



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

AGO-71-2018
26-06-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó con el propósito de evaluar la gestión médica y administrativa del Área de Salud de Desamparados 1, de conformidad con lo establecido en el plan anual de trabajo del Área Gestión Operativa en el apartado “Actividades Especiales”.

Los resultados de la presente evaluación permitieron concluir que, la intervención del Área de Salud Desamparados 1, se fundamentó en los acuerdos de la Junta Directiva (artículo 22 de la sesión N°8894, artículo 14° de la sesión N° 8915, artículo 24° de la sesión N° 8943), cuya vigencia se extendió del 20 de marzo de 2017 hasta el 30 de marzo de 2018, fecha en la cual concluyó la segunda prórroga.

Posterior a que concluyó el proceso de intervención autorizado por la Junta Directiva, la Gerencia Médica emitió resolución administrativa GM-AJD-4520-2018, de las trece horas de seis de abril de dos mil dieciocho, mediante la cual nombró a la Dra. Milena Quijano Barrantes, en calidad de Directora Médica, hasta el 12 de junio del 2018 y al Lic. Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo Financiero, y Lic. Aquileo Masís Fonseca, Jefe de Recursos Humanos, hasta el 19 de julio del 2018, es decir, estos nombramientos no corresponden a la intervención, sino por la medida cautelar impuesta a los titulares.

Por lo anterior, a partir del 13 de junio del 2018 y hasta nuevo aviso, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, mediante oficio P.E 1529-18 del 11 de junio de 2018 instruyó al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, asumir como recargo la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1.

Considera esta Auditoría que, a pesar de la gestión realizada por el Equipo Interventor, se evidenciaron aspectos que se encuentran pendientes de subsanar y que podrían afectar la prestación de los servicios de salud en Servicios como el Primer y Segundo nivel de atención, Emergencias, Listas de espera, Odontología, Sub Áreas Gestión de Bienes y Servicios, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Financiero-Contable, durante el proceso de Intervención de esta unidad.

En relación con el Primer Nivel de Atención se verificó que no ha existido estabilidad en el nombramiento de la coordinación, lo que limita la continuidad de las acciones implementadas y la definición de un rumbo y objetivos claros. Además, actualmente no está claramente definida la sectorización de los Ebáis, lo anterior en virtud de que, no se dispone de un Análisis de Situación Integral en Salud (ASIS) para cada uno de ellos ni se ha efectuado una definición adecuada de la población adscrita, así como de grupos etarios, aunado a que los médicos atienden pacientes de diferentes sectores.

Respecto al Servicio de Emergencias se comprobó que no se ha garantizado una espera máxima de 15 minutos para la clasificación de los usuarios en el área de triage, lo cual se contraponen con el parámetro establecido como meta por la institución, aspecto que podría limitar la atención oportuna y efectiva de usuarios con patologías de urgencia.



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

En relación con la lista de espera de la Consulta Externa y procedimientos, se determinó que al 30 de abril de 2018 se presenta un total de 6.575 pacientes en espera de una cita en las diferentes especialidades de Consulta Externa del Área de Salud Desamparados 1, con plazos en algunos casos superiores a un año. Además, se registra un total de 37.445 procedimientos de diagnóstico ambulatorio pendientes, tales como ultrasonidos, mamografías y optometrías, entre otros. Sobre lo anterior, es importante indicar que la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud emite de manera mensual un informe sobre el comportamiento de la lista de espera, sin embargo, se encontraron debilidades en la información que se incluye en este.

En lo referente al Segundo Nivel de Atención, se determinó que existen debilidades relacionadas con la gestión oportuna de las referencias y en el análisis de las mismas, debido a que desde junio del 2017 no se realiza un análisis periódico de las referencias, aunado a que dicha labor ha sido delegada en la Dra. Kristy Chinchilla Céspedes, médico general, siendo esta función de la Coordinación del Segundo Nivel de Atención.

Además, se evidenciaron debilidades en los procedimientos de optometría, relacionados con la programación de la agenda debido a que citan los pacientes como una consulta, siendo que estos exámenes corresponden a procedimientos de diagnóstico, lo cual ocasiona que tanto los registros de producción como de listas de espera del centro médico sean incorrectos. Sobre este tema, se verificó que desde enero del presente año no se realizan procedimientos de fondo de ojo, por cuanto el equipo denominado cámara no midriátrica se dañó, y debido a que este equipo no se ha incluido en el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, desde mayo del 2017 se han gestionado tres cajas chicas para su respectiva reparación.

En cuanto al Servicio de Odontología se verificó que a causa de la cancelación anticipada del nombramiento de la Jefatura a.i. del Servicio de Odontología el 29 de abril de 2018 y posterior presentación de un recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, el cual se resolvió el 19 de junio de 2018, el citado servicio no tuvo una Jefatura formalmente establecida desde finales de abril, o sea, aproximadamente durante un mes y medio.

Finalmente, el equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1 elaboró informes de gestión administrativa para las sub áreas de Bienes y Servicios, Recursos Humanos y Financiero Contable, los cuales incluyen la situación encontrada en las unidades y la elaboración de planes remediales para subsanar los hechos evidenciados; no obstante, a la fecha, el Plan Remedial no se ha ejecutado en su totalidad o es desconocido por las jefaturas, por lo cual persisten algunas debilidades de control identificadas por el equipo interventor y citadas por la Auditoría Interna en Informe AGO-54-2016.

De conformidad con los resultados obtenidos en la evaluación, se formularon 14 recomendaciones, dirigidas a la Presidencia Ejecutiva y a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, de manera que se proceda a establecer las acciones correspondientes a fin de subsanar las debilidades señaladas en el presente informe.



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

AGO-71-2018
26-06-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A ASPECTOS DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza con el fin de atender las actividades incluidas en el plan anual de trabajo para el periodo 2018, del Área Gestión Operativa, en el apartado de "Actividades Especiales".

OBJETIVO GENERAL

- Valorar aspectos relacionado con la gestión médico-administrativa en el Área de Salud Desamparados 1.

