientes	488,774,500.00	0.00	358,664,805.15	130,109,694.85	179,332,402.58	-49,222,707.73
Total Egresos en efectivo	2,074,383,000.00	0.00	1,261,042,656.76	813,340,342.20	630,521,328.38	182,819,013.82
EGRESOS EN ESPECIE						
Materiales y Suministros-Especie	1,630,000,000.00	0.00	848,967,639.51	781,032,360.49	424,483,819.76	356,548,540.74
Total Egresos en Especie	1,630,000,000.00	0.00	848,967,639.51	781,032,360.49	424,483,819.76	356,548,540.74
Total	₡3,704,383,000.00	₡0.00	₡2,110,010,296.27	₡1,594,372,702.69	₡1,055,005,148.14	₡539,367,554.56

FUENTE: Sistema Integrado Institucional de Presupuesto (SIIP)



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

Si los gastos del grupo de partidas considerado para este análisis, reportados al 31 de agosto 2015, se mantienen con el mismo ritmo y si se proyectan proporcionalmente, hasta el final del ejercicio presupuestario (31 de diciembre 2015), los “Egresos en Efectivo” se subejecutarían en €182.8 millones y los “Egresos en Especie” en €356.5 millones; en resumen, con este tipo de proyección, a nivel de la Unidad Programática, se subejecutarían recursos por un total de €539.3 millones.

La Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, en su Título IX –Régimen de Responsabilidad, establece:

“Artículo 110.- Hechos generadores de responsabilidad administrativa. Además de los previstos en otras leyes y reglamentaciones propias de la relación de servicio, serán hechos generadores de responsabilidad administrativa, independientemente de la responsabilidad civil o penal a que puedan dar lugar, los mencionados a continuación:

[...] f) La autorización o realización de compromisos o erogaciones sin que exista contenido económico suficiente, debidamente presupuestado. [...]

[...] j) El incumplimiento total o parcial, gravemente injustificado, de las metas señaladas en los correspondientes proyectos, programas y presupuestos. [...]

[...] o) Apartarse de las normas técnicas y los lineamientos en materia presupuestaria y contable emitidos por los órganos competentes. [...]”.

En ese sentido las unidades ejecutoras, deben evitar las sobre ejecuciones por medio de una adecuada gestión y utilización de los recursos; asimismo, no subejecutar los presupuestos aprobados y disponer de los recursos ociosos, financiando sus partidas y en última instancia cediéndolos para el financiamiento de requerimientos institucionales, en coordinación con la Dirección de Presupuesto.

Dado que el presupuesto una herramienta dinámica, cuyo estado cambia a diario, a la fecha de la emisión del informe, es factible que se muestren situaciones que ya han cambiado, respecto a la fecha de corte considerada. Por otra parte, a nivel central habrá movimientos aplicados que la Unidad Ejecutora necesitará ajustar.

La sobreejecución de recursos, sugiere el uso inadecuado de los mismos en la gestión que desarrolla el Centro Médico; la subejecución del presupuesto de una unidad programática, no permite cumplir plenamente con la programación operativa establecida y al final del ejercicio, denotaría que los recursos desaprovechados no fueron reasignados oportunamente a otras unidades.



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

15. CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CONTENCIÓN DEL GASTO EN PARTIDAS ESPECÍFICAS DE SERVICIOS PERSONALES –VARIABLES Y SERVICIOS NO PERSONALES

A partir de la aprobación de la “Política para el Uso Racional de los Recursos Financieros de la Caja” y comunicación a las diferentes instancias institucionales, es necesario observar el resultado del presupuesto en distintas unidades ejecutoras, desde el punto de vista de la asignación de recursos y el comportamiento de los gastos, para definir el tipo de administración que se está dando a los mismos.

Para efectos de la realización de esta revisión, se propuso centrar el análisis en algunas partidas presupuestarias de los renglones Servicios Personales y Servicios No Personales.

15.1 ANÁLISIS DE LAS PARTIDAS PRESUPUESTARIAS SERVICIOS PERSONALES VARIABLES

En este renglón presupuestario se analizan las partidas presupuestarias 2002 Sueldos Personal Sustituto, 2021-Tiempo Extraordinario, 2023-Guardias Médicas y 2027-Extras Corrientes Médicos.

15.1.1 PARTIDA 2002 SUELDOS PERSONAL SUSTITUTO

Se analiza el comportamiento de los gastos ejecutados por el Área de Salud Desamparados 1 en los períodos 2013, 2014 y 2015 (gastos de los primeros ocho meses proyectado a diciembre 2015); (cuadro 60)

Cuadro 60
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2002 Sueldos Personal Sustituto - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡163,854,565.90	₡83,022,550.80	51	₡246,877,116.70
Porcentaje Ejecución	89%			89%
Monto Subejecutado	₡20,600,000.00			₡29,000,000.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡187.094.143,46, un promedio mensual de ₡23.386.767,93; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡280.641.215,19, dato que sería superior en ₡33.764.098,49 (14%) el gasto del año anterior.

En el cuadro anterior, se detalla que la partida presupuestaria 2002, en los períodos 2013 y 2014 se ejecutaron porcentajes de gasto, respecto a la asignación presupuestaria de cada año, del 89% y 89%, en el mismo orden; los montos subejecutados en esos períodos fueron de ₡20.6 millones y ₡29.0 millones.



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

Por otra parte, se muestra que los egresos del año 2014 se incrementaron en un 51% (₡83.0 millones), tomando como base el año 2013.

Asimismo, tomando en consideración el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularía un total de ₡280.641.215,19; cantidad que sería superior en ₡33.764.098,49, el gasto del año 2014. Ese total anual de gastos, comparado con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡272.808.000,00), generaría un sobregiro de ₡7.833.215,19, al concluir el período.

15.1.2 PARTIDA 2021 TIEMPO EXTRAORDINARIO

Se lleva a cabo el análisis del comportamiento de los egresos asumidos por el Área de Salud en los años 2013, 2014 y 2015 (gastos de los primeros ocho meses proyectado a diciembre 2015); (cuadro 61)

Cuadro 61
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2021 Tiempo Extraordinario - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡189,585,208.71	₡12,267,292.49	6	₡201,852,501.20
Porcentaje Ejecución	97			98
Monto Subejecutado	₡6,200,000.00			₡3,100,000.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP-Institucional

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡265.007.157,50, un promedio mensual de ₡33.125.894,69; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡397.510.736,25, dato que sería superior en ₡195.658.235,05 (97%) el gasto del año anterior.

Según se observa en el cuadro anterior, en la partida presupuestaria 2021 "Tiempo Extraordinario", en los períodos, 2013 y 2014, en relación con el monto asignado para cada año, se ejecutaron gastos del 97% y 98%, respectivamente; los montos subejecutados en esos períodos, fueron de ₡6.2 millones y ₡3.1 millones.

En relación con las variaciones, se muestra que los gastos del año 2014, se aumentaron, en el 6% (₡12.2 millones), en relación con lo gastado en el 2013.

Además, tomando en consideración el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían ₡397.510.736,25; monto que sería superior en ₡195.658.235,05, el gasto del año 2014. Esa suma anual, comparada con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡498.000.000,00), generaría una subejecución de ₡100.489.263,80, al concluir el período.



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

15.1.3 PARTIDA 2023 GUARDIAS MÉDICAS

Se analiza el comportamiento de los egresos del Área de Salud en los años 2013, 2014 y 2015 (gastos de los primeros ocho meses proyectado a diciembre 2015); (cuadro 62)

Cuadro 62
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2023 Guardias Médicas - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡0.00	₡0.00	0	₡88,372,250.85
Porcentaje Ejecución	0			0
Monto Subejecutado	₡0.00			₡0.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP-Institucional

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡58.914.833,90, un promedio mensual de ₡7.364.354,23; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡88.372.250,85.

Esta partida presupuestaria, en los años 2013 y 2014 no registra gasto. En febrero 2015, por medio de modificación se asignaron ₡316.816.500,00 y a partir de esa fecha se registran gastos, situación que se mantiene hasta el 14 de julio 2015; el 15 de julio 2015 la asignación cambió a ₡187.816.500,00 (no se muestra el rebajo de ₡129.0 millones, por medio de modificación presupuestaria).

Además, tomando en consideración el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían ₡88.372.250,85. Esa suma anual, comparada con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡187.816.500,00), generaría una subejecución de ₡99.444.249,15, al concluir el período.

15.1.4 PARTIDA 2027 EXTRAS CORRIENTES MÉDICOS

Se realiza el análisis del comportamiento de los egresos asumidos por el Área de Salud en los años 2013, 2014 y 2015 (gastos de los primeros ocho meses proyectado a diciembre 2015); (cuadro 63)

Cuadro 63
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2027 Extras Corrientes Médicos - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡230,725,765.19	-₡9,275,350.51	-4	₡221,450,414.68
Porcentaje Ejecución	96			90
Monto Subejecutado	₡9,200,000.00			₡23,500,000.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡155.225.605,30, un promedio mensual de ₡19.403.200,66; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡232.838.407,95, dato que sería superior en ₡11.387.993,27 (0.05%) el gasto del año anterior.



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

Según se observa en el cuadro anterior, en la partida presupuestaria 2027 “Extras Corrientes Médicos”, en los períodos, 2013 y 2014, en relación con el monto asignado para cada año, se ejecutaron gastos del 96% y 90%, respectivamente; los gastos subejecutados en ambos períodos fueron de ¢9.2 millones y ¢23.5 millones.

En relación con las variaciones, se muestra que los gastos del año 2014, se disminuyeron en el 4% (¢9.2 millones), en relación con lo gastado en el 2013.

Además, tomando en consideración el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían ¢232.838.407,95; monto que sería superior en ¢11.387.993,27, el gasto del año 2014. Esa suma anual, comparada con la “Asignación Total” de la partida presupuestaria (¢248.000.000,00), generaría una subejecución de ¢15.161.592,05, al concluir el período.

15.2 ANÁLISIS DE LAS PARTIDAS DE SERVICIOS NO PERSONALES

En este renglón presupuestario se analiza el comportamiento de las partidas presupuestarias 2122 “Telecomunicaciones”, 2126 “Energía Eléctrica” y 2128 “Servicio de Agua”, durante los períodos 2013, 2014 y 2015 (gastos de los primeros ocho meses proyectado a diciembre 2015).

15.2.1 PARTIDA 2122 TELECOMUNICACIONES

El resultado del análisis realizado, correspondiente a esta partida presupuestaria, (cuadro 64)

Cuadro 64
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2122 Telecomunicaciones - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	¢13,875,191.00	-¢1,567,586.00	-11	¢12,307,605.00
Porcentaje Ejecución	98			97
Monto Subejecutado	¢325,300.00			¢442,300.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ¢8.470.045,00, un promedio mensual de ¢1.058.755,63; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ¢12.705.067,50, dato que sería superior en ¢397.462,50 (0.03%) el gasto del año anterior.



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

Del cuadro anterior se desprende, que esta partida presupuestaria, en los ejercicios 2013 y 2014 presentó porcentajes de ejecución del gasto, respecto a la asignación presupuestaria de cada año, del 98% y 97%, conservando el orden; las sumas no ejecutadas en esos períodos, totalizan ₡325.3 miles y ₡442.3 miles.

Por otra parte, de conformidad con los cálculos efectuados, el gasto del período 2014, decreció, en relación con lo gastado en 2013, un 11% (₡1.5 millones).

Además, de acuerdo al promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían egresos por ₡12.705.067,50; cantidad que superaría en ₡397.462,50 el gasto del año 2014. Ese total anual de gastos, comparado con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡14.200.000,00), generaría una subejecución de ₡1.494.592,50, al finalizar el ejercicio.

15.2.2 PARTIDA 2126 ENERGÍA ELÉCTRICA

El resultado obtenido al realizar el análisis de esta partida presupuestaria, (cuadro 65).

Cuadro 65
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2126 Energía Eléctrica - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡136,213,980.00	₡1,275,040.00	1	₡137,489,020.00
Porcentaje Ejecución	89			97
Monto Subejecutado	₡16,300,000.00			₡4,900,000.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡93.192.780,00, un promedio mensual de ₡11.649.097,50; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡139.789.170,00, dato que sería superior en ₡2.300.150,00 (0.02%) el gasto del año anterior.

Según se muestra en el cuadro anterior, esta partida presupuestaria, en los ejercicios 2013 y 2014 presentó porcentajes de ejecución del gasto, respecto a la asignación presupuestaria de cada año, del 89% y 97%, respectivamente; las cantidades subejecutadas en esos años son ₡16.3 millones y ₡4.9 millones.

Asimismo, según resulta de los cálculos, el gasto del período 2014, en relación con lo gastado en 2013, aumentó un 1% (₡1.2 millones).

Además, de acuerdo con el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían egresos por ₡139.789.170,00; suma que sería superior en ₡2.300.150,00, respecto al gasto del año 2014. Ese monto anual de gastos, comparado con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡144.285.000,00), ocasionaría una subejecución de ₡4.495.830,00, al concluir el ejercicio presupuestario.



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

15.2.3 PARTIDA 2128 SERVICIO DE AGUA

El resultado obtenido al realizar el análisis de esta partida presupuestaria, (cuadro 66)

Cuadro 66
Área de Salud Desamparados 1
Análisis Partida 2128 Servicio de Agua - Ejecución del Gasto
Período: 2013-2014-2015 –31 de agosto 2015–

Descripción	2013	2014		2015
	Monto	Variación		Monto
		Relativa	%	
Gasto	₡19,751,416.00	-₡760,825.00	-4	₡18,990,591.00
Porcentaje Ejecución	92			88
Monto Subejecutado	₡1,700,000.00			₡2,600,000.00

Fuente: Informe Mayor Auxiliar Asignaciones Presupuestarias / SIIP

Nota: El gasto ejecutado al 31 de agosto 2015 es de ₡10.994.962,00, un promedio mensual de ₡1.374.370,25; este promedio multiplicado por doce meses, resulta una suma de ₡16.492.443,00, dato que sería inferior en ₡2.498.148,00 (0.13%) el gasto del año anterior.

Según se aprecia en el cuadro anterior, esta partida presupuestaria, en los ejercicios 2013 y 2014 mostró porcentajes de ejecución del gasto, respecto a la asignación presupuestaria de cada año, del 92% y 88%, en el mismo orden; los montos no ejecutados en esos años fueron ₡1.7 millones y ₡2.6 millones.

Por otra parte, de acuerdo con los cálculos realizados, el gasto del período 2014, disminuyó, en relación con lo gastado en 2013, un 4% (₡760.8 miles).

Asimismo, con base en el promedio mensual de gastos al 31 de agosto 2015, a diciembre 2015 se acumularían egresos por ₡16.492.443,00; cantidad que sería inferior en ₡2.498.148,28 el gasto del año 2014. Ese total anual de gastos, comparado con la "Asignación Total" de la partida presupuestaria (₡22.250.000,00), generaría una subejecución de ₡5.757.557,00, al concluir el período.

La Política Presupuestaria 2014.2015 de los Seguros de Salud, Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No Contributivo de Pensiones, establece como objetivo general:

"Instruir a las unidades ejecutoras a realizar acciones que permitan mantener el equilibrio presupuestario de los Regímenes de Salud, Invalidez, Vejez y Muerte y Régimen No contributivo de Pensiones en función de la planificación institucional."



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

Las Medidas para la mejor Optimización de los Recursos 2013-2014, las cuales no han sido sustituidas, en el aparte III Disposiciones Sobre Gastos de Operación, establece en su inciso i) Ahorro Energético y Otros Rubros, establece:

“Continuar los esfuerzos que propicien las políticas ya establecidas referentes al ahorro energético, consumo de agua y combustible. (...)”

El documento “Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto –mayo 2014”, en su norma 8.3-Fase de Ejecución del Plan-Presupuesto”, establece:

“La ejecución presupuestaria contiene las actividades administrativas y operaciones económico financieras, que permiten recaudar o recibir los ingresos y utilizarlos en los gastos presupuestados en el ejercicio respectivo, para el cumplimiento de la planificación de la unidad ejecutora, considerando los objetivos establecidos en el mediano y largo plazo, (Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional y Plan Táctico Gerencial).”

Asimismo, en la subnorma 8.3.1 Programación presupuestaria de la ejecución, señala:

“Las unidades ejecutoras realizarán la ejecución presupuestaria en concordancia con el presupuesto aprobado y sus modificaciones, que constituye el límite máximo de acción, así como los objetivos, metas y prioridades establecidas en la programación de la ejecución, el flujo de efectivo o disponibilidad de caja y las normas que la rigen. (...)”

La ejecución presupuestaria de las partidas de Servicios Personales –Variables y Servicios No Personales, analizadas, sin contemplar fielmente los aspectos establecidos en las “Medidas para Mejor Optimización de los Recursos”, ha generado que la mayoría de ellas, tengan un comportamiento con tendencia al alza.

El incremento, de un período a otro, en los gastos de las partidas analizadas, incide en forma negativa en las finanzas institucionales; especialmente si se considera el comportamiento experimentado en las mismas hasta agosto 2015, según el Informe Presupuestario Institucional, cuya proyección y tendencia en los meses posteriores podrían exceder los recursos disponibles a la fecha de cierre.

16. REQUISITOS DE LAS ÓRDENES DE PAGO DE VIÁTICOS

Producto de la revisión realizada a las “Órdenes Pago de Viáticos” (fórmula código 4-70-01-0380), emitidas en el Área de Salud de Desamparados, durante los meses de enero a noviembre 2015, en lo que respecta a los elementos comprobatorios de la realización de las giras de funcionarios, se determinó que en algunas de ellas se omitieron los requisitos de “Sello”, “Firma”, “Fecha”, los cuales debieron estamparse en el reverso del formulario destinado para ordenar el pago de los “Pasajes y Viáticos”; asimismo, al confeccionarse varias órdenes, se omitió el lugar a visitar y las fechas y/horas de salida y regreso del viaje. De los casos revisados, para un caso se omitió la firma del funcionario de la dependencia visitada y a cuatro la fecha en la cual se hizo la visita. Además, al confeccionar las órdenes, respecto a cuatro casos no se indicó el lugar a visitar y para dos casos, no se indicaron las fechas y horas de salida y regreso del viaje.



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

Cuadro 67
Área de Salud Desamparados 1
Omisiones en Órdenes Pago Viáticos - Giras Realizadas Funcionarios
Enero al 03 de Noviembre 2015

Orden Viáticos					A nombre de	Omisiones			
N°	Fecha	Monto	Fecha Gira			Visita Realizada		Confección orden	
			Salida	Regreso		Firma	Fecha	lugar a visitar	fechas horas salida y regreso viaje
294593	26/02/2015	₡10,300.00	26/02/2015	26/02/2015	Castillo Amador José Mario		X		
294594	04/03/2015	₡10,300.00	04/03/2015	04/03/2015	Castillo Amador José Mario		X		
294597	08/04/2015	₡10,300.00	09/04/2015	09/04/2015	Castillo Amador José Mario		X		
294598	08/05/2015	₡490.00	29/04/2015	29/04/2015	Castro Garro José Alfredo	X			
293421	23/06/2015	₡5,150.00	23/06/2015	23/06/2015	Valverde Granados Cristian			x	
293426	29/06/2015	₡5,150.00	30/06/2015	30/06/2015	Valverde Granados Cristian			x	
293450	18/08/2015	₡5,150.00	18/08/2015	18/08/2015	Valverde Granados Cristian			x	
293451	18/08/2015	₡5,150.00	N.I.	N.I.	Castro Garro José Alfredo				X
293453	20/08/2015	₡5,150.00	20/08/2015	20/08/2015	Mora Aguilar Rodrigo		X		
293484	N.I.	₡5,150.00	N.I.	N.I.	Valverde Granados Cristian				X
293485	29/10/2015	₡5,150.00	N.I.	N.I.	Valverde Granados Cristian			x	
Totales						1	4	4	2

FUENTE: Órdenes Pagos de Pasajes y Viáticos del Área de Salud Desamparados 1

Por otra parte, de ninguno de los “Pasajes y Viáticos” cancelados a través de las “Ordenes de Pago de Viáticos”, se localizó la liquidación correspondiente según es requerido, de acuerdo con la normativa existente.

El Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos, establece:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Artículo 10º.- Presentación de cuentas. El funcionario que haya concluido una gira deberá presentar, dentro de los siete días hábiles posteriores al regreso a su sede de trabajo o a su incorporación a éste, el formulario de liquidación del viaje y hacer el reintegro respectivo en los casos en que proceda, para que la institución pueda, luego de revisar y aprobar la liquidación:

a) Pagar al funcionario el gasto reconocido no cubierto por la suma adelantada.

b) Pagar al funcionario la totalidad del gasto reconocido, en los casos en que éste no haya solicitado y retirado el respectivo adelanto.

c) Exigir al funcionario el reintegro del monto girado de más, cuando se le haya girado una suma mayor a la gastada o autorizada. (...)”

“(...) La cancelación o posposición de una gira, da lugar al reintegro inmediato (dentro del término máximo de tres días), por parte del funcionario, de la totalidad de la suma recibida en calidad de adelanto. Si una vez iniciada una gira, ésta se suspende, el funcionario deberá reintegrar en igual término, las sumas no disfrutadas del adelanto, conforme a la liquidación presentada.

Cuando un funcionario no presente dentro del plazo establecido la respectiva liquidación, la Administración le requerirá su presentación por una única vez, para lo cual dará un término improrrogable de tres días hábiles, vencido el cual, autoriza a la Administración para exigir el reintegro inmediato, por parte del funcionario, de la totalidad de la suma recibida en calidad de adelanto. La Administración regulará la forma de hacer exigible dicho reintegro, de manera formal, previa y general.

La revisión parcial de las copias de las “Órdenes de Pago de Viáticos”, aportadas por los funcionarios al regresar de sus giras, aunado al hecho de que no se realizan liquidaciones de los mismos, ha permitido que en el reverso del formulario, se omitan los requisitos de “Fecha”, “Sello de la Unidad Visitada” y “Firma del Representante de la Unidad”, mediante los cuales se comprueba la presencia en la unidad visitada.

Al no certificarse en forma completa, en el reverso de las “Ordenes Pago de Viáticos, la visita de los funcionarios”, aparte de que se omiten los requisitos propios del formulario, destinados para este fin, se presenta la incertidumbre, respecto a si se utilizaron o no los recursos institucionales adelantados para los fines específicos propuestos.

17. VALIDACIÓN DE DERECHOS

La Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados, entre otras labores que realiza, se dedica a la gestión y control de las actividades relacionadas con “Riesgos Excluidos” –Servicios Médicos prestados a pacientes del Instituto Nacional de Seguros que han sufrido Accidentes de Trabajo y Tránsito; actividades referentes a servicios médicos brindados a pacientes (o sus beneficiarios), asegurados con “Patrono Moroso” ante la Caja Costarricense de Seguro Social y la prestación de servicios médico asistenciales a pacientes “No Asegurados”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

17.1.1 RIESGOS EXCLUIDOS–SERVICIOS MÉDICOS BRINDADOS A PACIENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS CON MOTIVO DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y TRÁNSITO

17.1.2 CUENTAS CONTABLES INSTITUCIONALES ASIGNADAS AL ÁREA DE SALUD DE DESAMPARADOS 1 PARA EL REGISTRO DE SRT Y SOA SUS SALDOS Y EL PROCESO DE CONCILIACIÓN DE LAS SUMAS QUE LA CONFORMAN

17.1.2.1 SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO (SRT)

Según el Balance de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor, al 30 de setiembre 2015, la cuenta contable 128-09-1 “Cuenta por Cobrar Convenio INS Servicios Médicos Riesgos Profesionales –Clínica Marcial Fallas”, mantiene un saldo de ₡6.874.035,05 (seis millones ochocientos setenta y cuatro mil treinta y cinco colones con cinco céntimos).

Para aplicar en el nuevo Sistema Módulo Informático de Facturación Riesgos Excluidos (MIFRE), se creó la cuenta contable 170-09-0 “Cuenta por cobrar INS Convenio Servicios Médicos Riesgos Profesionales –Área de Salud Desamparados 1”; la cual en Balance de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor, al 30 de setiembre 2015, muestra un saldo de ₡19.681.690,53 (diecinueve millones seiscientos ochenta y un mil seiscientos noventa colones con cincuenta y tres céntimos).

17.1.2.2 SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOMÓVILES (SOA)

De acuerdo con el Balance de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor, al 30 de setiembre 2015, la cuenta contable 129-09-8 “INS Convenio Servicios Médicos Accidentes de Tránsito –Clínica Marcial Fallas”, presenta un saldo a cobrar de ₡1.206.630,29 (un millón doscientos seis mil seiscientos treinta colones con veintinueve céntimos)

Para aplicar en el nuevo Sistema Módulo Informático de Facturación Riesgos Excluidos (MIFRE), se creó la cuenta contable 172-09-2 Contrato Servicios Médicos Seguro Obligatorio Automotor– Área de Salud de Desamparados 1”; la cual en Balance de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor, al 30 de setiembre 2015, muestra un saldo de ₡25.414.272,18 (veinticinco millones cuatrocientos catorce mil doscientos setenta y dos colones con dieciocho céntimos).

En relación con el tema de la conciliación de las cuentas contables 128-09-1, 129-09-8, 170-09-0 y 172-09-2, que reúnen las sumas facturadas a cobrar por concepto de servicios prestados a pacientes del Instituto Nacional de Seguros, manifestó la licenciada María Elena Guillén Gamboa, Coordinadora de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1:

“El Área de Contabilidad Operativa, de acuerdo con su programa, convoca a la Encargada de Validación de Derechos del Área de Salud y en conjunto se realiza este proceso.



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

La última conciliación realizada a las cuentas 128-09-1 y 129-09-8, corresponde al mes de mayo 2015, ésta se justifica en oficio SACO-1154-2015 del 03 de julio 2015, firmado por la licenciada María Eugenia Ávila Blanco Encargada de la cuenta por parte de la Subárea de Contabilidad Operativa y la Encargada de Validación de Derechos.”

Cabe indicar que la licenciada Guillén Gamboa, en lo que se refiere al tema de la conciliación de estas cuentas, se refirió únicamente a las cuentas contables creadas antes del funcionamiento del MIFRE (128-09-1 y 129-09-8), no así sobre las partidas 170-09-0 y 172-09-2.

Además, se determinó que la información de los meses de junio, julio y agosto 2015, relacionada con la facturación de servicios facilitados a pacientes relacionados con el Seguro de Riesgos del Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor, en el Área de Salud Desamparados 1, se envió al Área de Gestión de Riesgos Excluidos, dentro de los diez primeros días del mes siguiente, según se establece y conforme se detalla (cuadro 68)

Cuadro 68
Área de Salud Desamparados 1
Facturación Seguro Riesgos de Trabajo y Seguro Obligatorio Automotor
Junio 2015 a Agosto 2015

Mes	Riesgo	Cantidad Facturas	Monto	Oficio de envío	Fecha Recepción AGRE
Junio 2015	SRT	73	¢2,872,842.00	CDMFD-VD-0075-2015 09-07-15	09/07/15
	SOA	62	¢3,798,445.00		
Julio 2015	SRT	112	¢4,346,947.00	CDMFD-VD-0089-2015 07-08-15	10/08/15
	SOA	109	¢6,417,618.00		
Agosto 2015	SRT	103	¢4,268,663.00	CDMFD-VD-00100-2015 09-09-15	09/09/15
	SOA	82	¢4,672,864.00		
Totales		541	¢26,377,379.00		

Fuente: Documentos Unidad Validación Derechos –Área Salud Desamparados 1

La Subnorma de Control Interno para el Sector Público N° 4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas, establece:

“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.”



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

17.1.3 ANÁLISIS FACTURACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS A PACIENTES CON MOTIVO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y DE TRABAJO

De los casos facturados en los meses de junio, julio y agosto 2015, por la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud Desamparados 1, por los servicios médicos prestados a pacientes relacionados con accidentes de tránsito (SOA) y trabajo (SRT), se seleccionaron para análisis treinta y cinco facturas. Luego de realizar el análisis correspondiente, se determinó que para todos los casos, se realizó la segregación de los servicios prestados, la utilización correcta de las tarifas, según el servicio brindado, así como, el cumplimiento de los requisitos propios de la elaboración y aprobación de las facturas de cobro.

Por otra parte, se determinó que respecto a treinta y tres casos, la facturación de los servicios médicos otorgados, no se realizó el día su prestación; situación que se detalla seguidamente.

Cuadro 69
Área Salud Desamparados 1
Facturación Posterior a la fecha de Prestación del Servicio
junio 2015 a Agosto 2015

Paciente	Tipo Accidente	Factura		Fecha Prestación Servicio	Días Fact. Tarde	Monto total
		# 23152015	Fecha			
Anchía Blanco William	SOA	1871080600	01/06/15	29/05/15	3	¢49,025.00
Vargas Ruiz Didier	SOA	1870970600	01/06/15	28/05/15	4	¢46,391.25
Trejos González Laura	SRT	1873270600	03/06/15	25/04/15	39	¢34,760.00
Pinto Cordero Rebeca	SRT	1873260600	03/06/15	21/04/15	43	¢31,803.75
Monge Jiménez Fernando	SRT	1885710600	11/06/15	03/01/15	159	¢20,766.25
Fallas Picado Esteban	SOA	1885730600	11/06/15	02/01/15	160	¢105,748.75
Gamboa Vargas Yulania	SRT	1885210600	11/06/15	01/01/15	161	¢33,481.25
Rojas Ulloa Fabián	SRT	1885310600	11/06/15	01/01/15	161	¢29,405.00
Delgadillo Somarribas William	SRT	1885720600	11/06/15	01/01/15	161	¢27,296.25
Hernández Vásquez Rodolfo	SRT	1942630700	12/07/15	12/01/15	181	¢29,895.00
Amador Vargas Sarita	SRT	1942570700	12/07/15	05/01/15	188	¢38,842.50
Artavia Rodríguez Adrián	SRT	1942590700	12/07/15	05/01/15	188	¢35,325.00
Garro Chávez Ingrid	SOA	1943150700	13/07/15	03/06/15	40	¢46,852.50
Laguna Laguna Ervin	SRT	1942950700	13/07/15	13/01/15	181	¢29,405.00
Flotres Mena Cristopher	SRT	1942940700	13/07/15	09/01/15	185	¢34,378.75
Ríos Mena Armando	SOA	1947290700	15/07/15	24/06/15	21	¢64,285.00
Robleto Treminio Juan	SRT	1952760700	17/07/15	20/02/15	147	¢29,127.50
Chávez Rodríguez Marcial	SOA	1953610700	19/07/15	11/03/15	130	¢68,357.50
Chaverri Castro María	SOA	1963940700	24/07/15	21/06/15	33	¢44,213.75
Romero Chaverri Alice	SOA	1963950700	24/07/15	21/06/15	33	¢33,422.50
Romero Chaverri Gabriel	SOA	1966300700	24/07/15	21/06/15	33	¢20,767.50
Hernández Brown Jermain	SRT	1966810700	25/07/15	01/03/15	146	¢30,776.25
Torres León Danilo	SRT	1984920700	31/07/15	02/05/15	90	¢46,036.25



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Madrigal Rojas Alvin	SRT	1984790700	31/07/15	01/04/15	121	₡36,043.75
Valverde Abarca Pamela	SOA	1987390700	03/08/15	25/04/15	100	₡95,913.75
Valverde Carvajal Ignacio	SOA	1992990700	08/08/15	04/07/15	35	₡73,701.25
Chavez Valverde Branlyn	SRT	2010450800	19/08/15	21/04/15	120	₡41,686.25
Sancho Vargas Randolph	SOA	2013870800	20/08/15	13/06/15	68	₡57,668.75
León Calvo Julio	SRT	2012520800	20/08/15	25/04/15	117	₡26,161.25
Mendoza Castillo Felipe	SRT	2012670800	20/08/15	23/04/15	119	₡32,968.75
Chavez Arguedas Rosangel	SRT	2017160800	23/08/15	11/05/15	104	₡38,095.00
Araya Bermúdez Orlando	SRT	2020040800	25/08/15	04/05/15	113	₡45,538.75
Fernández Carvajal Lizbeth	SRT	2028380800	27/08/15	21/04/15	128	₡55,286.25
TOTAL						₡1,433,426.25

Fuente: Documentación Riesgos Excluidos –Validación de Derechos Área Salud Desamparados.

Conforme se refleja en el cuadro anterior, los atrasos en el registro oscilan entre los tres y ciento ochenta y ocho días y el monto de las facturas es de ₡1.4 millones.

La Norma de Control Interno para el Sector Público 4.4) Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuesta.(...)”

Además, en la subnorma 4.4.1) Documentación y registro de la gestión institucional, se dispone:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

El mismo documento, la Subnorma 4.5.1 Supervisión constante, establece:

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



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

17.2 GESTIÓN DE FACTURAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL MÓDULO INFORMÁTICO DE FACTURACIÓN DE RIESGOS EXCLUIDOS (MIFRE)

17.2.1 FACTURAS POR SEGURO RIESGOS DEL TRABAJO CANCELADAS POR EL INS, PENDIENTES DE LIQUIDAR EN EL MÓDULO MIFRE

Según consulta en el “Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos”, con la colaboración de funcionarios del Área de Gestión de Riesgos Excluidos, de la facturación correspondiente a servicios brindados por esta Área de Salud a pacientes, por concepto accidentes referentes de Riesgos de Trabajo, en principio, se muestran quince casos, cuyo pago realizó el Instituto Nacional de Seguros, que mantienen un pendiente de \$5,755,131.00 (cinco millones setecientos cincuenta y cinco mil ciento treinta y un colones sin céntimos), que al 12 de noviembre 2015, correspondiente a facturas que aún no han sido liquidadas (cuadro 70)

Cuadro 70
Área de Salud de Desamparados 1
Facturas Canceladas por el INS
Pendientes de Liquidar en el Módulo MIFRE
Al 12 de Noviembre 2015

Depósito			Pendiente Liquidación
#	Fecha	Monto	
747036591214	09/12/2014	₡3,079,510.00	₡294,885.00
747084850215	12/02/2015	₡204,708.00	₡204,708.00
688146010513	22/05/2013	₡2,273,756.00	₡139,617.00
707057910915	29/09/2015	₡3,591,317.00	₡3,591,317.00
747036650914	02/09/2014	₡3,304,401.00	₡28,276.00
747074621114	06/11/2014	₡2,689,354.00	₡49,958.00
747097610915	16/09/2015	₡74,523.00	₡74,523.00
7470053870114	23/01/2014	₡2,544,327.00	₡509,725.00
747081781015	133-10-15	₡186,834.00	₡186,834.00
747066560115	08/01/2015	₡272,733.00	₡48,481.00
7470036930715	28/07/2015	₡2,536,895.00	₡149,984.00
747058690915	10/09/2015	₡253,392.00	₡253,392.00
747053900415	16/04/2015	₡121,550.00	₡121,550.00
747042240415	28/04/2015	₡308,649.00	₡53,175.00
747033780115	16/01/2015	₡2,366,286.00	₡48,706.00
Totales		₡23,808,235.00	₡5,755,131.00

Fuente: Módulo MIFRE



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

En el documento denominado “Manual de Usuario del Sistema Registro de Facturas por Servicios Médicos- Módulo de Riesgos Excluidos, en el aparte “Liquidación”, bajo el título “Pago total de factura” explica:

“Cuando una factura es cancelada por la aseguradora por el monto exacto correspondiente a la factura generada en el centro médico, debe registrarse un pago total de la factura a través de la pantalla de Liquidación.

Para registrar un pago total se debe seleccionar la columna Total, luego seleccionar en el combo el depósito con el cual se recibió el pago de la factura y posteriormente presionar el botón aplicar:

Una vez realizado lo anterior se procederá a cambiar la situación de la factura para que corresponda a CANCELADA, se realizan los movimientos contables registrando el ingreso por recaudación y se deduce el monto pendiente de liquidar del depósito seleccionado. Si la cancelación se realizó sin problema se mostrará el mensaje Lista Facturas por Liquidar.”

17.2.2 FACTURAS DE SRT Y SOA DEVUELTAS POR EL INS PENDIENTES DE INVESTIGACIÓN Y DEPURACIÓN EN EL MÓDULO MIFRE

De conformidad con la consulta realizada en el “Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos”, con la colaboración de un funcionario del Área de Gestión de Riesgos Excluidos, de la facturación correspondiente a servicios brindados por esta Área de Salud a pacientes, por concepto accidentes referentes de Riesgos de Trabajo y Accidentes de Tránsito, al 12 de noviembre 2015, existen ochenta y siete facturas, devueltas por el Instituto Nacional de Seguros, por diferentes razones, entre ellas, errores de confección. Respecto a las mismas, la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, debe realizar la investigación correspondiente, descargarlas del sistema las que definitivamente no van a ser canceladas por el INS; caso contrario, subsanar los errores y proceder de nuevo a su envío para gestionar el cobro de los servicios brindados.

A manera de ejemplo, de ochenta y siete facturas correspondientes al Área de Salud de Desamparados 1 que deben investigarse y que a la fecha no se ha resuelto su situación, se detallan diez casos (cuadro 71)

Cuadro 71
Área de Salud de Desamparados 1
Facturas del INS Devueltas
Pendientes de ser Descargadas del MIFRE
Al 12 de Noviembre 2015

Factura	Monto	Riesgo	Estado
231520150100 163764/1	₡34,533.00	SOA	Error Confección SOA
231520150100 163763/1	₡32,689.00	SOA	Error Confección SOA
231520150100 163762/1	₡48,046.00	SRT	Error Confección RT
231520150100 163595/1	₡95,071.00	SOA	Error Confección SOA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

231520150100	163559/1	₡51,700.00	SRT	Error Confección RT
231520150100	163039/2	₡29,583.00	SRT	Error Confección RT
231520150100	161274/1	₡32,959.00	SRT	Error Confección RT
231520130200	047488/1	₡41,618.00	SRT	Error Confección RT
231520130200	047477/1	₡41,071.00	SRT	Error Confección RT
231520130200	047183/1	₡42,695.00	SRT	Error Confección RT
Total		₡449,965.00		

Fuente: Módulo MIFRE

Nota: Información corresponde a diez registros de un total de ochenta y siete en este estado.

La totalidad de los casos pendientes de investigación, se resume en el Anexo 1, adjunto a este informe.

En el documento "Manual de Usuario del Sistema Registro de Facturas por Servicios Médicos-Módulo de Riesgos Excluidos, en el aparte "Seguimiento", se indica:

"Esta pantalla constituye una de las partes principales dentro del proceso de cobro de facturas por servicios médicos, ya que desde ésta se podrá dar seguimiento a todas aquellas facturas que la aseguradora ha devuelto y por lo tanto el pago de la misma no ha sido recibido.

A través de este módulo se podrán realizar las siguientes acciones: Anular la factura,

Reanudar el cobro de la factura o bien Descargar el monto de la factura de la Contabilidad".

18. SERVICIOS MÉDICOS PRESTADOS A PACIENTES ASEGURADOS CON PATRONOS EN ESTADO DE MOROSIDAD ANTE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

18.1 ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS BRINDADOS

Del total de facturas emitidas por concepto de servicios médicos a asegurados por medio de patronos que se encuentran morosos con la Caja Costarricense de Seguro Social (o a sus beneficiarios), brindados durante los meses de setiembre 2015 y octubre 2015, se seleccionaron para análisis un total de treinta y cuatro, determinándose, en varios casos el registro tardío de los servicios, que para la mayoría de los casos analizados, se omitieron el nombre del funcionario que elaboró la factura (32 casos), el sello de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud (22 casos) y la firma de quien elaboró la factura (23 casos).

Además, para catorce casos, se realizó la facturación de los servicios facilitados en forma tardía, para un caso, en primera instancia, se facturaron los servicios médicos brindados a la paciente Rebeca Agüero Agüero, utilizando costos inferiores y para tres casos, se facturaron parcialmente los servicios prestados.



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

18.2 REGISTRO INOPORTUNO DE LOS SERVICIOS MÉDICOS BRINDADOS

Seguidamente se detallan los casos facturados tardíamente en setiembre y octubre 2015, a patronos en estado de morosidad, con motivo de los servicios prestados a trabajadores suyos o sus beneficiarios.

Cuadro 72
Área Salud Desamparados 1
Facturación Tardía Servicios Brindados –Patrono Moroso
Setiembre 2015 a Octubre 2015

Factura			Patrono	Fecha Prestación Servicio	Fecha Prestación VRS Facturación –Días–
Número	Fecha	Monto			
0902574	18/09/15	₡27,012.50	Bonilla Mora Pedro Álvaro	10/9/15	8
0903781	26/09/15	₡28,142.50	Miranda Corrales Luis Jairo	25/9/15	1
0903789	26/09/15	₡32,428.75	Meikan P. Cuatro S.R.L.	24/9/15	2
0903780	26/09/15	₡29,793.75	El Pan Nuestro de Incarvel S.A.	22/9/15	4
0903813	26/09/15	₡58,957.50	Kapuas Internacional S.A.	18/9/15	8
100328	02/10/15	₡37,146.25	Muñoz Fuentes José	26/9/15	6
1002745	18/10/15	₡28,932.50	B pack Industrial SA	15/10/15	3
1002731	18/10/15	₡27,300.00	Tinas y Jacuzzi Barboza S.A.	13/10/15	5
1002725	18/10/15	₡21,596.25	Brenes Trigueros Kimberly	12/10/15	6
1002733	18/10/15	₡30,565.00	Jara Bolaños Michael	9/10/15	9
1002720	18/10/15	₡23,497.50	Obregón Gómez Michael	8/10/15	10
1002711	18/10/15	₡33,700.00	Chantre Rivera Fabián	2/10/15	16
1004995	21/10/15	₡32,325.00	Grupo Mesotec S.A.	19/10/15	2
1102395	30/10/15	₡23,493.75	Morales Leandro Ronald	19/10/15	11
Total		₡434,891.25			

Fuente: Facturas físicas por servicios a beneficiarios Patrono Moroso. Unidad de Validación de Derechos.

Según se muestra anteriormente, el Área de Salud de Desamparados 1, facturó a catorce patronos morosos, los servicios médicos prestados a sus empleados (o sus beneficiarios), un total de ₡434.891,00 (cuatrocientos treinta y cuatro mil ochocientos noventa y un colones con veinticinco céntimos), lo cual realizó en fecha posterior a su prestación, en períodos que oscilan entre uno y dieciséis días.

La Subnorma 5.6.2) de Control Interno en el Sector Público, Oportunidad, establece:

“Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.”



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

18.3 FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS OTORGADOS UTILIZANDO COSTOS DIFERENTES

El 24 de setiembre 2015, mediante la factura Médica N° 231520150903786, se facturaron al patrono Agüero Agüero Rebeca, número patronal 0-111450311-999-001 (Trabajadora Independiente), los servicios médicos iniciados ese día, prestados a la trabajadora Rebeca Agüero Agüero, cédula de identidad 1-1145-0311, según el siguiente detalle:

Cuadro 73
Área Salud Desamparados 1
Detalle de Prestaciones otorgadas a Rebeca Agüero Agüero-Patrono Moroso
24 al 15 de Setiembre 2015

Cantidad	Descripción de Servicio	Precio Unitario	Gastos ADM -25%-	Monto Total
1	Consulta General en Urgencias	¢17,277.00	¢4,319.25	¢21,596.25
1	Clínica Marcial Fallas CT4 Costo Receta (cupón)	¢1,506.00	¢376.50	¢1,882.50
1	Costo Emergencia en Sala de Observación Costo de Cuarta Hora en Adelante	¢16,315.00	¢4,078.75	¢20,393.75
1	Gastroenterología C.P.R.E. Terapéutico - Procedimiento Completo	¢660,965.00	¢165,241.25	¢826,206.25
Total				¢870,078.75

Fuente: Factura médica N° 23152015090903786 de 24 de setiembre 2015.

De acuerdo con el cuadro anterior, en lo relacionado con el servicio “Costo emergencia en Sala de Observación Costo de la Cuarta Hora en Adelante”, se aplicó la tarifa ¢16.315,00, según el “Modelo Tarifario –II Semestre 2015”, incluida en el Capítulo “Tarifas aplicables en Hospitales y Áreas de Salud con nivel especializado” de dicho modelo, Aparte, “COSTO DE EMERGENCIA EN SALA DE OBSERVACIÓN”, según se detalla.

Cuadro 74
Modelo Tarifario
Costo Emergencia en Sala de Observación (*)**
II Semestre 2015

Descripción	Costo
Costo de la primera hora	¢83,095.00
Costo de la segunda hora	¢17,715.00
Costo de la tercera hora	¢14,925.00
Costo de la cuarta hora en adelante	¢16,315.00

Fuente: Modelo tarifario segundo semestre 2015

(*):** El costo total a cobrar será la sumatoria del costo por hora, según el número de horas que el paciente permanezca en la sala de observación.

Como se puede observar, se hace una aclaración para efectos de la aplicación de este grupo de tarifas.



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

Por otra parte, en lo referente al servicio brindado, denominado “Gastroenterología C.P.R.E. Terapéutico - Procedimiento Completo”, se tasó con base en una anotación a bolígrafo en la “Hoja de Puerta” de Urgencias del Área de Salud Desamparados 1, agregada al “Tratamiento” prescrito por el doctor Rodolfo Leyva Montero (código #5868), relacionada con una pregunta que la funcionaria de la Unidad de Validación de Derechos, hizo a un funcionario médico de esa Área de Salud, cuyo texto es el siguiente: *“Se consulta Dr. Madrigal y me indica utilizar para el lavado gástrico y más C.P.R.E. Terapéutico Procedimiento Completo”*. No obstante que se presume, la observación fue anotada por la funcionaria de la Unidad de Validación de Derechos que laboró en el turno de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., no se registra ni el nombre ni la firma correspondiente.

18.4 FACTURACIÓN PARCIAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

De acuerdo con la revisión efectuada, a los pacientes, beneficiarios de los asegurados directos, relacionados con patronos morosos, Ileana Acuña Varela y Wiberth Cordero Salazar; así como al asegurado Omar Chinchilla Mora, se les facturó menos medicamentos de los prescritos, según la respectiva hoja de puerta.

A la hija de la asegurada Acuña Varela, se le prescribió tres medicamentos (motrín, imipramina y famotidna); sin embargo se facturó sólo una receta.

Al hijo del asegurado Cordero Salazar, se le recetó dos medicamentos (clorfenamina y prednisolona); no obstante se facturó sólo una receta.

Por otra parte, al asegurado Chinchilla Mora, se le prescribieron dos inyectables intramusculares; sin embargo, se facturó sólo una.

En el cuadro siguiente se ilustra la situación planteada.

Cuadro 75
Área Salud Desamparados 1
Facturación Parcial de Servicios Brindados
Setiembre 2015 a Octubre 2015

Factura			Patrono	Paciente	Detalle Servicios Facturados
Número	Fecha	Monto			
0903065	15/09/15	₡1,882.50	Ronin PMI Excutive Proteccion S.A.	Hija de asegurada Ileana Acuña Varela	Un cupón de receta-Clínica Marcial Fallas
0903064	15/09/15	₡1,882.50	Cordero Salazar Wilberth	Hijo de asegurado Wilberth Cordero Salazar	Un cupón de receta-Clínica Marcial Fallas
902572	15/09/15	₡3,533.75	Chinchilla Segura Omar	Asegurado Omar Chinchilla Mora.	Una inyectable intramuscular
Total		₡7,298.75			

Fuente: Facturas físicas por servicios a beneficiarios Patrono Moroso. Unidad de Validación de Derechos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

De conformidad con lo anterior, inicialmente se dejó de facturar un total de ₡9.181,25 (nueve mil ciento ochenta y un colones con veinticinco céntimos), cantidad que considera el 25% por concepto de gastos administrativos.

El “Modelo Tarifario del II Semestre 2015 –Modificado”, en lo que respecta a tarifas aplicables en Hospitales y Áreas de Salud con nivel especializado, en el aparte “Costo Emergencia en Sala de Observación, detalla los costos, en forma escalonada, según el número de horas por el uso de las mismas, según se indica:

*“Costo Emergencia en Sala de Observación ***”*

Costo de la primera hora ₡ 83.095

Costo de la segunda hora ₡ 17.715

Costo de la tercera hora ₡ 14.925

Costo de la cuarta hora en adelante ₡ 16.315

**** El costo total a cobrar será la sumatoria del costo por hora, según el número de horas que el paciente permanezca en la sala de observación.”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

18.5 SERVICIOS BRINDADOS A ASEGURADOS POR MEDIO DE PATRONOS MOROSOS CON LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL PENDIENTES DE FACTURAR INSTITUCIONALMENTE

De conformidad con la revisión de documentos que originaron la prestación de servicios médicos a asegurados de “Patronos Morosos” o sus beneficiarios, entre el 01 de setiembre 2015 y el 29 de octubre 2015, se determinó la existencia de treinta y siete casos pendientes de registro institucional por medio de su página Web, Módulo “Validación de Derechos”, Submódulo Registro Facturas por Servicios Médicos (cinco de setiembre y treinta y dos de octubre 2015). Al cuantificar esta cantidad de casos, considerando únicamente el costo de la “Consulta General den Urgencias –Valoración”, ₡17.277,00 más gastos administrativos, resulta un total de ₡799.061,25 (setecientos noventa y nueve mil sesenta y un colones con veinticinco céntimos); el mismo puede variar, debido a que adicional a la consulta es posible que deban incorporarse sumas por otros servicios como recetas e inyectables.

Manifestó la Coordinadora de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud Desamparados 1, que las situaciones determinadas por esta Auditoría, esencialmente se deben a las múltiples actividades que se realizan, así como la gran cantidad de pacientes que acuden especialmente al en el Servicio de Emergencias del Área de Salud y que requieren de los trámites que desarrolla la Unidad, situación que provoca que funcionarias a cargo, deban desempeñarse durante las veinticuatro horas, en diferentes turnos.

La Norma de Control Interno para el Sector Público 4.4) Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuesta.(...)”

También, la Subnorma 4.5.1 del mismo cuerpo normativo, Supervisión Constante, señala:

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



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

19. SERVICIOS MÉDICOS PRESTADOS A PACIENTES NO ASEGURADOS

19.1 FACTURACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS, REGISTRO CONTABLE, CONCILIACIÓN Y GESTIÓN DE COBRO

Según el “Listado de Facturas a No Asegurados Pendientes de Pago”, elaborado por funcionarios de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, a partir de las facturas confeccionadas por servicios médicos prestados desde el 29 de diciembre 2014 hasta 16 de noviembre 2015 a pacientes “No Asegurados”, el total facturado es de ₡595.561.778,39 (quinientos noventa y cinco millones quinientos sesenta y un mil setecientos setenta y ocho colones con treinta y nueve céntimos); monto que se desglosa seguidamente.

Cuadro 76
Área de Salud de Desamparados 1
Facturas a "No Asegurados" Pendientes de Pago
Período: 2005 – 2015

AÑO	MONTO
2015	116,047,958.32
2014	99,659,974.00
2013	99,059,687.50
2012	54,212,488.25
2011	70,414,005.00
2010	66,378,686.50
2009	40,674,857.12
2008	14,590,009.55
2007	17,433,245.09
2006	8,088,777.16
2005	7,192,754.91
2004	1,809,334.99
TOTAL	595,561,778.39

FUENTE: Validación de Derechos Área Salud
Desamparados 1

Según el “Manual Descriptivo de Cuentas Contables”, en la cuenta de Mayor 137-00-0 “Cuentas Por Cobrar Servicios Médicos”, se registran las sumas que por concepto de servicios médicos hospitalarios, se deben cobrar a pacientes “No Asegurados”, de acuerdo con el modelo tarifario de la Institución; de las cuentas asignadas a cada unidad ejecutora, ninguna corresponde al Área de Salud de Desamparados 1, por lo que en el “Balance Mensual de Movimientos y Saldos de Cuentas de Mayor” a setiembre 2015, no se localizan sumas registradas a cobrar, por las facturas elaboradas en el Área de Salud de Desamparados 1 y lógicamente no es posible la ocurrencia del proceso de conciliación de registros.



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

En relación con los temas de la falta de registro contable la facturación de servicios médicos brindados a pacientes “No Asegurados”, conciliación, gestión de cobro de lo facturado y el cobro de los servicios en efectivo, la licenciada María Elena Guillén Gamboa, Coordinadora de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud Desamparados 1, manifestó:

Registro contable:

“No Se envía información a la Contabilidad de Oficinas Centrales para el registro de lo facturado a No Asegurados.

Dado el volumen de facturación se enviaban a la Sucursal, actualmente se realizan listados pero están pendientes de enviar a la Dirección de Coberturas, Área de Coberturas Especiales, porque los devolvían aduciendo que no los podían revisar.”

Conciliación:

“No se han realizado conciliaciones al respecto.”

Gestión de Cobro:

“Por medio de la Página de la Caja, en el Módulo de Validación, a determinada fecha se revisa el estado de las facturas a No Asegurados. Al 08 de mayo 2015, se ha revisado el estado de las facturas a No Asegurados, del año 2004 hasta 2011, excepto agosto 2011.

Directamente con el paciente a quien se le facturaron servicios, no se realiza gestión ninguna de cobro.”

Pago en efectivo de servicios:

“Respecto a la facturación a “No Asegurados”, si el paciente paga total o parcialmente, se reciben pagos por Tarjeta de Crédito y en efectivo por los servicios; se prepara un “Comprobante Recibo de Ingresos de Caja”, luego el Encargado de Caja Chica, prepara un Comprobante de Ingreso en SICO y realiza el depósito en la Sucursal de Desamparados (...)”

Para efectos de verificar el proceso mencionado por la licenciada Guillén Gamboa, con base en la facturación a pacientes “No Asegurados”, con motivo de servicios médicos prestados de setiembre 2015, se revisaron las acciones realizadas respecto a los dieciséis casos de facturas anuladas, cuyo motivo es la cancelación de los servicios en efectivo; a continuación se detallan esos casos.



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

Cuadro 77
Área de Salud Desamparados 1
Facturas anuladas por Cancelación de Servicios en Efectivo
Setiembre 2015

Factura			Anulación		Observaciones
#	Fecha	Monto	Fecha	Motivo	
116229	04/09/2015	¢21,596.21	04/09/2015	Canceló con recibo 00415	Se verificó que con motivo de los recibos de caja, se elaboró el "Comprobante de Ingreso" en el Sistema Integrado de comprobantes "SICO", por los montos aportados
116265	06/09/2015	¢21,596.21	09/09/2015	Canceló con recibo 00416	
116308	09/09/2015	¢21,596.21	09/09/2015	Canceló con recibo 00421	
116309	09/09/2015	¢21,596.21	09/09/2015	Canceló con recibo 00418	
116318	09/09/2015	¢21,596.21	19/09/2015	Canceló con recibo 00429	
116334	11/09/2015	¢21,596.21	16/09/2015	Canceló con recibo 00426	
116365	12/09/2015	¢21,596.21	16/09/2021	Canceló con recibo 00429	
116389	13/09/2015	¢21,596.21	24/09/2015	Canceló con recibo 00432	
139114	15/09/2015	¢21,596.21	15/09/2015	Canceló con recibo 00423	
139140	16/09/2015	¢21,596.21	22/09/2015	Canceló con recibo 00430	
139178	19/09/2015	¢21,596.21	25/09/2015	Canceló con recibo 00434	
139194	20/09/2015	¢21,596.21	11/10/2015	Canceló con recibo 00430	
139196	20/09/2015	¢21,596.21	23/09/2015	Canceló con recibo 00430	
139240	23/09/2015	¢21,596.21	25/09/2015	Canceló con recibo 00433	
139321	27/09/2015	¢21,596.21	27/09/2015	Canceló con recibo 00435	
139322	27/09/2015	¢21,596.21	09/10/2015	Canceló con recibo 00430	

Fuente: Facturación a No Asegurados. Validación Área Salud Desamparados 1

19.2 FACTURAS POR SERVICIOS MÉDICOS ANULADAS

La facturación por concepto de servicios médicos a pacientes "No Asegurados", del mes de setiembre 2015 en el Área de Salud Desamparados 1 fue de ¢11.014.076,10 (once millones catorce mil setenta y seis colones con diez céntimos), suma que incluye un 25% por "Gastos Administrativos" y corresponde a 520 facturas. De ese total de facturas se anularon, por diferentes motivos (presentación de documentos, cancelación de los servicios, corresponde al INS, error de confección, entre otros), 131 documentos, que totalizan ¢2.829.108,75 (dos millones ochocientos veintinueve mil ciento ocho colones con setenta y cinco céntimos).

Se verificó que una vez facturados los servicios médicos a pacientes "No Asegurados", al anularse las facturas por cualquier motivo, el monto de las mismas no se rebaja del "Registro de Facturas de Cobro" elaborado por la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud Desamparados 1. Este control, en la columna que agrupa el monto de la factura, está subdividida en "Monto Inicial" y "Pendiente de Pago", verificándose que ambos totales, al final del mes de setiembre 2015, son coincidentes; situación que demuestra la no deducción de la cantidad que representa las facturas anuladas, según se detalló.



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

19.3 ANÁLISIS DE LAS FACTURAS POR SERVICIOS MÉDICOS BRINDADOS A PACIENTES NO ASEGURADOS

Del total de facturas que sustentan el “Listado de Facturas a No Asegurados”, se seleccionaron para análisis, treinta casos del mes de setiembre 2015, determinándose que en todos los casos se aporta la dirección de residencia y número de teléfono; se muestran firmas del paciente y del responsable de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud y sello de esa Unidad; la factura física está incluida en el “Listado de Facturas de Cobro a No Asegurados” y los montos utilizados para facturar los servicios prestados, corresponden a los establecidos en el Modelo Tarifario, según el período que se trate e incorporan el 25% adicional por concepto de “Gastos Administrativos”, conforme está dispuesto en dicho documento.

Respecto a tres de los casos facturados, los pacientes presentaron los documentos pertinentes, mediante los cuales demostraron estar al día con sus obligaciones ante la Caja Costarricense de Seguro Social, procediendo el representante de la Unidad de Validación del Área de Salud a anular las facturas confeccionadas en su oportunidad.

El documento “Normas de Control Interno para el Sector Público, estatuye:

Subnorma 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece:

Subnorma 4.5.1 Supervisión constante

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

El cuarto Principio de Contabilidad Aplicable al Sector Público Costarricense”, dispone:

“Todos los hechos de carácter contable deben ser registrados en oportuno orden cronológico en el que se produzcan éstos, sin que se presenten vacíos, lagunas o saltos en la información registrada.

Con este principio se procura garantizar que todas las operaciones tramitadas se den en forma ordenada, quedando debidamente justificada la información registrada en los diferentes sistemas auxiliares y procesos contables de manera secuencial, permitiendo una transparencia en los sistemas.”



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

La cantidad restringida de recurso humano en la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud Desamparados 1 y la falta de una mejor supervisión por parte de los superiores de la Unidad, respecto a las labores que se desarrollan, originan las debilidades determinadas al realizar la presente evaluación, relacionadas con Riesgos Excluidos (servicios médicos prestados a pacientes del INS, con motivo de Accidentes de Tránsito y Accidentes de Trabajo), servicios médicos prestados a pacientes (o sus beneficiarios), afiliados con “Patronos Morosos” ante la Caja y servicios médicos brindados a pacientes “No Asegurados”. Dichas deficiencias, en forma general se refieren a la falta conciliación de registros (Riesgos Excluidos y No Asegurados), facturación de servicios médicos por riesgos excluidos, facturados en forma retrasada, respecto a la fecha de atención; facturas por riesgos excluidos pendientes de liquidar y otras devueltas, sin investigar y depurar, en nuevo sistema MIFRE; respecto a servicios médicos a pacientes (o sus beneficiarios), afiliados con patronos morosos con la Caja, registro inoportuno de facturas, servicios prestados sin facturar y por ende sin registrar institucionalmente, facturación de servicios utilizando costos diferentes y facturaciones parciales por; débil gestión de cobro sobre facturas a pacientes “No Asegurados”; solicitud de registro contable pendiente, respecto a la deuda facturada a pacientes “No Asegurados”.

Al ocurrir las debilidades determinadas en la presente evaluación, la gestión global de los temas relacionados con servicios médicos prestados en el Área de Salud de Desamparados 1, a pacientes con motivo de “Riesgos Excluidos”, a asegurados con “Patronos Morosos” y “No Asegurados, no existe garantía de que las actividades que se han generado son razonables, viéndose afectadas en aspectos relacionados con oportunidad de los registros, integridad de la información que involucran, imposibilidad de enmendar errores que se detectaren al conciliar, una gestión de cobro muy limitada para casos de “No Asegurados”, corrección de las cifras que integran los registros, verificación de la documentación justificante, referente a las transacciones llevadas a cabo.

SOBRE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

20. SOBRE LA REVISIÓN DE PLUSES SALARIALES Y PLANILLA AMPLIADA

Se registran inconsistencias en pagos de pluses salariales y empleo de tiempo extraordinario de forma permanente.

20.1 Sobre el pago de Tiempo Extraordinario

En el Área de Salud de Desamparados 1, se trabajan horas extras de forma permanente y no de manera excepcional tal y como lo establecen las normas, evidenciándose un crecimiento promedio de 18.10% en las partidas relacionadas al tiempo extraordinario del período 2012 al 2014 (cuadro 78).



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

CUADRO 78
COMPORTAMIENTO PARTIDAS DE TIEMPO EXTRAORDINARIO
ÁREA DE SALUD DE DESAMPARADOS 1
PERIODO DICIEMBRE 2012-2014

Partida	Descripción	2012	2013	2014	Porcentaje Crecimiento
2021	Tiempo Extraordinario	₡345,056,717.93	₡189,585,208.71	₡201,852,501.20	-41.50%
2025	Días Feriados	₡38,724,157.82	₡36,058,750.95	₡41,612,207.53	7.46%
2027	Extras Corrientes Médico	₡207,525,648.42	₡230,725,765.19	₡221,450,414.68	6.71%
2022	Recargo Nocturno	₡103,045,109.26	₡213,516,456.14	₡205,808,600.26	99.73%
Total		₡694,351,633.43	₡669,886,180.99	₡670,723,723.67	18.10%

Fuente: Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias- CITRIX

En el análisis del Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias, se evidenció que durante el período de diciembre 2012 - 2014, en el Área de Salud de Desamparados 1, la partida que registra mayor crecimiento es la 2022 Recargo Nocturno (99.73%), equivalente a ₡102.763.491,00 (ciento dos millones, setecientos sesenta y tres mil, cuatrocientos noventa y un colones netos) en comparación con el gasto del periodo 2012.

En el Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario en el apartado 1.2 “Condiciones para el pago de tiempo extraordinario”, se establece lo siguiente:

“(...) Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública. (...)”

En la Circular DCRH-0120-2005, del 24 de enero 2005, “Recordatorio Disposiciones Tiempo Extraordinario”, se establece lo siguiente:

“Para su conocimiento y con el fin de que se tomen las medidas internas correspondientes, me permito transcribir del citado Informe, el inciso j) del punto 2.1.1., el cual textualmente establece lo siguiente:

“ j) La provisión presupuestaria por “tiempo extraordinario” en el entendido de que esa Administración es responsable de garantizar que la jornadas extraordinarias y su retribución, se rijan por la normativa pertinente, impidiendo con ello la consolidación de jornadas extraordinarias permanentes que desnaturalicen la figura de tiempo extraordinario (...)”.

Derivado de lo anterior, esta Dirección Corporativa, estima oportuno recordarles la conveniencia institucional de aplicar el tiempo extraordinario, ajustándose en sentido estricto a las disposiciones que para tales efectos existen en la Institución, entre ellas, las contempladas en el punto 1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario, del capítulo de Disposiciones Generales, del documento denominado “Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario” a saber:



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

“(...) Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario, como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública (...)”.

La situación descrita obedece a que la Administración Activa utiliza el tiempo extraordinario para la atención de los servicios que no tienen cobertura con jornadas ordinarias, para garantizar la continuidad en la atención de pacientes.

En entrevista realizada el 11 de junio 2015 a la M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, indicó:

“Aquí se sustituye todo, a fin de no dejar desatendido a los pacientes. Además por la necesidad de los servicios, alegan que se requiere de tiempo extraordinario”.

El efecto de que se laboren horas extras de manera permanente y no como lo definen las normas de manera excepcional, ocasiona que se conviertan en una práctica usual en los centros de salud, lo cual en consecuencia provoca incrementos en las partidas de tiempo extraordinario afectando las finanzas institucionales.



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

20.2 Revisión del Pago de los Pluses Salariales

De conformidad con las verificaciones ejecutadas por esta Auditoría a la planilla salarial, existen inconsistencias en pagos de pluses salariales:

20.2.1 Sobre el pago de Dedicación Exclusiva y Carrera Profesional en puestos no profesionales

De la revisión de la partida de Dedicación Exclusiva, se determinó el pago a 11 funcionarios nombrados en perfiles no profesionales por ₡8.467.737,74 (ocho millones cuatrocientos sesenta y siete mil setecientos treinta y siete colones con setenta y cuatro céntimos) y de Carrera Profesional por ₡600.031,06 (seiscientos mil, treinta y un colones con seis céntimos) a 10 funcionarios nombrados en perfiles no profesionales (cuadros 79 y 80). Aspecto que debe ser sujeto a un seguimiento efectivo por parte de la Administración.

CUADRO 79
PAGO DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA EN PUESTOS NO PROFESIONALES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
PERIODO ENERO- JUNIO 2015

Nombre del puesto	Nombre del funcionario	Total
Asistente Técnico en Atención Primaria	Jiménez Chavarría Julianna	₡583,400.00
Asistente de REDES	Salas Morales Navila	₡545,242.80
Auxiliar de Enfermería	Darte Baltodano Ana Lorena	₡790,644.15
Auxiliar de Enfermería	Arguedas Rojas Laura	₡2,424,219.32
Auxiliar de Enfermería	Herrera Campos Stephanie Patricia	₡1,279,719.0
Auxiliar de Enfermería	Leal Martínez Nacira	₡811,159.95
Auxiliar de Enfermería	Hernández Navarro María Isabel	₡91,582.60
Técnico de REDES 3	Valverde Cordero Victoria Eugeni	₡285,872.35
Técnico en Administración 3	Jiménez Chavarría Julianna	₡892,320.0
Técnico en Administración 5	Alvarado Rivera Kenneth	₡566,623.75
Técnico en Equipo Médico Hospitalario 2	Molina Calderón Luis Felipe	₡196,953.75
Total		₡8,467,737.74

Fuente: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1.

CUADRO 80
PAGO DE CARRERA PROFESIONAL EN PUESTOS NO PROFESIONALES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
PERIODO ENERO- JUNIO 2015

Nombre del puesto	Nombre del funcionario	Total
Asistente de REDES	Salas Morales Navila	₡44,568.00
Asistente Técnico en Administración 4	Padilla Ureña Lizbeth	₡101,471.80
Auxiliar de Enfermería	Duarte Baltodano Ana Lorena	₡64,729.70
Auxiliar de Enfermería	Arguedas Rojas Laura	₡197,372.59
Auxiliar de Enfermería	Herrera Campos Stephanie Patricia	₡62,607.47
Auxiliar de Enfermería	Leal Martínez Nacira	₡48,812.55
Técnico de REDES 3	Valverde Cordero Victoria Eugenia	₡27,589.70
Técnico de Salud en farmacia I	Quesada Garro Karla Vanessa	₡2,475.00
Técnico en Administración 5	Alvarado Rivera Kenneth	₡32,497.50
Técnico en Equipo Médico Hospitalario 2	Molina Calderón Luis Felipe	₡17,906.75
Total		₡600,031.06

Fuente: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1.



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

20.2.2 Pago de Disponibilidad de Jefaturas a funcionarios nombrados en perfiles que no son jefatura

La Licda. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Oficina de Gestión Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, mediante oficio A CDMFD N° 356-2015 del 09 de octubre 2015, señaló los nombres de los funcionarios que son jefaturas y coordinadores de servicios.

En la revisión de la partida de disponibilidad de jefaturas, se determinó el pago durante el periodo 2015 de ₡65.628,70 (sesenta y cinco mil, seiscientos veintiocho colones con setenta céntimos) a funcionarios nombrados en perfiles que no son de jefatura -Sibaja Quesada Ricardo, Profesional 1, y Molina Calderón Luis Felipe, nombrado como técnico en Equipo Médico Hospitalario 2-.

Al respecto la M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Desamparados 1 indicó que en el caso del técnico en equipo médico hospitalario, ha hecho ascensos como Profesional 2 en la plaza del Jefe de ingeniería, mientras que en el caso de profesional 1 corresponde al compañero Ricardo Sibaja Quesada, quien realiza ascensos como Jefe de Recursos Humanos.

20.2.3 Pago de Tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización

En la revisión de la planilla ampliada, durante el período Enero a Junio 2015, cinco funcionarios con cargo de jefatura y/o coordinadores, recibieron remuneración por tiempo extraordinario por ₡8.460.214,70 (ocho millones, cuatrocientos sesenta mil, doscientos catorce colones con setenta céntimos) sin encontrarse autorizados (cuadro 81).

CUADRO 81
PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO A JEFATURAS SIN AUTORIZACIÓN
AREA DE SALUD DESAMPARADOS
PERÍODO ENERO – JUNIO 2015

Nombre	Puesto	Monto
Quesada Blackwood Lorena	Jefe Gestión Recursos Humanos 1	₡651,964.70
Madrigal López Mauricio	Coordinador I Nivel de Atención	₡1,520,956.40
Duarte Solano Fabián	Coordinador II Nivel de Atención	₡2,903,961.75
Hernández Quino Carolina	Coordinadora Urgencias	₡2,605,796.00
Granados Gonzalez Shirley	Coordinadora Bienes y Servicios	₡777,535.85
Total		₡8,460,214.70

Fuente: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1.

La Licda. Lorena Quesada Blackwood, mediante oficio A CDMFD N° 356-2015 del 09 de octubre 2015, señaló los nombres de los funcionarios que son jefaturas y coordinadores de servicios, y certificó que con respecto a los coordinadores médicos, no existen documentos en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, que avale la realización de tiempo extraordinario.



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

20.2.4 Pago de Tiempo extraordinario a Médicos en la cuenta 900-10

Esta Auditoría evidenció pagos improcedentes en la partida 900-10-0 “tiempo extraordinario”, por ₡1.567.780,45 (un millón, quinientos sesenta y siete mil, setecientos ochenta colones con cuarenta y cinco céntimos), a 5 funcionarios contratados en perfiles médicos, siendo lo correcto utilizar la cuenta para el pago de jornada extraordinaria a funcionarios que no se desempeñan en dichos perfiles (cuadro 82).

CUADRO 82
PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO A MEDICOS EN LA CUENTA 900-10
AREA DE SALUD DESAMPARADOS
PERÍODO ENERO – JUNIO 2015

Nombre del Funcionario	Puesto	Monto
Granados López Michelle Vanessa	Médico Asistente Especialista en Ginecología	₡136,092.45
Cortes Barquero Jorge Manuel	Médico Asistente Especialista en Radiología	₡161,893.40
Mejía Rojas Juliana	Médico Asistente Especialista en Radiología	₡888,915.85
Hernández Bermúdez David	Médico Asistente General	₡380,878.75
Total		₡1,567,780.45

Fuente: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1.