ALCANCE

Para la elaboración del presente estudio se consideró la revisión de aspectos de la gestión en la prestación de servicios del I y II nivel de atención, Emergencias, Listas de espera, Odontología, presupuesto, Gestión de Bienes y Servicios, entre otros, durante el proceso de Intervención de esta unidad, que corresponde a los informes emitidos por el Equipo Interventor en julio y noviembre del 2017, ampliándose cuando se consideró necesario. Por su parte, se tuvo la limitación de no disponer del III informe de gestión del Equipo Interventor del Área de Salud Desamparados 1.

En el desarrollo de la presente evaluación se tomaron como base los lineamientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República, según resolución R-DC-64-2014 de las quince horas del once de agosto del dos mil catorce.

METODOLOGÍA

- Análisis de la información contenida en los informes emitidos por el Equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1.
- Solicitud de información a los funcionarios encargados de los servicios considerados en la presente evaluación.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre del 2002.
- Ley 8239 "Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Ley 7441 Aprobación del Contrato de Préstamo No. 3654-CR y sus anexos, suscritos entre el Gobierno de la República 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".
- Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología y otros.
- Normas de control interno para el sector público, Contraloría General de la República.
- Circular DAGP-1440-2014 del 5 de diciembre de 2014, suscrita por la Dirección de Administración y Gestión de Personal.
- Manual del Participante del Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias, Gerencia Médica, setiembre de 2013.
- Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado por Junta Directiva en el artículo 19 de la sesión N° 7571, celebrada el 16 de agosto de 2001.
- Política y Lineamientos institucionales para la gestión de las listas de espera.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, Gerencia Médica.
- Oficio DJ-03109-2018 del 6 de junio del 2018 suscrito por los Licenciados Gilberth Alfaro Morales, Director Jurídico con rango de Subgerente, Licda. Mariana Ovares Aguilar, Jefe a.i Área de Gestión Técnica y Asistencia Jurídica y Ricardo E. Luna Cubillo, Abogado, de la Dirección Jurídica.

ASPECTOS NORMATIVOS POR 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, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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



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

ANTECEDENTES

Al respecto, como antecedentes se verificó que la Junta Directiva en el artículo 22 de la sesión No. 8894 del 16 de marzo del 2017, acordó:

“La Junta Directiva, una vez conocido el informe del Análisis de la gestión clínica y administrativa del Área de Salud de Desamparados 1 y de conformidad con:

- I) El informe de Auditoría Interna AGO-54-2016, con relación de la evaluación de la gestión médica y administrativa del Área de Salud Desamparados 1.

El informe de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur mediante oficio número DRSSCS-DM-AM-003-2017, de fecha 9 de febrero del año 2017, así como el Informe de seguimiento suscrito por el equipo conformado para tales efectos.

Informe rendido mediante el oficio número CDMFD DM No. 0132-2017, fechado 7 de marzo del año 2017, por parte de la Dra. Zianne López Revilla, Directora Médica a.i y el Dr. Carlos Mora Chinchilla, Jefe de Consulta Externa, y dirigido a la Gerencia Médica, donde se enumera una serie de hallazgos y presuntas deficiencias en la prestación de servicios de salud a los usuarios y algunas otras de índole administrativo y de gravedad, en el tanto involucran recursos públicos.

Informe rendido mediante el oficio número ETAH-008-03-2017, del 07 de marzo del año 2017 emitido por el Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario.

- II) Qué de dichos informes se desprenden múltiples y sustanciales problemas de gestión clínica de servicios como Consulta Externa, Emergencias, Odontología, en I y II nivel de atención, así como en el ámbito de la gestión administrativa relacionado con Recursos Humanos, Mantenimiento, sistemas informáticos, control interno, uso inadecuado de activos, mal manejo de almacenamiento y distribución, debilidades en materia de manejo presupuestario.
- III) Considerando que dichas debilidades o hallazgos, tanto en la gestión administrativa como clínica, implica un riesgo, no solo del uso óptimo y adecuado de los recursos institucionales, sino que más grave aún la adecuada y oportuna prestación del servicio público de atención a la salud y la vida de los usuarios, al que por mandato constitucional está obligada esta institución.

Además, acorde con lo recomendado por la Gerencia Médica mediante el referido oficio número GM-SJD-19390-2017, la Junta Directiva, en resguardo del interés institucional y público que reviste el servicio de atención a la salud que por mandato constitucional y legal



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

debe prestar esta entidad y, principalmente, en aras de resguardar el adecuado cuidado de la salud y la vida de los usuarios que debe brindar en concreto el Área de Salud Desamparados 1, **ACUERDA:**

1. Proceder a la intervención total del Área de Salud Desamparados 1 hasta por un plazo de cuatro meses a partir de la firmeza del acuerdo que se adopte. Este plazo será prorrogable por el período que se estime conveniente, si las circunstancias así lo exigen, para lo cual se deberá presentar un informe en un plazo de cuatro meses ante la Junta Directiva.
2. Al amparo de lo establecido en la Normativa de Relaciones Laborales, dictar como medida cautelar el traslado temporal de sus cargos hasta por el plazo de cuatro meses prorrogables, contados a partir del momento que se lleve a cabo la efectiva comunicación de traslado a los siguientes funcionarios: Lic. Rodrigo Mora Aguilar, Director Administrativo Financiero del Área de Salud Desamparados 1 y la Licda. Lorena Quesada Blackwood, Jefe de Recursos Humanos del Área de Salud Desamparados 1, ello no sólo para garantizar el buen resultado de la investigación sino también para asegurar el servicio público que se brinda a la población y la protección de su derecho a la salud. Queda facultada la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur para definir la unidad a la que serán trasladados, de conformidad con la conveniencia institucional. Esto en el entendido de respetar los derechos y condiciones labores de estos funcionarios. Asimismo, revocar la delegación de funciones realizadas por parte del Dr. Héctor Araya Zamora, Director Médico del Área de Salud Desamparados 1, a los coordinadores del I y II nivel de atención, sea los funcionarios: Dr. Carlos Mauricio Madrigal López y la Dra. Karolina Hernández Quino.
3. Instruir al Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, para que proceda de inmediato a la instauración del procedimiento administrativo contra los funcionarios responsables de los procesos y actuaciones que resulten contrarios a la normativa institucional, según los hallazgos encontrados.
4. Delegar en la Gerencia Médica la designación de la Comisión Interventora, que asumirá el control de la gestión de ese centro. Esos funcionarios tendrán todas las potestades de los titulares y ejercerán estos cargos hasta por el plazo de cuatro meses, esto es, por el período que esté vigente el traslado de los funcionarios indicados anteriormente. Asimismo, se delega en dicha Gerencia cualquier cambio o fortalecimiento que sea necesario en la integración del Equipo Interventor para el cumplimiento de sus cometidos. **ACUERDOS FIRMES”.**