20.2.5 Pago de Recargo Nocturno a funcionarios con horario administrativo

Esta Auditoría evidenció eventuales pagos improcedentes en la partida 900-26 “Recargo Nocturno”, por ₡551.674,45 (quinientos cincuenta y un mil, seiscientos setenta y cuatro colones, con cuarenta y cinco céntimos), a 4 funcionarios contratados en horario de trabajo diurno, por lo que no corresponde pago de recargo nocturno (cuadro 83).

CUADRO 83
PAGO DE RECARGO NOCTURNO
AREA DE SALUD DESAMPARADOS
PERÍODO ENERO – JUNIO 2015

Nombre del Funcionario	Puesto	Monto
Gutierrez Villalobos Milenia	Supervisor Servicios Generales	₡537,128.45
Ríos Jiménez Stefany María	Secretaria 1	₡7,509.80
Hernández Navarro María Isabel	Secretaria 1	₡6,162.65
Monge Castro Cinthya Vanessa	Asistente Gestión de Recursos Hum 2	₡873.55
Total		₡551,674.45

Fuente: Planilla Ampliada Área de Salud Desamparados 1.

La circulares 7441-3 del 4 de febrero 2013 y 7529-3 del 27 de febrero 2013, suscrita por la Gerente Médica de la Institución establece:

“Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura”.



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

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, dispuso mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:

“En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo a lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina.

El Instructivo para la Aplicación del Régimen de Dedicación Exclusiva en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 3, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

- a. *Ser profesional con el grado de bachiller universitario como mínimo. En los casos en que el servidor ostente un título académico de una universidad extranjera, debe aportar una certificación donde conste que el título fue reconocido y equiparado por una universidad costarricense o Institución educativa autorizada para ello.*
- b. *Estar nombrado en un puesto en forma interina o en propiedad en un cargo para el cual se requiera como mínimo la condición académica señalada en el inciso anterior, siempre que el funcionario demuestre que cuenta con dicho requisito, con la excepción que se establece en el artículo 11, capítulo VI del presente instructivo.*
- c. *El grado académico que ostenta el servidor y con base en el cual se solicita esta compensación, debe estar contemplado como requisito del puesto y la clase, según se estable en el Manual Descriptivo de Puestos de la Institución.*

El Instructivo para la Aplicación del Incentivo de Carrera Profesional en la Caja Costarricense de Seguro Social, señala en el artículo 4, los requisitos exigidos para acogerse a ese beneficio, entre los cuales indica:

- a. *Para ingresar al régimen, se requiere de una solicitud escrita e individual del profesional ante la Oficina de Gestión de Recursos Humanos del centro de trabajo correspondiente, efectuada en el formulario diseñado para tales efectos, con la presentación de los atestados que respalden la petición (originales y fotocopias).*
- b. *Ocupar un puesto con una jornada diaria mínima de 4 horas.*
- c. *Desempeñar un puesto que exija como mínimo el grado académico de bachillerato universitario.*
- d. *Poseer al menos el grado académico de bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto.*

El Manual Descriptivo de Cuentas Contables indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“900-10-0 **Tiempo Administrativo:** En esta cuenta se registra el gasto que comprende el pago que se hace a los funcionarios por labores realizadas fuera del horario o jornada ordinaria de trabajo”.*

*900-20-**Disponibilidad de Jefaturas:** En esta cuenta se registra el gasto por concepto del pago de un 10% por disponibilidad que se realiza a las jefaturas, de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Recursos Humanos”.*

*“900-26-**Recargo nocturno:** corresponde al tiempo laborado de manera adicional, a las 7 horas y 6 horas correspondientes al segundo y tercer turno respectivamente; con el fin de completar una jornada ordinaria de 8 horas. De esta forma, el recargo nocturno equivale a una hora en el segundo turno y a dos horas en el tercer turno”.*

El Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria establece lo siguiente:

“Punto 1.2. “...Si como producto de la investigación realizada por la Oficina de Recursos Humanos del centro de trabajo respectivo, se determina la realización de tiempo extraordinario que, de acuerdo con los términos del presente instructivo tiene carácter de improcedente, por no haberse cumplido con los lineamientos de autorización, se procederá al pago de las horas efectivas trabajadas por el empleado (a) y al rebajo de dicho importe del salario de la jefatura inmediata que haya autorizado el trabajo...”

En relación con las inconsistencias en pagos de pluses salariales tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización, dedicación exclusiva y carrera profesional en puestos no profesionales, pago de recargo nocturno a funcionarios con horario diurno y disponibilidad de jefaturas en puestos que no son de jefaturas y pago de tiempo administrativo a profesionales en ciencias médicas, se debe a debilidades en los sistemas de control interno implementados en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y a la falta de supervisión por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Desamparados 1.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, mediante entrevista del 5 de noviembre de 2015, ante la consulta, sobre las razones del porqué se realizan pagos de dedicación exclusiva y carrera profesional a funcionarios nombrados en perfiles no profesionales, manifestó:

“Posiblemente sea por funcionarios que realizan ascensos y se les pagó posteriormente la dedicación exclusiva y Carrera Profesional, sin embargo se va a revisar los casos, una vez que se consignen en el informe de auditoría”.

En relación al pago de disponibilidad por jefaturas a funcionarios nombrados en perfiles que no son de jefatura, señaló:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“En el caso del técnico en equipo médico hospitalario ha hecho ascensos como Profesional 2 en la plaza del Jefe de ingeniería. En el caso de profesional 1 corresponde al compañero Ricardo Sibaja Quesada, quien realiza ascensos como Jefe de Recursos Humanos”.

Con respecto al motivo por el cual se cancela Recargo Nocturno a funcionarios nombrados en horarios diurnos, indicó:

“Tienen que ser errores que se presentaron, se va a revisar la situación”

En cuanto al pago de tiempo extraordinario a médicos en la cuenta 900-10, manifestó:

“Debió utilizarse la cuenta 900-44 para el pago de tiempo extraordinario a funcionarios médicos, revisaremos los casos para determinar por qué motivo no se utilizó esta cuenta”.

Finalmente, con respecto a las jefaturas que realizan tiempo extraordinario sin estar autorizadas indicó:

“El reporte donde constan las horas extras se encuentra firmado y autorizado por la jefatura correspondiente. Se va a proceder a solicitar mediante oficios a las jefaturas la nota donde se autorice de forma expresa la realización de tiempo extraordinario cuando se trate de jefaturas.”.

Las inconsistencias en los pagos de pluses salariales (tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización, dedicación exclusiva y carrera profesional en puestos no profesionales, pago de recargo nocturno a funcionarios con horario diurno y disponibilidad de jefaturas en puestos que no son de jefaturas y pago de tiempo administrativo a profesionales en ciencias médicas, ocasionan pagos improcedentes, sumas canceladas de más o de menos a los funcionarios, situaciones que afectan los intereses financieros de la institución.

21. SOBRE EL PROCESO DE REVISIÓN DE PLANILLAS

En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, existen debilidades de control interno en los procesos de la revisión de la planilla salarial y segregación de funciones, así como, en el control sobre los mecanismos de control y supervisión aplicados por la Administración Activa para garantizar la fiabilidad de los pagos realizados a funcionarios.

La digitación de los cambios la realiza el mismo funcionario que calculó y tramitó los documentos de los pagos y/o rebajos de los servicios, es decir, existe una inadecuada separación de labores en estos procesos y no se documentan mecanismos de control interno dirigidos a disminuir el riesgo de hechos irregulares.



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

El 05 de octubre 2015, mediante oficio SAFO-RS-285-2015, esta Auditoría solicitó al Dr. Hector Araya Zamora, Director Médico y Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área de Salud Desamparados 1, el detalle del procedimiento utilizado por el Área Gestión de Recursos Humanos, para la revisión de planillas ordinarias y extraordinarias del período 2014 – 2015, así como certificar la última bi-semana revisada.

El 06 de octubre 2015, mediante certificación RRHH-CDMFD-358-2015, la M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, indicó que la última bisemana de planilla ordinaria y extraordinaria revisada corresponde al 14 de noviembre 2014.

De la documentación aportada se comprobó que el proceso de revisión de la planilla salarial presenta un atraso de 22 planillas (3 correspondientes al período 2014 y 19 al 2015).

El 20 de octubre 2014, mediante oficio CDMFD-RRHH-399-14, la M.Sc. Quesada Blackwood indicó a la Sub área Control y Evaluación de Nómina Salarial, Administración de Puestos y Salarios lo siguiente:

“El plan de acción que se determinó, fue solicitar a la Administración de este centro, tiempo extraordinario, para los meses de setiembre a diciembre del presente año, para poder poner al día la revisión correspondiente”.

Durante el período de segunda bisemana de noviembre 2014 a segunda bisemana de setiembre 2015, en el Área de Salud Desamparados 1, se registraron pagos en las partidas de servicios personales por ₡5,930,685,998.73 (cinco mil, novecientos treinta millones, seiscientos ochenta y cinco mil, novecientos noventa y ocho colones con setenta y tres céntimos), los cuales no han sido revisados.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

2.5.3. Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

2.5.4. Rotación de labores. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita aplicar esa medida.

La Dirección de Administración y Gestión de Personal dispuso, mediante el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“En cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de garantizar el pago correcto de los salarios en el nivel local, se establece a partir de la presente disposición, la obligatoriedad para las Oficinas de Recursos Humanos del uso y aplicación del "Protocolo de Control de Calidad de la Nómina Salarial", así como la emisión del "Informe de Revisión" de acuerdo a lo instruido por la Subárea de Control y Evaluación de Nómina”.

La concentración de estas funciones obedece a una inadecuada gestión y administración del riesgo, débil segregación de funciones, debido a que por aspectos de “confianza”, no se implementaron medidas correctivas para evitar la concentración de funciones. Asimismo, la omisión en la revisión de la planilla salarial obedece al incumplimiento de la normativa en esta materia, así como a la falta de capacitación al personal.

En entrevista realizada por esta Auditoría, la M.Sc. Quesada Blackwood, con respecto al motivo por el cual del atraso en la revisión de planillas salariales, manifestó lo siguiente:

“Por falta de recurso humano, el crecimiento que ha tenido este Centro en cuanto al personal de la Clínica, no así el de la Unidad de Recursos Humanos, que sigue siendo el mismo, lo cual no nos permite avanzar en el tema de revisión de planillas como quisiéramos (...) En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, las funciones se asignan a cada persona por servicios, y se rota aproximadamente cada 2 años. En este momento se tiene 4 funcionarios tramitadores, quienes se encargan de trámite, cálculo, digitación, control de vacaciones, registro de incapacidades, SOGERTH, rebajos, movimientos, y todos los aspectos técnicos relacionados con los servicios asignados”.

Las debilidades de control interno en los procesos de la revisión de la planilla salarial y segregación de funciones, así como, en el control sobre los mecanismos de control y supervisión dirigidos a garantizar la fiabilidad de los pagos realizados a funcionarios, expone a la institución al riesgo de pagar salarios de forma improcedente, irregular, propicia el no detectar errores en los pagos ejecutados por conceptos salariales, en cuanto a la calidad, exactitud, pertinencia y legalidad de cada uno de ellos.

22. SOBRE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En el Área de Salud Desamparados 1, se han realizado nombramientos de funcionarios sin cumplir las normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal establecidos en la institución:

22.1 Sobre el Registro de Elegibles

Se evidenció debilidades en el control cruzado que se lleva del registros de elegibles, por cuanto no todos los servicios disponen del mismo, además, utilizan formatos diferentes, no tienen registros pasivos y en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos no disponen de los registros de todos los servicios que conforman el Área de Salud de Desamparados.



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

El 17% (3¹¹ casos) de las Jefaturas de los Servicios Administrativos y Médicos del Área de Salud de Desamparados 1, no disponen de un listado de funcionarios elegibles, un 17% (3¹² casos) mantienen listados de interinos sin el total de días en cada perfil, un 11% (2¹³ casos) se encuentran incompletos dado que no incluyen todos los puestos y el restante 56% (10¹⁴ casos) disponen de los listados de elegibilidad por servicio, puestos y antigüedad, aspecto contrario a las sanas prácticas administrativas, así como una inobservancia del marco Normativo (cuadro 84).

CUADRO 84
SERVICIOS QUE DISPONEN DE REGISTRO DE ELEGIBLES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
21-10-2015

#	SERVICIO	NOMBRE JEFE O COORDINADOR	LISTA ELEGIBLE	APORTA DOCUMENTOS
1	Enfermería	Fallas Bonilla María Cristina	SI	SI
2	Administración	Mora Aguilar Rodrigo	SI	SI
3	Financiero Contable	Leiva Hernández Luis Diego	SI	SI
4	Bienes y Servicios (Proveeduría)	Granados González Shirley	NO	NO
5	Dirección Médica	Araya Zamora Héctor	NO	NO
6	Registros Médicos	Arce Ugalde Nidia	SI	SI
7	Trabajo Social	Salas Chavarría Lidia	SI	SI
8	Ingeniería - Mantenimiento	González Ortiz Ivonne	SI	SI
9	Transportes	Moreno Alvarado Teresa	SI	SI
10	Emergencias	Hernández Quino Carolina	SI	SI
11	Rayos X	Madrigal López Mauricio	SI	SI
12	I Nivel de atención	Madrigal López Mauricio	SI	SI
13	II Nivel de atención	Duarte Solano Fabián	SI	SI
14	Maternidad - Quirófanos	Ramírez Vargas Felipe	NO	NO
15	Odontología	Mora Delgadillo Hugo	SI	SI
16	Farmacia	Flores Sandino Johanna	SI	SI
17	Laboratorio Clínico	Salas Fernández Edwin	SI	SI
18	Recursos Humanos	Quesada Blackwood Lorena	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se evidenció que las Jefaturas de los Servicios de Farmacia, Ingeniería y Mantenimiento, Imágenes Médicas (Rayos X), I Nivel de Atención, Emergencias, Administración, Dirección Médica y Bienes y Servicios, no disponen de registro de elegibles pasivos.

¹¹ Dirección Médica, Maternidad y Bienes y Servicios (incluye Proveeduría y Ropería)

¹² Transportes, Emergencias, I Nivel de Atención

¹³ Imágenes Médicas y Radiológicas y II Nivel de Atención

¹⁴ Enfermería, Administración, Financiero – Contable, REMES, Trabajo Social, Ingeniería y Mantenimiento, Odontología, Farmacia, Laboratorio y Recursos Humanos.



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

La Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no dispone de los registros de elegibles de los servicios de Enfermería, Bienes y Servicios y Dirección Médica, pese a haberlos solicitado a las jefaturas de servicio mediante oficios CDMFD-RRHH-252-2014 del 30 de junio 2014, CDMFD-161-2015 del 22 de abril 2015 y CAISDMFD-RRHH-231-15 del 25 de junio 2015.

El 9 de junio 2015, mediante oficio D.R.S.S.C.S-RH-0351-2015, el Lic. Marco Víquez Jiménez y el Sr. Fabián Castillo Chacón, de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, remitieron informe de supervisión realizada el 19 de mayo 2015 en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Desamparados 1, en el cual señalan:

“Se cuenta con registro de elegibles por servicios, excepto en Enfermería. El registro de elegibles debe ser realizado por las Jefaturas de Servicio en coordinación con el encargado de Recursos Humanos, por lo que la Jefatura de Recursos Humanos, cada dos meses les solicita a las jefaturas de servicio mediante una nota, el envío actualizado de cada registro de elegibles”.

La Circular DAGP-767-2011 del 01 de julio 2011, dispone:

“Registro de Elegibles Activo y Pasivo: Habrá un Registro de Elegibles Activo conformado por los funcionarios con nombramiento vigente o tramitados durante los últimos seis meses en el mismo Servicio. El Registro de Elegibles Pasivo estará integrado por los funcionarios que no dispongan de nombramiento en el Servicio pero que han manifestado su voluntad de pertenecer al Registro de Elegibles.

Diseño y criterio de prioridad: Se tendrá un Registro de Elegibles por Puesto y Servicio, y los funcionarios incluidos en éste, tendrán orden de prioridad en el nombramiento interino de las plazas disponibles para tales fines, ordenado por puestos y antigüedad, conforme los nombramientos registrados según las acciones de personal tramitadas.

Responsabilidad de verificación y control: La Jefatura de cada Servicio, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, serán los responsables de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos y llevar el control de los nombramientos efectuados en cada uno de ellos”.

La ausencia de registros de elegibles se debe a la falta de coordinación de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos con los servicios, incumplimiento de la normativa, así como la ausencia de una adecuada planificación de los requerimientos de personal. Esta omisión se presenta por cuanto, son los mismos servicios quienes deben digitar en un archivo cada uno de los nombramientos realizados por los funcionarios, elevando las cargas de trabajo y afectando la productividad de los funcionarios que deben realizar estas funciones administrativas.



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

La Sra. Shirley Granados González, Jefe del Servicio de Bienes y Servicios manifestó con respecto al motivo por el cual no dispone de registro de elegibles lo siguiente:

“Se tiene limitación de personal y el existente es muy estable, por lo que casi no se requiere sustitución. Cuando se requiere buscar un interino, se realiza publicación en la página Web”.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico indicó:

“El personal que sustituye es el subjefe, por lo que no se requiere lista de elegibles, No hay pasivos”.

La Dra. Johanna Flores Sandino, Jefe del Servicio de Farmacia señaló:

“En cuanto al registro pasivo no se tiene porque se procede recibiendo currículum en el servicio, y luego se llaman a entrevista y se valora ahí si se le da ingreso o no. Cuando hay mucha disponibilidad de sustitutos, simplemente no se reciben los currículum”.

El Dr. Mauricio Madrigal López, Jefe del Servicio de Imágenes Médicas y Radiológicas indicó:

“Solo se lleva registro de activos, no de pasivos, se cuenta con currículums numerados, los cuales en caso de necesidad se ocupan”.

El Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador del Área de Salud señaló:

“No se cuenta con registro de elegibles pasivo porque no se ha requerido”.

En entrevista realizada por esta Auditoría a la M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en cuanto a las causas por las cuales se presentaron las inconsistencias mencionadas, manifestó lo siguiente:

“Por falta de tiempo los servicios no han podido completar la información y remitirla a la Unidad, esto es un trabajo arduo para ellos, lo que podría incidir en estas debilidades. En la Unidad tenemos en un folder la información de los servicios que sí lo han hecho llegar. En cuanto al registro pasivo, puede ser que no lo lleven, se los olvidó, no lo tengan claro, etc (...) Debido al volumen de trabajo, tanto de esta Unidad, como en los diferentes Servicios, además de que este proceso genera una carga importante de trabajo, - sobre todo considerando que las secretarías o personal de apoyo de los servicios invierten tiempo importante en esta función-, ha sido difícil ejercer la coordinación que se requiere. Importante agregar que son los mismos funcionarios quienes han propiciado que estos registros se lleven correctamente, a fin de no afectar sus derechos”.



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

La Licda. Arce Ugalde Nidia, Jefe de Registros Médicos y Estadística en Salud señaló con respecto a la necesidad de mejorar la coordinación:

“Cuando uno envía los listados, que nos informen si el procedimiento se está llevando bien, o qué debemos corregir (Registro de Elegibles)”.

La falta de listados de elegibilidad de funcionarios para realizar sustituciones interinas en los diferentes servicios y categorías de puestos, expone a la administración activa a ejecutar contrataciones sin garantizar el cumplimiento de los requisitos académicos y legales, así como los aspectos de idoneidad para los puestos, contraponiéndose los principios de transparencia y libre acceso al empleo público a los funcionarios que disponen de una estabilidad relativa o impropia en la institución. Asimismo, el hecho de que las jefaturas de los diferentes servicios deban digitar en un archivo todos los nombramientos que se realizan a los funcionarios en cada puesto, genera una duplicidad de funciones y eleva las cargas de trabajo, afectando la eficiencia y efectividad de los diferentes procesos que se realizan.

22.2 De los Estudios de Reingreso

La Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, no efectuó estudio de reingreso a 2 funcionarios quienes habían laborado anteriormente en el Sector Público, a saber:

- Solís Riggioni Andreina, cédula 205350268, quien laboró con la CCSS hasta enero del 2014.
- Villalobos Bermudez Karen, cédula 113920676, quien laboró con el Ministerio de Educación Pública en diciembre 2009, y de febrero a mayo 2014.

El registro de funcionarios de nuevo ingreso del periodo 2015, estaba conformado por 25 personas.

La Junta Directiva, en el artículo 34° de la sesión No. 8638, celebrada el 9 de mayo del 2013:

“La Caja Costarricense de Seguro Social podrá contratar a ex funcionarios (as) que han cesado en el servicio del Sector Público o de la Institución siempre que no se encuentren ante alguna de las siguientes condiciones:

Que se haya acogido a planes de movilidad laboral según los alcances de los artículos 25 y 27 de la Ley 6955, Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público, en el tanto no se haya cumplido con el plazo establecido en dicha Ley.

Que haya recibido pago de cesantía o preaviso, sin perjuicio de que reintegre lo correspondiente al Estado, según los términos del artículo 586 del Código de Trabajo.

Que se encuentre inhabilitado por los Tribunales de Justicia para el ejercicio de cargos públicos.”

El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, dispone:



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

“2.4 Investigación de antecedentes. Labor fundamental, deberá ser realizada por el Jefe o Encargado de Personal o el funcionario que se designe, es conveniente mencionar la discreción absoluta que debe guardarse en esta labor, por lo que debe ser una responsabilidad adicional que caracterice al encargado de esta tarea. Consiste en la averiguación de los antecedentes laborales mencionados tanto verbalmente por el oferente en la entrevista, así como los anotados en la Oferta de Servicios, debe utilizarse mucha perspicacia en esta labor.”

El hecho de que no se hayan realizados los estudios de reingreso e funcionarios que han laborado para el Sector Público, se debe al incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en esta materia, así como a la ausencia de una adecuada planificación de los requerimientos de personal, siendo que inclusive los servicios se contratan a priori, sin que se comunique a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1.

La falta de verificación de los oferentes que habían laborado anteriormente en el Sector Público, podría ocasionar en que se efectúen recontrataciones a funcionarios, que pudiesen presentar alguna separación o prohibición para el desempeño de cargos públicos, además, de que su contratación podría derivar implicaciones financieras al tener que reconocerles derechos laborales adquiridos anteriormente.

22.3 De los Requisitos de Expedientes

En el Área de Salud Desamparados 1, se evidencian debilidades en los procesos de reclutamiento y selección de personal, pruebas de ley como juramentación de funcionarios y declaraciones juradas, cursos de inducción, pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección, incumplimiento de requisitos y funciones para las que fueron contratados.

De acuerdo con los 15 expedientes revisados, esta Auditoría determinó omisiones e incumplimiento de requisitos en los expedientes de funcionarios de primer ingreso en el Área de Salud de Desamparados 1, según se detalla:

- a. En el 33% de los casos revisados no existe evidencia sobre el acto de juramentación al empleado público, y en el restante lo que consta es un documento firmado por la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no así por el funcionario juramentado.
- b. En 7 de los casos no se evidencia sobre la aprobación de parte del Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS).
- c. En el 13% de los expedientes revisados se carece de la declaración jurada de funcionario público.
- d. Solamente en uno de los casos revisados existe evidencia sobre la participación en el curso de inducción a funcionarios de primer ingreso (según revisión de listados de asistencia del curso realizado octubre 2015).



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

Del análisis efectuado en nombramientos, se determinó que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no verificó el cumplimiento de requisitos básicos solicitado por el Manual Descriptivo de Puestos en el nombramiento de la Sra. Adriana Bermúdez García, nombrada en forma prorrateada como Asistente de Redes en plaza de Oficinista 2; sin embargo, en el expediente no se observan requisitos de Curso de Asistente en Registros y Estadísticas de Salud impartido o aceptado por la CCSS, no demuestra conocimiento del paquete Office o los utilizados por la Institución en sistemas de uso generalizado en Registros y Estadísticas de Salud, ni conocimientos básicos en computación.

El cumplimiento de los requisitos que deben cumplir y aportar los funcionarios que ingresan a laborar en la Institución se han definido previamente por parte de las autoridades competentes. En este sentido, y con respecto a la evaluación por parte del Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS); la Normativa de Relaciones Laborales, en su artículo 8, inciso 2) establece que:

“En los casos de personal nuevo, para el proceso de reclutamiento y selección, todo(a) candidato(a) a servir en la institución, deberá someterse a los procedimientos, tales como entrevista, pruebas de aptitud, pruebas psicométricas, clínicas y médicas, acordes con el cargo, en forma previa y en los primeros tres meses del ingreso”.

Con respecto a la juramentación de los nuevos empleados, en la circular 032858 del 9 de noviembre del 2004, suscrita por el Cuerpo Gerencial de la Institución, se estableció:

“que todos los nuevos oferentes que ingresen a la Caja Costarricense de Seguro Social sean debidamente advertidos sobre los deberes, derechos y responsabilidades como nuevos funcionarios públicos; por lo tanto, en adelante se deberá incluir como parte del proceso de Orientación e Inducción a los nuevos trabajadores, un acto específico de formal juramentación, el cual debe llevarse a cabo en cada establecimiento de trabajo”

Las Normativa de Relaciones Laborales, de Condiciones Ocupacionales Artículo 7º—Cumplimiento de requisitos al momento de la contratación establece que:

“A la persona trabajadora que se encuentre nombrada en propiedad o interina, no se le podrá aplicar regulaciones sobre requisitos con carácter retroactivo que no se exigían al momento de ingresar al puesto que se encuentra ocupando; lo anterior en el entendido que procede únicamente para el mismo puesto que ocupaba en esa condición, salvo que exista disposición legal en contrario, que se haya incurrido en un ingreso fraudulento o que no se cumpliera con los requisitos exigidos al momento del ingreso”.

Por otra parte, el artículo 12 de los Procedimientos para nombramiento establece de la acreditación de los atestados en el Registro de Elegibles lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Las Unidades de Gestión de Recursos Humanos efectuarán el proceso de acreditación de atestados, cumpliendo con las siguientes actividades: a) La verificación de la legitimidad de los atestados presentados por el interesado, incluyendo aquellos relacionados con la formación académica”.

Por su parte, el artículo 59 de la Normativa de Relaciones Laborales establece la obligatoriedad de realizar cursos de inducción a los funcionarios de primer ingreso. El documento establece que:

“Toda persona trabajadora de nuevo ingreso a un puesto de trabajo en la Institución, recibirá inducción por parte del superior en grado o por quien él delegue, sobre las tareas y funciones por realizar y sobre los factores de riesgo presentes en su lugar de trabajo. De igual forma participará de los cursos de inducción para trabajadores de nuevo ingreso impartido por las Oficinas de Recursos Humanos, que obligatoriamente debe contemplar el tema de la Salud Ocupacional. Mediante las Oficinas Locales y Regionales de Salud Ocupacional y las Comisiones de Salud Ocupacional en cada centro de trabajo, se brindará capacitación continua a sus trabajadores(as) en Salud Ocupacional.

En el proceso de inducción y capacitación a las personas trabajadoras de nuevo ingreso a un puesto de trabajo, en la institución, las organizaciones sindicales, previa solicitud, podrán tener la oportunidad de ofrecer charlas a los trabajadores como parte de los deberes y derechos atinentes a su labor”.

La circular DAG-0767-2011 emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal sobre Procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS establece:

“Cuando surja una posibilidad de nombramiento, se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones: (...) 2. El oferente seleccionado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Manual Descriptivo de Puestos vigente y será aquel con mayor antigüedad que se encuentre en el Registro de Elegibles activo del Servicio. La antigüedad será considerada en el siguiente orden: antigüedad en el puesto objeto de sustitución; antigüedad en el Servicio; y, antigüedad en el Centro de Trabajo”.

El Manual Descriptivo de Puestos establece los requisitos a cumplir para ocupar el puesto de Asistente de Redes y Oficinista 2 lo siguiente:

“Asistente de Redes: Bachiller en Enseñanza Media, curso de Asistente en Registros y Estadísticas de Salud impartido o aceptado por la CCSS, Conocimiento del paquete Office o los utilizados por la Institución en sistemas de uso generalizado en Registros y Estadísticas de Salud”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Oficinista 2: Bachiller en Educación Media, un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto y conocimientos básicos de computación”

El Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja en el punto 2.1.1 Normas para el nombramiento de personal Interino señala:

“Todo trabajador que se nombre interinamente debe cumplir con las disposiciones del artículo 26 del Estatuto de Servicio y reunir los siguientes requisitos: -Estar registrado como candidato calificado o elegible según lo requiera el puesto, -Disfrutar de buena salud física y mental, - Poseer el adiestramiento específico cuando así lo requiera el puesto. Además, deben cumplirse las disposiciones o procedimientos, que de manera específica, señale la Presidencia Ejecutiva o las Gerencias de División en un momento determinado...””.

La Constitución Política de la República establece:

“Artículo 192.- Con las excepciones que esta constitución y el estatuto de servicio civil determinen, los servidores públicos serán nombrados a base de idoneidad comprobada y sólo podrán ser removidos por las causales de despido justificado que exprese la legislación de trabajo, o en el caso de reducción forzosa de servicios, ya sea por falta de fondos o para conseguir una mejor organización de los mismos”.

El Código Penal, dispone:

“Artículo 337.- “Nombramientos ilegales. Será reprimido con treinta a noventa días multa el funcionario público que propusiere o Nombrare para cargo público a persona en quien no concurrieren los requisitos legales. (Así modificada la numeración de este artículo por el numeral 185, inciso a), de la ley No.7732 de 17 de diciembre de 1997, que lo traspasó del 335 al 337)”.

Esta situación se presenta debido al incumplimiento de normas y procedimientos establecidos en materia de reclutamiento y selección de personal, en lo que respecta a las pruebas de ley como juramentación de funcionarios y declaraciones juradas, cursos de inducción, pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección, incumplimiento de requisitos y funciones para las que fueron contratados.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en cuanto a las causas por las cuales se presentaron las inconsistencias mencionadas, manifestó lo siguiente:

“Los cursos de inducción para el personal que ingresó en el 2015, fue realizado el 19 al 21 de octubre de este año. Se aportará prueba documental”.



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

Sobre la aplicación de pruebas del EIS, manifestó lo siguiente:

“Dado que muchas veces se nombra a la gente sin que tenga las pruebas del EIS de previo, se procura aplicar las mismas en el período de prueba, para que en caso de que no se recomiende contratar, poder suspender el nombramiento (...) Las evaluaciones del EIS se custodian en un folder aparte del expediente, se hace un expediente especial por persona evaluada, sin embargo, en el expediente personal se deja archivado una nota emitida por la Jefatura de Recursos Humanos, donde se deja constancia del resultado obtenido, es decir si aprobó o no la prueba”.

Con respecto al motivo por el cual no se incorpora al expediente la evidencia sobre el acto de juramentación al empleado público, donde conste la firma del funcionario juramentado, manifestó:

“A nivel institucional el instrumento que se ha definido es el título que se emite y que está firmado por parte de la Dirección Médica y Recursos Humanos”.

En cuanto a la forma en que se verifica la experiencia de los funcionarios de nuevo ingreso señaló:

“Se les solicita constancias o certificaciones que permitan verificar la experiencia adecuada según lo establezca el Manual”.

La ausencia de los requisitos que se les debe exigir a los funcionarios de nuevo ingreso, podría ocasionar que se contrate personal que podría no ser idóneo, lo que afectaría negativamente el cumplimiento de los objetivos y metas del centro de salud. De igual manera la omisión de estas disposiciones podría generar contrataciones irregulares, detrimento del cumplimiento de los objetivos de las unidades y afectar la calidad con que se ofrecen los servicios a los usuarios.

22.4 Refrendo De Títulos

Los funcionarios de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, omiten consignar el refrendo del título original en las fotocopias que se incorporan al expediente de personal.

Esta Auditoría revisó los expedientes de 25 funcionarios que ingresaron a laborar en el Área de Salud de Desamparados 1 durante el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 9 de octubre 2015, determinando que en el 53% de los expedientes se hace un refrendo parcial de los títulos; no se adjuntan certificaciones de CONESUP para títulos universitarios, y en algunos casos solamente el oferente al puesto es quien firma las copias; en las copias de los títulos no se evidencia la firma del funcionario de recursos humanos que revisa y confronta contra el documento original.



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

Además, no se observó evidencia sobre la consulta en línea respecto a la autenticidad de los títulos de bachillerato que presentan algunos oferentes a los puestos, razón por la cual se procedió a consultar el módulo de Recursos Humanos en la página de la Institución destinada para este trámite, donde se observó que no existen registros sobre 1 título de bachillerato que se incorporó en el expediente (Zumbado Campos Cristian de Jesús).

El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, dispone:

"2.4 Investigación de antecedentes - Labor fundamental, deberá ser realizada por el Jefe o Encargado de Personal o el funcionario que se designe, es conveniente mencionar la discreción absoluta que debe guardarse en esta labor, por lo que debe ser una responsabilidad adicional que caracterice al encargado de esta tarea. Consiste en la averiguación de los antecedentes laborales mencionados tanto verbalmente por el oferente en la entrevista, así como los anotados en la Oferta de Servicios, debe utilizarse mucha perspicacia en esta labor".

La circular SDRH-0047-1996, del 29 de febrero de 1996, referente a la conformación y contenido del expediente personal, dispone:

"El funcionario que recibe fotocopia de títulos debe hacer constar al dorso de la misma, la existencia del original, anotando su nombre, firma y la fecha de recibido, además del sello de la unidad de trabajo. Igual procedimiento se seguirá con cualquier otra fotocopia que deba incluirse en el expediente personal."

El Manual de información general para jefaturas de Oficinas de Recursos Humanos, señala en sus aspectos generales, punto 2.11 lo siguiente:

"Las Jefaturas de Oficinas de Recursos Humanos deben estudiar y analizar con sumo cuidado y dedicación, el desarrollo integral que se ha venido dando en sus unidades de trabajo, y conjuntamente con sus colaboradores inmediatos, propongan si así se requiere, las modificaciones viables que pudieren coadyudar a un estado laboral satisfactorio, competente y adecuado a las exigencias impositivas de los cambios producidos por la desconcentración producto de las reformas del Sector Salud".

Por otra parte la Circular ADP-209-2012 del 10 de setiembre del 2012 emitida por la Dirección Administración y Gestión de Personal establece en el punto 7.1 lo siguiente:

"Formación académica. La Oficina hará una impresión del documento en el cual se evidencia la verificación de los atestados e incluirá las observaciones correspondientes sobre aquellos aspectos que impidieron la verificación de alguno de los atestados. El documento será firmado por el funcionario de la Oficina que realiza la verificación y por el oferente."



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

El hecho de que no se refrenden los títulos presentados por los funcionarios de nuevo ingreso al Área de Salud de Desamparados 1, se debe a que en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no aplican las normas y procedimientos establecidos en la institución en esta materia.

Ante consulta de esta Auditoría sobre las razones por las cuales no se refrendan los títulos por parte de los funcionarios de Recursos Humanos, la M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, manifestó lo siguiente:

“En la Unidad de Recursos Humanos se dispone de un sello donde se hace constar que se refrendó el título, que se tuvo a la vista y es copia fiel del original; todos los títulos deben de estar debidamente sellados, podría ser que por error alguno haya quedado sin este requisito”.

La ausencia de una comprobación de la validez de los títulos académicos presentados por los oferentes, podría aumentar el riesgo de que se presenten documentos falsos lo cual ocasionaría la contratación de personal sin la preparación académica requerida para el puesto, afectando la prestación de los servicios brindados a los usuarios del Área de Salud de Desamparados 1.