Por lo anterior, la Gerencia Médica designó a partir del 20 de marzo del 2017 a los siguientes funcionarios como miembros de la Comisión Interventora:

- Dra. Milena Quijano Barrantes, Directora Médica.



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

- Lic. Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo Financiero.
- Dra. Andrea Chavarría Recio, Coordinadora del Primer Nivel de Atención.
- Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora del Segundo Nivel de Atención.
- Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, Módulo Quirúrgico.
- Lic. Aquileo Masis Fonseca, Jefe de Recursos Humanos.
- Lic. Gustavo Camacho Carranza, Abogado.
- Licda. Mayra Acevedo Matamoros, Abogada.

Mediante oficio GM-AJD-20202-2017 del 20 de marzo del 2017 la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, realizó la integración de la comisión interventora del Área de Salud Desamparados 1 y los nombró oficialmente.

Posteriormente, en el artículo 14 de la sesión No. 8915 del 13 de julio del 2017 la Junta Directiva acordó lo siguiente:

“1. Dar por recibido el Informe del Proceso de Intervención del Área de Salud Desamparados 1, presentado por la Gerencia Médica mediante el citado oficio número GM-SDJ-25389-2017 y, por ende, dar por atendido el artículo 22 de la sesión No. 8894 y el artículo 15 de la sesión No. 8913.

2. Prorrogar el proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1 hasta por un plazo de cuatro meses, que será prorrogable por el período que se estime conveniente, si las circunstancias así lo exigen y previa aprobación por parte de la Junta Directiva. Esto tomando en consideración que, pese a los avances obtenidos por el Equipo de Intervención, aún existen problemas tanto en la gestión hospitalaria como administrativa, lo que hace necesario continuar trabajando sobre las áreas prioritarias que han sido identificadas, así como dar continuidad a los procesos e implementación por parte del Equipo Interventor nombrado a tales efectos.

3. Instruir a la Gerencia Médica para que, a través de la Comisión Interventora, presente ante la Junta Directiva el informe respectivo en un plazo de cuatro meses.

4. (...)

5. En virtud de que en el Informe del Proceso de Intervención del Área de Salud Desamparados 1 se plantean algunas necesidades por atender, solicitar que, en cuanto a esas necesidades se formalicen las solicitudes, y que la Gerencia Médica tome las acciones tendientes a que puedan ser subsanadas en el corto, mediano y largo plazo, según corresponda, y que, de ello informe a la Junta Directiva, en un plazo de un mes.”



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

La Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, mediante oficio GM-AJD-32266-2017 del 17 de noviembre del 2017, comunicó a la Comisión Interventora que la Junta Directiva en la sesión celebrada el día 16 de noviembre del 2017, aprobó la solicitud realizada de prorrogar por dos semanas más el proceso de intervención.

Posteriormente, la Junta Directiva en el artículo 24 de la sesión N 8943, celebrada el 30 de noviembre de 2017, tomó acuerdo en los siguientes términos:

"(...) 1) Dar por recibido el II Informe del Proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1, presentado por la Gerencia Médica mediante el citado oficio número GM-SJD-31957-2017 y, por ende, dar por atendido el artículo 140 de la sesión N 8915.

2) Prorrogar el proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1 hasta por un plazo de cuatro meses, tomando en consideración que, aun y cuando la Comisión interventora ha realizado diversas acciones permitiendo una notable procesos que no se han concluido, al menos con el grado de madurez que permita su sostenibilidad, por ello resulta necesario mantener la intervención por el plazo indicado. Lo anterior, asimismo, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de forma eficiente, eficaz v oportuna de servicios médicos a la población, con miras al más adecuado cumplimiento del fin público, lo cual encuentra sustento legal en el artículo 113 de la Lev General de Administración Pública.

3) Aprobar la propuesta de fortalecimiento para módulos quirúrgicos del CAIS, en Cirugía mayor ambulatoria, Cirugía menor especializada y corta estancia, según los términos presentados y previa certificación financiera. Una vez que se cuente con lo anterior, instruir a la Gerencia Financiera y Gerencia de Logística, para que realicen los trámites correspondientes para la ejecución de la propuesta aquí aprobada.

4) En cuanto a las recomendaciones realizadas por parte de la Comisión Interventora, solicitar a la Gerencia Médica que sean atendidas conforme corresponde, en conjunto con las instancias pertinentes.

5) Instruir a la Gerencia Médica para que, a través de la Comisión Interventora, presente ante la Junta Directiva el informe respectivo en un plazo de cuatro meses".

De conformidad con el acuerdo de Junta Directiva que prorrogó por segunda vez el plazo de intervención del Área de Salud Desamparados 1, lo hizo "hasta por un plazo de cuatro meses", mismo que concluyó el 30 de marzo del 2018.

Según oficio GM-AJD-4638-2018 del 6 de abril del 2018 la Dra. Villalta Bonilla informó a la Comisión Interventora sobre la continuidad de los nombramientos del Área de Salud Desamparados 1, instruyendo lo siguiente:



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

“Este Despacho mediante resolución GM-AJD-4520-2018 de fecha 6 de abril de 2018 resolvió nombrar por el plazo de la medida cautelar interpuesta mediante resolución de las DRSSCS-DM-AL-0050-2018, a saber, hasta el día 12 de junio de 2018 a la Dra. Milena Quijano Barrantes, Directora Médica nombramiento en sustitución del Dr. Héctor Araya; nombrar por el plazo de la medida cautelar interpuesta mediante resolución de las DRSSCS-DM-AL-0081-2018, a saber hasta el día 19 de julio de 2018 al Lic. Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo Financiero, en sustitución del Lic. Rodrigo Mora Aguilar y al Lic. Aquileo Masis Fonseca, Jefe Recursos Humanos, nombramiento en sustitución de la Licda. Lorena Quesada Blackwood.

Se solicitó colaboración a la Dirección Médica del Área de Salud de Hatillo, a fin de que la Dra. Andrea Marín Madrigal, continúe colaborando hasta el día 19 de junio de julio de 2018, en el Área de Salud Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz.

Asimismo, este Despacho resolvió que el Dr. Jorge Keith Aguilar y Dr. Manuel Navarro Correa colaboren hasta el día 19 de julio de 2018, en el Área de Salud Desamparados 1-CAIS”.

Al respecto, esta Auditoría en el oficio 7611 del 20 de junio de 2018, dirigido al Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, refirió entre otros aspectos lo siguiente:

“En virtud de lo anterior, y siendo evidente que el plazo de la intervención se encuentra precluido, la designación efectuada por la Gerencia Médica a través de su resolución administrativa GM-AJD-4520 2018 del 06 de abril de 2018, no se deriva de las potestades de Junta Directiva en materia de intervención.

En este sentido y considerando que es el CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz, Desamparados 1, una zona de adscripción de más de 650 mil habitantes, con una significativa demanda de los servicios de Salud, se deben valorar presentar una propuesta a Junta Directiva respecto a los siguientes escenarios:

- 1. Finalizar o extender el periodo de intervención del CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz, Desamparados 1.*
- 2. Con fundamento en la decisión anterior, indicar si mantiene al equipo interventor o designa a otros funcionarios para el cargo.*

En virtud de lo anteriormente señalado, este órgano de fiscalización previene sobre la relevancia de este asunto con el propósito de que se adopten las acciones que en derecho correspondan, de manera que se garantice que se cumplan los objetivos propuestos con la decisión del jerarca de intervenir el CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz, Desamparados 1 y este centro de salud sea dirigido conforme al modelo funcional y de competencias que defina el ordenamiento jurídico, en



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

particular se garanticen los principios de eficiencia, continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud a la población adscrita al Área de Salud de Desamparados 1”.

HALLAZGOS

1. PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1

Se determinó que la intervención del Área de Salud Desamparados 1, se fundamentó en los acuerdos de la Junta Directiva (artículo 22 de la sesión N°8894, artículo 14° de la sesión N° 8915, artículo 24° de la sesión N° 8943), cuya vigencia se extendió del 20 de marzo de 2017 hasta el 30 de marzo de 2018, fecha en la cual concluyó la segunda prórroga.

Mediante la resolución administrativa GM-AJD-4520-2018, de las trece horas de seis de abril de dos mil dieciocho, la Gerencia Médica nombró a la Dra. Milena Quijano Barrantes, en calidad de Directora Médica en sustitución del titular, Dr. Héctor Araya Zamora, por el plazo de la medida cautelar interpuesta, es decir, hasta el 12 de junio de 2018 y al Lic. Mauricio Rosas Vega, en calidad de Director Administrativo Financiero en sustitución del titular, además, al Lic. Aquileo Masís Fonseca, en calidad de Jefe de Recursos Humanos en sustitución de la titular, por el plazo de la medida cautelar interpuesta, hasta el día 19 de julio del 2018, es decir, estos nombramientos no corresponden a la intervención, sino por la medida cautelar impuesta a los investigados.

El Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, mediante oficio P.E 1529-18 del 11 de junio de 2018 instruyó al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, que esa Dirección asuma como recargo la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1 a partir del 13 de junio del 2018 y hasta nuevo aviso.

Lo anterior ha ocasionado que se presente cierta incertidumbre en el personal de ese centro médico, relacionada con la continuidad de las Autoridades, aunado a que, ciertos procesos y actividades de control no se les brinde el seguimiento necesario para subsanar las debilidades que motivaron la intervención de esa Área de Salud¹.

A continuación se hace un resumen del proceso de intervención en el Área de Salud Desamparados 1:

- La Junta Directiva en el artículo 22 de la sesión No. 8894 del 16 de marzo del 2017, acordó intervenir el Área de Salud Desamparados 1 a partir del 20 de marzo del 2017 por un plazo de cuatro meses prorrogables, decisión sustentada en criterios emitidos en informes emitidos por la Auditoría Interna, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, en los cuales se señalaron debilidades en la gestión médica y administrativa de ese centro de salud.

¹ Se detallarán en el presente informe.



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

- Posteriormente, mediante el artículo 14° de la sesión N° 8915, esa Junta Directiva acordó “prorrogar el proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1 hasta por un plazo de cuatro meses, que será prorrogable por el período que se estime conveniente, si las circunstancias así lo exigen y previa aprobación por parte de la Junta Directiva. Esto tomando en consideración que, pese a los avances obtenidos por el Equipo de Intervención, aún existen problemas tanto en la gestión hospitalaria como administrativa, lo que hace necesario continuar trabajando sobre las áreas prioritarias que han sido identificadas, así como dar continuidad a los procesos e implementación por parte del Equipo interventor nombrado a tales efectos. (...).”
- En el artículo 24°, de la sesión N° 8943, celebrada el 30 de noviembre del 2017 "(...) habiéndose hecho la presentación pertinente por parte de la directora Mylena Quijano Barrantes, Directora Médica, y del licenciado José Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo-Financiero de/Área de Salud Desamparados 1 CAIS Marcial Fallas Díaz, la Junta Directiva ACUERDA: "(...) Prorrogar el proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1 hasta por un plazo de cuatro meses, tomando en consideración que, aun y cuando la Comisión interventora ha realizado diversas acciones permitiendo una notable mejoría en la gestión del Área de Salud, lo cierto es todavía existen muchos procesos que no se han concluido, al menos con el grado de madurez que permita su sostenibilidad, por ello resulta necesario mantener la intervención por el plazo indicado. Lo anterior, asimismo, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de forma eficiente, eficaz y oportuna de servicios médicos a la población, con miras al más adecuado cumplimiento del fin público, lo cual encuentra sustento legal en el artículo 113 de la Ley General de Administración Pública (...).”