22.5 Sobre la Ejecución de Funciones

En el del Área de Salud de Desamparados 1, existen funcionarios que no ejecutan las funciones de los puestos para lo que se nombraron.

Se evidenció que el Dr. Felipe Ramírez Vargas, nombrado como Médico Jefe 1 en plaza **45837**, se le asignó funciones de Coordinador del Módulo B y apoyo administrativo de la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1, pese a que en dicha Área de Salud se dispone de Médico Director 1 ocupado por el Dr. Héctor Araya Zamora, Coordinador de I Nivel de Atención por el Dr. Mauricio Madrigal López, y Coordinador de II Nivel de Atención por el Dr. Fabián Duarte Solano. En el organigrama institucional del citado centro de salud, no aparece autorizada la figura de Asistente de Dirección Médica ni de Coordinador del Módulo B, que corresponde al CAIS de Desamparados.

El 23 de agosto 2012, mediante oficio 33.089-3, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, comunicó al Dr. Héctor Araya Zamora, lo resuelto en el artículo 27 de la Sesión Nº 8596 del 16 de agosto 2012, celebrada por Junta Directiva, donde se incluyen las plazas nuevas del III Tracto 2012, adjuntando cuadro con las plazas creadas para el nombramiento de los técnicos en Electrocardiografía y para el trámite de selección de las 147 plazas para el CAIS de Desamparados, en el cual se indicó con respecto a la plaza **45837** que correspondía al puesto de Médico Jefe 1 para ser utilizada en el Servicio de Emergencias.

La Dra. Carolina Hernández Quino, se encuentra nombrada como Médico Asistente General en plaza **5681** desde el 26 de agosto 2004, no obstante, realiza funciones diferentes a las establecidas en su perfil, ya que tiene como recargo la Coordinación del Servicio de Emergencias desde el 16 de agosto del 2010 (según listado de jefaturas -médico y administrativas- del Área de Salud Desamparados 1, emitido por el Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador, mediante oficio A CDMFD Nº 356-2015 del 9 de octubre 2015) por lo que no atiende pacientes, excepto en caso de plétora del Servicio; además, no se evidenció proceso de selección para nombrarla como Coordinadora.



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

El Dr. Mauricio Madrigal López, se encuentra nombrado como Médico Asistente General en la plaza **14364**, sin que brinde atención directa a pacientes. Funge como Coordinador del I Nivel de Atención desde el 25 de octubre del 2011 (según listado de jefaturas -médico y administrativas- del Área de Salud Desamparados 1, emitido por el Lic. Rodrigo Mora Aguilar, mediante oficio A CDMFD N° 356-2015 del 9 de octubre 2015), sin que se evidencie proceso para seleccionarlo como Coordinador. Además, tiene a cargo el Servicio de Radiología.

El Dr. Fabián Duarte Solano se encuentra nombrado en propiedad desde el 7 de noviembre 2000 como Médico Asistente General, en el código **13951**. Funge como Coordinador del II Nivel de Atención desde el 27 de mayo del 2013 (según listado de jefaturas -médico y administrativas- del Área de Salud Desamparados 1, emitido por el Lic. Rodrigo Mora Aguilar, mediante oficio A CDMFD N° 356-2015 del 9 de octubre 2015) sin que se evidencie proceso para seleccionarlo como Coordinador ni brinde atención directa a pacientes.

La Sra. María Elena Guillén Gamboa se encuentra nombrada en propiedad como Asistente de Gestión de Recursos Humanos 2, en el código 22038, y desempeña sus funciones en el Departamento Financiero Contable.

La Ley General de Administración Pública dispone en el artículo 11 lo siguiente:

“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento...”

El Manual de Organización de Áreas de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social señala:

“2.1.2 Estructura Organizacional. La conformación e implementación tradicional de las Áreas de Salud, se realizó desde el punto de vista de funcionamiento de la red de servicios, sin considerar una estructura organizacional integral y formal, que involucre los servicios de apoyo técnico de diagnóstico y tratamiento y del área administrativa. A raíz de esta situación cada Área de Salud se ha organizado con un enfoque localista, de acuerdo con sus necesidades particulares y sus posibilidades técnicas, financieras, de recursos humanos e infraestructura, sin tomar en cuenta criterios técnicos que garanticen la eficiencia en la utilización de los recursos en el ámbito institucional.

3.1.4 Director de Área: funcionario responsable del Área de Salud, quien conduce el desarrollo de los procesos, orientando las actividades a la consecución de las metas y los objetivos, en función de la atención oportuna, eficiente y efectiva de la población adscrita. Tiene a su cargo todo el personal que labora en el Área en forma concentrada o desconcentrada.

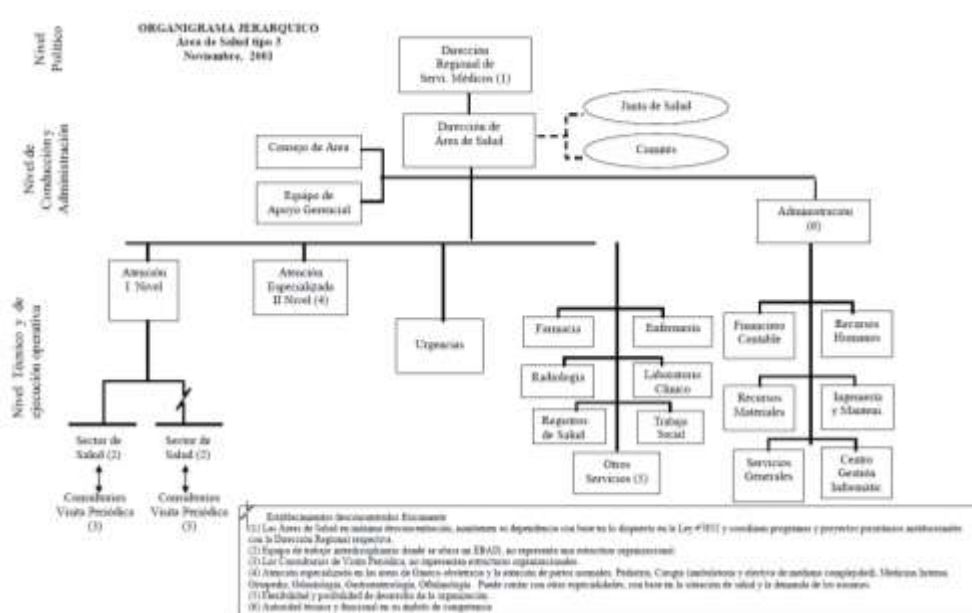


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
 Apdo.: 10105

3.1.5 Jefe de Servicio de Área: funcionario responsable de la dirección, el control y la evaluación de las actividades que se desarrollan en el Área de Salud en los diferentes servicios sustantivos (Consulta Externa General y especializada, Urgencias, entre otros) y en los servicios de apoyo (Laboratorio, Farmacia, Enfermería, Trabajo Social, Registros de Salud, etc).

7. Modelos de Organización de Áreas de Salud tipo 3. Las Áreas de Salud tipo 3, se diferencian de las Áreas de Salud tipo 2, debido a que cuentan con una mayor oferta de servicios especializados en: Gineco-obstetricia con la atención de partos normales, con acciones de neonatología, pediatría, Cirugía (ambulatoria menor y electiva de mediana complejidad), Medicina Interna, Ortopedia, Odontología, Gastroenterología y Oftalmología y atención de urgencias con consultorios hasta las 10 p.m. pueden contar con otras especialidades, con base en la situación de salud de la población y las demandas de los usuarios.

7. 8 Estructura Organizacional. ... A continuación se presenta el organigrama jerárquico, que define los diferentes niveles de autoridad y de responsabilidad del Área de Salud tipo 3”.



El Lic. Jorge Sequeira Durán, Jefe del Área de Estructuras Organizacionales de la Dirección de Desarrollo Organizacional, manifestó en entrevista realizada por esta Auditoría lo siguiente:

“La estructura organizativa que aplica para los CAIS es el que se encuentra contemplada en el Manual de Organización de las Áreas de Salud, emitido en el 2002, según Clasificación de las Áreas de Salud, siendo para el caso particular del CAIS de Desamparados, la de Área de Salud tipo 3 (...)Es importante aclarar, que, en el caso del CAIS de Desamparados, no se justifica el



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

que exista además del Director Médico, un coordinador de CAIS, pues estaríamos en presencia de una duplicidad funcional. Lo que correspondería sería, que el coordinador de Atención Especializada del II Nivel, sea responsable directo de la coordinación de los servicios especializados -incluidos maternidad-, y el Director del Área de Salud, es el jefe directo de los coordinadores de Atención del I Nivel, Atención Especializada II Nivel, Urgencias, Servicios de Apoyo y Diagnóstico, y Administración”.

Las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología CCSS y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones Afines", señalan:

Artículo 72. Desempeño de labores. Cada profesional tendrá obligación de desempeñar únicamente las labores que correspondan a su profesión, según el Manual de Clasificación de Puestos vigente en la Institución, en el tanto éste no contradiga lo regulado en el respectivo Estatuto Profesional”.

El Manual Descriptivo de Puestos en el grupo ocupacional Profesionales en Ciencias Médicas, Médico Asistente, establece las siguientes tareas:

“Atender la consulta de pacientes y hacer la visita diaria a los enfermos en los servicios asistenciales. Revisar la historia clínica, interpretar análisis de laboratorio, hacer exámenes físicos, diagnosticar enfermedades y prescribir los tratamientos adecuados. Hacer el resumen de estancia, evolución clínica, diagnóstico y terapéutica en pacientes dados de alta o fallecidos. Colaborar en la programación, dirección y supervisión de las labores de docencia. Realizar otras labores afines al cargo”.

El mismo manual define:

“Médico asistente general 22180, naturaleza del trabajo: ejecución de labores de diagnóstico y asistencia médica a pacientes en hospitales, clínicas y dispensarios. Tareas: Atender la consulta de pacientes y hacer la visita diaria a los enfermos en los servicios asistenciales. Revisar la historia clínica, interpretar análisis de laboratorio, hacer exámenes físicos, diagnosticar enfermedades y prescribir los tratamientos adecuados. Hacer el resumen de estancia, evolución clínica, diagnóstico y terapéutica en pacientes dados de alta o fallecidos. Colaborar en la programación, dirección y supervisión de las labores de docencia. Realizar otras labores afines al cargo.

Requisitos: Médico Cirujano. Requisito legal: Incorporado al Colegio de Médicos y Cirujanos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Médico jefe 1 21100, naturaleza del trabajo: Coordinación y supervisión de las actividades de un servicio médico social o de labores especializadas como parte del programa de un servicio hospitalario. Tareas: coordinar y supervisar las actividades de un servicio médico social o labores especializadas como parte del programa de un servicio hospitalario. Realizar exámenes, hacer diagnósticos, prescribir medicamentos y administrar otras formas de tratamiento para diversas clases de enfermedades, trastornos y lesiones del cuerpo humano. Efectuar visitas a pacientes en compañía de los asistentes del servicio, revisar las historias clínicas en los aspectos de diagnóstico, evolución y terapéutica y practicar exámenes físicos con el objeto de impartir enseñanza práctica a sus subalternos. Revisar y rectificar el resumen médico de los pacientes una vez dados de alta o después de haber fallecido. Promover reuniones periódicas con el personal subalterno, enseñar técnicas médico quirúrgicas especiales, llevar a cabo trabajos de investigación y ejecutar otras actividades. Practicar intervenciones quirúrgicas, atender casos post-operatorios y las consultas técnicas y administrativas que le sean presentadas por sus subalternos. Organizar, coordinar y supervisar los servicios médicos, paramédicos y administrativos de la clínica. Supervisar los asuntos administrativos relacionados con el personal: confección y trámite de acciones de personal, horarios, medidas disciplinarias, control de asistencia, vacaciones y otras de similar naturaleza. Preparar y ejecutar el presupuesto de la unidad y llevar los controles respectivos. Autorizar recetas, incapacidades, referencias a especialistas, internamientos de pacientes y otros asuntos relacionados con la actividad técnica de la clínica. Supervisar la preparación de estadísticas semanales y mensuales y de todos aquellos documentos relacionados con las actividades técnicas y administrativas de la unidad. Coordinar y supervisar las actividades de servicio social que se relacionen con las labores de la clínica. Preparar dictámenes médicos en el caso de personas que desean ingresar a los regímenes no contributivo y de seguro voluntario. Velar por el correcto empleo de útiles de oficina, equipos, medicamentos, valores e instrumentos. Determinar las necesidades de la unidad en lo que se refiere a registros, archivos, información, comunicaciones y otros servicios comunes, y tomar las medidas para su normal funcionamiento. Evaluar los métodos de trabajo y realizar los cambios o modificaciones que considere pertinentes a fin de lograr una mayor eficiencia. Coordinar las actividades de la clínica con otras dependencias de la Institución y organismos públicos y privados. Controlar el uso correcto de documentos y formularios. Asistir a conferencias, seminarios, cursos y a otras actividades de similar naturaleza. Llevar controles variados de las actividades y procesos de la sección. Atender a patronos, asegurados y público en general y resuelve las consultas que presenten. Promover y desarrollar las actividades sociales y culturales y otras de relaciones públicas. Realizar otras labores afines al cargo.

Requisitos: Médico Cirujano. Entre uno y dos años de experiencia en labores médico- profesionales relacionadas con el puesto. Haber realizado adiestramiento formal en administración de servicios médicos. Requisito Legal: Incorporado al Colegio de Médicos y Cirujanos”.



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

Esta situación se ha presentado históricamente en el Área de Salud de Desamparados 1, donde se han modificado las funciones que de conformidad con el perfil de puesto le corresponde realizar a los funcionarios, aunado a la limitante de no disponer del recurso humano requerido, sobre todo en los procesos administrativos.

El Dr. Héctor Araya Zamora, Médico Director manifestó al respecto:

“La figura que existe es la de Coordinador del Módulo B, es una plaza asignada -45837 Médico Jefe 1 según oficio adjunto - de las 150 para el CAIS, es administrativa, y actualmente la utiliza el Dr. Felipe Ramírez Vargas, quien además es el que sustituye en el caso de necesidad a la Dirección Médica. No existe como tal la figura de Asistente de Dirección, ni Subdirección, ha sido una práctica funcional, desde hace aproximadamente 20 años, pero no existe como tal. El Dr. Felipe en realidad lo que hace es un acompañamiento a la Dirección, pero su función principal es la de Coordinador del Módulo B, incluyendo el servicio de maternidad, cirugías, y coordina con la Coordinadora de Emergencias”.

Ante la consulta del por qué razón en el Área de Salud de Desamparados 1, se tiene la figura de Coordinación de Módulo B, ocupada por el Dr. Felipe Ramírez Vargas y además realiza funciones de asistente de la Dirección Médica, el Dr. Héctor Araya Zamora señaló:

“Por falta de la figura de Asistente de Dirección para el Área de Salud en el organigrama de un Área de Salud tipo 3 que fue modificada a CAIS, y la complejidad que ha aumentado con la apertura del Módulo B, siendo similar a la estructura organizacional de hospitales periféricos. Esta situación ha generado la necesidad de recargar funciones en el único puesto médico – administrativo con que cuenta la unidad”.

El Dr. Felipe Ramírez Vargas, Coordinador del Módulo B con respecto a sus funciones indicó lo siguiente:

“Al iniciar mis labores en febrero del 2013 se programó un proceso de 7 a 12 medio día con Consulta Externa y de 1 a 4 pm apoyo administrativo a la Dirección Médica, ya que para este proceso fungía el Dr. Araya Zamora como Director General, y la Dra. Karla Solano Durán como Coordinadora de Módulo B y Emergencias. A partir de setiembre del 2013, al iniciar con procesos de gestión relacionados a Maternidad y Módulo A, se tuvo que programar más tiempo administrativo que operativo en consulta al no contar con consultorios para ser utilizados por médicos de consulta asignados por la Gerencia Médica para maternidad. A partir de esa fecha se completó el proceso a tiempo completo como administrativo, apoyando las funciones delegadas por el Dr. Araya Zamora y Dra. Solano Durán (...) Ante la asignación de la Dra. Karla Solano Durán como Directora del Área de Salud de Aserri, se delegó por parte del Dr. Araya Zamora como coordinador del Módulo B en julio del 2014”.



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

El Dr. Araya Zamora, Director Médico, señaló con respecto al nombramiento de los coordinadores lo siguiente:

“La Dra. Hernández Quino ya estaba nombrada, y cumple la coordinación del Servicio de Emergencias (...) Cuando asumí la Dirección Médica, en junio del 2011, ya el Dr. Madrigal López era el Coordinador del I Nivel de Atención y de radiología. Se mantuvo la estructura con el fin de darle continuidad al proceso ya iniciado por la Directora anterior, y crear menos resistencia al cambio con la nueva Dirección. Desconozco si hubo un proceso de selección o no. Cuando asumo la Dirección, existía un radiólogo nombrado 4 horas, y que ya había puesto la carta de renuncia, por lo cual, bajo el principio de eficacia y eficiencia, se decidió que el radiólogo realizara los diferentes estudios, y la parte administrativa la asumiera el Dr. Madrigal, tal y como lo estaba llevando anteriormente. Estuvimos aproximadamente 2 años sin Radiólogo, y hace casi 2 años disponemos del especialista, el Dr. Cortés, nombrado 8 horas diarias, quien continúa con los estudios, debido a la gran demanda, y sobre todo, al cierre de los diferentes hospitales de referencia para estudios especiales, tales como fluoroscopia, ultrasonido en niños (de cerebro principalmente), y la interpretación de los TAC’s que envían nuestros médicos especialistas, debiéndolos asumir el Área. En virtud de lo anterior, se decide que el Dr. Madrigal continúe con la parte administrativa, y una vez que nos asignen el recurso humano especializado, sea el Dr. Cortés quien asuma la jefatura del Servicio de Radiología”.

Además, señaló con respecto al proceso utilizado para nombrar al Dr. Duarte Solano Fabián como Jefe de II Nivel de Atención, lo siguiente:

“Cuando inicié funciones como Director Médico ya estaba nombrado, y cumple la coordinación del II Nivel de Atención. Importante aclarar que en general, los coordinadores tienen a cargo la parte administrativa de sus médicos (roles, vacaciones, permisos), y además, la homologación de incapacidades, incluso, las del Área de Salud de Desamparados 2 y una parte del Área de Salud de San Francisco – San Antonio (Cooperativas)”.

La Dra. Carolina Hernández Quino, Coordinadora de Emergencias manifestó:

“Funjo como coordinadora desde el 1 de junio del 2014. Dentro de las funciones que desarrollo están la Coordinación General del cuerpo Médico; la elaboración del rol de trabajo; debo realizar la planificación mensual de los presupuestos; llevar el control de vacaciones, ausencias, permisos, sustituciones del personal médico. Además debo realizar la supervisión del trabajo de cada uno de los médicos, la cual se lleva normalmente de forma semanal. Debo atender y responder quejas de usuarios y médicos, que se presentan normalmente en el Servicio de Emergencias.

Asimismo, trabajar en la coordinación del programa de Educación Médica continua del Servicio de Emergencia, a fin de buscar los médicos necesarios para brindar las charlas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Además realizo funciones de atención en la Subdirección Médica (la cual está formada por los tres coordinadores: primer nivel, segundo nivel y Emergencias), tales como elaboración de agendas, sustitución de médicos, autorizar vacaciones, permisos, homologación de incapacidades, justificación de tiempo extraordinario, entre otros.

Asistir a reuniones y Consejos Técnicos por parte de la Dirección Médica. Además realizo apoyo operativo en Emergencias, en caso de que se presente plétora del Servicio, normalmente una vez por semana en promedio 4 horas, dependiendo de la necesidad.

Debo realizar la elaboración de informes anuales y semestrales del Servicio, los cuales son requisito de control interno. Además tengo a cargo los activos del Servicio de Emergencias, por lo que debo vigilar por su adecuado funcionamiento, el buen estado de los mismos, y en caso de requerirse algún tipo de reparación, hacer el trámite correspondiente”.

El Dr. Duarte Solano Fabián, Coordinador del II Nivel de Atención indicó:

“Funjo como Coordinador del II Nivel de Atención desde el 6 de agosto del 2012. Dentro de las funciones que realizo como Coordinador de II Nivel de Atención están: Gestionar las agendas de los especialistas, autorizar vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario. Además realizo reuniones mensuales con los especialistas de cada Servicio, a fin de determinar las necesidades de cada especialidad, y realizar las gestiones para cumplir con los requerimientos y metas de cada Servicio. Adicionalmente, realizo una reunión mensual con todos los especialistas, para determinar situaciones que estén afectando al cuerpo médico.

Preparar los informes de incapacidades y de tiempo extraordinario, valorar el informe de listas de espera, realizar la autoevaluación de control interno y el plan presupuesto.

Además, realizar licitaciones de compras de equipo médico, revisar correspondencia del segundo nivel de atención, contestar quejas y recursos de amparo, así como pronunciamientos para la Defensoría de los Habitantes, e información que soliciten otros entes de control, tales como la Auditoría.

Tramitar el tiempo extraordinario de los especialistas y del audiólogo, y firmar las recetas de prótesis auditivas y prótesis que prescribe la fisiatra.

Además, debo asistir a las reuniones de la red del hospital de las mujeres, que son los segundos lunes de cada mes.

Como parte de la Subdirección, debo atender a los pacientes que solicitan conversar con la Jefatura de los especialistas, por alguna situación particular que necesitan se les solucione. Además, valorar y firmar lo que son solicitudes urgentes, tanto de radiografías, ultrasonidos y referencias. Homologar los certificados médicos, de medicina mixta, privada y del INS, y extender, en caso de que corresponda, las incapacidades correspondientes. Además, firmar los dictámenes médicos y realizar el resumen de la historia clínica (epicrisis). Adicionalmente, nos reunimos semanalmente (los martes en la mañana) con la Dirección Médica, para coordinar aspectos propios de la gestión Médica.

Además, soy coordinador de la Comisión Local Evaluadora de Incapacidades. Nos reunimos todos los lunes de 1 a 4 p.m., y se valoran los casos de licencias para cuidado de pacientes en fase



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

terminal, pacientes con más de 30 días de incapacidades en 6 meses, y cualquier otro que se requiera. Adicionalmente, por ser coordinador, en caso de que algún colega tenga una consulta, le atiendo en el transcurso de la semana, o si surge algún caso que no puede esperar hasta el lunes, se lo resuelvo de una vez.

Soy miembro del Comité de Farmacoterapia Local, nos reunimos los segundos y cuartos jueves de cada mes, se valora la correspondencia, se tramita compra de medicamentos a nivel local, o se realiza la gestión para la solicitud de medicamentos No Lom, que tiene que elevarse al Comité Central. Asimismo, en el comité se autoriza la entrega de medicamentos por más de un mes, según requerimiento. Además laboro tiempo extraordinario en el Servicio de Emergencias del Área de Salud, normalmente los viernes en la tarde o fines de semana”.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, indicó con respecto al proceso utilizado para seleccionar a los Coordinadores de los Servicios y las funciones que desarrollan, lo siguiente:

“El Doctor los escogió, en cuanto a sus funciones las define el Director Dr. Héctor Araya, quien estableció la organizacional funcional que aplicaría (...) Dado que alguien se tiene que hacer cargo de la coordinación de los servicios, el Dr. Araya estipuló que los mismos no brinden atención directa a pacientes”.

Con respecto al motivo por el cual la funcionaria María Elena Guillén Gamboa se encuentra nombrada como Asistente de Gestión de Recursos Humanos 2, y se desempeña en el Departamento Financiero Contable, señaló:

“Se trasladó como un acuerdo interno a nivel de jefaturas y funcionarios, se hizo un cambio, se trajo a la compañera Marcela Marín, este cambio se realizó a partir del 1-12-2014. Por situaciones laborales personales, donde la compañera Guillén deseaba trasladarse de departamento, y la compañera Marín estaba anuente a realizar el cambio, y dado que ambas cumplían con los requisitos, se acordó el cambio. Está pendiente la reasignación de las plazas, para su ubicación correcta”.

El hecho de que profesionales en medicina nombrados en puestos definidos para la prestación de los servicios de salud, se desempeñen en actividades administrativas o que no realicen las labores para las cuales se contrataron, propicia la afectación directa en los servicios ofrecidos a los usuarios, por cuanto, se utilizan médicos en funciones administrativas en puestos que no les corresponde o que no están dentro del perfil de Área de Salud de Desamparados 1, situación que además fomenta la realización de nombramientos interinos al margen del principio de legalidad.



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

22.6 Sobre la condición de las Plazas

Esta Auditoría evidenció que la plaza 23636 de Médico Especialista en Gastroenterología, 23536 de Médico Especialista en Medicina Interna, y la plaza 45905 de Médico Especialista en Radiología e Imágenes Médicas, se encuentran sin utilizar. Mediante la página Web de la Institución, se realizaron publicaciones con el propósito de ocupar las siguientes plazas:

PLAZA	PUESTO	PUBLICACIÓN
45905	Médico Especialista en Radiología e Imágenes Médicas	18/9/2012
23636	Médico Especialista en Gastroenterología	3/11/2015

La Ley General de Administración Pública dispone en el artículo 11 lo siguiente:

“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento...”

La circular GA-33548-12; GF-29.952-12; GM-36967-12. Lineamientos institucionales en materia de reactivación o congelamiento de plazas vacantes en la CCSS, señala:

“La máxima autoridad de la unidad trasladará la solicitud de reactivación de una plaza vacante que ha generado el pago de prestaciones legales, con el estudio y justificación a la Gerencia correspondiente; esta lo trasladará al Consejo Financiero y de Control Presupuestario, quien elevará propuesta pertinente a la Junta Directiva para su aprobación. En casos muy calificados (fortuitos) el Director (a) del centro podrá hacer un nombramiento temporal extraordinario por un periodo de hasta tres meses mientras se tramita y se obtiene la autorización para utilizar la plaza”.

De forma complementaria, en la sesión N° 8581 del 24 de mayo del 2012, ese órgano superior ratifica tales disposiciones, con la aprobación de las “Medidas para Mejor Optimización de los Recursos 2012-2013” en la que establece:

“1.4. Congelamiento de plazas vacantes con pago de prestaciones legales.

1. La máxima autoridad de la unidad trasladará la solicitud de reactivación de una plaza vacante que ha generado el pago de prestaciones legales, con el estudio y justificación a la Gerencia correspondiente; esta lo trasladará al Consejo Financiero y de Control Presupuestario, quien elevará propuesta pertinente a la Junta Directiva para su aprobación. En casos muy calificados (fortuitos) el Director (a) del centro podrá hacer un nombramiento temporal extraordinario por un periodo de hasta tres meses mientras se tramita y se obtiene la autorización para utilizar la plaza.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

5. El Consejo Financiero y de Control Presupuestario, previo análisis, recomendará la reactivación, congelamiento o eliminación de la plaza ante Junta Directiva, siendo este último órgano el que tome la decisión definitiva".

Es criterio de esta Auditoría, que esta situación obedece a la posible falta de necesidad del recurso, así como a la falta de acciones concretas para utilizarla.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos señaló:

"La plaza 23636 se ha publicado y por inopia no se ha utilizado, no recuerdo cuándo se publicó por última vez, pero aportaré la prueba documental correspondiente. La plaza 23536 se reactivó a partir del 1 de junio 2015, es plaza de Medicina Interna, y no está siendo utilizada, habría que consultarle al Director el motivo del porqué no se utiliza. La plaza 45905 es de Radiólogo, pese a que se ha publicado, por inopia no se ha podido ocupar".

El Dr. Héctor Araya Zamora, Director General del Área de Salud Desamparados 1 indicó a esta Auditoría:

"Sería importante realizar un estudio en los diferentes segundos niveles del país, y valorar las necesidades reales, y así distribuir las diferentes plazas para un mejor aprovechamiento de los recursos, en procura del beneficio de la población adscrita. A manera de ejemplo, nuestro segundo nivel tiene una población de más de quinientos mil habitantes, por lo cual requerirá más recursos que otras Áreas con poblaciones que no superan los cien mil habitantes".

Mantener plazas sin utilizar puede afectar la prestación de servicios de salud en otros centros hospitalarios donde sí se requiera de la misma. Aunado a lo anterior, el hecho de que no se haya realizado el estudio correspondiente, a fin de, previo análisis, recomendar la reactivación, congelamiento o eliminación de la plaza según corresponda, puede generar que se den pagos improcedentes a través del uso del código asignado.

23. SOBRE LAS VACACIONES

En el Área de Salud Desamparados 1, los colaboradores acumulan periodos de vacaciones.

Del total de 499 plazas asignadas al Área de Salud de Desamparados 1, se revisaron 28 expedientes personales, quienes disponían de 347 días de vacaciones por disfrutar al 28 de octubre 2015, para un promedio de 12 días por funcionario.

Del control de vacaciones que lleva la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, se evidenció la existencia de funcionarios que acumulan períodos de vacaciones, asimismo, se determinó la existencia de debilidades en la conformación de los expedientes por cuanto el 100% carece de foliado (cuadro 85).



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

CUADRO 85
FUNCIONARIOS CON PERIODOS DE VACACIONES ACUMULADAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
28-10-2015

NOMBRE	Nº DE PERÍODOS	DÍAS DE VACACIONES	NOMBRE	Nº DE PERÍODOS	DÍAS DE VACACIONES
Alfaro Bonilla Carlos Luis	2013-2014	7.5	Cerdas Padilla Tatiana	2013-2014	15
	2014-2015	13		2014-2015	13.5
Altamirano Ortiz Hazel	2013-2014	12	Chavarría Jiménez Estefa	2013-2014	14
	2014-2015	12.5		2014-2015	18
Alvarado Peraza Jeniffer	2013-2014	8	Chaves Bonilla Laura	2013-2014	8
	2014-2015	18		2014-2015	25
	2015-2016	8.5	Corrales Ureña Grace	2013-2014	27
Amador Ramírez Kattia	2013-2014	2		2014-2015	24
	2014-2015	30	De la Cruz Villalobos Natalia	2013-2014	3
	2015-2016	14		2014-2015	16.5
Araya Abarca María Tiff	2013-2014	6		2015-2016	8
	2014-2015	13	Evans Gómez Carolina	2013-2014	6
Araya Zamora Héctor	2013-2014	9.5		2014-2015	17
	2014-2015	28	Fallas Rojas Dagoberto	2013-2014	11
	2015-2016	8		2014-2015	26
Arce Rodríguez Geiner	2013-2014	15.5	Gamboa Vargas Yuliana	2013-2014	4.5
	2014-2015	19		2014-2015	20.5
Arguedas Rojas Laura	2013-2014	14		2015-2016	5
	2014-2015	21.5	Gómez Aguilar Karina	2013-2014	10
	2015-2016	2		2014-2015	7.5
Arias Picado Wendolyn	2013-2014	7		2015-2016	6
	2014-2015	22	Gómez Pérez Ariela	2013-2014	7
	2015-2016	9.5		2014-2015	13.5
Ascencio Rodríguez Carmen	2013-2014	14		2015-2016	13
	2014-2015	30	Gómez Quesada Natalia	2013-2014	5.5
	2015-2016	3		2014-2015	11
Barrerao Castro Luz Marín	2013-2014	3	González Ortiz Ivonne	2013-2014	29
	2014-2015	14		2014-2015	23.5
Bolaños Belmonte Miury	2013-2014	8	Granados Arias César	2013-2014	4
	2014-2015	13		2014-2015	22
Brenes Roda Georgeanela	2013-2014	17		2015-2016	2
	2014-2015	22	Guzmán Hernández Ana	2013-2014	13.5
	2015-2016	2		2014-2015	11
Calderón Brenes Melissa	2012-2013	2	Hernández González Paol	2013-2014	8
	2013-2014	5		2014-2015	12.5
	2014-2015	23	Hernández Valverde Sand	2013-2014	16
	2015-2016	26		2014-2015	24
Cambroner Bonilla Manz	2013-2014	6	Herrera Campos Stephanie	2013-2014	2.5
	2014-2015	19.5		2014-2015	14
Campos Quirós Priscilla	2013-2014	12	Herrera Garro Johanna	2013-2014	3.5
	2014-2015	12		2014-2015	14
Castro Castro Miguel	2013-2014	16	Herrera Icaza Geovanna	2013-2014	9.5
	2014-2015	30		2014-2015	11.5
	2015-2016	15.5		2015-2016	3
Hidalgo Sánchez Lisbeth	2013-2014	16	Madriz Castro Ana María	2013-2014	3
	2014-2015	30		2014-2015	15



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

NOMBRE	Nº DE PERÍODOS	DÍAS DE VACACIONES	NOMBRE	Nº DE PERÍODOS	DÍAS DE VACACIONES
	2015-2016	13	Marchena Calderón Dani	2013-2014	12.5
Hidalgo Ureña Marisol	2013-2014	16		2014-2015	18
	2014-2015	30	Marín Porras Marcela	2013-2014	7
	2015-2016	9		2014-2015	17
Jiménez Abarca María	2013-2014	10	Mata Portillo Andrea	2013-2014	3.5
	2014-2015	13		2014-2015	16
Jiménez Bustos Sherilyn	2012-2013	3	Molina Barboza Luis	2013-2014	6
	2013-2014	4.5		2014-2015	30
	2014-2015	5	Mora Agüero Alexander	2013-2014	24
Kourbanov Gaiza Tulova	2012-2013	6		2014-2015	30
	2013-2014	30		2015-2016	8.5
	2014-2015	30	Mora Aguilar Rodrigo	2013-2014	18
Laurito Burgos Leonarda	2013-2014	10		2014-2015	30
	2014-2015	11		2015-2016	20
Leal Martínez Nacira	2013-2014	4	Mora Vargas Mónica	2013-2014	5
	2014-2015	15		2014-2015	15
Lobo Vega Ana Gabriela	2013-2014	6	Navarro Carrillo María	2013-2014	7
	2014-2015	16		2014-2015	14
López Vargas Ericka	2013-2014	12.5	Navarro Zamora Pablo	2013-2014	4
	2014-2015	19		2014-2015	15
	2015-2016	5.5		2015-2016	4
Loría Chaves Esteban	2010-2011	9	Obando Salazar Yanira	2013-2014	8
	2011-2012	30.5		2014-2015	30
	2012-2013	30		2015-2016	12.5
	2013-2014	30	Ortiz Ruiz Viviana	2013-2014	13
	2014-2015	30		2014-2015	11
	2015-2016	8	Porras Badilla Karen	2013-2014	22
Luna Barquero Johan	2012-2013	3		2014-2015	17
	2013-2014	22	Ramírez Vargas Felipe	2013-2014	7
	2014-2015	22		2014-2015	30
	2015-2016	9		2015-2016	21
Madrigal Gutiérrez Gabriela	2010-2011	3	Vargas Quesada Eduardo	2013-2014	16
	2011-2012	30		2014-2015	22
	2012-2013	30.5	Vivas Reyes Ambar	2013-2014	11.5
	2013-2014	30		2014-2015	10
	2014-2015	30	Zamora Barboza Heiner	2013-2014	18
	2015-2016	21		2014-2015	30

Fuente: Expedientes personales Unidad de Gestión de Recursos Humanos Área de Salud Desamparados 1

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en su capítulo V: Normas sobre sistemas de información, apartado 5.6.1 Confiabilidad lo siguiente:

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

Sobre este aspecto es importante resaltar, lo establecido en el Código de Trabajo, en los artículos 153 y 155 establecen:



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

“Artículo 153.- Todo trabajador tiene derecho a vacaciones anuales remuneradas, cuyo mínimo se fija en dos semanas por cada cincuenta semanas de labores continuas, al servicio de un mismo patrono.”

“Artículo 155.- El patrono señalará la época en que el trabajador gozará de sus vacaciones, pero deberá hacerlo dentro de las quince semanas posteriores al día en que se cumplan las cincuenta de servicio continuo, tratando de que no se altere la buena marcha de su empresa, industria o negocio, ni la efectividad del descanso.”

El Reglamento Interior de Trabajo, capítulo VI “De las Vacaciones”, en el artículo 32 establece:

“...Solamente en casos excepcionales, de acuerdo con las necesidades de la Institución y el consentimiento del trabajador, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente y por una sola ocasión en un período de cinco años. La acumulación de vacaciones debe ser formalmente aprobada por la Gerencia”.

El Manual para el Trámite de Disfrute y Pago de Vacaciones de los Empleados de la CCSS en el Capítulo II artículo 11 “Acumulación de Vacaciones” señala:

“11.1- En términos generales es prohibido por ley la acumulación de vacaciones. No obstante, solamente en casos de excepción, cuando el trabajador desempeñe labores técnicas, de dirección u otras análogas que dificultan especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia queda situada en un lugar apartado de donde presta sus servicios, pueden acumularse las vacaciones de un año con las del siguiente, con la salvedad de que tal circunstancia tiene como límite hasta dos períodos acumulados a la vez, en otras palabras, no puede acumularse simultáneamente más de dos períodos de vacaciones”.

La acumulación de vacaciones se debe a debilidades de control interno, a la falta del establecimiento de roles de vacaciones y a la ausencia de supervisión sobre los procesos de la administración de recursos humanos.

En entrevista realizada por esta Auditoría, la M.Sc. Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, manifestó lo siguiente:

“He enviado correos y notas indicando lo que establece la normativa, recordándole a los jefes que es necesario velar por que no se acumulen vacaciones y que es su responsabilidad velar por que no se acumulen”.



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

El inoportuno disfrute de vacaciones, como resultado de la acumulación de periodos, podría afectar las condiciones laborales y de salud de los funcionarios, por cuanto, no permite el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones, creando la actitud de personal indispensables al no permitir una rotación de las labores con otros compañeros.

24. SOBRE LAS INCONSISTENCIAS EVIDENCIADAS EN EL PAGO DE SALARIOS

Mediante revisión de una muestra aleatoria, se seleccionaron 55 movimientos de personal, 50 reportes de feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas, 15 planillas colectivas y 40 acciones de personal, correspondientes a la segunda bi-semana de octubre 2014, determinándose las siguientes inconsistencias en los pagos de salarios realizados:

24.1 De los Movimientos de Personal:

Se determinaron montos pagados de más por ¢404,382.65 (cuatrocientos cuatro mil, trescientos ochenta y dos colones con sesenta y cinco céntimos) y cancelados de menos por ¢126,168.29 (ciento veintiséis mil, ciento sesenta y ocho colones con veintinueve céntimos). Aunado a lo anterior, no se logró verificar la exactitud de salarios remunerados por ¢389,660.65 (trescientos ochenta y nueve mil, seiscientos sesenta colones con sesenta y cinco céntimos), por la falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados (Cuadro 86).

CUADRO 86
INCONSISTENCIAS EN PAGOS POR MOVIMIENTOS DE PERSONAL
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
SEGUNDA BISEMANA NOVIEMBRE 2014

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	OBSERVACIÓN
206320106	Hurtado Pérez Luis Diego	44844	¢279,760.00	Rebajo no se hizo efectivo en segunda bi-semana de octubre, no aparece ningún pago a dicho funcionario, generando posible pago de más. MP sin firma alguna ni de jefe de servicio, ni jefe de recursos humanos.
113850517	Jiménez Abarca María Gabriela	45896	¢6,760.74	Posible pago de más de ¢6.760,74 se calcula con salario superior al percibido en agosto, además se cancelan recargos y feriados del mes de julio, sin que en el desglose se indique que haya laborado los mismos, solo indica agosto.
111550971	Gutierrez Serrano Luis Carlos	45832	¢7,302.00	Posible pago de más de ¢7.302,00, le cancelan con salario superior al percibido. Carece de firmas de autorización. Además de firma de digitado y revisado.
113590316	Alvarado Alvarado Jennifer	13942	¢11,692.64	Se canceló con salario superior, generando posible pago de más de ¢11.692,64.
113200663	Hernández Bermúdez David	13947	¢29,222.70	Posible pago improcedente, indica que cancela recargo nocturno de 1 día del mes de agosto, laborado en horario de 10 am a 6 pm, reporte con



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

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	OBSERVACIÓN
				tachones.
114200172	Vargas Meléndez Sussan	45936	¢64,356.52	Reporte con tachones, no indica salario, sin sello de contenido presupuestario. Posible pago de más de recargo nocturno por ¢64.356,52.
107540887	MONGE CORDERO LAURA	28394	¢5,288.05	Posible pago de más de ¢5.288,05 por incentivo de Dedicación exclusiva, ya que el mismo se hizo efectivo de forma automática. Movimiento carece de firmas de autorización.
108720864	Toruño Sequeira Sandra	30213	¢19,286.40	Rebajo por PSGS de 2 horas, sin embargo le rebajan el día completo, posible pago de menos de ¢15.000,53
115150036	Alfaro Bonilla Carlos Luis	45894	¢1,957.12	No canceló el incentivo del segundo turno, siendo que dice que lo laboró el 31/8/2014 de 2 a 10 pm, generando posible pago de menos de ¢1.957,12
113750051	De La Cruz Villalobos Natalia	13961	¢86,989.71	Reporte con correcciones a lapicero, que generan pagos de menos por ¢86.989.71, en reporte estaba correcto.
701820654	Gibbs Reid Jennifer Shelene	35344	¢17,935.06	Posible pago de menos de ¢17.935.06, ya que en observaciones indica que hizo 2 feriados en primer turno, pero en detalle de cuentas solo cancelan uno.
206580843	Lobo Vega Ana Gabriela	45847	¢7,363.35	No se puede corroborar legalidad del pago, pues no se da mayor detalle en observaciones, solo indica que es del mes de julio 2014. Carece de firmas de autorización de las jefaturas.
206030237	Rodríguez Vanessa Rodríguez	45883	¢382,297.30	Sin firmas de autorización. No se pudo verificar razonabilidad del pago, indica que corresponde al período 4/8/2014 al 22/10/2014, siendo el corte de pago el 17/10/2014.

Fuente: Elaboración propia

24.2 De la Planilla Colectiva

En la revisión de los pagos realizados mediante la planilla colectiva, correspondiente a feriados y recargos nocturnos, se determinó el pago de más por ¢26,558.37 (veintiséis mil, quinientos cincuenta y ocho colones con treinta y siete céntimos) a los señores Mario Mata Portillo y Luis Gutiérrez Serrano Luis, y posibles pagos de menos por ¢25,404.63 (veinticinco mil, cuatrocientos cuatro colones con sesenta y tres céntimos) al Sr. Heiner Zamora Barboza y Jorge Huang Kog Jorge.

24.3 Del pago de tiempo extraordinario:

En la revisión de las horas extras, se determinó el pago de más por ¢775,666.71 (setecientos setenta y cinco mil, seiscientos sesenta y seis colones con setenta y un céntimos), de menos ¢89,671.27 (ochenta y nueve mil, seiscientos setenta y un colones con veintisiete céntimos), así como ¢621,920.55 (seiscientos veintiún mil, novecientos veinte colones con cincuenta y cinco céntimos) correspondiente a cancelaciones no verificadas en su exactitud por no aparecer en la planilla (cuadro 87).



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

CUADRO 87
INCONSISTENCIAS EN PAGOS POR REPORTE DE FERIADOS,
TIEMPO EXTRAORDINARIO Y SUMAS A REBAJAR
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
SEGUNDA BISEMANA OCTUBRE 2014

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE	OBSERVACIÓN
113850517	Jiménez Abarca María Gabriela	45896	₡1,554.33	RH-F-331-14	Se pagó con salario superior al del mes de agosto, generando posible pago de más. Sin firma autoridad superior, tramitado por. Además carecen de sello de contenido presupuestario.
108600410	Vargas Solano Loryi Alejandra	45930	₡25,385.66	RH-F-365-14	Se pagan extras con salarios superiores a los percibidos en agosto, generando pagos de más. Sin firma de autoridad superior y carece de firma y sello de contenido presupuestario.
108270854	Rojas Soto Laura Ileana	45928	₡250,551.57	RH-F-360-14	Se pagan extras con salarios superiores a los percibidos en agosto, generando posible pago de más. Además se registra un pago de extras por MP por 250.996,43, el cual no se puede verificar, generando posible pago de más. Sin firma autoridad superior, contenido presupuestario, digitador y tramitador.
115120050	Garbanzo Stephanie López	45856	₡4,329.02	RH-E-245-14	Sin firma de autoridad superior, ni digitador, tampoco tramitador ni del contenido presupuestario. Reporte con tachones, pago se hizo efectivo en la primer bi semana de noviembre, calculado con monto de salario superior al percibido en Agosto.
109680454	Monge Warren Umaña	38203	₡29,884.77	RH-SD-385-14	No se pudo verificar corrección del pago, no se evidenció coordinación con otra unidad, por ser funcionario del Área de Salud de Alajuelita, no hay reporte de tiempo laborado. Según monto presupuestado se canceló con salario superior al de referencia en el reporte, generando posible pago de más de ₡29.884,77.
108490441	Mora Bastos Marco Vinicio	20842	₡30,556.84	RH-SD-388-14	No se pudo verificar corrección del pago, pues no aparece en planilla. Posible pago de más, pues se presupuestó monto mayor al que correspondería con salario indicado en el reporte.
110800719	Orozco Douglas Chaves	45947	₡7,154.98	RH-SD-343-14	Posible pago de más por calcularse con salario superior al percibido en agosto.
110440531	Valenciano Gerardo Coto	41223	₡32,714.69	RH-SD-363-14	Se cancela con monto superior al percibido, generando un posible pago de más.
110270106	Pacheco Blanco Pablo	12151	₡25,266.85	RH-SD-387-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario de CENARE, sin embargo no se evidenció coordinación ni se adjuntó certificación de tiempo laborado en otra unidad. Se genera posible pago de más pues lo presupuestado ₡258.635,55 es superior a lo que corresponde según salario de referencia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE	OBSERVACIÓN
					establecido en el reporte.
602480679	Ramírez Quesada Patricia	36546	₡8,905.70	RH-SD-349-14	Se canceló con salario superior al indicado en salario de referencia, generando posible pago de más.
111550971	Gutierrez Serrano Luis Carlos	45832	₡13,432.24	RH-SD-369-14	Reporte con tachones, carece de firma de autoridad superior, ni sello de digitado. Se canceló con monto superior al percibido en el mes de agosto, generando posible pago de más.
104890137	Brenes Quesada Francisco	27210	₡8,927.91	RH-SD-391-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario del Área de Salud de Alajuelita, sin embargo no se evidenció coordinación ni se adjuntó certificación de tiempo laborado en otra unidad. Sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto mayor, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de más. Reporte con tachones y sin firma de autoridad superior.
107830816	Navas Orozco Wendy	15471	₡270,937.07	RH-SD-383-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario del Área de Salud de Desamparados 3, sin embargo no se evidenció coordinación ni se adjuntó certificación de tiempo laborado en otra unidad. Sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto mayor, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de más. Reporte sin firma de autoridad superior, desglose incorrecto del sábado 2 de agosto siendo lo correcto 4 horas sencillas y 4 dobles en primer turno, y no como se consignó 8 sencillas en primer turno, por jornada reducida de 44 horas.
106070541	Arias Cordero Xinia	7497	₡29,036.38	RH-SD-174-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario del hospital Máx Peralta. Sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto mayor, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de más. Reporte sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto mayor a lo que corresponde con salario de referencia indicado en reporte, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de más
106930695	Reina Medina Oscar	14023	₡5,603.82	RH-F-351-14	Se canceló con salario superior al indicado en salario de referencia en reporte y al percibido, generando posible pago de más.
110490047	Webb Morales Wendy	40455	₡22,930.88	RH-SD-327-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario del Área de Salud Mora Palmichal, no se evidenció coordinación ni certificación de tiempo laborado. Sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto mayor a lo que corresponde con salario de referencia indicado en reporte, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de más.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE	OBSERVACIÓN
114870497	Umaña Calderón Daniela	45891	₡8,494.02	RH-E-260-14	Posible pago de más, pues sumatoria de horas laboradas es incorrecta, laboró 9 de agosto de 7:15 am a 10 pm, siendo total 12.75 horas y no 14.75 horas como se computó.
603270229	Segura Sánchez Amanda	45885	-₡10,034.74	RH-E-258-14	Horas mal distribuidas, lo correcto era 4 h sencillas y 4 horas a tiempo y medio en el primer turno, y no 8 horas sencillas, generando pago de menos. No se indica salario, además carece de firma de autoridad superior, ni firma del tramitado ni digitador. Carece de sello de contenido presupuestario.
115100546	Quesada Garro Karla Vanessa	40394	-₡19,132.33	RH-F-348-14	Pago no se hizo efectivo, así señalado en informe de revisión de nómina, sin embargo, el desglose de las horas es incorrecto, día viernes 15 de agosto laboró extras de 2:45 a 10:00 pm, siendo todas las horas dobles en el II turno, y no 7 Sencillas y 15 minutos dobles como se consignó erróneamente, ya que horario es Lunes a Jueves de 6 am a 3 pm, y Viernes hasta 2 pm, generando posible pago de menos de 19.132,33. Carece de firma de autoridad superior, contenido presupuestario y digitado por.
110330872	Aragón Alvarez Fabián	37759	-₡18,873.84	RH-SD-382-14	No se pudo verificar corrección del pago por ser funcionaria del Área de Salud Desamparados 3, no se evidenció coordinación requerida. Posible pago de menos de ₡18.873,84 por cuanto las horas se encuentran mal desglosadas, sábado 2 de agosto se registró 6 horas sencillas en el segundo turno, siendo 4 sencillas y 2 dobles, ya que el funcionario labora en jornada reducida, L a J de 7 a 4 pm y viernes de 7 a 3 pm. Reporte con tachones que hace dudar de su legitimidad.
109830265	Aguilar Marengo Vanessa	46009	-₡19,538.98	RH-SD-394-14	No se pudo verificar la corrección del salario, por ser funcionario de CENARE, sin embargo no se evidenció coordinación ni se adjuntó certificación de tiempo laborado en otra unidad. Sin firma de autoridad superior. Se presupuestó monto menor, por lo que eventualmente nos encontramos ante un pago de menos.
800790929	Kourbanov Gaizatulo Raouf	24372	-₡14,124.65	RH-SD-176-14	Posible pago de menos, ya que sumatoria de horas está incorrecta, siendo 11 horas y no 10.5 a TM en el primer turno.
303610653	Granados Gonzalez Shirley	14087	-₡7,966.72	RH-VD-074-14	Posible pago de menos, según salario percibido. Carece de firma de autoridad superior. No indica salario.
114710189	Abarca Umaña Joseph	46429	₡23,892.87	RH-E-239-14	Pago no se hizo efectivo, el cual se presupuestó en 23.892,87, no se pudo verificar su corrección pues el funcionario no aparece en planillas, y el reporte no señala salario percibido. Carece de firmas de autoridad superiores, contenido presupuestario, tramitado por.
303380448	Duarte Tencio Tatiana	8765	₡131,081.97	RH-SD-360-14	No se pudo verificar corrección del pago por ser funcionaria del Área de Salud Paraíso-Cervantes, no se evidenció coordinación requerida.



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

CEDULA	NOMBRE	PLAZA	MONTO	REPORTE	OBSERVACIÓN
900480386	Bartels Rodríguez Rodrigo	21902	₡466,945.71	RH-SD-386-14	No se pudo verificar corrección del pago por ser funcionario de Oficinas Centrales, no se evidenció coordinación requerida para determinar que el pago sea correcto. Llama la atención de esta auditoría que se contrate como Médico Asistente General a un funcionario con salario tan alto, lo cual encarece las extras, pudiendo contratar otros médicos para laborar en la vespertina del servicio de Urgencias.

Fuente: Elaboración propia

Aunado a lo anterior, se evidenciaron debilidades en el sistema de control de marcas que se implementa en el Área de Salud Desamparados 1, por cuanto, los funcionarios constantemente no marcan su asistencia. Tal es el caso de los Doctores Madrigal López Mauricio (quien labora extras en el Servicio de Emergencias, siendo justificadas dichas ausencias por la Dra. Carolina Hernández Quino) y Carolina Hernández Quino (quien labora extras en el Servicio de Emergencias, siendo justificadas dichas ausencias por el Dr. Madrigal López Mauricio).

Asimismo, se evidenció que en el Área de Salud de Desamparados 1, se cancela tiempo extraordinario de manera permanente a los funcionarios Lorena Quesada Blackwood y Shirley Granados González, a las cuales de enero a junio 2015 se les ha cancelado la suma de ₡3,041,989.35 (tres millones, cuarenta y un mil, novecientos ochenta y nueve colones con treinta y cinco céntimos), correspondientes a 144 y 276 horas respectivamente (cuadro 88).

**CUADRO 88
 DETALLE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO CANCELADO
 DE FORMA PERMANENTE
 AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
 PERIODO ENERO A JUNIO 2015**

QUESADA BLACKWOOD LORENA		
Setiembre	Se le cancela 32 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: Por la carencia de recurso humano en la sub área de Gestión de Recursos Humanos, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a los procedimientos de Recursos Humanos que han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad, siendo que el crecimiento del personal fue de un 58% y genera el trámite de más de 4.500 documentos mensuales, por lo que las labores técnico profesionales propias de recursos humanos, deben atenderse de manera diligente y profesional. (se le cancelan como profesional 1).	₡401,215.65
Agosto	Se le cancela 29 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: Por la carencia de recurso humano en la sub área de Gestión de Recursos Humanos, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a los procedimientos de Recursos Humanos que han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad, siendo que el crecimiento del personal fue de un 58% y genera el trámite de más de 4.500 documentos mensuales, por lo que las labores técnico profesionales propias de recursos humanos, deben atenderse de manera diligente y profesional (se le cancelan como profesional 1).	₡363,601.65
Julio	Se le cancela 16 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: Por la carencia de recurso humano en la sub área de Gestión de Recursos Humanos, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a los procedimientos de Recursos Humanos que han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad, siendo que el crecimiento del personal fue de un 58% y genera el trámite de más de 4.500 documentos mensuales, por lo que	₡200,607.80



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

	las labores técnico profesionales propias de recursos humanos, deben atenderse de manera diligente y profesional. (se le cancelan como profesional 1).	
Junio	Se le cancela 15 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: Por la carencia de recurso humano en la sub área de Gestión de Recursos Humanos, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a los procedimientos de Recursos Humanos que han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad, siendo que el crecimiento del personal fue de un 58% y genera el trámite de más de 4.500 documentos mensuales, por lo que las labores técnico profesionales propias de recursos humanos, deben atenderse de manera diligente y profesional. (se le cancelan como profesional 1).	₡188,069.85
Mayo	Se le cancela 16 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: Por la carencia de recurso humano en la sub área de Gestión de Recursos Humanos, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a los procedimientos de Recursos Humanos que han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad, siendo que el crecimiento del personal fue de un 58% y genera el trámite de más de 4.500 documentos mensuales, por lo que las labores técnico profesionales propias de recursos humanos, deben atenderse de manera diligente y profesional. (se le cancelan como profesional 1).	₡200,607.80
Abril	Se le cancela 21 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: En atención a oficio GA-22068-2015. GMD-0370-15, GF-11212-15, sobre el apoyo para el proceso de concursos para asignación de plazas en propiedad, se procede a realizar tiempo extraordinario en el área de concursos. Asimismo, se realiza funciones de ingresar y verificar acciones de personal según centro, puesto y servicio, conformación de expedientes de los oferentes interinos, La realización de estudio de perfil de plazas vacantes, según acuerdo firmado por UNDECA Y CCSS (se le cancelan extras como profesional 1).	₡263,297.75
Marzo	Se le cancela 15 horas a tiempo y medio en el segundo turno. Justificación indica: En atención a oficio GA-22068-2015. GMD-0370-15, GF-11212-15, sobre el apoyo para el proceso de concursos para asignación de plazas en propiedad, se procede a realizar tiempo extraordinario a falta de personal capacitado en dicha área de concursos. Asimismo, durante este tiempo se realiza funciones de ingresar y verificar las acciones de personal según centro, puesto y servicio, realizar gestiones sobre el cronograma de plaza, conformación de expedientes de los oferentes. (se le cancelan extras como profesional 1).	₡186,248.20
GRANADOS GONZALEZ SHIRLEY		
Agosto	Se cancelaron 10.5 horas del I Turno más 76.75 horas en el II turno, todas a tiempo y medio. En la justificación indica: tiempo extraordinario laborado en la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios y otras labores del servicio de ropería del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz, autorizado por la carencia de recurso humano en el Área de Contratación Administrativo, y el impacto tras la apertura del servicio de maternidad, aunado a que los procedimientos de compra han aumentado considerablemente en cantidad y grado de complejidad.	₡207,704.12
Julio	Se cancelaron 11.5 horas en el I Turno más 46.75 del II turno, todas a tiempo y medio. De la revisión del reporte de marcas se evidenció el pago de menos por cuanto no se le cancelaron las extras realizadas el 23 de julio de 4:30 a 8:30 pm. En la justificación señala tiempo extraordinario laborado en la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios en el mes de julio 2015.	₡277,039.87
Junio	Se canceló 7.5 horas en el I Turno más 54 horas en el II turno, todas a tiempo y medio. Justificación debido al alto y complejo volumen de trabajo por la carencia de recurso humano, así como para atender asuntos propios de la coordinación del Servicio de ropería.	₡294,733.29
Mayo	Se canceló 9.5 horas en el I Turno más 54.5 horas en el II turno, todas a tiempo y medio. De la revisión del reporte de marcas se evidenció el pago de menos por cuanto no se le cancelaron las extras realizadas el 13 de mayo de 6 a 9:15 pm, así como 15 minutos del 15 de mayo, debiendo cancelarse todas a tiempo y medio en el segundo turno. En la justificación señala tiempo extraordinario laborado en la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios en el mes de mayo 2015.	₡306,468.17
Abril	Se canceló 11.25 horas en el I Turno más 53.25 horas en el II turno, todas a tiempo y medio.	₡152,395.20



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

24.4 De la revisión de acciones de personal:

En la revisión de acciones de personal, se evidenciaron inconsistencias en el nombramiento de personal del Sr. Joel Fernández Zamora, cédula 111920914, acción de personal ACC-98247-2014 correspondiente a sustitución por vacaciones en plaza 29210; pese a que la acción de personal indica que corresponde a pago de 9 días de vacaciones y que durante este período no tiene ingreso interino, sin embargo, se cancelaron 13 días en los rubros de salario personal sustituto, antigüedad, incentivo consulta externa y bonificación adicional profesionales en ciencias médicas, por período del 16 al 28 de setiembre 2014, generando un pago de más de €649.224,70 (seiscientos cuarenta y nueve mil, doscientos veinticuatro colones setenta céntimos).

La Política Integral de Recursos Humanos. Gestión, Empleo y Salarios 2013 señala en el punto 4.2.2 las acciones Estratégicas a desarrollar, entre las cuales destaca:

a. Analizar de manera integral los pluses salariales, con la finalidad de actualizar, mantener o modificar si así se requiere, respetando los derechos de los trabajadores según corresponda.

La Política Presupuestaria 2014 – 2015, avalada y recomendada para aprobación en el acuerdo 1.1 de la sesión No. 219-2013 del 26 de agosto de 2013, conforme lo establece el artículo Nº 6 del Reglamento del Consejo financiero y de Control Presupuestario aprobado en la sesión Nº 8248, artículo 15º del 15 de mayo de 2008 establece:

Lineamiento 1: utilización racional de los recursos

La programación y ejecución presupuestaria se realizará atendiendo disposiciones de racionalidad, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, en concordancia con los objetivos y metas institucionales incluidas en el Plan Anual Institucional y acordes con el Plan Estratégico Institucional.

Estrategias: C. Continuar aplicando medidas de eficiencia que generen ahorros y que contribuyan al logro de un gasto eficiente y racional, y permitan sostener el equilibrio presupuestario entre ingresos y egresos, y el cumplimiento de las metas institucionales.

Lineamiento 4: formulación, ejecución, control y evaluación del uso de los recursos. Las unidades ejecutoras deben respetar la normativa técnica y presupuestaria y los lineamientos definidos por la Junta Directiva y las instancias competentes; asimismo junto con los colaboradores que correspondan, serán las responsables de realizar las etapas de formulación, ejecución, seguimiento y control de la gestión presupuestaria.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Estrategias: C. Fortalecer las medidas de control del gasto y de las actividades realizadas, principalmente de aquellos procesos que impliquen un uso importante de recursos y disminución de las partidas que se consideren no prioritarias para la prestación de los servicios directos a los asegurados.

D. Estimular el ahorro de recursos a través de la revisión de las actividades, cambio en los procesos, búsqueda de mejores prácticas, sensibilización a los funcionarios, utilización de medios electrónicos, -entre otros- .

Con el propósito de procurar el equilibrio y sostenibilidad financiera de los seguros sociales administrados por la CCSS, la Junta Directiva de la Institución, en el artículo 6 de la sesión N° 8472 celebrada el 14 de octubre 2010, aprobó la Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la CCSS, documento que contiene disposiciones de acatamiento obligatorio, entre ellos, varios asociados a la gestión de recursos humanos.

La Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS en su artículo 39 “Salarios y Sumas pagadas de más a la persona trabajadora” establece:

“Los salarios o sumas de dinero pagados de más a las personas trabajadoras, se rebajarán conforme el siguiente procedimiento: La Administración notificará a la persona trabajadora que le ha cancelado salario o sumas de dineros pagados de más y la apercibirá en forma escrita, a presentarse en el lapso de cinco días hábiles a la Oficina de Recursos Humanos correspondiente, con el fin de llegar a un arreglo de pago. La Oficina de Recursos Humanos ante la presencia de la persona trabajadora demostrará la prueba de justificación en pago de más, especificando el monto y fecha en que se realizó dicho pago de más. La Oficina de Recursos Humanos atenderá compromiso de devolución de la suma de dinero pagado de más, por parte del trabajador, entendiéndose que dicho rebajo se efectuará en un plazo mínimo de seis meses...”.

La Circular 032010 del 19 de diciembre 2001, emitida por la Gerencia Administrativa, Médica, Pensiones, Financiera, Operaciones y Modernización y Desarrollo establece las disposiciones a seguir en caso de salarios pagados de más a trabajadores (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social. En dicha circular punto 1 se indica:

“Toda Dirección, Administración y Oficina de Recursos Humanos, están en la obligación de velar porque los salarios cancelados a sus trabajadores (as) se apliquen en forma correcta...”.

El Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria establece lo siguiente:

Punto 1.2. “...Si como producto de la investigación realizada por la Oficina de Recursos Humanos del centro de trabajo respectivo, se determina la realización de tiempo extraordinario que, de acuerdo con los términos del presente instructivo tiene carácter de improcedente, por no haberse cumplido con los lineamientos de autorización, se procederá al pago de las horas efectivas trabajadas por el empleado (a) y al rebajo de dicho importe del salario de la jefatura inmediata que haya autorizado el trabajo...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Punto 1.3. Forma de pago. "... Para el pago de tiempo extraordinario se tomará en cuenta solo fracciones iguales mayores a una hora. En este último caso, las fracciones que superen la hora podrán reportarse en componentes de 15, 30 y 45 minutos por cada día trabajado, según sea el caso. De lo regulado anteriormente, se exceptúan los casos de especial consideración autorizados en la circular N° D.R.H.155-97 del 18 de marzo 1997, y nota de la Gerencia Financiera N° 2124 del 22 de abril 1997.

Punto 3.1. "Aspectos básicos para el cálculo de tiempo extraordinario.

Los procedimientos para el cálculo de la remuneración por jornada extraordinaria deben considerar dos aspectos fundamentales:

Se presentan dos situaciones:

a) Cuando la jornada extraordinaria se realiza en días hábiles antes o después del horario ordinario. En estos casos y siempre que el trabajador(a) haya completado su jornada ordinaria, las horas laboradas en exceso deben remunerarse a tiempo y medio.

b) Cuando la jornada extraordinaria se realiza en días feriados, libres semanales o asuetos. En estos casos, las primeras horas equivalentes a la jornada ordinaria de que se trate, se reconocerán a tiempo sencillo, y las que exceden a doble tiempo".

Las situaciones señaladas obedecen a errores de digitación, de cálculo, omisión de información, errores humanos, falta de supervisión y al deber de cuidado en aspectos como el llenado de los documentos para el pago de la planilla, entre otros, lo cual podría afectar el patrimonio institucional.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1 manifestó lo siguiente:

"Pueden ser por errores humanos, falta de cuidado, error en la digitación, algún elemento distractor entre otros".

Con respecto al pago de tiempo extraordinario con horas mal distribuidas indicó:

"Posiblemente sean errores".

En cuanto a los reportes de tiempo extraordinario que carecen de firmas de autoridad superior, del tramitador y del digitador, así como del sello y firma del funcionario responsable de asignar el contenido presupuestario, manifestó:

"Con respecto al contenido presupuestario no se sella cada documento, sino que el Departamento Financiero Contable emite un documento en el cual viene la aprobación del contenido presupuestario para cada Servicio. Dicho documento está firmado por el Director, el Administrador, el Jefe Financiero Contable y por mi persona. Con respecto a las firmas del tramitador y digitador deberían estar consignadas, la mayoría las tiene, y verificaremos que se continúe con esta práctica. En cuanto a la firma de autoridad superior se ha omitido, se corregirá (...) Todo movimiento de personal debe estar firmado al menos por la jefatura de recursos humanos. En caso de que no estuviese autorizado no debería tramitarse".



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

En cuanto a los casos en que los reportes de tiempo extraordinario y/o movimientos de personal, presentan tachaduras en su confección o se encuentran incompletos, pues carece de información pertinente tal como salario total, entre otros, indicó:

“Los Servicios confeccionan estos documentos, y los remiten a la Unidad incompletos; a fin de no atrasar el pago se tramita y calcula con el salario correcto. No es necesario pedirles que digiten el salario, pues nosotros no requerimos el dato para poder calcular el mismo, ya que lo vemos en el sistema”.

Las situaciones señaladas en cuanto a las inconsistencias en los pagos salariales, podrían ocasionar que se produzcan reconocimientos improcedentes, como pagos de más por ₡1.855.832,43 (un millón, ochocientos cincuenta y cinco mil, ochocientos treinta y dos colones con cuarenta y tres céntimos), de menos por ₡241.244,19 (doscientos cuarenta y un mil, doscientos cuarenta y cuatro colones con diecinueve céntimos) y la imposibilidad de verificar la exactitud de salarios por ₡1.011.581,20 (un millón, once mil, quinientos ochenta y un colones con veinte céntimos), por falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados.

24.5 De la Integridad de la Documentación de Recursos Humanos

El 100% de los documentos utilizados para la realización de cambios, carece del sello y la firma del funcionario responsable de digitar los cambios, además del sello de contenido presupuestario. La totalidad de los reportes de tiempo extraordinario y/o movimientos de personal se encuentran incompletos, pues carecen de información como salario total, servicio, firma del funcionario que revisó el documento, además, algunos presentan tachones en su confección.

El 100% de las Acciones de Personal omiten la firma de la autoridad superior y sello y firma que ratifique el contenido presupuestario. Las acciones y movimientos de personal recibidos por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, no tienen la firma del funcionario responsable.

Se evidenció la existencia de movimientos y acciones de personal, sin firma de la jefatura de los servicios, ni del jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por ejemplo, el MOV-214860-2014, correspondiente a rebajo por sumas pagadas de más al Sr. Luis Diego Hurtado Pérez, así como MOV-223228-2014, correspondiente a ajuste por pago extras en cuenta incorrecta al Sr. Oscar Mario Reina Medina.

Los documentos que se archivan en el legajo, que contempla el control de cambios aplicados por bisemana de pago, no se archivan en orden específico. Además, se evidencian debilidades en la coordinación que debe existir cuando los funcionarios de otros centros de salud, realizan tiempo extraordinario en el Área de Salud Desamparados 1, por cuanto, no se adjuntan al reporte de pago la constancia de tiempo laborado. Estas situaciones han ocasionado pagos de más y de menos, así como conceptos que no es posible verificar tal y como se evidencia en el cuadro 89.



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

CUADRO 89
REGISTRO PAGOS DE MÁS Y DE MENOS
AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1

TIPO DE DOCUMENTO	PAGOS DE MÁS	PAGOS DE MENOS	SIN COMPROBAR
Movimiento de Personal	¢404,382.65	¢126,168.29	¢389,660.65
Planilla Colectiva	¢26,558.37	¢25,404.63	¢0.00
Tiempo Extraordinario	¢775,666.71	¢89,671.27	¢621,920.55
Acciones de Personal	¢649,224.70	¢0.00	¢0.00
Totales	¢1,855,832.43	¢241,244.19	¢1,011,581.20

El Instructivo para el trámite y pago de Jornada Extraordinaria establece lo siguiente:

Punto 1.3. "...Para el pago de la jornada extraordinaria, se debe confeccionar y tramitar el formulario No. 709 "reporte de tiempo extraordinario", el que requiere de los siguientes datos: ...Salario que devenga... horario ordinario... en las casillas de tiempo laborado, se debe detallar el día en que realizó las horas extra, el horario extraordinario, el total de horas laboradas cada día, y el desglose por turnos, conforme la estructura de las respectivas casillas en el formulario...Las horas extraordinarias laboradas en un solo mes calendario, deben ser reportadas en forma oportuna para que el importe correspondiente le sea reconocido al trabajador (a), a más tardar en el tercer período de pago siguiente a aquel en que fueron laboradas.

Punto 3.1. Aspectos básicos para el cálculo de tiempo extraordinario. Los procedimientos para el cálculo de la remuneración por jornada extraordinaria deben considerar dos aspectos fundamentales: Se presentan dos situaciones: a) Cuando la jornada extraordinaria se realiza en días hábiles antes o después del horario ordinario. En estos casos y siempre que el trabajador(a) haya completado su jornada ordinaria, las horas laboradas en exceso deben remunerarse a tiempo y medio. b) Cuando la jornada extraordinaria se realiza en días feriados, libres semanales o asuetos. En estos casos, las primeras horas equivalentes a la jornada ordinaria de que se trate, se reconocerán a tiempo sencillo, y las que exceden a doble tiempo".

El Manual para el pago de tiempo extraordinario a trabajadores que efectúan esta labor en unidades diferentes a la Contratada señala:

Punto 2. "Que la jefatura inmediata del trabajador(a) adjunte al reporte de tiempo extra, el original de la "constancia para realizar tiempo extraordinario", en el que su homólogo(a) de la unidad de donde procede el empleado(a), hace constar que no existe ninguno de los impedimentos citados en el aparte anterior.

Para cumplir con lo señalado en el párrafo que antecede, el trabajador interesado(a) debe presentar la constancia en el centro de trabajo (Jefatura inmediata), donde realizó la jornada extraordinaria, a partir del primer día hábil del mes inmediato siguiente al que efectuó esa labor, como complemento a la verificación previa realizada por la jefatura, antes de autorizar su realización..."