De conformidad con lo descrito, se dispone de certeza que el proceso de intervención del Área de Salud Desamparados 1, se fundamentó en los acuerdos de la Junta Directiva (artículo 22 de la sesión N°8894, artículo 14° de la sesión N° 8915, artículo 24° de la sesión N° 8943), cuya vigencia se extendió del 20 de marzo de 2017 hasta el 11 de abril de 2018 (según oficio GM-AJD-4520 2018 del 06 de abril de 2018), por lo que, los nombramientos de la Comisión Interventora avalados por el Órgano Colegiado concluyeron el 11 de abril del 2018.

El Equipo Interventor continuó ejecutando sus funciones en el Área de Salud Desamparados 1, debido a que la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla mediante resolución administrativa GM-AJD-4520 2018 del 06 de abril de 2018 resolvió lo siguiente: nombrar por el plazo de la medida cautelar interpuesta mediante resolución de las DRSSCS-DM-AL-0050-2018, a saber hasta el día 12 de junio de 2018 a la Dra. Milena Quijano Barrantes, Directora Médica nombramiento en sustitución del Dr. Héctor Araya; nombrar por el plazo de la medida cautelar interpuesta mediante resolución de las DRSSCS-DM-AL-0081-2018, a saber hasta el día 19 de julio de 2018 al Lic. Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo Financiero, Nombramiento en sustitución del Lic. Rodrigo Mora Aguilar y al Lic. Aquileo Masís Fonseca, Jefe Recursos Humanos, nombramiento en sustitución de la Licda. Lorena Quesada Blackwood; solicitar



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

colaboración de la Dirección Médica de la Área de Salud de Hatillo, a fin de que la Dra. Andrea Marín Madrigal, continúe colaborando hasta el día 19 de julio de 2018, en el Área de Salud de Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz. Asimismo, este Despacho resuelve que el Dr. Jorge Keith Aguilar y Dr. Manuel Navarro Correa colaboren hasta el día 19 de julio de 2018, en el Área de Salud de Desamparados 1-CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz.

La Gerencia Médica por su parte, mediante resolución administrativa GM-AJD-4520 2018 del 06 de abril de 2018, resolvió prorrogar los nombramientos de la Comisión Interventora, hasta el día 12 de junio de 2018 para el caso de la Dra. Mylena Quijano Barrantes, Directora Médica; y hasta el día 19 de julio de 2018 al Lic. Mauricio Rosas Vega, Director Administrativo Financiero, Lic. Aquileo Masís Fonseca, Jefe Recursos Humanos, Dra. Andrea Marín Madrigal y Dr. Jorge Keith Aguilar.

Sin embargo, esta Auditoría tuvo conocimiento del oficio sin número del 08 de junio de 2018 denominado "Pronunciamento continuidad nombramientos grupo gestor CAIS. Marcial Fallas Díaz", suscrito por la Dra. Mylena Quijano Barrantes, Lic. José Mauricio Rosas Vega, Dra. Andrea Marín Madrigal, Dr. Jorge Keith Aguilar y MBA. Aquileo Masís Fonseca y remitido Al Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, mediante el cual los funcionarios realizaron la siguiente petición:

"...así las cosas los suscritos solicitamos la permanencia de este grupo gestor en este Centro de Atención, según los puestos de trabajo designados para cada uno, esto con el fin de no poner en riesgo el proceso de continuidad de gestión y mejora hasta la fecha logrado, esto sustentado en el interés público orientado a la adecuada y oportuna prestación de los servicios; y a la vez cumplir con lo dispuesto en el bloque legal y normativo que regula los nombramientos interinos en la CCSS, evitando así que la institución incurra en una transgresión y violación al Marco Jurídico vigente y afectación de los derechos fundamentales de los trabajadores..."

La Dirección Jurídica mediante oficio DJ-03109-2018 del 6 de junio del 2018 suscrito por los licenciados Gilberther Alfaro Morales, Director Jurídico con rango de Subgerente, Licda. Mariana Ovares Aguilar, Jefe a.i Área de Gestión Técnica y Asistencia Jurídica y Ricardo E. Luna Cubillo, Abogado, sobre ese asunto concluyeron lo siguiente:

"Con sustento en el punto 2 del acuerdo de Junta Directiva, artículo 24 de la sesión No. 8943, celebrada el 30 de noviembre del 2017, a través del cual prorrogó por segunda vez el plazo de intervención del Área de Salud Desamparados 1, lo hizo "hasta por un plazo de cuatro meses", mismo que feneció el pasado 30 de marzo de 2018, con lo que a todas luces se tiene que la intervención de la citada Área cesó al finalizar la segunda prórroga, sea el 30 de marzo del 2018."

Al dictar la Gerencia Médica, la resolución administrativa GM-AJD-4520-2018, de las trece horas de seis de abril de dos mil dieciocho, a través de la cual nombró a la Dra. Milena Quijano



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

Barrantes, en calidad de Directora Médica, en sustitución del titular, Dr. Héctor Araya Zamora, por el plazo de la medida cautelar interpuesta, sea, hasta el día 12 de junio del 2018 y al nombrar a los funcionarios Lic. Mauricio Rosas Vega, en calidad de Director Administrativo Financiero, en sustitución del titular, y Lic. Aquileo Masis Fonseca, en calidad de Jefe de Recursos Humanos, en sustitución de la titular, por el plazo de la medida cautelar interpuesta, sea, hasta el día 19 de julio del 2018, fehacientemente se tiene que tales nombramientos no responden a una consecuencia de la intervención, sino de la medida cautelar impuesta a los investigados Dr. Héctor Araya Zamora, Lic. Rodrigo Mora Aguilar y Licda. Lorena Quesada Blackwood. **En virtud de ello, los funcionarios nombrados, no actúan en condición de Comisión Interventora**".

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

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

(...)

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

En virtud de lo anterior, es notorio que sólo en el caso de los nombramientos de los funcionarios Lic. José Mauricio Rosas Vega y MBA. Aquileo Masis Fonseca, se encuentran amparados por una sustitución del funcionario titular separado por medida cautelar, ambos con fecha de vigencia hasta el 19 de julio de 2018, mientras que en el caso de la Dra. Mylena Quijano Barrantes, Dra. Andrea Marín Madrigal y Dr. Jorge Keith Aguilar, no se encuentran en los supuestos del artículo 15 de la Normativa de Relaciones Laborales, por ende, sus nombramientos se fundamentan en la resolución administrativa GM-AJD-4520 2018 del 06 de abril de 2018, en el caso de la Dra. Quijano hasta el 12 de junio de 2018 y para la Dra. Andrea Marín Madrigal y Dr. Jorge Keith Aguilar, hasta el 19 de julio de 2018².

Lo anterior ha ocasionado que algunas debilidades señaladas en los informes que sustentaron la intervención del centro médico persistan en la actualidad, a la fecha no hayan sido subsanadas e incluso algunos indicadores de gestión como listas de espera y productividad requieren ser mejorados, causando una afectación en la prestación de los servicios de salud y que no se logren a cabalidad los objetivos de la intervención del centro médico.

² Oficio de Auditoría número 7611-2018 del 20 de junio de 2018, dirigido al Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo.



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

A. SERVICIOS DE SALUD

2. PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

2.1 Sobre la Coordinación del primer nivel de atención

Se determinó que el nombramiento del funcionario (a) a cargo de la coordinación del Primer Nivel de Atención del Área de Salud de Desamparados 1 ha sido inestable durante el proceso de intervención, lo cual ha ocasionado que no se materialice un avance importante en los aspectos relevantes de la organización de este.

Esta Auditoría tuvo conocimiento de que, desde marzo del 2017 a junio 2018, el Primer Nivel de Atención de este centro médico ha tenido tres Jefaturas, como se detalla a continuación:

- En cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva a partir del 20 de marzo del 2017 la Gerencia Médica nombró a la Dra. Andrea Chavarría Recio (3 meses).
- Desde principios de julio hasta diciembre del 2017 estuvo a cargo del Servicio la Dra. Priscilla Carvajal Angulo (5 meses).
- Desde diciembre del 2017 hasta la fecha asumió el cargo el Dr. Jorge Keith Aguilar (7 meses).

Aunado a lo anterior, según lo manifestado por el Dr. Keith Aguilar cuando asumió la coordinación no le entregaron un informe de la gestión anterior o diagnóstico sobre cómo se encontraba el Primer Nivel de Atención y los aspectos prioritarios de atención, únicamente un oficio mediante el cual se hace la entrega de labores del Primer Nivel de Atención y el Servicio de Radiología, pero no señalaba ningún aspecto de funcionamiento operativo de este.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

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

(...)

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

Sobre este aspecto, el Dr. Jorge Keith Aguilar, Coordinador del Primer Nivel de Atención del Área de Salud de Desamparados 1, informó a esta Auditoría que ha tenido limitaciones en cuanto al control de las agendas de los médicos debido a que no dispone de clave para entrar al EDUS y ejercer dicho control, por lo que, las revisa en conjunto con la Licda. Nury Fallas Solano, funcionaria de Registros



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

Médicos encargada de la programación de las agendas, para tomar decisiones de sustitución de personal u otros aspectos de organización del Servicio.

Lo anterior ha ocasionado que no se haya definido ni materializado un plan de trabajo sobre los principales riesgos y debilidades del Primer Nivel de Atención del Área de Salud de Desamparados 1, provocando que problemas señalados en los informes que sustentaron la intervención del centro médico persistan en la actualidad, afectándose de esta manera las actividades sustantivas en promoción de la salud y prevención de la enfermedad que se deben realizar así como la atención integral en salud que busca la reforma del sector salud.

2.2 Sobre la sectorización de los Ebáis

Se evidenció que documentalmente el Primer Nivel de Atención del Área de Salud Desamparados 1 está conformado por 11 Ebáis sectorizados; sin embargo, actualmente no está claramente definida dicha sectorización, lo anterior en virtud de que, no se dispone de un Análisis de Situación Integral en Salud (ASIS) por cada Ebáis ni se ha efectuado una definición adecuada de la población adscrita, así como de grupos etarios, aunado a que los médicos atienden pacientes de diferentes sectores.

Además, se dispone de dos médicos generales de apoyo, a los cuales se les habilita la agenda con los pacientes que no encontraron cupos en los diferentes Ebáis o con los pacientes derivados del Servicio de Emergencias.

Según información suministrada por el Dr. Keith Aguilar, se dispone de 11 Ebáis (Central 1-8 y Gravilias 1-3), once médicos generales que brindan consulta en cada sector, cuatro funcionarios de REDES a los cuales se les distribuyen los pacientes de los diferentes sectores, diez auxiliares de Enfermería y cuatro Asistentes Técnicos de Atención Primaria (ATAP), por lo que no se encuentran los equipos completos.

La ley 7441 Aprobación del Contrato de Préstamo No. 3654-CR y sus anexos, suscritos entre el Gobierno de la República 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 Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado por Junta Directiva en el artículo 19 de la sesión N° 7571, celebrada el 16 de agosto de 2001, en el numeral 6.1 Misión, menciona:

“Proporcionar servicios de atención integral en salud, con oportunidad, eficiencia, eficacia, confiabilidad, humanismo y equidad, para mejorar la calidad de vida del individuo, de la



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

familia, de la comunidad y en el ambiente, por medio de acciones de promoción, prevención...”.