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Punto 3. "Una vez incluido el documento en la planilla, la Oficina de Recursos Humanos del Centro donde se realizó el tiempo extra, remitirá el reporte junto con el original de la constancia a su homóloga del centro donde labora ordinariamente el trabajador(a), dejándose la copia de la constancia y fotocopia del reporte de pago, en el que consta el día en que se hará efectivo el pago".

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su punto 1.2 "Objetivos del SCI" señalan:

"El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo. (...)"

Las situaciones señaladas obedecen a errores de digitación, de cálculo, omisión de información, errores humanos, falta de supervisión y al deber de cuidado en aspectos como el llenado de los documentos para el pago de la planilla, entre otros.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en relación con las debilidades señaladas por la Auditoría, manifestó lo siguiente:

"Los Servicios confeccionan estos documentos, y los remiten a la Unidad incompletos; a fin de no atrasar el pago se tramita y calcula con el salario correcto. No es necesario pedirles que digiten el salario, pues nosotros no requerimos el dato para poder calcular el mismo, ya que lo vemos en el sistema (...) con respecto al contenido presupuestario no se sella cada documento, sino que el Departamento Financiero Contable emite un documento en el cual viene la aprobación del contenido presupuestario para cada Servicio. Dicho documento está firmado por el Director, el Administrador, el Jefe Financiero Contable y por mi persona. Con respecto a las firmas del tramitador y digitador deberían estar consignadas, la mayoría las tiene, y verificaremos que se continúe con esta práctica. En cuanto a la firma de autoridad superior se ha omitido, se corregirá".

Las inconsistencias en los documentos utilizados para generar la cancelación de conceptos salariales improcedentes, como pagos de más por ₡1.855.832,43 (un millón, ochocientos cincuenta y cinco mil, ochocientos treinta y dos colones con cuarenta y tres céntimos) y de menos por ₡241.244,19 (doscientos cuarenta y un mil, doscientos cuarenta y cuatro colones con diecinueve céntimos) y la imposibilidad de verificar la exactitud de salarios por ₡1.011.581,20 (un millón, once mil, quinientos ochenta y un colones con veinte céntimos), por falta de documentación probatoria en el control de cambios aportados.



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

24.6 Del horario empleado para la realización de Tiempo Extraordinario

En el Área de Salud de Desamparados 1, se autoriza el pago de tiempo extraordinario a funcionarios administrativos, en horarios en los cuales, por excederse 15 minutos, implica que deban ser canceladas las horas en la segunda jornada y no en la primera, tal es el caso de extras canceladas a la Sra. Raquel Rivas Meza Raquel y Sra. Adriana Castro Rapso, funcionarias de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

Se evidencian dos casos en los cuales este cambio de horario representó un aumento en el pago de horas extras por ₡17.590,00 (diecisiete mil, quinientos noventa colones) por bisemana, dicho monto se aplica a las 26 bisemanas anuales, estaríamos ante una eventual afectación patrimonial estimada en ₡57,340.00 (cuatrocientos cincuenta y siete mil, trescientos cuarenta colones netos).

Con el propósito de procurar el equilibrio y sostenibilidad financiera de los seguros sociales administrados por la CCSS, la Junta Directiva de la Institución, en el artículo 6 de la sesión N° 8472 celebrada el 14 de octubre 2010, aprobó la Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la CCSS, documento que contiene un conjunto amplio de disposiciones de acatamiento obligatorio, entre ellos, varios asociados a la gestión de recursos humanos, tal y como el lineamiento 3 sobre "Financiamiento de Tiempo Extraordinario, Consultas Vespertinas y de 24 Horas, Cirugías Vespertinas y Listas de Espera", el cual –en resumen- define lo siguiente:

"Se deben implementar acciones de abordaje para disminuir el uso de tiempos extraordinarios, tales como ajuste de horarios, jornadas escalonadas, así como creación de plazas con financiamiento de tiempos extraordinarios."

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, establece:

3.2 Lineamientos para el corte o delimitación de turnos, y asignación de los factores divisores correspondientes.

Sobre este importante aspecto del corte o delimitación de turnos, es relevante tener presente que los mismos lineamientos rigen tanto para la situación del aparte a) como para el b) del punto precedente. Dicho de otra manera, significa que los procedimientos para el corte que en adelante se explican, son los mismos tanto para la jornada extraordinaria que se trabaja en los días hábiles, como para la jornada que se ejecuta durante los días feriados, libres o asuetos.

3.2.1 Cuando el trabajo extraordinario se inicia durante la vigencia del primer turno (entre las 6:00 am y las 7:00 pm), se procede así:

a) Si la jornada extraordinaria no pasa de las 7:00 pm, todas las horas laboradas se pagan a tiempo y medio aplicando el factor de cálculo del cuadro 2.2.1 correspondiente al primer turno, según el horario ordinario contratado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

b) Si las horas trabajadas pasan de las 7:00 pm pero no llegan a las 10:30 pm, todas las horas (incluidas las realizadas antes de las 7:00 pm), se pagan a tiempo y medio utilizando el factor del segundo turno según corresponda.

c) Si la jornada extraordinaria pasa de las 7:00 pm y se prologa hasta las 10:30 pm o sobrepasa ese límite, se procede así:

_Las horas laboradas hasta las 7:00 pm, se pagan a tiempo y medio utilizando el factor del primer turno.

_Las que sobrepasan de las 7:00 pm y no excedan de las 10:00 am del día siguiente, se pagan a tiempo y medio utilizando el factor del tercer turno.

Esta situación obedece a la falta de control respecto a los tiempos que se autorizan para la realización de tiempo extraordinario, sobre todo tratándose de funcionarios administrativos, que podrían realizar las funciones en horarios que correspondan al primer turno.

El contratar personal para realizar tiempo extraordinario en horario que finalice después de las 7:00 p.m., provoca que las horas laboradas durante dicho horario deban ser canceladas con el factor correspondiente al II turno, elevando los costos hospitalarios.



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

25. SOBRE LAS CLAVES DE ACCESO A LOS SISTEMAS

En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, existen debilidades en cuanto al manejo de claves de acceso a los sistemas informáticos, por cuanto son compartidas por varios funcionarios.

Se determinó que en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Desamparados 1 se comparte las claves de acceso al Sistema de Planilla Local.

Las normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información emitidas por la Contraloría General de la República, establecen:

1.4 “La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales”.

1.4.4. “La organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información, para ello debe de implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información”.

El Manual de Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, punto 1.4.3 “Compromiso del personal de la CCSS con la seguridad de la información”, dispone:

“La administración debe velar para que el personal de la CCSS conozca y se comprometa con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos”.

Las situaciones señaladas obedecen a exceso de confianza que se ha presentado en la Unidad, así como a un debilitamiento del control interno.

La M.Sc. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en relación con las debilidades señaladas por la Auditoría, manifestó lo siguiente:

“El sistema solo tiene una clave, la cual es de uso común por el personal de recursos humanos. Esto es así por cuanto el sistema es únicamente de consulta, lo que no genera mayor riesgo, no se ha visto la necesidad de solicitar la clave, sobre todo considerando que es un programa que únicamente se encuentra instalado en los equipos de recursos humanos, nivel central no da más claves, sólo una por oficina, inclusive la clave es única a nivel nacional”.



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

La práctica de compartir claves de acceso a sistemas informáticos debilita el sistema de control interno en operación, debido a la ausencia de puntos de control en transacciones que eventualmente no se ajusten al marco normativo, sobre todo considerando, que al compartir las claves de acceso a los sistemas, se dificulta el identificar al funcionario responsable.

26. SOBRE LA SUPERVISION REALIZADA POR LA ADMINISTRACION

Se evidenció la ausencia de supervisión efectiva por parte de la Administración Activa del Área de Salud de Desamparados 1 para garantizar el cumplimiento de los procedimientos en materia de recursos humanos (nombramientos, vacaciones, pago de nómina, conformación de expedientes), producto de las recomendaciones emitidas en las supervisiones efectuadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, lo anterior, debido a que se detectaron las siguientes debilidades: reclutamiento y selección, custodia y archivo de documentos en expedientes de personal, revisión de nómina salarial, entre otros.

Del análisis y prueba realizada, se evidenció la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión requeridos por la administración activa, para garantizar la legalidad y exactitud en los procesos de pago realizados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

Se comprobó que la Administración del Área de Salud Desamparados 1 no realiza una labor de supervisión periódica y efectiva sobre los procesos sustantivos que se ejecutan en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, especialmente lo atinente a la planilla salarial.

El Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, para la plaza de Administrador de Área de Salud, establece dentro de la naturaleza de sus funciones lo siguiente:

“Su gestión administrativa es específica en un área de salud donde organiza, planifica, dirige en las finanzas, costos y presupuestos; coordina, controla, desarrolla y ejecuta acciones de índole administrativa, requeridas para la producción de servicios de salud, en los tres niveles de atención definidos en el nuevo modelo”

Además, en la descripción de funciones establece:

“Evaluar y controlar la gestión administrativa en términos de productividad, costo beneficio, aporte al diagnóstico de salud local, regional o nacional, según los objetivos fijados para el área (...) Establecer, mantener, perfeccionar y velar por un sistema de control interno administrativo, de ejercerlo en forma previa, concurrente y posterior a las operaciones (...) Formular e implementar las normas y procedimientos que regulan la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales, así como garantizar su cumplimiento, para la consecución de los objetivos, previamente establecidos”.



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

Es criterio de este Órgano de Fiscalización y Control que lo anterior obedece a debilidades de control interno implementado.

La M.Sc. Quesada Blackwood, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos manifestó en el cuestionario de control interno aplicado por esta Auditoría, que no recibe supervisión de parte de la Dirección Administrativa – Financiera, relacionada con el proceso de pago de nómina salarial.

El hecho de que la Administración General no efectuó un seguimiento efectivo a las recomendaciones de la supervisión realizada por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, podría conllevar al debilitamiento del sistema de control interno en los diferentes procesos de nombramiento, control de nómina salarial, conformación de expedientes, entre otros.

De igual manera, generaría el riesgo de reincidir en las inconsistencias detectadas y con ello afectar las sanas prácticas de administración en materia de recursos humanos.

SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

27. SOBRE LAS COMPRAS POR MEDIO DE LOS FONDOS DE CAJA CHICA

En el Área de Salud Desamparados 1, las compras por caja chica y vales de caja chica, incumplen regulaciones establecidas en el Manual de normas y procedimientos para la administración, liquidación y contabilización de los fondos de caja chica.

27.1 Arqueo de Caja Chica

El Área de Salud Desamparados 1, dispone de un fondo de caja chica por ₡500 000,00 (quinientos mil colones).

El 10 de noviembre 2015, se practicó arqueo a la caja chica en presencia del Lic. Luis Diego Leiva Hernández, Jefe Subárea Financiero Contable, los resultados obtenidos fueron satisfactorios.

27.2 Compra por medio de los fondos de Caja Chica

En el 2014 el Área de Salud Desamparados 1, tramitó por medio de los fondos de caja chica un total de 195 compras por ₡16.691.524,13 (dieciséis millones seiscientos noventa y un mil quinientos veinticuatro colones con trece céntimos), (cuadro 90).



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

CUADRO 90
COMPRAS POR FONDO DE CAJA CHICA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1-CAIS DR. MARCIAL FALLAS DÍAZ
AÑO 2014

SERVICIO	CAJAS CHICAS	MONTO
Mantenimiento	61	₡5 872 283,57
Transportes	69	₡5 341 673,94
Recursos Humanos	8	₡829 776,88
Laboratorio Clínico	8	₡775 034,00
Proveeduría	8	₡619 114,00
Enfermería	3	₡511 150,00
Farmacia	4	₡413 658,79
Administración	6	₡398 102,00
Sub dirección	6	₡376 174,00
Odontología	2	₡368 055,00
Cómputo	4	₡360 398,00
Servicios Generales	8	₡308 250,95
Financiero Contable	3	₡285 400,00
Informática	2	₡127 693,00
Centro de Equipos	1	₡76 800,00
Gestión Bienes y Servicios	2	₡27 960,00
TOTAL	195	₡16.691.524,13

Fuente: Subárea Gestión de Bienes y Servicios, Área de Salud Desamparados 1

El cuadro anterior muestra que los Servicios de Mantenimiento y Transportes generaron el 66.7% (31.3% y 35.4%, respectivamente) del total de las compras tramitadas por caja chica en el año 2014.

En el 2015, en el periodo 5 de enero al 22 de octubre 2015, el Área de Salud Desamparados 1, tramitó un total de 195 compras por caja chica, por ₡13.831. 841,71 (trece millones ochocientos treinta y un mil ochocientos cuarenta y un colones con setenta y un céntimos), (cuadro 91).

CUADRO 91
COMPRA POR CAJA CHICA
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1-CAIS DR. MARCIAL FALLAS DÍAZ
5 DE ENERO A 22 DE OCTUBRE 2015

SERVICIO	CAJAS CHICAS	MONTO
Mantenimiento	34	₡6 518 342,02
Transportes	65	₡4 242 678,11
Servicios Generales	5	₡544 650,00
Farmacia	10	₡540 354,04
Sub dirección	9	₡536 120,00
Centro de Equipos	3	₡438 656,00
Gestión Bienes y Servicios	2	₡390 000,00
Informática	3	₡189 161,08



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Proveeduría	2	₡121 126,00
Laboratorio Clínico	3	₡80 776,46
Validación de Derechos	1	₡73 400,00
Registros Médicos	2	₡72 440,00
Enfermería	4	₡69 395,00
Financiero Contable	1	₡9 747,00
Dirección Médica	1	₡5 000,00
TOTAL	145	₡13 831 841,71

Fuente: Subárea Gestión de Bienes y Servicios, Área de Salud Desamparados 1

El cuadro 91 refleja que los servicios de Mantenimiento y Transportes generaron el 68.2% (23.4% y 44.8%, respectivamente) del total de las compras tramitadas por medio del fondo de Caja Chica, durante el periodo del 5 de enero al 22 de octubre 2015.

Servicio de Transportes

Durante el periodo 2014 al 22 de octubre 2015, en términos absolutos, el Servicio de Transportes fue el que mayor número de compras por caja chica realizó, para un 39.4% del total en ese periodo, con una inversión de ₡9.584. 352,05 (nueve millones quinientos ochenta y cuatro mil trescientos cincuenta y dos colones con cinco céntimos), (cuadros 92 y 93).

CUADRO 92
COMPRAS POR CAJA CHICA
SERVICIO DE TRANSPORTES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1-CAIS DR. MARCIAL FALLAS DÍAZ
AÑO 2014

OBJETO COMPRA	MONTO
Pago de parqueo	₡9.400,00
Cambio de aceite vehículo 2247	₡28.900,00
Reparación de vehículo	₡200.000,00
Mantenimiento de vehículo PLA: 200-2132	₡22.500,00
Reparación enfriamiento	₡44.000,00
Reparación de vehículo 200-2132	₡12.000,00
Pago de parqueo	₡24.900,00
Bombillo 12 voltios	₡9.000,00
Mantenimiento de vehículo PLA: 200-2247	₡36.300,00
Luces LED Bicolor	₡00.00,00
Mantenimiento vehículo PLACA 200-1584	₡49.500,00
Batería de automóvil	₡79.160,00
Botaguas para vehículos 1396-1584-1416	₡44.000,00
Revisión técnica vehicular	₡9.930,00
Reparación y mantenimiento de vehículos 200-1396	₡172.050,00
Pago de parqueos	₡12.960,00
Cambio de aceite 200-2247	₡22.800,00
Cambio de aceite 200-1396,200-2132	₡170.670,00
Pago de parqueos	₡11.800,00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

OBJETO COMPRA	MONTO
Pago de parqueos	¢5.200,00
Cambio de aceite 200-2247	¢61.743,00
Reparación de sistema eléctrico	¢65.000,00
Reparación y mantenimiento de vehículo 200-1416	¢144.480,00
Reparación de llanta	¢8.000,00
Llantas todos los vehículos	¢488.495,57
Pago de parqueo	¢9.600,00
Revisión técnica vehicular	¢30.000,00
Mantenimiento de vehículo 200-2247	¢26.680,00
Accesorios para camillas cinturones	¢90.000,00
Mantenimiento de vehículo 200-2247	¢26.750,00
Repuestos de ambulancia 200-2247	¢446.827,95
Mantenimiento de vehículo 200-2247	¢239.796,11
Pago de parqueos	¢12.850,00
Batería de vehículos	¢53.097,24
Mantenimiento y reparación de vehículos 200-1584	¢110.000,00
Pago de parqueo	¢14.400,00
Revisión vehicular	¢13.076,00
Reparación de la base tanque de oxígeno 22-47	¢10.000,00
Rotulación ambulancias	¢15.000,00
Cambio de aceite	¢143.000,00
Cambio de aceite 200-247	¢55.000,00
Mantenimiento de vehículo 200-1416	¢6.500,00
Mantenimiento de vehículo	¢14.200,00
Mantenimiento de vehículo 200-1396 Y 200-1416	¢44.000,00
Pago reparación de llantas (PLACA 200-2247)	¢1.500,00
Pago de parqueos	¢15.100,00
Repuestos de sistema de frenado, modelo y tipo (200-2247)	¢239.100,00
Mantenimiento de vehículo 200-1396 Bumber	¢25.000,00
Mantenimiento de vehículos con PLACAS 200-2132 Y 200-2247	¢80.800,00
Accesorio de ambulancia PLACA 200-2132	¢75.000,00
Coolant para radiador	¢44.159,00
Pago de parqueos	¢12.600,00
Pago de parqueos	¢9.000,00
Cambio aceite vehículo 2247	¢40.500,00
Repuestos para sistema de dirección (200-1396)	¢131.350,00
Baterías para vehículo 200-2247	¢177.382,07
Repuestos para sistema de frenado (VEHICULO 200-2132)	¢482.200,00
Pago de parqueos	¢15.300,00
Cambio de aceite para vehículos 200-2247 Y 200-1416	¢83.500,00
Reparación de llantas vehículo 200-2132	¢2.500,00
Reparación sistema eléctrico	¢62.150,00
Reparación sistema eléctrico 20-2247	¢20.000,00
Cambio de aceite (PLACA 200-2132)	¢57.300,00
Pago de marchamo correspondientes al 2015	¢154.867,00
Pago de parqueos	¢25.600,00
Reparación de vehículos 200-2132 (PLACA 200-2132)	¢18.000,00



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

OBJETO COMPRA	MONTO
Reparación llantas (200-2132)	¢1.500,0
Reparación llantas (200-1396)	¢1.500,00

Fuente: Documentos Caja Chicas 2014, Área de Salud Desamparados 1

De acuerdo con el cuadro anterior, el 23.2% de lo adquirido por medio de caja chica corresponde a mantenimientos, el 10.1% a cambios de aceite y un 8.7% a la reparación de vehículos, con lo cual el 42% de esas compras, en el año 2014, fue para mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.



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

CUADRO 93
COMPRAS POR CAJA CHICA
SERVICIO DE TRANSPORTES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1-CASI DR. MARCIAL FALLAS DÍAZ
5 DE ENERO A 22 DE OCTUBRE 2015

OBJETO COMPRA	MONTO
Pago de parqueos	¢20.300,00
Cambio de aceite 200-2132	¢46.548,00
Repuesto para sistema de embrague PLACA 200-2247	¢225.300,00
Cambio de motor barra de luces (200-2132)	¢28.000,00
Revisión técnica vehicular (200-2132)	¢9.930,00
Pago de reparación de llantas (200-2247)	¢3.200,00
Repuesto sistema de enfriamiento del vehículo (200-1416)	¢165.900,00
Mantenimiento y reparación de vehículo (200-2247)	¢267.000,00
Cambio de aceite 200-1584	¢23.300,00
Revisión técnica vehicular (200-2132)	¢5.000,00
Mantenimiento y reparación de vehículo (200-1416)	¢21.750,00
Mantenimiento y reparación de ambulancia (200-2247)	¢20.345,00
Pago de parqueo	¢21.700,00
Mantenimiento preventivo de camilla para ambulancia	¢132.000,00
Instalación y reparación del sistema eléctrico	¢47.000,00
Cambio de aceite	¢42.000,00
Mantenimiento de vehículo	¢109.000,00
Pago de parqueos	¢17.900,00
Cambio de aceite	¢49.800,00
Reparación de llantas	¢9.200,00
Repuesto para sistema de frenos	¢344.100,00
Mantenimiento de vehículo	¢0,00
Revisión técnica vehicular (200-1584)	¢9.930,00
Cambio de aceite	¢23.200,00
Pago de parqueo	¢11.400,00
Cambio de aceite	¢48.361,00
Pago de peajes	¢330,00
Pago de peajes	¢330,00
Pago de parqueos	¢8.800,00
Revisión técnica vehicular	¢9.930,00
Revisión técnica vehicular	¢9.930,00
Mantenimiento de vehículos	¢7.500,00
Mantenimiento de vehículo 200-1584	¢215.000,00
Pago de parqueo	¢5.000,00
Revisión técnica vehicular 200-1396	¢4.965,00
Pago de parqueos	¢2.400,00
Bateria N 70 de vehículo	¢63.717,00
Servicio de cambio de aceite	¢43.600,00
Servicio de cambio de aceite	¢33.400,00
Mantenimiento de vehículo - tramado	¢7.500,00
Pago de parqueos	¢4.900,00
Mantenimiento de vehículo 200- 2247	¢160.616,11



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

OBJETO COMPRA	MONTO
Pago de parqueos	¢1.800,00
Reparación y cambio de llanta	¢2.100,00
Pago de parqueos	¢11.100,00
Cambio de aceite PLACA 200-2247	¢43.600,00
llantas	¢464.000,00
Pago de parqueos	¢6.000,00
Mantenimiento y reparación de vehículos	¢74.000,00
Mantenimiento y reparación de vehículos	¢117.500,00
Pago de parqueos	¢6.600,00
Cambio de aceite	¢43.000,00
Mantenimiento y reparación de vehículo	¢195.900,00
Mantenimiento y reparación de vehículo	¢17.699,00
Cambio de aceite	¢57.400,00
Bateria RAID N70ZL	¢63.717,00
Gasolina	¢35.000,00
Mantenimiento y reparación de vehículos	¢162.000,00
Cambio de aceite	¢57.000,00
Compra de gasolina	¢50.000,00
Repuesto de vehículo y sistema de embrague	¢442.000,00
Repuesto de vehículo y sistema de embrague	¢0,00
Cambio de aceite	¢55.180,00
Mantenimiento de vehículo (Tramado y alineado)	¢12.000,00
Compra de gasolina	¢45.000,00

Fuente: Documentos Caja Chicas 2015, Área de Salud Desamparados 1

El cuadro 93 muestra que el 23.1% de lo adquirido por la caja chica corresponde a mantenimientos y el 20% a cambios de aceite, el 43% de esas compras se realizaron para mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos.

Por otra parte, se observó que no todas las cajas chicas contienen las tres proformas o la indicación por las cuales no fue posible que se obtuvieran.

27.3 Compra por medio de vale de caja

El Sub-Área de Gestión de Bienes y Servicios, del Área de Salud Desamparados 1, durante el periodo 06 de enero al 26 de diciembre del 2014 efectuó 14 procedimientos de compra mediante vale de caja chica para un total de ¢16. 244.239.31 (dieciséis millones doscientos treinta y nueve mil colones con treinta y un céntimos), asimismo durante el periodo 06 de enero al 23 de octubre 2015, se tramitaron 20 compras mediante dicha modalidad por ¢24. 599.186.93 (veinticuatro millones quinientos noventa y nueve mil ciento ochenta y seis colones con noventa y tres céntimos), con lo cual el incremento en las compras por medio de vale de caja chica en el 2015 con respecto al 2014 es de un 143%.



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

Revisión de expedientes compra por vale de caja chica

Se procedió a revisar una muestra de expedientes de compras por medio de vale de caja chica, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización de los Fondos de Caja Chica, determinándose que de 9 expedientes (64.2%) del año 2014 el 33.3% presentó inconsistencias y para el 2015 en una muestra de 11 expedientes (55%) el 45.4% presentaron inconsistencias. (Ver anexos 1 y 2)

Revisión procedimiento de compras por vales de caja chica.

Se procedió a revisar los expedientes 2015VCC-000001-2315 "Película radiográfica de 14" x 17" Codonics", 2015VCC-000002-2315 "Compra de materiales varios de construcción, 2015VCC-000003-2315 "Compra de materiales varios de construcción", Fuente: 2015VCC-000004-2315 "Mantenimiento correctivo de la red de cómputo" y 2015VCC-000005-2315 "Mantenimiento preventivo básico...equipo de sonido", cuyos resultados se detallan en los cuadros 94, 95,96, 97 y 98.

Cuadro 94
Expediente 2015VCC-000001-2315 "Película radiográfica de 14" x 17" Codonics"
Subárea Gestión de Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz
2015

Documento	Fecha	Folio
Solicitud de autorización para compra por vale de caja	10/12/2014	01
Solicitud de cotizaciones a potenciales oferentes	05/01/2015	02
Solicitud de mercadería fórmula F-28	15/12/2015	05
Certificado contenido presupuestarios	06/01/2015	07
Justificación compra	Sin fecha	08
Recomendación y selección del oferente	05/01/2015	09
Resolución de inicio procedimiento de compra por vale de caja chica	06/01/2015	10
Orden de compra	06/01/2015	12
Documento ingreso al SCEI	07/01/2015	14
Recepción de los suministros	07/01/2015	23

Fuente: Expediente 2015VCC-000001-2315 "Película radiográfica de 14" x 17" Codonics"



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

Cuadro 95
Expediente 2015VCC-000002-2315 "Compra de materiales varios de construcción"
Subárea Gestión de Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz
2015

Documento	Fecha	Folio
Solicitud de mercadería fórmula F-28	12/11/2014	01 a 09
Certificado contenido presupuestario	08/01/2015	10
Justificación compra	Sin fecha	11
Solicitud cotizaciones a potenciales oferentes	08/01/2015	12
Recomendación y selección del contratista	15/01/2015	16 a 17
Solicitud autorización de compra por vale de caja	05/01/2015	20
Resolución inicio procedimiento compra vale caja chica	23/01/2015	27
Orden de compra	23/01/2015	28
Recepción de los suministros	28/01/2015	38
Documento ingreso al SCEI	07/01/2015	23

Fuente: 2015VCC-000002-2315 "Compra de materiales varios de construcción"



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

Cuadro 96
Expediente 2015VCC-000003-2315 "Compra de materiales varios de construcción"
Subárea Gestión de Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz
2015

Documento	Fecha	Folio
Solicitud de cotización a potenciales oferentes	10/02/2015	01 a 08
Solicitud de mercadería fórmula F-28	10/02/2015	09
Certificación contenido presupuestario	10/02/2015	10
Justificación compra	Sin fecha	11
Resolución inicio procedimiento compra vale caja chica	11/02/2015	13
Recomendación y selección del oferente	10/02/2015	14
Orden de compra	11/02/2015	18
Recepción de los suministros	27/02/2015	24
Documento ingreso al SCEI	27/02/2015	25

Fuente: 2015VCC-000003-2315 "Compra de materiales varios de construcción"

Cuadro 97
Expediente 2015VCC-000004-2315 "Mantenimiento correctivo de la red de cómputo"
Subárea Gestión de Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz
2015

Documento	Fecha	Folio
Solicitud de cotización a potenciales oferentes	23/02/2015	01 a 05
Solicitud de mercadería fórmula F-28	23/02/2015	06
Certificado contenido presupuestario	24/02/2015	07
Justificación compra	Sin fecha	08
Recomendación y selección del oferente	23/02/2015	09
Solicitud de aprobación de compra por vale de caja chica	23/02/2015	10
Resolución autorización inicio compra por vale caja chica	26/02/2015	14
Orden de compra	27/02/2015	15
Recepción de los suministros	11/03/2015	23
Documento ingreso al SCEI	13/03/2015	26

Fuente: 2015VCC-000004-2315 "Mantenimiento correctivo de la red de cómputo"



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

Cuadro 98
Expediente 2015VCC-000005-2315 "Mantenimiento preventivo básico...equipo de sonido"
Subárea Gestión de Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz
2015

Documento	Fecha	Folio
Solicitud de cotización a potenciales oferentes	16/02/2015	01 a 05
Solicitud de mercadería fórmula F-28	16/02/2015	10
Certificación contenido presupuestario	17/02/2015	11
Justificación compra	Sin fecha	12
Solicitud de aprobación de compra por vale de caja chica	17/02/2015	13
Recomendación y selección de oferentes	17/02/2015	14
Resolución autorización inicio de compra vale caja chica	26/02/2015	18
Orden de compra	27/02/2015	19
Recepción de los suministros	20/03/2015	26
Documento ingreso al SCEI	24/03/2015	29

Fuente: 2015VCC-000005-2315 "Mantenimiento preventivo básico...equipo de sonido"

Los cuadros anteriores muestran que los procedimientos de compra por medio de vales de caja chica iniciaron sin haber obtenido la autorización previa del Administrador de Área de Salud Desamparados 1 (cuadros 3, 4, 6, 7), asimismo, los expedientes no guardan un orden lógico (aprobación por la administración, formula F28 o F40, justificación, certificado presupuestario, cotizaciones, selección del contratista, etc.).

El Manual de procedimientos para la administración. Liquidación y contabilización de los Fondos de Caja Chica, en los artículos 2 y 21 establecen las regulaciones para la realización de compras mediante este sistema:

"Artículo 2 – Fondo de caja chica - Está constituido por un fondo de efectivo o suma de dinero asignada por al Área de Tesorería General a una Unidad Ejecutora que así lo requiera, con el fin de satisfacer la adquisición de bienes y servicios de carácter excepcional y bajo costo, que garanticen la continuidad en la prestación de los servicios y cuya postergación para adquirirlos a través de un procedimiento de contratación ordinario causaría perjuicio a los asegurados, usuarios, a la Institución y en general a la eficiencia del servicio (...)Es responsabilidad de la administración de cada unidad ejecutora, velar para que las compras que se realizan bajo este procedimiento, se apeguen a la normativa establecida en este manual."

Artículo 21 –De la solicitud compra por vale de caja chica- Para la compra de bienes y servicios mediante el Vale de Caja Chica, la Jefatura correspondiente planteará ante la administración la necesidad y justificación de la compra anexando la Petición de Bienes Muebles (No. 40 en el caso de activos) o Solicitud de mercaderías para consumo (No. 28 para insumos). La Administración valorará la solicitud conforme a la justificación presentada y en caso de proceder autorizará la compra. Una vez aprobada la compra, la Unidad responsable de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

ejecutar la misma, procederá a confeccionar un expediente ordenado y foliado cronológicamente, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Petición de Bienes Muebles (No. 40) en el caso de activos, Solicitud de mercaderías para consumo (No. 28) para el caso de insumos. b) Justificación de la compra. c) Certificación de contenido presupuestario. d) Facturas proformas (mínimo tres cotizaciones). En caso de no contar con ellas incluir justificación. e) Análisis de las ofertas y justificación de la selección del proveedor. f) Acta de recepción en el caso de insumos y/o Vale de entrada de bienes muebles para el registro en la Contabilidad. g) Orden de compra. h) Revisión de patrono al día de conformidad con el Artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS.*
- i) Revisión de patrono al día con FODESAF. j) Registro en el Sistema de Exoneración de Impuesto (SCEI).*

En entrevista realizada a la Sra. Teresa Moreno Alvarado, Coordinadora de la Unidad de Transportes del Área de Salud Desamparados 1, con respecto a las compras por medio del fondo de caja chica en el periodo 2014-2015 señaló:

“La caja chica se mueve principalmente en los cambios de aceite y reparaciones de vehículos, no se ha logrado montar un procedimiento para compra de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos”.

En entrevista realizada al Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, respecto a las razones por las cuales mantenimiento y transportes durante el periodo 2014-2015 fueron los servicios con mayores volúmenes de compra por medio de caja chica, mencionó:

“El CAIS ha sufrido una modificación e incremento en los diferentes servicios que presta incluso siendo el último el servicio de maternidad que se abrió en abril 2015, debido a lo anterior no tenemos un histórico mediante el cual podíamos cuantificar la rotación de ciertos insumos y repuestos ya que la demanda aun a fecha desde la apertura del CAIS sigue en incremento sin poder planificar claramente los requerimientos necesarios. Servicio de Mantenimiento: Esta situación de mantenimiento, de las compras por Caja Chica, obedece a que los equipos son de alta complejidad los cuales anteriormente no se tenían, tampoco disponíamos de un ingeniero y la nueva infraestructura, se inició con la finalización de los contratos anteriores al funcionamiento del CAIS y con el inicio de las reparaciones de equipo urgente del buen funcionamiento de sal de operaciones, maternidad y servicios de emergencia. En este momento el equipo gerencial (Director Médico, Administrador, jefaturas, bienes y servicios) con el fin de empezar a valorar la iniciación de contratos en algunos ítems han llegado a un punto estable de demanda, con lo cual se espera deba haber una reducción de las compras de caja chica. Servicio de transporte: Los vehículos automóviles y ambulancia, tienen varios años de antigüedad, los cuales ya no tiene mantenimiento preventivo ni están en garantía, sino más bien solo tienen mantenimiento correctivo por lo cual requieren mayores reparaciones –que no pueden ser programadas- por la demanda de servicios del Módulo B (Laboratorio, farmacia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

satélite, rayos equis, servicio de emergencia, cirugía ambulatoria y maternidad) existe contrato para combustible, lo que es a demanda, hay un histórico por lo que permite tenerlo en contrato”

La adquisición de bienes y servicios cancelados mediante el fondo de caja chica, que no son catalogados de excepción o de urgencia, se debe a la falta de planificación de las necesidades de los diferentes de algunos de los servicios que conforman el Área de Salud Desamparados 1, por ejemplo mantenimiento y transportes.

La ausencia de planificación de las compras en el Área de Salud Desamparados 1, además, de incumplir la normativa institucional en materia de utilización de los fondos de caja chica, ocasiona que no se aprovechen las economías de escala y que no adjudiquen las adquisiciones de bienes y servicios en las mejores condiciones para la institución. Además, de que se compren mediante esta forma de pago, bienes cuya adquisición puede ser programable.

28. SOBRE LA SUBÁREA DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, del Área de Salud Desamparados 1, presenta debilidades en la estructura organizacional.

La citada subárea está conformada por dos subprocesos de contratación administrativa (Un técnico en administración 1 como coordinador y Un asistente técnica en administración 2) y Almacenamiento y distribución (Un jefe de proveeduría 2 y tres bodegueros), además tiene por recargo el servicios de Ropería (Dos funcionarios) cuya responsabilidad recae físicamente en la coordinadora de contratación administrativa.

La unidad de contratación administrativa da seguimiento a 57 contratos en etapa de ejecución el cual incluye: renovación de pólizas de riegos de trabajo y responsabilidad civil, ampliación en monto y vigencia de las garantías de cumplimiento, aplicación del artículo 200 y 201 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, trámite de prórrogas, solicitudes de revisión de precios, archivo de facturas periódicas y compras o pago de repuestos.

De acuerdo con la información suministrada por la Licda. Shirley Granados González, Coordinadora de la Sub área Gestión de Bienes y Servicios y Servicios de Ropería del Área de Salud Desamparados 1, dicha coordinación realiza aproximadamente 100 funciones, por ejemplo planificar, programar y revisar los tramites de compras; elaborar, revisar y corregir contratos previo firma; elaborar informes mensuales de gastos del servicios de Ropería y contratación; elaborar informes de tiempo extraordinario de Ropería y Contratación Administrativa, entre otros.