El documento “Fundamentos conceptuales y operativos del Sistema Nacional de Salud y del Modelo de atención de la salud”, establece las funciones generales del Ebáis, señalando:

“Brindar atención integral de salud a las familias y personas que residen en hogares colectivos de su comunidad (casas de ancianos, niños huérfanos, etc.), con énfasis en las acciones de promoción, prevención y mejoramiento del ambiente”.

Es importante indicar que en el documento denominado “Informe sobre evaluación de la gestión del Área de Salud Desamparados 1” emitido por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, en cuanto al Primer de Atención se indicó que el mismo *“está conformado por 11 Ebáis sectorizados, con los correspondientes médicos. Además, se cuenta con recursos adicionales ya que disponen de un médico general que se encarga a tiempo completo a la realización de cirugías menores, otro médico general para realización de monitoreo a los médicos. También existe un médico general a tiempo completo para la gestión de referencias y contrareferencias del centro.*

Además de lo anterior, la oferta instalada se ve modificada por la atención de horas de otros médicos generales los cuales no tienen una agenda fija de atención.”

El Dr. Keith Aguilar señaló que se ha dificultado materializar la instrucción de que cada sector asuma sus pacientes, debido a que con el fin de aumentar el porcentaje de sustitución del Primer Nivel de Atención se giró la instrucción por parte de la Dirección Médica de sustituir pacientes de diferentes sectores, por lo que, algunos médicos atienden pacientes crónicos de un sector que no es el suyo.

El modelo de atención integral en salud es uno de los aspectos que da fundamento al quehacer del Primer Nivel de Atención en la institución, lo cual se materializa mediante la atención primaria en salud (APS) al individuo, la familia y la comunidad, por parte de un equipo multidisciplinario en salud, efectuando acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. La situación actual del Primer Nivel de Atención del Área de Salud Desamparados 1, no garantiza de manera razonable, la prestación de los servicios en ese nivel, bajo los principios de una atención integral e integrada al usuario, aspecto que influye negativamente en un mayor acercamiento y participación con la comunidad.



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

3. SERVICIO DE EMERGENCIAS

3.1 Clasificación de pacientes

Se comprobó que no se ha garantizado una espera máxima de 15 minutos para la clasificación de los usuarios en el Servicio de Emergencias en el área de triage, lo cual se contrapone con el parámetro establecido como meta por la institución, tal y como se identificó para los siguientes casos:

Cuadro 1
Tiempo de espera para clasificación
Triage Servicio de Emergencias
15, 18 y 20 de junio de 2018

Fecha	Hora de revisión	Hora de ingreso*	Tiempo espera [‡]
15-06-2018	13:51	12:48	63 min
18-06-2018	15:08	13:40	88 min
20-06-2018	15:50	14:16	94 min

Fuente: Revisión sistema e-Flow, Servicio de Emergencias.

*Corresponde a la hora de ingreso del primer paciente en espera de ser clasificado.

‡Corresponde al tiempo transcurrido sin haber sido clasificado del primer paciente en espera

Según se aprecia en el cuadro anterior, en revisión efectuada a las 13:51 horas del 15 de junio de 2018, se verificó que en ese momento el primer paciente en espera de ser valorado había ingresado al servicio desde las 12:48 horas; es decir, tenía más de una hora sin que se efectuara la clasificación.

Por su parte, en revisión del 18 de junio de 2018 a las 15:08 horas, se comprobó que el primer paciente en espera de ser valorado había ingresado al servicio desde las 13:40 horas (88 minutos).

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

*“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.”* El resaltado y subrayado es nuestro.

El citado manual agrega también en relación con el proceso de clasificación:



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

“Uno de los propósitos de este proceso es acortar el tiempo de espera desde el arribo del paciente hasta su valoración médica, asignando un médico de emergencias para valorar a los pacientes que requieren cuidado en camillas a áreas alternativas de espera. El proceso del triage no debe convertirse en un bloqueo en el flujo de pacientes, o un atraso significativo en la valoración de los mismos, sino más bien en una forma para que el paciente reciba un cuidado apropiado en el área indicada.”

El Dr. Luis Saborío Díaz, Coordinador a.c. del Servicio de Emergencias manifestó en relación con el triage que, se tiene establecido que al superar el umbral de 25 pacientes se debe valorar la “apertura” de un segundo triage, independientemente del tiempo de espera de los pacientes para ser clasificados. Agregó que los oficiales de seguridad colaboran informando al médico de triage, en caso de que algún paciente en espera de ser clasificado se descompense.

Lo descrito evidencia debilidades el proceso de valoración y clasificación de pacientes que solicitan atención en el Servicio de Emergencias bajo criterios de oportunidad y eficiencia, por cuanto se presentan momentos en los cuales el tiempo en espera de clasificación en el triage, es muy superior al parámetro institucional establecido como meta.

La demora en la clasificación de pacientes en el área de triage, no solo afecta la calidad y percepción de la atención desde el primer contacto de los usuarios con el servicio, sino que principalmente se limita la posibilidad de garantizar que se brinde el cuidado médico de manera oportuna y eficiente en los casos que así lo ameriten, aspecto que podría afectar negativamente la condición clínica del paciente.