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

El Manual de Normas y Procedimientos en Contratación Administrativa establece:

“De la organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios. (...) En cuanto a la gestión debe realizarse por la unidad encargada de realizar las compras deberá considerarse al menos: Estructura Organizacional: a) Información oportuna y veraz de inventarios, consumos y gastos locales que permita desarrollar una planificación anual eficiente, b) Mecanismos de control formalmente establecidos para la fiscalización de la ejecución de contratos (...) Recurso humano: a) Recurso humano suficiente para atender la demanda y riesgos asociados a la actividad contractual realizada por la unidad, b) Personal encargado con preparación académica y conocimiento en la materia de contratación administrativa.”

En entrevista realizada a la Licda. Shirley Granados González sobre la situación actual (Recargo del servicio de Ropería, recetas audífonos a pacientes, limitaciones, riesgos) de dicha subárea señaló:

“Servicio de Ropería: Debido a que el Servicios de Ropería ni siquiera existe dentro de la estructura organizacional actual desde hace varios años fue delegado a la Sub área de Gestión de Bienes y Servicios y cuando asumí la coordinación del departamento ya ropería pertenecía al mismo. (...) dicho servicio solo cuenta con dos funcionarios para cubrir una jornada operativa de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. todos los días del año.... Motivo por cual es preciso utilizar el tiempo extraordinario....

Recetas para audífonos a pacientes: Tanto la suscrita como el jefe de Almacenamiento y Distribución, desconocemos a ciencia cierta la razón por la cual este trámite se realiza en la Sub área de Gestión de Bienes y Servicios, es una tarea asignada desde la anterior administración; sin embargo, siempre hemos considerado que por su naturaleza y conocimiento técnico, debería ser un trámite delegado, coordinado y supervisado directamente por la jefatura de la especialidad de Audiología.

Limitaciones: En los dos últimos periodos (2014-2015), no ha sido posible concluir con las compras planificadas en los Programas Anuales de Compras..., incumplimiento en la presentación de los distintos informes periódicos e información variada solicitada por los superiores y otros entes institucionales...Es muy difícil llevar adecuadamente los controles indispensables en los procedimientos contractuales...La suscrita coordinadora de Bienes y Servicios utiliza gran parte de tiempo de forma diaria, en asuntos propios del servicios de Ropería.

Riesgos: (...) propicia que se pueda incurrir en errores (...) no se pueden atender bien los requerimientos de la bodega principal -400 metros cuadrados- y el proceso de revisión y control de todas las facturas que ingresan producto de entregas de mercadería y de los servicios continuos contratados, 36 contratos que facturan periódicamente (...) tanto volumen de trabajo y estrés está contribuyendo en el detrimento de nuestro estado de salud y un colapso del departamento”.



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

En entrevista al Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, respecto a las debilidades de estructura de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios mencionó:

“Se ha solicitado personal a las autoridades superiores para solventar la brecha actual (dos personas) y las necesidades reales del CAIS ya que con la apertura no solo han aumentado el número de contratos sino la complejidad de los mismos. En la actualidad tenemos tiempo extraordinario, sin embargo este es insuficiente para todos los contratos que deben realizarse. (...) Dentro de la estructura la parte de ropería al ser una contratación y otras por solicitudes el Administrador por la funcionalidad y afinidad se decide recargársele a la Unidad de Bienes y Servicios a pesar de ellos se le da apoyo en algunas áreas específicas como logística y secretariado, actualmente no tiene todo el proceso porque algunas funciones más operativa se delegan en otros funcionarios.”

Esta situación es ocasionada por la ausencia de gestiones administrativas concretas y comprometidas por parte de la Administración y Dirección Médica, del Área de Salud Desamparados 1, para mejorar la gestión y resolutivez de la Sub área de Gestión de Bienes y Servicios.

La falta de acciones administrativas por parte de las autoridades superiores del Área de Salud Desamparados 1, propicia la eventual materialización de riesgos, por las cargas de trabajo de los funcionarios a cargo, en la gestión de la Sub área de Gestión de Bienes y Servicios, lo cual incide directamente en la prestación de los servicios brindados.

SOBRE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

29. SOBRE EL ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL EDIFICIO DEL ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1

29.1 BLOQUE A DEL EDIFICIO

El edificio del Área de Salud Desamparados 1, presenta debilidades en su estado de conservación:

Las paredes conformadas de azulejo a una altura de 3/3 de pared se encuentran con suciedad y con daños ocasionados por el roce de sillas o bancas. En áreas de paredes livianas se observan agujeros producto de golpes con las bancas (fotografía 15).



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

Fotografía 15



Condiciones en las paredes.

El Área de Ropería, el piso tiene parche de concreto, no dispone de anaqueles o estantería suficientes para el almacenamiento de la ropa hospitalaria limpia, ocasionando que se contamine al estar expuesta al polvo, humedad u otros agentes. Se mantienen prendas sin doblar por la falta de espacio. Además, dicha área no dispone de una ducha para que el funcionario que manipula la ropa sucia pueda bañarse y cambiarse la indumentaria antes de ingresar al área de ropa limpia, esto considerando que es una sola persona la que realiza ambas labores (fotografía 16).



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

Fotografía 16



Falta de anaqueles en Ropería

El Laboratorio clínico presenta daños en las piletas utilizadas en los procesos de análisis de las muestras, aunado a falta de espacio físico, ocasionado por el uso inadecuado de algunos espacios (comedor y bodegas) que permitirían una mayor comodidad a los funcionarios y pacientes. Además, se evidencian daños en cielo raso por filtraciones de agua desde la cubierta de techo (fotografía 17).

Fotografía 17



Piletas de Laboratorio clínico (bloque A)

El sistema de aire acondicionado que abastece el Laboratorio Clínico y otros servicios, se encuentra en mal estado, lo cual podría ocasionar daños en los equipos utilizados en este servicio y la posible alteración de resultados de pruebas que se realizan en ellos, obligando a los funcionarios a repetir exámenes con el propósito de minimizar el riesgo de alteraciones en los resultados, mismo riesgo que se traslada a los pacientes que pueden estar recibiendo resultados que no son totalmente confiables. De igual manera, en el área de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, existen daños en el cielo raso, ocasionado por la falta de limpieza y faltante de láminas (fotografías 18 y 19).



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

Fotografía 18



Uso de ventiladores en laboratorio clínico.

Fotografía 19



Afectaciones en el cielo raso.

El estado de los pisos, al ser de mosaico no presenta mayores daños, sin embargo, en las salas de espera existen sisas sin la fragua lo cual ocasiona la acumulación de suciedad. En el Área de Ginecología, el grifo de la pileta de lavado de instrumentos médicos se encuentra mal ajustada (fotografías 20 y 21).

Fotografía 20



Pisos con sisas sin relleno o parches.

Fotografía 21



Grifo dañado

El Servicio de Odontología, no dispone de un sistema de aire acondicionado, lo cual podría ocasionar la proliferación de bacterias, por cuanto, en este servicio se realizan procedimientos de cirugías menores entre otros, a lo cual se adiciona el hecho de que se deben mantener las ventanas abiertas lo cual no solo permite el paso de la ventilación natural sino que también de polvo y otros agentes contaminantes (fotografía 22).



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

Fotografía 22



Ventilación en el servicio de odontología.

Existen ventanas con problemas para abrir y cerrar, situación que permite el paso del polvo y la suciedad del exterior, en el caso de la sala de espera del Laboratorio clínico faltan celosías.

El área de la sala de espera del Servicio de Farmacia, presenta debilidades en cuanto a la ventilación de la zona, la cual no dispone de una adecuada ventilación natural, ni de sistemas de ventilación artificiales (abanico, aire acondicionado, extractores de aire o similares.)

La bodega de la Proveeduría de bienes y servicios, se ve afectada en el invierno, por la acumulación de agua en la entrada principal, sumado al hecho que trabajos que al momento de la visita se encontraban en ejecución ocasionaron que la bodega se inundara con agua y barro, provocando que los encargados de esta bodega destinaran tiempo considerable en labores de limpieza, movilización y reacomodo de los materiales para evitar riesgos (fotografías 23 y 24).

Fotografía 23



Faltante de celosías y mecanismo de abrir y cerrar dañados.

Fotografía 24



Problemas con acumulación de agua



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

29.2 BLOQUE B DEL EDIFICIO

El edificio del Área de Salud Desamparados 1, a pesar de haber entrado en operación a finales del año 2012, registra debilidades en su estado de conservación:

Las uniones de pared columna, en diferentes zonas se observan señales de agrietamiento. Las paredes en las zonas de mayor tránsito de personas o donde se ubican sillas, presentan daños considerables. De igual manera, las paredes de la parte posterior del edificio tienen manchas por humedad. Existen protectores de pared plásticos fisurados (fotografías 25 y 26).

Fotografía 25



Grietas en las paredes

Fotografía 26



Daños en paredes

Fotografía 27



Marcas de humedad en paredes exteriores

Fotografía 28



Daños en las paredes por roce de sillas y humedad.



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

Fotografía 29



Bumper protector de paredes fisurado.

En áreas del cielo raso se observan daños causados por filtraciones de la cubierta de techo, además, en la entrada principal en los días de lluvia se mojan las sillas de espera colocadas para los pacientes y/o acompañantes del servicio de emergencias (fotografía 30).

Fotografía 30



Goteras que afectan el cielo raso.

La mayoría de las puertas utilizadas por el tránsito de personas presenta daños en la parte inferior, además, las que tienen sistemas de cierre presentan problemas en estos dispositivos. La puerta del Servicio de Rayos Equis el sistema automático de abertura y cierre está dañada. Además las puertas designadas como de emergencia que disponen de sistemas de cierre contra pánico permanecen abiertas con la colocación basureros u otros elementos que limiten su cierre correcto. Además, existen lavatorios fuera de uso por encontrarse dañados (fotografías 31 a 34).



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

Fotografía 31



Sillas mojadas por goteras

Fotografía 32



Rayones en las puertas

Fotografía 33



Mecanismos de cierre de puertas dañados o mal utilizados.

Fotografía 34



Lavamanos fuera de uso.

Áreas de trabajo (cubículos para puestos de enfermería) sin uso o utilizadas para almacenar objetos (fotografía 35).

Fotografía 35



Áreas de trabajo fuera de uso.

Las Normas de control interno para el sector público en el apartado 4.2 Requisitos de las actividades de control indican:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos. c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación. d. Viabilidad. Las actividades de control deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad. e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

La misma norma en el apartado 4.3 protección y conservación del patrimonio indica:

“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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.

En el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones se indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

Las debilidades en las condiciones de las edificaciones del Área de Salud Desamparados 1, se deben a la ausencia de un programa estructurado de las actividades o rutinas de mantenimiento, lo cual además de los daños causados por el descuido de los usuarios y/o funcionarios, ocasionan el deterioro generalizado de las instalaciones, lo cual en consecuencia derivaría mayores inversiones en su recuperación.



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

30. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7600 EN LOS EDIFICIOS DEL AREA DE SALUD DESAMPARADOS 1.

Los edificios del Área de Salud Desamparados 1, no cumplen a cabalidad los requerimientos establecidos en la ley 7600 “Ley de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad”.

En el Área de Salud Desamparados 1 (Bloque A), existen cumplimientos parciales de las condiciones establecidas en la ley 7600 y la guía de accesibilidad para todos de la Caja Costarricense Seguro Social.

En general el Área de Salud no dispone de rotulación adecuada, visual, táctil o sonora, por lo que localizar las diferentes zonas se vuelve complicado para la población con capacidades especiales.

Se dispone de un parqueo para usuarios, sin embargo, los espacios marcados como accesibles no respetan las dimensiones, extensión de acera, rotulación y materiales antideslizantes propuestos en la ley.

Los accesos no cuentan con la respetiva zona de aproximación, en algunos casos el umbral sobrepasa los 2 centímetros permitidos y las medidas de ancho, largo y pendientes no son adecuados.

Las áreas que requieren de agarraderas y/o pasamanos, no respetan las especificaciones de las mismas, en cuanto a diseño y dimensiones.

Las escaleras no mantienen la relación de dimensión entre huella, contrahuella, ancho y altura, además, no dispone de la zona de aproximación, franja de seguridad, bordes redondeados y material antideslizante.

Dispositivos como apagadores y cerraduras no respetan las dimensiones de altura máxima, definida en la citada Ley.

Las puertas a pesar que cumplen con la medida de los 90 cm de ancho en algunos casos no mantienen las zonas libres de obstáculos para maniobrar, por ejemplo, en los cubículos de sangrado del laboratorio clínico, en el cual no todas las puertas cumplen con los 90 cm, sumado al hecho que el espacio interno del cubículo no permite la maniobra del paciente que requiere de ayudas técnicas.

Los pasillos o zonas de transito no demarcan la presencia de obstáculos.

Los ascensores no se ubican cerca del acceso principal, no delimita la zona de aproximación, las botoneras no se ubican a una altura aceptable y los pulsadores de abrir, cerrar y emergencia no se colocaron en la parte de inferior, además, los ascensores no son de fácil localización dada la falta de señalización.



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

El servicio sanitario del primer piso que está identificado como accesible, se ubica en la parte posterior del edificio, alejado de las principales zonas de tránsito de pacientes, además, el acceso a este no está adecuado a las necesidades de esta población. En el caso de las demás baterías de sanitarios no se encuentran señalizados como accesibles, sin embargo, se observaron recintos que disponen de elementos como agarraderas y ancho de puerta, pero no de la totalidad de los detalles necesarios para ser calificados como accesibles.

Las ventanillas de atención al público no disponen de espacios adaptados para considerarse accesibles.

En las salas de espera no se localizaron los espacios para personas con discapacidad.

El edificio del Área de Salud Desamparados 1 (bloque B), dispone de la mayoría de los elementos requeridos en la Ley 7600, sin embargo, existen debilidades que se detallan a continuación:

El sistema de rotulación visual sobrepasa la altura máxima permitida, además, no se dispone de señalización audible. Los pasillos de tránsito no demarcan las zonas de influencia de objetos.

Los accesos con rampas en el edificio principal como el que conecta con el edificio A, no respeta los ángulos de inclinación permitidos, ni dispone de elementos de ayuda como pasamanos adecuados.

Las escaleras no cuentan con elementos que permitan una adecuada accesibilidad de las personas con discapacidad, si disponen de la medida de huella y contra huella.

Los pasamanos y/o agarraderas no cumplen con las características mínimas requeridas para considerarse accesibles.

Las cerraduras de las puertas superan la altura permitida. Además, no abren hacia afuera, no todas disponen de espacio libre para maniobrar sillas de ruedas, no todas superan los 90 cm de ancho y las identificadas como de emergencia no disponen de luz intermitente para llamar la atención de personas con deficiencia auditiva.

Los elevadores no tienen demarcada la zona de aproximación, la botonera está ubicada a una altura superior a lo permitido, además los botones de emergencia, abrir y cerrar en la parte superior, no incluyen la señalización adecuada.

Las salidas de emergencia mantienen objetos que impiden cerrar y abrir adecuadamente las puertas, además de dificultar la salida a personas con ayudas técnicas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Los servicios sanitarios no se encuentran debidamente rotulados como accesibles, los que disponen de elementos indicados en la Ley 7600, no respetan el contraste de colores, espacios libres de obstáculos, e incluso la altura del inodoro y lavamanos son superiores.

Las duchas a pesar que disponen de la mayoría de elementos accesibles no respetan el diseño y/o recomendaciones de la guía. No se localizaron mingitorios accesibles.

Existen ventanillas de atención al público que no disponen de la altura permitida, además, se identificaron ventanillas que incumplen la distancia de separación entre el funcionario y el paciente (fotografías 36 a 46).



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

Fotografía 36



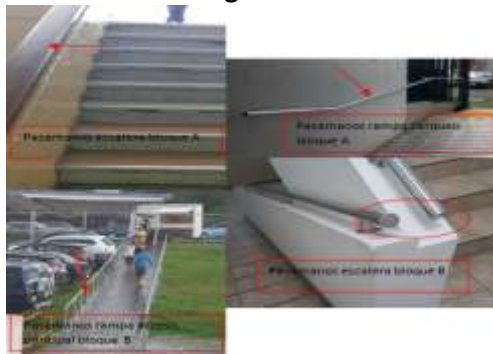
Parqueos

Fotografía 37



Accesos

Fotografía 38



Pasamanos

Fotografía 39



Escaleras del bloque A y B

Fotografía 40



Cerraduras. Bloque A no son de palanca y bloque b supera la altura máxima.

Fotografía 41



Espacio libre en las puertas.



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

Fotografía 42



Obstáculos en los pasillos

Fotografía 43



Ascensores sin elementos suficientes para ser accesibles

Fotografía 44



Servicios sanitarios

Fotografía 45



Ventanillas y mostradores de atención al público.

Fotografía 46



Salas de espera.

El Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”, en el artículo 98, establece:



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

“(...) Las unidades prestadoras de servicios de salud, ofrecerán en sus instalaciones todas las facilidades necesarias para la comodidad, seguridad y privacidad a las personas con discapacidad que requieran de sus servicios.

Al respecto, la “Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional, capítulo, Requerimientos Mínimos de Accesibilidad por Área, Generales indica:

“(...), se quiere que sus establecimientos se convierta en espacios que permitan a todos los usuarios hacer uso de forma cómoda, segura y con autonomía

La “Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional, capítulo, Requerimientos Mínimos de Accesibilidad por Área en sus capítulos: Generales, estacionamientos, accesos, servicios sanitarios y servicio al público.

El 25 de setiembre 2015, mediante oficio CDMFD N°328-2015, el Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico y Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Mba, Administrador del Área de Salud Desamparados, remitió al Ing. Elías Quesada Aguilar “Atención de Orden Sanitaria Cumplimiento de la Ley 7600 (...)”, indicando lo siguiente:

“(...) procedemos a informar en tiempo y forma, las acciones realizadas para la atención de cada uno de los puntos indicados (...)”

El incumplimiento a la Ley 7600 en el Área de Salud de Desamparados, en el caso del edificio Bloque A, se debe a la antigüedad del mismo, sin embargo, han procurado modificar elementos del inmueble sin cumplir a cabalidad las condiciones establecidas en la referida Ley y en la Guía de Accesibilidad para Todos.

En el caso del bloque B, al ser una edificación de reciente construcción, las debilidades en cuanto al incumplimiento de la Ley 7600, se debe a debilidades en el diseño y construcción. Situaciones que en consecuencia podrían afectar el libre tránsito y la comodidad de las personas con capacidades especiales.

31. SOBRE LA PROGRAMACION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO EN EL ÁREA DE SALUD.

El Área de Salud Desamparados 1, no dispone de una programación de los trabajos de mantenimiento de las edificaciones y el equipamiento.

En este sentido se determinó que existen equipos y sistemas fuera de servicio por daños, tal es el caso del sistema de aire acondicionado del Laboratorio Clínico y otras áreas, el cual desde que venció su garantía no dispone de un contrato de mantenimiento por terceros.



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

En el comedor de funcionarios, las refrigeradoras se encuentran con problemas de oxidación dada la falta de mantenimiento.

En cuanto a la infraestructura, no existe una programación de mantenimiento preventivo ni correctivo. De igual manera no fue posible obtener el cronograma de visitas de los equipos que disponen de una contratación de mantenimiento por terceros.

Aunado a lo anterior, se evidenció que de los procesos de compras solicitados por el Servicio Ingeniería y Mantenimiento en el 2014, un 41% no se ejecutaron.

La Ing. Ivonne González Ortiz, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, ante la consulta sobre la metodología que se utiliza para programar las labores de mantenimiento indicó lo siguiente:

“Para los trabajos diarios, se utiliza el software de Mantenimiento, que fue instalado por Oficinas Centrales, para los trabajos un poco más grandes, que son de baja complejidad y que los podemos realizar en forma interna, se programa según la necesidad, y según la disposición de personal. Nunca hemos tenido problemas de incumplimiento de mantenimiento por terceros, por eso no es necesario tener un control”

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, sección primera: Base Administrativa y Organizacional, capítulo I: Disposiciones generales, conceptualiza Mantenimiento, como:

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

La misma normativa en el artículo 44 dispone lo siguiente:

“Artículo 44: De la elaboración del programa de mantenimiento- El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito local o regional, debe elaborar el Programa de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico de la gestión de mantenimiento, los objetivos y metas a largo, mediano y corto plazo establecidas. Este programa, será un insumo para el Plan Anual Operativo de mantenimiento en lo que se refiere a las metas de corto plazo. El Programa de Mantenimiento se elaborará de acuerdo con los lineamientos institucionales que emita la Dirección de Mantenimiento Institucional y deberá incluir los indicadores pertinentes para conocer la eficiencia de la gestión y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 1.2 establecen:

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

Las debilidades en cuanto a la planificación, control y registro de las actividades de mantenimiento, sumado a la poca ejecución de compras de mantenimiento, ocasiona que exista un deterioro acelerado de las instalaciones y el equipamiento, lo cual podría redundar en perjuicio de los pacientes en la prestación de los servicios de salud.

32. SOBRE EL USO DE COMEDORES NO AUTORIZADOS Y PUESTOS DE SODAS DENTRO DE LAS INSTALACIONES.

En los edificios del Área de Salud de Desamparados 1, disponen de comedores no autorizados para funcionarios, determinándose el uso de artefactos eléctricos, televisores y peceras, además se ubicaron tres pequeñas ventas de comidas preparadas (galletas, café, repostería y similares) administradas por terceros utilizando recursos de la institución.

Los puestos de sodas dentro del edificio del Área de Salud Desamparados 1, dos son administradas por las Damas Voluntarias y una por una persona con limitaciones visuales. Estos puestos disponen de permisos sanitarios del Ministerio de Salud, sin embargo, no fue posible localizar la documentación (contratación o similar) que respalde las condiciones que mediaron para la autorización e instalación de estos puestos de soda.

A pesar que los funcionarios del Área de Salud de Desamparados 1, disponen de un comedor que brinda las facilidades necesarias para el consumo de alimentos, existen 3 sitios en donde se establecieron comedores no autorizados para funcionarios en los Servicios de Laboratorio Clínico y Enfermería, utilizando artículos de línea blanca como refrigeradores, coffee maker, horno de microondas, tostadores.

Fotografía 47



Comedor del laboratorio clínico, Bloque B.

Fotografía 48



Comedor enfermería, Bloque B.



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

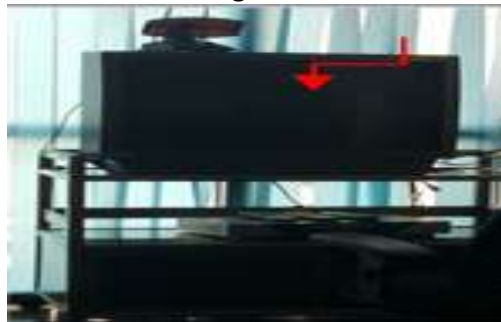
De igual manera se localizaron televisores en el Servicio Laboratorio Clínico y en la Sala de Reuniones de la Sub Dirección Médica. En el Servicio de Odontología tienen una pecera, refrigerador e incluso una máquina para elaborar café, específicamente en la oficina asignada al coordinador de este servicio.

Fotografía 49



Televisor del comedor de laboratorio clínico, bloque B

Fotografía 50



Televisor sala de reuniones de la sub dirección médica.

Fotografía 51



Pecera ubicada en servicio de Odontología.

Fotografía 52



Refrigerador y máquina para café Servicio de Odontología.

La Ley de Control Interno en el Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados- establece que les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

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

El Código de Ética de los Funcionarios de la C.C.S.S., Capítulo 2, Deberes éticos de servidor público de la CCSS, en el artículo 9 -Deber de eficiencia-, señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Debe hacer uso razonable de los materiales y bienes que con motivo del desempeño de labores, reciba de la Caja Costarricense de Seguro Social, procurando el rendimiento máximo y el ahorro en el uso de esos recursos. Debe preservar la naturaleza y contribuir a la protección del medio ambiente”.

El Reglamento Interior de Trabajo en su artículo 53.- indica:

Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, es absolutamente prohibido a los trabajadores:

b. “Durante las horas de trabajo, (...), dedicarse a asuntos ajenos a las funciones que se les han encomendado, cuando tales actos puedan disminuir el rendimiento y la eficiencia en las labores que están ejecutando, o cuando puedan originar menoscabo de la disciplina, el respeto y la armonía que deben prevalecer en el personal”;

d. “Mantener en funcionamiento, con propósitos ajenos a los de la Institución durante horas de trabajo o mientras se esté trabajando, aparatos que produzcan ruidos tales como radios, tocadiscos, grabadoras, etc.”;

La Ley de Contratación Administrativa en el Artículo 1° señala que:

“Esta Ley regirá la actividad de contratación desplegada por los órganos del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, el Poder Legislativo, el Tribunal Supremo de Elecciones, la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes, el sector descentralizado territorial e institucional, los entes públicos no estatales y las empresas públicas.

Cuando se utilicen parcial o totalmente recursos públicos, la actividad contractual de todo otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta Ley. Cuando en esta Ley se utilice el término “Administración”, se entenderá que se refiere a cualquiera de los sujetos destinatarios de sus regulaciones”.

Directrices N° 57.513, capítulo III Disposiciones sobre Gastos de Operación, inciso i), indica:

“Ahorro energético y otros rubros. Continuar con los esfuerzos que propician las políticas ya establecidas referentes al ahorro energético, consumo de agua y combustible”, (...)

En el caso de los puestos de soda instalados dentro de los edificios del Área de Salud Desamparados 1, podría estar infringiéndose regulaciones establecidas en la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa. La instalación de comedores con la utilización de artefactos eléctricos, además, de no disponer de las condiciones y la autorización para este tipo de áreas, podrían originar la materialización de riesgos como incendios y el incremento en los gastos por recursos energéticos.



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

33. SOBRE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO EN EL ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1.

Los Servicios de Odontología, Farmacia, Radiología e Imágenes Médicas y Laboratorio Clínico (bloque A), no disponen de permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud.

El Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Capítulo I, Disposiciones Generales, artículo 1º.- Objeto, alcance y ámbito de aplicación.

“En lo que respecta a establecimientos de salud y afines, este permiso es equivalente a una certificación de la habilitación y se concede a todos los establecimientos donde se brinden servicios que puedan afectar positiva o negativamente la salud de las personas, que incluyan o no la prescripción o utilización de fármacos, productos químicos o dispositivos biomédicos, con propiedades medicamentosas o la realización de procedimientos invasivos, sean públicos, privados o mixtos”.

El mismo reglamento en su Artículo 12º.- Reglamentación específica, indica:

“Los establecimientos o actividades que cuenten con reglamentación específica, adicionalmente a las condiciones y requisitos establecidos en el presente Reglamento, deberán cumplir con los requisitos sanitarios específicos allí señalados. Sin embargo, para efectos de aprobación y renovación del P.S.F se regirán por lo indicado en el presente Reglamento”.

Normativa la cual no se aplica en forma adecuada en el Área de Desamparados 1, al no disponer en todos los servicios de los permisos de funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, lo cual podría ocasionar que se emitan órdenes sanitarias y hasta el cierre de servicios, perjudicando la prestación de los servicios de salud.

CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación, evidencian la existencia de debilidades en la gestión médica y administrativa en el Área de Salud Desamparados 1. En lo referente a la gestión de los servicios de salud, se evidenció la necesidad de fortalecer aspectos en la gestión de la Dirección Médica, estructura organizativa del Área de Salud, la cual no concuerda con las disposiciones institucionales, carencia de un Equipo de Apoyo debidamente conformado y carencia de manuales de organización y funcionamiento.

Respecto a la Consulta Externa general y especializada se determinaron inconsistencias en la planificación y cumplimiento de objetivos y metas en indicadores de salud, así como, en la programación de la consulta externa, debilidades en la productividad en medicina general y en consulta especializada, se registran citas perdidas, sustituciones, pacientes ausentes, recargos, así como, permisos y otras situaciones que no permiten lograr adecuados indicadores en cuanto al aprovechamiento de las horas. Incumplimiento los de horarios según la agenda programada influyendo en el rendimiento de la gestión así como en la atención oportuna de los pacientes. De las 10 especialidades 6 registran una cantidad importante de días de espera, asimismo, de los 10 procedimientos de diagnóstico, 9 tienen lista de espera considerable.



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

En Audiología se evidenciaron debilidades en el proceso de entrega de las prótesis auditivas, registrándose largos períodos de espera para que estén a disposición de los pacientes, lo que ha provocado prótesis almacenadas con la garantía vencida. En el Servicio de Odontología, existen debilidades en la planificación y cumplimiento de metas, así como la falta de implementación de las recomendaciones emitidas en el informe de supervisión de la Dirección Regional.

El Servicio de Emergencias, no dispone de un sistema de clasificación de pacientes adecuado, ni se han implementado mecanismos dirigidos a medir los tiempos de espera de los asegurados para recibir la atención médica. La infraestructura del Servicio de Emergencias, presenta oportunidades de mejora en cuanto a ventilación y temperatura de la sala de espera de los pacientes. Asimismo, se evidenciaron oportunidades de mejora en las actividades que ejecutan los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud, en cuanto a la cobertura de las visitas domiciliarias.

En los Servicios de Laboratorio Clínico, Radiología y Farmacia, existen debilidades en la aplicación de los procedimientos de control en las actividades técnicas y administrativas en lo relacionado autorización y actualización de los documentos como el Plan Anual Operativo, Manual de Procedimientos por parte de la Dirección Médica, cumplimientos parciales de las metas programadas determinándose deficiencias en la planificación y programación.

De la aplicación de los procedimientos se determinaron debilidades en la gestión administrativa en lo relacionado con el manejo de inventarios, deficiencias en las bodegas de materiales e insumos, de Laboratorio Clínico y Radiología, así como debilidades en el manejo de las existencias de mercadería que han ocasionado que en el Centro de Equipos, se mantengan insumos en exceso y sin utilización, con el agravante de que a pesar de disponer de cantidades considerables de materiales, continúan realizando pedidos a la Sub Área de Almacenamiento y Distribución, ocasionando que no se utilicen en forma adecuada los recursos institucionales. En el Área de Salud de Desamparados 1, se localizaron activos sin utilización, cuyo costo asciende a ₡6.604.730.00 (seis millones seiscientos cuatro mil setecientos treinta colones).

Se determinaron debilidades de control y supervisión en las actividades de Presupuesto, Viáticos y Validación de Derechos. En relación a la ejecución del presupuesto por cuanto varias partidas presupuestarias presentan ejecuciones de gastos menores o mayores al porcentaje proporcional que debería haberse consumido. En lo referente al trámite de viáticos, no se registra la fecha de la visita, la firma del representante del lugar visitado, la imagen del sello del destino de la gira y no se evidenció la existencia de liquidaciones de viáticos de las giras realizadas por los funcionarios del Área de Salud; situaciones que generan incertidumbre, respecto a la utilización de los recursos.

Otras situaciones observadas, se refieren a la falta de conciliación de las cuentas relacionadas con “Riesgos Excluidos”; facturación de servicios médicos correspondientes a “Riesgos Excluidos”, posterior a su prestación; facturas canceladas por el INS, pendientes de liquidar en el “Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos” y otras facturas devueltas por la entidad aseguradora, sin investigar,



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

que aún no han sido depuradas del MIFRE; en cuanto a servicios médicos prestados a pacientes relacionados con “Patronos Morosos”, facturación realizada posteriormente a su prestación; facturación parcial de servicios brindados y uso de tarifas diferentes a las establecidas al realizar la facturación y servicios médicos pendientes de registro institucional por medio de la página Web; además, sobre servicios otorgados a pacientes “No Asegurados”, facturación correspondiente a varios años, respecto a la cual no se localizó su registro contable; facturas a “No Asegurados” anuladas, respecto a las cuales no rebajaron sus montos del consolidado a cobrar a No Asegurados.

En materia de Recursos Humano, resulta necesario fortalecer los mecanismos de control interno en las transacciones relacionados con la nómina salarial, al determinarse inconsistencias y debilidades en la administración salarial. Referente al pago de horas extras se determinó que estas se utilizan de manera permanente, registrándose incrementos en las partidas de recargo nocturno, días feriados y extras corrientes médicas. En la tramitación de movimientos de personal y el reconocimiento de pluses salariales, se determinaron posibles cancelaciones improcedentes por concepto de dedicación exclusiva, carrera profesional, recargo nocturno, disponibilidad por jefaturas y tiempo extraordinario administrativo a personal que no corresponde el reconocimiento de dichos pluses, según el perfil, así como el pago de tiempo extraordinario a jefaturas sin autorización. En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, se determinaron debilidades en la segregación de funciones y atrasos en la revisión de la planilla salarial, lo cual en consecuencia podría derivar que ante la presencia de inconsistencias en el pago de salarios, éstas no se detecten oportunamente ocasionando que las gestiones de cobro no se realicen con la oportunidad requerida, afectando los intereses institucionales.

Dentro de los procedimientos de reclutamiento y selección de personal, en el Área de Salud de Desamparados 1, se evidenció la carencia de estudios de reingreso a oferentes que han laborado en el Sector Público, la existencia de títulos académicos sin el respectivo refrendo por parte de las autoridades competentes, ausencia de juramentación de funcionarios, no se aplica las pruebas del EIS a todos los funcionarios contratados, y se contrata personal que no cumple con los requisitos establecidos para el puesto, además no se dispone de registros de elegibles de forma adecuada. Del uso de los códigos presupuestarios, en el Área de Salud de Desamparados 1, se utilizan códigos correspondientes a médicos para la ejecución de labores administrativas o en puestos no definidos en el organigrama o perfil del Área de Salud tipo 3.

Sobre la gestión de vacaciones de los funcionarios debe fortalecerse al determinarse debilidades en el registro, control y supervisión propiciando la acumulan vacaciones, asimismo se evidenciaron debilidades en la gestión de los formularios que se utilizan para generar los pagos en la planilla de salarios, lo cual podría ocasionar que se realicen cancelaciones con inconsistencias, afectando tanto al personal como a la institución.



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

En lo que respecta a la adquisición de bienes y servicios, se evidenció que de los fondos de caja chica se determinó la compra de bienes y servicios que no califican para ser comprados mediante esta modalidad, en contraposición a lo definido en el Manual de procedimientos para la administración Liquidación y contabilización de los Fondos de Caja Chica. Por su parte, la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios presenta debilidades que pueden afectar en forma directa la gestión de ese centro de salud, dado que el estudio demuestra un eventual faltante de personal, riesgos en la vigilancia de contratos e incumplimiento de los planes de compras.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA

1. Considerando que los resultados del estudio evidencian debilidades en la gestión médico-administrativa en el Área de Salud Desamparados 1, que no favorecen la prestación de los servicios de salud y la gestión administrativa, con el apoyo técnico de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, intervenir el centro médico con el propósito de fortalecer los principales procesos y programas que se ejecutan, en un plazo de un año. Además, con el propósito que el equipo de trabajo que sea designado disponga de mayor discrecionalidad en la implementación de las acciones que se deben emprender, valorar la aplicación de medidas cautelares a los titulares del centro de salud, conforme lo establecido en el marco normativo vigente. Entre otras acciones impulsar las siguientes:
 - 1.1 Solicite a los Coordinadores del I Nivel y II Nivel de atención, que tomando en consideración los resultados del hallazgo 5, realicen un plan remedial a fin de fortalecer la gestión de la Consulta Externa de Medicina General y Especializada, con un ordenamiento de las actividades, en cuanto a la programación de la consulta externa, para que se defina y establezcan criterios o indicadores que permitan realizar una programación razonable y equitativa sobre la utilización de las horas contratadas dedicadas a la atención de pacientes o en actividades conexas. Se establezca un proceso de análisis del rendimiento de las horas programadas con respecto a las utilizadas de medicina general y las diferentes especialidades médicas, por profesional en forma mensual..
 - 1.2 De acuerdo con los resultados del hallazgo 5, apartado 5.5, realizar un análisis sobre las principales causas del ausentismo en la Consulta Externa de Medicina General y en las diferentes especialidades, tanto en pacientes nuevos como subsecuentes, y con base en los resultados ejecutar las acciones necesarias para disminuir el índice de ausentismo y garantizar el aprovechamiento de los cupos de pacientes ausentes por usuarios que se encuentran en espera para ser atendidos.
 - 1.3 Según lo descrito en el hallazgo 5, punto 5.6, analizar en forma mensual el índice de pacientes dados de alta en las diferentes especialidades médicas que permita determinar la resolutivez de cada una, y con este análisis definir parámetros y ejecutar acciones que garanticen el acceso a los servicios de consulta externa para los pacientes que esperan su turno de atención, siendo



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

necesario además, que se elabore e implemente un plan de gestión en atención a las listas de espera en donde se establezcan estrategias y líneas de acción. A partir de estas acciones disminuir los tiempos de espera en las especialidades médicas y procedimientos de diagnóstico, en donde se incluya responsables y plazos de cumplimiento. El titular del centro de salud deberá velar por el cumplimiento del citado plan y en el caso de que no se adopten las acciones correctivas, establecer las responsabilidades y las medidas correspondientes.

- 1.4 Realizar las acciones correspondientes a efecto que de conformidad con lo descrito en el hallazgo 2, apartado 2.2, se conforme el Equipo de Apoyo del Primer Nivel de Atención del Área de Salud Desamparados 1, el cual deberá ser de manera permanente y con la incorporación de profesionales en las especialidades de Medicina Familiar y Comunitaria, Odontología General, Farmacia y Laboratorio Clínico, entre otras establezca la normativa.
- 1.5 Adoptar las acciones que correspondan tomando en consideración el hallazgo 9 de este informe, de tal manera que se subsanen las debilidades evidenciadas en el Servicio de Odontología, en aspectos de planificación, cumplimiento de metas y recomendaciones emitidas en los informes de supervisión de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.
- 1.6 En el Servicio de Audiología, tomando en consideración los alcances del hallazgo 6 del presente informe, se definan las razones por las cuales se presentó el vencimiento de garantías de prótesis auditivas no entregadas a los pacientes y de conformidad a los resultados se adopten las acciones administrativas, disciplinarias y legales que correspondan. Además, tomar las acciones que correspondan con el propósito de que se superen las debilidades evidenciadas en cuanto a los atrasos en la entrega de prótesis auditivas a los pacientes, de manera que la prestación de los servicios y el proceso de entrega de los citados aparatos se realice de manera oportuna y eficiente.
- 1.7 Conjuntamente con la Coordinadora del Servicio de Emergencias y el Coordinador del Segundo Nivel de Atención, de conformidad con el hallazgo 3 de este informe procedan a la elaboración de un Manual de Organización y Funciones del Servicio de Emergencias y la Consulta Externa Especializada, que describa las actividades específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos, responsabilidades de cada puesto de trabajo y procesos que deben realizar los funcionarios para la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios, así como, otro tipo de directrices administrativas que considere pertinentes.

Asimismo, se instruya a los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología, procedan a actualizar los Manuales disponibles en cada Servicio.

- 1.8 En coordinación con la Coordinadora del Servicio de Emergencias, considerando los resultados incluidos en el hallazgo 8 de este informe, implementen las siguientes acciones:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Con fundamento en que el porcentaje de atenciones que se clasifican como no urgentes es superior al 50% y debido al aumento de éstas durante los últimos 5 años, es necesario analizar la producción del Servicio de Emergencias del Área de Salud Desamparados 1, para que conjuntamente con las áreas de atracción del Primer Nivel de atención, se establezca un plan que permita realizar un análisis del I nivel de atención como red de apoyo al Servicio de Emergencias, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones, adoptar las acciones pertinentes que contribuyan a mejorar la cobertura de atención y con ello disminuir la demanda de atención médica de consultas no urgentes en el Servicio de Emergencias.

Realizar las acciones necesarias para que se implemente el Sistema de TRIAGE CTAS, Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale, asimismo, que se envíe el personal necesario a recibir la capacitación que se requiere. Del proceso de atención del paciente, valorar las siguientes consideraciones: si es pertinente enviar a Validación de Derechos al paciente antes de determinar si presenta o no una emergencia. Si la infraestructura lo permite, que tanto el médico con el auxiliar de enfermería que toma los signos vitales estén en el mismo consultorio con lo cual se evita un paso en el proceso y una fila. Que el personal que realiza el TRIAGE no debe detenerse a atender pacientes, debido a que esto podría atrasar el proceso, y en este punto lo que interesa es determinar cuáles pacientes tienen mayor prioridad. Valorar la posibilidad de habilitar una ventanilla para la atención de personas con capacidades especiales, embarazadas y adultos mayores, entre otros grupos prioritarios.

Efectuar un análisis del total de atenciones que se brindan por turno en el Servicio de Emergencias, así como los tiempos de espera de los pacientes, con el fin de que se valore la conveniencia de realizar una redistribución del personal médico disponible bajo principios de eficiencia y eficacia.

Implementar un procedimiento para determinar el tiempo de espera de atención médica a los pacientes en el Servicio de Emergencias, valorando el tiempo que deben esperar los pacientes para la toma de signos vitales, plazo para ser clasificado y la cantidad de tiempo que deben esperar para ser atendidos por los médicos. Del análisis anterior, elaborar informes trimestrales dirigidos a la Dirección Médica, con el propósito de se utilicen para la toma de las medidas necesarias cuando se presenten aumentos no justificados en el plazo de espera.

Implementar el mecanismo de control que considere pertinente para realizar un análisis referente a la medición de la producción y rendimiento de los médicos generales del Servicio de Emergencias.

Analizar el proceso de redireccionamiento de los pacientes, considerando el tiempo de espera que se registra para que los pacientes sean clasificados como blancos, así como, los motivos por los cuales se prescribe tratamiento a los asegurados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Referente a las condiciones de infraestructura del Servicio de Emergencias, realizar las siguientes gestiones: dotar al Servicio de un aire acondicionado. Se valore la pertinencia y viabilidad de polarizar las ventanas de la sala de espera de los pacientes verdes y pendientes de clasificar. Solicitar el criterio técnico correspondiente para disponer con sillas en los lugares donde los pacientes deben realizar filas para ser atendidos. Realizar una adecuada señalización de todo el proceso de atención del paciente, salas de espera y consultorios.

En Coordinación con la Contraloría de Servicios analizar el proceso de abordaje de quejas del Servicio de Emergencias y de esta manera implementar un mecanismo que permita mejorar el proceso de resolución de éstas y comunicación al asegurado, dejando evidencia de las acciones ejecutadas para subsanar las debilidades denunciadas.

- 1.9 Instruir a la Dirección de Enfermería y a la Encargada Programa de Atención Primaria, que de conformidad con los alcances del hallazgo 10 de este informe, en coordinación con las instancias correspondientes, atender los siguientes aspectos:

Elaborar un plan de acción que permita realizar un abordaje relacionado con las visitas domiciliarias y el cumplimiento de la normativa vigente respecto a la cobertura de las familias de acuerdo con su clasificación de prioridad, de conformidad con la normativa vigente.

Establecer el mecanismo de control pertinente para garantizar que los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud, cumplan con las regulaciones establecidas respecto a las anotaciones que deben realizar en la ficha familiar y de esta manera verificar que los campos se encuentren debidamente registrados.

Efectuar las acciones necesarias, dirigidas a realizar una reasignación de puestos al personal de ATAPS que se encuentra reubicado y ejecute funciones diferentes a su perfil contratado, gestionando la asignación de códigos presupuestarios que permitan reemplazar los perdidos por reubicación de funcionarios.

En coordinación con el Centro de Gestión Informática, realizar las gestiones necesarias con el propósito de dotar del equipo de cómputo que requiere el personal ATAPS, para la implementación y utilización del Sistema Integrado de Fichas Familiares.

- 1.10 Conjuntamente con las jefaturas y coordinadores de los servicios de Laboratorio Clínico, Farmacia y Radiología, de conformidad con lo evidenciado en el hallazgo 11 de este informe, elaboren y ejecuten un plan de acción dirigido a fortalecer la aplicación de los procedimientos de control interno en las actividades técnicas administrativas, relacionadas con la programación de metas, control de producción, asistencia y puntualidad de los funcionarios y gestión de listas de espera en beneficio de la prestación de los servicios de salud. Además, es conveniente solicitar a la Jefatura de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, con el propósito de que implementen controles cruzados con las jefaturas de los citados servicios, mediante los cuales se detecte en tiempo y forma, las posibles situaciones irregulares sobre asistencia y puntualidad de los funcionarios.



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

- 1.11 En coordinación con la Administración y Dirección de Enfermería, de conformidad con el hallazgo 12, apartado 12.4 de este informe, definan las necesidades de insumos que requiere el Centro de Equipos para su operación normal, con el propósito de que los excedentes de materiales se coloquen en otros centros de salud que demuestren tener necesidades de esos insumos. Además, solicitar las justificaciones correspondientes sobre las diferencias de inventario, cuyo costo asciende a ₡1.165.962.97 (un millón ciento sesenta y cinco mil novecientos sesenta y dos colones con noventa y siete céntimos). En caso de no justificarse razonablemente, aplicar las medidas correspondientes.
- 1.12 De acuerdo con lo detallado en el hallazgo 20, apartado 20.1, se fortalezcan las medidas de control del gasto y de las actividades realizadas, principalmente de aquellos procesos que impliquen un uso importante de tiempo extraordinario, de tal forma que se cumpla con lo establecido en la normativa, en el sentido que las extras no se utilicen permanente, sino para satisfacer necesidades de manera excepcional, originados por situaciones imprevisibles en la prestación de los servicios. Aunado a lo anterior, se requiere fortalecer las medidas de control relacionadas con las marcas de los funcionarios que realizan tiempo extraordinario, con el objetivo de que los pagos correspondan a lo realmente laborado. En este sentido, se deberá estimular el ahorro de recursos a través de la revisión de las actividades, cambio en los procesos, búsqueda de mejores prácticas, sensibilización a los funcionarios, utilización de medios electrónicos. Asimismo, deberá instruir a las Jefaturas de los distintos servicios, en el sentido de que a futuro previo a autorizar el pago de tiempo extraordinario a funcionarios, se verifiquen las verdaderas necesidades de la realización de las labores fuera del horario habitual de trabajo, principalmente limitando la práctica de realizar horas extras en horarios posteriores a las 19:00 horas, autorizándolos únicamente en aquellos casos que realmente se amerite, considerando que dicho rubro se cancela con los costos salariales de diferente turno.
- 1.13 Solicite a la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, que tomando en consideración los alcances del hallazgo 24, apartado 24.5 del presente informe, subsane las debilidades de control interno señaladas, con el propósito de garantizar la legalidad de la documentación de respaldo que sustenta los cambios de la planilla de salarios, siendo necesario que entre las actividades a realizar, se revisen los formularios oficiales (acciones de personal, movimientos de personal, reporte de tiempo extraordinario, disfrute de vacaciones, etc), dispongan del llenado correcto y de los elementos requeridos tales como, revisión detallada, firmas de los funcionarios responsables, contenido presupuestario, sellos y otros que se consideren necesarios, además, que los documentos se archiven los expedientes personales en orden cronológico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- 1.14 Diseñe e implemente un plan remedial para el cumplimiento de las funciones de supervisión, control y evaluación por parte de la Administración de las actividades adscritas a esa instancia. En dicho plan se deberá analizar caso por caso las debilidades encontradas en el hallazgo 25 y de tratarse de un incumplimiento a la normativa aplicable, se ejecuten las acciones administrativas que correspondan para su corrección.
- 1.15 Instruir al Encargado de caja chica sobre la obligación de utilizar dicho fondo exclusivamente para la contratación de bienes y servicios, como procedimiento de excepción limitado a casos de verdadera urgencia y necesidad, garantizándose la continuidad en la prestación de los servicios, aplicando lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Administración, Liquidación y Contabilización del Fondo de Caja Chica, así mismo, revisar lo actuado por Mantenimiento y Transportes en materia de compra por medio del fondo de caja chica y proceder como en derecho corresponda.
- 1.16 Brindar la prioridad correspondiente a la implementación del EDUS en el Área de Salud de Desamparados 1, considerando las debilidades que presenta el sistema de información que actualmente se utiliza, Medisys, en cuanto a registro de información, emisión de reportes y generación de estadística para la adecuada toma de decisiones.
- 1.17 Considerando que las debilidades informadas en la presente evaluación están directamente relacionadas con la gestión, liderazgo, direccionamiento y control, de conformidad con los resultados que se obtengan en el proceso de intervención y tomando en cuenta los hallazgos contemplados en el presente informe, proceder a valorar las actuaciones del Director Médico, Administrador, Coordinadora de Emergencias, Coordinador del II Nivel de Atención, y Encargada del Programa de Atención Primaria y Escenario Escolar y proceder como en derecho corresponda.
2. Coordinar con la Gerencia Administrativa para que a través de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, en un plazo de 6 meses, de conformidad con el hallazgo 22, punto 22.1, se valore la conveniencia de automatizar la lista de elegibles por unidad de trabajo, servicio y puesto, a partir de los registros informáticos que se hacen de nombramientos, tanto a nivel nacional como Local, a fin de garantizar la transparencia de los nombramientos de personal y disminuir las cargas de trabajo en los diferentes servicios. Con base en los resultados de dicho estudio, se deberá coordinar lo que corresponda para la implementación del requerimiento indicado en las unidades de gestión de recursos humanos a nivel nacional.

A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR

3. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en un plazo de 3 meses, establezca y ejecute las medidas de control necesarias y la programación de actividades de supervisión sobre la gestión gerencial del Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, las cuales se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

deben complementar de las evaluaciones que se realizan mediante otros instrumentos establecidos a nivel institucional. Además, dar seguimiento a la aplicación de las recomendaciones que en los informes de supervisión se emitan en función de que se subsanen las oportunidades de mejora detectadas.

4. Mediante la intervención de la Supervisión Regional en Recursos Humanos y el Grupo de Apoyo Técnico (GAT), tomando en consideración los hallazgos de este informe, en un plazo de 4 meses, realice un estudio del Clima Organizacional en el Área de Salud Desamparados 1, de tal manera que sirva como instrumento a la Dirección Médica y Administración, para la toma de decisiones, teniendo presente la motivación del personal en el desarrollo de los distintos procesos, que predominen valores como el compromiso, responsabilidad, respeto, integridad, transparencia, lealtad y una actitud positiva de todos los miembros de la organización para generar a través de las acciones un valor agregado en beneficio de los usuarios. Además de instaurar un plan de reorientación y fortalecimiento de los valores de integridad, respeto, probidad y ética, incluyendo a las Jefaturas y al personal, mediante la capacitación y cursos de vida saludable, lo cual coadyuvaría a la incorporación de mecanismos de motivación y desarrollo de los procesos de trabajo.
5. Conjuntamente con la Supervisión Regional de Recursos Humanos, de conformidad con el hallazgo 22, apartado 22.5 del presente informe, en un plazo de 3 meses, ejecuten un estudio técnico-legal sobre la procedencia de los perfiles de las plazas 45837 de Médico Jefe 1, las plazas 5681, 14364 y 13951 de Médico Asistente General y la 22038 de Asistente de Gestión de Recursos Humanos 2 del Área de Salud de Desamparados 1, con el propósito de determinar si dichas plazas y su utilización se ajustan a la estructura organizativa de las Áreas de Salud tipo 3. De conformidad con los resultados proceder a efectuar un estudio de puestos, dirigido a adecuar estos códigos de acuerdo a las funciones, deberes, responsabilidades, aspectos organizacionales y a las labores estipuladas según el Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Organización de Áreas de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social. Con los resultados del referido estudio, se solicite a la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1, asignar a sus subalternos las funciones que corresponden a cada clase de puesto, según lo definido en el Manual Descriptivo de Puestos, considerando la obligatoriedad y responsabilidad correspondiente.
6. Solicitar a la Supervisión Regional de Recursos Humanos, que en función del hallazgo 22, apartado 22.6 de este informe en un plazo de 4 meses, realice el estudio correspondiente sobre la situación de las plazas 23636 de Médico Especialista en Gastroenterología, 23536 de Médico Especialista en Medicina Interna, y 45905 de Médico Especialista en Radiología e Imágenes Médicas, con el propósito de determinar si debe activarse para ser utilizada en el Área de Salud de Desamparados 1, o por el contrario deben ser asignadas a otros centros de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

7. Mediante la Supervisión Regional de Recursos Humanos, de conformidad con lo señalado en el hallazgo 24 del informe del presente informe, en un plazo de 6 meses, proceda a la revisión de los casos evidenciados y otros que pudieran detectarse, relacionados con inconsistencias en el pago a los funcionarios, con el propósito de - con los resultados obtenidos, de confirmarse pagos improcedentes- proceder a la recuperación de las sumas correspondientes.
8. De conformidad con los resultados del hallazgo 28 del presente informe, en un plazo de 6 meses, con las instancias técnicas correspondientes analizar la plantilla, riesgos y limitaciones que presenta la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, del Área de Salud Desamparados 1, y adoptar las medidas administrativas que correspondan con el fin de corregir dicha deficiencias en el corto plazo.
9. Luego de finalizado el período 2015 y se genere la liquidación presupuestaria del período, en el término de 4 meses y de conformidad con el hallazgo 14 del presente informe, analizar el resultado de la ejecución presupuestaria del Área de Salud; lo anterior por cuanto conforme a las proyecciones de los datos registrados al 31 de agosto 2015, aun cuando se consideró sólo partidas con gastos registrados, se estimó que al concluir ese ejercicio, resultaría una sobrejecución de recursos en uno de los grupos de partidas; si producto del estudio que se realice resultaran sobregiros presupuestarios, estudiar las razones por las cuales ocurrieron y, si fuera del caso, valorar las eventuales responsabilidades que procedan.
10. En concordancia con la “Política Presupuestaria 2014-2015” y las “Medidas para mejorar la optimización de los recursos 2013-2014”, en un plazo de 3 meses, establezcan las acciones pertinentes orientadas a medir, controlar y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria considerando al menos, las partidas responsabilidad de la Unidad, analizadas en el Hallazgo 15 de este Informe, las cuales forman parte de los renglones presupuestarios “Servicios Personales –partidas variables” y “Servicios No Personales”.

Estas disposiciones deben ser divulgadas a todo el personal del Área de Salud, con el fin de concientizarlo en beneficio de la sostenibilidad financiera institucional, sin menoscabo en los servicios que se brindan a los usuarios adscritos a ese Centro de Salud.

11. Instruir por escrito a todos los Jefes de Servicio del Área de Salud, en el término de 6 meses y de acuerdo con lo señalado en el hallazgo 16, con el propósito de que cuando el personal realice giras de trabajo y les sean cancelados “Pasajes y Viáticos”, ordenados a través del formulario correspondiente (#4-70-01-0380), obtenga en la unidad visitada, “la Fecha” y el “Sello” de la Unidad visitada y la “Firma” de su representante, requisitos que conforme dicho formulario, deben estamparse en su reverso, para todos los días que conforman la gira.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

12. Solicitar a la Encargada de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, en el término de 6 meses y según lo señalado en el hallazgo 17, coordinar con el Área de Contabilidad Financiera, Oficinas Centrales, con el propósito de llevar a cabo el proceso de conciliación de las cuentas contables, 170-09-0 "Cuenta por Cobrar INS Convenio Servicios Médicos Riesgos Profesionales" y 172-09-2 "Contrato Servicios Médicos Seguro Obligatorio Automotor", asignadas a esta Área de Salud.
13. De conformidad con el hallazgo 17, apartado 17.2, en un plazo de 6 mes, ordenar a la funcionaria de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, que cuando se brinden servicios médicos a pacientes del Instituto Nacional de Seguros, lesionado con motivo de Accidentes de Tránsito y Accidentes de Trabajo y a pacientes afiliados con "Patrono Moroso", en el Área de Salud de Desamparados 1, su costo se registre al día, conforme se prestaron los mismos.
14. Solicitar a la funcionaria de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, en el término de 1 mes, efectuar la liquidación correspondiente en el Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos (MIFRE), respecto a las facturas canceladas por el Instituto Nacional de Seguros, pendientes de este proceso, identificados en el Hallazgo 17, apartado 17.3 de este informe; y de cualesquiera otras facturas que estén en esa condición. Además, respecto a los casos de facturas por servicios relacionados con "Riesgos Excluidos", devueltas por cualquier motivo, realizar la investigación correspondiente y realizar la depuración conforme corresponde en el Módulo MIFRE.
15. En el plazo de 2 meses y según lo detallado en el hallazgo 18, instruir a los integrantes de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud, para que cada vez que se preparen facturas por servicios a pacientes afiliados a la Caja por medio de "Patronos Morosos", se registre el nombre y la firma del funcionario que gestiona la misma; y se estampe el sello de la Unidad de Validación de Derechos.
16. Conforme se planteó en el hallazgo 18, apartado 18.3 de este informe, en el término de 8 meses, solicitar a la Coordinadora de la Unidad de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, revise el caso de los servicios facturados a la paciente Rebeca Agüero Agüero, cédula de identidad 1-1145-0311, mediante factura #231520150903786 del 24 de setiembre 2015, en lo relacionado con la aplicación del rubro "Costo Emergencia en Sala de Observación Costo de Cuarta Hora en Adelante". Una vez realizada la revisión, si fuera del caso, realizar los ajustes que procedan.

Asimismo, facturar las sumas no consideradas por concepto de recetas e inyectable intramuscular, en las facturas 0903065, 0903064 y 902572 del 15 de setiembre 2015, preparadas con motivo de la prestación de servicios prestados a pacientes afiliados con "Patrono Moroso" (hallazgo 18.4).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Por otra parte, registrar institucionalmente, por medio de la Página Web, en el Módulo “Validación de Derechos”, los treinta y siete casos pendientes, relacionados con servicios facturados a pacientes, asegurados directos (o sus familiares), por medio de “Patronos Morosos”, correspondientes a los meses de setiembre y octubre 2015 (hallazgo 18.5).

17. En el plazo de 3 meses, ordenar a la funcionaria de Validación de Derechos del Área de Salud de Desamparados 1, depurar el “Control de Facturas de Cobros” a “No Asegurados” que reúne información a partir de 2005, descargando del mismo los montos de las facturas anuladas por diferentes motivos.

Posteriormente, coordinar con la Dirección de Coberturas Especiales y la Subárea de Contabilidad Operativa, lo procedente, para registrar contablemente el costo de los servicios prestados y facturados a pacientes “No Asegurados” en esa Área de Salud, resultante de la depuración mencionada -tema tratado en el Hallazgo 19- de este informe. Una vez registrada contablemente las sumas facturadas por cobrar, conciliar periódicamente la cuenta que reúna estos montos y realizar al menos las principales gestiones de cobro administrativo de estas facturas; trámite que debe documentar suficientemente y cuya evidencia justificante se debe custodiar en las mejores condiciones de resguardo.

18. Soliciten a la Jefatura de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, que en un plazo de 6 meses, proceda a revisar los casos evidenciados en el hallazgo 20, apartado 20.2 del presente informe, relacionados con posibles inconsistencias evidenciadas en el pago dedicación exclusiva, carrera profesional, recargo nocturno y disponibilidad de jefaturas a funcionarios que no ocupan cargos de jefatura, así como el pago de tiempo extraordinario administrativo a profesionales en ciencias médicas, y pago de tiempo extraordinario a jefaturas sin estar autorizadas. En el caso de determinar pagos improcedentes proceder a la recuperación de las sumas canceladas de manera irregular. De igual manera, aplicar lo establecido en las Circulares 7441-3 del 4 de febrero 2013 y 7529-3 del 27 de febrero 2013, respecto de que los funcionarios que tienen puestos de Jefatura, dispongan de la autorización respectiva para realizar tiempo extraordinario.
19. Conjuntamente con la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en un plazo de 2 meses, de conformidad con las debilidades señaladas en el hallazgo 21, del presente informe, apliquen las directrices establecidas en el oficio DAGP-1560-2011 del 30 de noviembre 2011, en lo relacionado a la revisión de la planilla salarial de conformidad con el “Protocolo de calidad de la nómina salarial”, adicionando los funcionarios responsables del proceso, emisión de los respectivos ajustes e informes y la periodicidad máxima que tienen esos personeros para revisar la planilla salarial. Además, es necesario que de conformidad con el recurso humano disponible y las actividades o procesos que se ejecutan en dicha unidad, se implemente la debida segregación de funciones, para con ello evitar la concentración de labores y responsabilidades.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

20. En conjunto con las Jefaturas de Servicios y Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, tomando en consideración el hallazgo 23 del presente informe, en un plazo de 3 meses, implementen mecanismos de control con el propósito de garantizar la programación de vacaciones de los funcionarios, disponiendo de roles o de otros mecanismos que minimicen la acumulación de vacaciones, en función de que las mismas se aprovechen en el descanso físico y mental requerido para mejorar el desempeño de las funciones.

21. En coordinación con el Área de Ingeniería y Mantenimiento, tomando en consideración los hallazgos 29.1, 29.2, 30 y 31 de este informe, en un plazo de 6 meses, realicen un diagnóstico de la infraestructura y el equipamiento con el propósito que con los resultados definan un programa de mantenimiento, el cual debe elaborarse de conformidad con los lineamientos establecidos en el Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, incluyendo entre otros aspectos: un cronograma de actividades con fechas de inicio y finalización, una matriz de responsabilidades, el costo de las obras con el propósito de presupuestarlas en las partidas de mantenimiento y reparación de edificios y de equipos. Además, debe contemplarse en dicho plan el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 7600 de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad y la guía de accesibilidad para todos. El programa de mantenimiento coadyuvará a que la ejecución presupuestaria se realice de conformidad con la planificación, objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del Área de Salud de Desamparados 1.

22. De conformidad con el hallazgo 32 del presente informe, en el plazo de 6 meses, realizar las gestiones dirigidas a la eliminación de los comedores no autorizados, los artefactos eléctricos no permitidos y otros elementos distractores, con el propósito de garantizar un adecuado aprovechamiento de las horas laborales, los tiempos de alimentación y un mejor uso de los recursos energéticos. Además, en coordinación con la Asesoría Legal y el Área de Contratación Administrativa, analizar las condiciones en que se otorgaron los derechos para la instalación de puestos para la venta de productos alimenticios, con el propósito de regularizar dicha actividad o de no ser procedentes se ordene su eliminación.

23. En un plazo de 6 meses, realizar las gestiones correspondientes dirigidas a solicitar y obtener del Ministerio de Salud, los permisos de funcionamiento de los servicios que no disponen de dicha autorización para operar conforme la legislación de dicho Ministerio. Lo anterior, tomando en consideración el hallazgo 33 de este informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

24. En coordinación con la Jefatura del Área de Gestión de Bienes y Servicios y la del Área de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Desamparados¹, de conformidad con los aspectos señalados en el hallazgo 12, apartados 12.1 y 12.2 de este informe, en un plazo de 3 meses, realicen un diagnóstico situacional de las bodegas de los Servicios de Almacenamiento y Distribución, Laboratorio Clínico y Centro de Equipos, en cuanto a las condiciones de la infraestructura, con el propósito de que con los resultados obtenidos, se establezca un plan de mantenimiento, en el cual entre otros aspectos contemple: un cronograma de actividades con fechas de inicio y finalización, una matriz de responsabilidades, el costo de las obras con el propósito de presupuestarlas en las partidas de mantenimiento y reparación de edificios. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios.
25. En coordinación con el Servicio de Ingeniería Mantenimiento del Área de Salud Desamparados 1, tomando en consideración el hallazgo 12, apartado 12, 5 del presente informe, en un plazo de 4 meses, realicen un estudio del equipamiento que no han entrado en funcionamiento y que se encuentran subutilizados, con el propósito de establecer un plan de acción para su mejor aprovechamiento y así evitar que se deterioren y pierdan la garantía.
26. En forma coordinada con la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en un plazo de 6 meses, establezcan los mecanismos de control a efecto de corregir las debilidades y omisiones señaladas en el hallazgo 22, apartado 22.1 del presente informe, con respecto al establecimiento de políticas o lineamientos tendientes al cumplimiento efectivo de lista de elegibles en todos los servicios médicos y administrativos, considerando además, la obligación de disponer de estos instrumentos, la estandarización y validación de los mismos, así como el deber de verificación y coordinación que le compete a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, con el objeto de que los nombramientos que se efectúen mediante listado de elegibles se realice de forma expedita, amparado en el principio de legalidad, transparencia y libre acceso al empleo público.
27. Conjuntamente con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud de Desamparados 1, en un plazo de 1 mes, establezcan los mecanismos de control a efectos de corregir las debilidades y omisiones señaladas en el hallazgo 22, apartado 22,2 del presente informe, con respecto a la ausencia de estudios de reingreso en la contratación de funcionarios de nuevo ingreso, la contratación de funcionarios de nuevo ingreso, ausencia de evaluaciones del Equipo Interdisciplinario de Selección, funcionarios sin curso de inducción ni juramentación del empleado público, la conformación de expediente, autenticación y refrendo de títulos, cumplimiento de requisitos en la diferentes contrataciones, aplicación de registro de elegibles y cumplimiento estricto de las normas establecidas en esta materia.



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

28. Solicite a la Jefatura de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, que en el plazo de 1 mes y de conformidad con el hallazgo 25, se elimine la práctica de que se compartan claves de acceso a los sistemas que utilizan los funcionarios que laboran en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos. Asimismo, adopte las acciones necesarias, para que no se afecte el servicio y se cumpla con lo que establece la normativa.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, los alcancen del presente informe fueron comentados el 05 de abril, 2016 con la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, Dr. Javier Céspedes Vargas, Asistente Gerencia Médica, Dr. Jorge Fonseca Renaud, Director de Red de Servicios de Salud, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, Licda. Jeannette Soto Gómez, Administradora, ambos funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico, Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Administrador y Lic. Minor Villalobos Arias, Asesor Legal, funcionarios del Área de Salud Desamparados 1. Los comentarios y observaciones de los participantes en lo que corresponde se incluyeron en el informe.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Fabiola Castillo Chacón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Ana Lizeth Garita Castrillo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

M. Sc. Keyna Arrieta López
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Freddy Monge Leitón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Bach. Carlos Salazar Jiménez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Maritza Álvarez Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Randall Montero Ortiz
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

EAM/JVR/ALGC/FCCH/KAL/FML/CSJ/MAN/RMO/JRN/lba



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

Anexo 1
Área de Salud Desamparados 1
Facturas Devueltas por I.N.S. Pendientes de Investigar y Depurar en MIFRE
Del 14 de noviembre 2011 al 14 de diciembre 2015

Tipo de accidente	Factura						Fecha Envío Cobro	Fecha Devolución	Observaciones
	Número					Monto			
SRT	23152012	07	000	11561	1	₡50,655.15	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	11922	1	₡39,277.96	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	12021	1	₡53,568.78	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	12108	1	₡31,114.85	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen confección rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	12114	1	₡44,527.45	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen confección rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	12124	1	₡41,613.82	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen confección rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	12833	1	₡31,114.85	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen confección rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	13015	1	₡31,114.85	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen confección rubros incluidos en costo Consulta Externa



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SRT	23152012	07	000	13488	1	¢47,758.18	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	13565	1	¢42,180.59	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	13829	1	¢44,781.93	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14407	1	¢61,685.24	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14412	1	¢58,223.59	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14629	1	¢56,435.76	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14696	1	¢50,031.41	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14895	1	¢41,613.82	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14926	1	¢31,114.85	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error: Caso no reportado bajo ningún régimen
SRT	23152012	07	000	14938	1	¢41,613.82	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	07	000	14958	1	¢50,332.11	01/08/2012	17/01/2013	Devolución de factura motivo error confección: Rubros incluidos en costo Consulta Externa
SRT	23152012	09	000	22131	1	¢55,836.07	01/10/2012	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Caso declinado



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SRT	23152012	12	000	35984	1	₡31,114.85	01/01/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS/No presenta aviso de accidente o enfermedad
SRT	23152013	01	000	39740	1	₡36,471.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	40030	1	₡36,471.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	40094	1	₡44,236.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	40707	1	₡39,230.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	40921	1	₡48,430.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados
SRT	23152013	01	000	41002	1	₡41,071.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	41181	1	₡48,430.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	41195	1	₡45,671.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SRT	23152013	01	000	41452	1	¢45,671.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	41901	1	¢36,471.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	42617	1	¢56,384.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	42766	1	¢50,209.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	42813	1	¢54,854.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	42847	1	¢36,471.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	43107	1	¢33,306.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	43790	1	¢54,854.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados
SRT	23152013	01	000	43818	1	¢33,306.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS



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

SRT	23152013	01	000	44012	1	₡50,460.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	01	000	44052	1	₡41,071.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados
SRT	23152013	01	000	44175	1	₡54,854.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados
SRT	23152013	01	000	44240	1	₡60,984.00	01/02/2013	19/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se cobra receta en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	44487	1	₡36,471.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	44583	1	₡37,906.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	44587	1	₡15,478.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	44604	1	₡37,906.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	44608	1	₡39,230.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	44741	1	₡33,306.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS



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

SRT	23152013	02	000	44747	1	₡43,830.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	44781	1	₡41,071.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	44873	1	₡36,471.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	44897	1	₡36,471.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45052	1	₡41,618.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45212	1	₡79,208.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45220	1	₡56,495.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	45230	1	₡47,089.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	45242	1	₡43,830.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifada no se cobro medicamento en los costos mecanizados
SRT	23152013	02	000	45269	1	₡47,044.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SRT	23152013	02	000	45282	1	₡156,971.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45331	1	₡47,089.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45376	1	₡33,306.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	45876	1	₡46,415.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	46053	1	₡44,376.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SRT	23152013	02	000	46152	1	₡54,854.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Mal tarifado no se cobro correcta en mecanizado de costos
SRT	23152013	02	000	46287	1	₡48,430.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SOA	23152013	02	000	46743	1	₡90,910.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SOA	23152013	02	000	46874	1	₡54,606.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS



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

SOA	23152013	02	000	47183	1	¢42,695.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SOA	23152013	02	000	47477	1	¢41,071.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: Caso no amparado
SOA	23152013	02	000	47488	1	¢41,618.00	01/03/2013	18/06/2013	Devolución de factura motivo error confección: No se pagó paciente no se reporta como lesionado en ningún régimen ante el INS
SOA	23152015	01	001	61274	1	¢32,959.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	63039	1	¢29,583.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	63559	1	¢51,700.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	63595	1	¢95,071.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SRT	23152015	01	001	63762	1	¢48,046.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	63763	1	¢32,689.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SRT	23152015	01	001	63912	1	¢32,884.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	63926	1	¢51,210.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SOA	23152015	01	001	64204	1	₡61,141.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
SOA	23152015	01	001	64675	1	₡64,575.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso cambió de SOA RT SEGÚN AGRE-469-2015
SOA	23152015	01	001	64849	1	₡34,728.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso cambió de SOA RT SEGÚN AGRE-469-2015
SOA	23152015	01	001	64850	1	₡48,235.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso cambió de SOA RT SEGÚN AGRE-469-2015
SOA	23152015	01	001	64857	1	₡59,584.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso declinado según AGRE-469-2015
SRT	23152015	01	001	65071	1	₡32,645.00	01/02/2015	20/05/2015	Devolución de factura motivo error confección: Caso no reportado ante el INS SEGÚN AGRE-629-2015 Y SEAD-01230-2015
Total						₡3,935,429.93			

Fuente: Módulo Informático de Facturación de Riesgos Excluidos.