3.2 Cantidad de pacientes atendidos por médico

Producto de la revisión efectuada por esta Auditoría, se evidenció que tanto la doctora especialista en Emergencias como algunos Médicos Asistentes Generales presentan promedios bajos de cantidad de pacientes atendidos en el Servicio de Emergencias considerando las horas laboradas. De conformidad con los roles de trabajo del Servicio de Emergencias, aportados por el Dr. Luis Saborío Díaz, Coordinador a.c del citado Servicio, se verificaron los siguientes casos de correspondientes a médicos que laboraron en el mismo durante enero y febrero del presente año, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro:



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

Cuadro 2
PACIENTES ATENDIDOS SEGÚN MÉDICO
SERVICIO DE EMERGENCIAS- MÉDICOS GENERALES
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
ENERO Y FEBRERO 2018

MEDICO	PACIENTES ATENDIDOS			DIAS Y HORAS LABORADAS		TOTAL HORAS		PROMEDIO PACIENTES POR HORA	
	Enero	Febrero	Total	Enero	Febrero	Enero	Febrero	Enero	Febrero
Antillón Morales Mónica	18	73	91	21 (12 HRS)	12 (12 HRS), 18 (12 HRS), 26 (6HRS)	12	30	1.5	2.4
Blandino Frixione Edgar Orlando	39	84	123	27 (12 HRS)	10 (12 HRS), 18 (12 HRS), 24 (12 HRS)	12	36	3.25	2.33
Cover Vargas Siegred María	44	57	101	10 (6 HRS), 13 (12 HRS), 24 (6 HRS)	03 (12 HRS), 04 (12 HRS), 10 (12 HRS)	24	36	1.83	1.58

Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por el Área de Estadística y Roles de trabajo del Servicio de Emergencias.

Tal y como se aprecia en el cuadro anterior, la Dra. Mónica Antillón Morales atendió en enero durante las horas laboradas, un promedio de 1.5 usuarios por hora y la Dra. Siegred Cover Vargas en febrero del presente año prestó atención a 1.58 pacientes en promedio por hora.

Por otro lado, se verificó en los registros que la Dra. Ana Seoane Olivas, médico asistente especialista en Emergencias, quien labora en ese centro médico desde febrero del presente año con horario de lunes a jueves de 7 am a 4 pm y los viernes de 7 am a 3 pm, la cual, según la información suministrada, en el periodo de febrero a mayo de 2018 ha brindado atención a 95 pacientes, según se detalla a continuación:

Cuadro 3
CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS POR MES
MÉDICO ASISTENTE ESPECIALISTA EN MEDICIA DE URGENCIAS
ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1
FEBRERO A MAYO 2018

MEDICO	MESES				
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
SEOANE OLIVAS ANA JOSELINA	12	45	32	6	95

Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por el Área de Estadística.



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: *“c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones...”*.

Además, indica ese cuerpo normativo en el Artículo 12, 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”.

La situación descrita evidencia debilidades en el proceso de supervisión y control por parte de las autoridades médicas del centro, en cuanto a la cantidad promedio de pacientes atendidos por parte de algunos de los médicos que laboran en el Servicio de Emergencias. En ese sentido es pertinente recordar que esta Auditoría, el informe AGO-054-2016, específicamente en el punto 8.7, señaló de manera puntual las debilidades evidenciadas en el citado Servicio en relación con este tema, situación que a la fecha se mantiene.

Si bien la condición clínica de pacientes que son atendidos en los servicios de emergencias, puede generar que en algunos casos se requiera dedicar por parte del médico tratante tiempo considerable o múltiples valoraciones para la atención de los mismos, la escasa atención de pacientes por parte de algunos médicos en casos no justificados, no solo impacta negativamente en los indicadores de producción del Servicio, sino que también podría afectar la oportunidad y calidad de la atención, así como recargar el trabajo en otros colegas y compañeros de trabajo, aspecto que a su vez genera un deterioro en el ambiente de control y eventual afectación en el clima organizacional.

4. LISTAS DE ESPERA

Se determinó que al 30 de abril de 2018 se presenta un total de 6.575 pacientes en espera de una cita en las diferentes especialidades de Consulta Externa del Área de Salud Desamparados 1, con plazos en algunos casos superiores a un año. Además, registra un total de 37.445 procedimientos de diagnóstico ambulatorio pendientes.

Esta Auditoría realizó una comparación del estado o comportamiento de la lista de espera, considerando lo indicado en el informe AGO-54-2016, “Evaluación integral de la gestión médico-administrativa en el Área de Salud Desamparados 1”, y los registros del corte a abril de 2018, determinándose que en cuatro especialidades se ha aumentado la cantidad de pacientes en espera y en dos de ellas se incrementó el plazo de espera, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:



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

Cuadro 4
Lista de espera de Consulta Externa
Área de Salud Desamparados I
Cortes al 31 de agosto de 2015 y 30 de abril de 2018

Especialidad	31 de agosto de 2015		30 de abril de 2018		Variación en la cantidad de citas	Variación en cantidad de días
	PLAZOS DE ESPERA					
	CITAS	DÍAS	CITAS	DÍAS		
Dermatología	447	245	1 033	305	586	60
Otorrinolaringología	848	559	1 164	385	316	-174
Oftalmología	1.765	553	2 145	323	380	-230
Psiquiatría	26	145	391	315	365	170
Fisiatría	2.108	689	1 840	172	-268	-517
Ginecología	352	365	0	0	-352	0
Medicina Interna	0	0	2	No hay médico	-2	0
Total	5.546		6.575			

Fuente: Cuadro 22, Informe Estadístico.

En lo referente a procedimientos de diagnóstico ambulatorio, se determinó el siguiente comportamiento:

Cuadro 5
Lista de espera de procedimiento ambulatorio y diagnóstico
Servicio de Radiología e Imágenes Médica
Área de Salud Desamparados I
Cortes al 31 de agosto de 2015 y 30 de abril de 2018

Procedimiento	30 de setiembre de 2015		30 de abril de 2018		Variación en la cantidad de citas
	Citas	Días Promedio	Citas	Días Promedio	
Audiometría *	4.339	717	5.897	805	1.558
Mamografía	1.837	228	1745	15,7	-92
Otras Radiografías Generales	31.967	441	13.132	15,7	-18.835
Ultrasonido Ginecológico	3.088	1.796	2.553	250	-535
Ultrasonidos de Mama	2.871	1.796	2.579	223	-292
Ultrasonidos de Abdomen	2.374	2.058	3.428	243	1.054



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

Procedimiento	30 de setiembre de 2015		30 de abril de 2018		Variación en la cantidad de citas
	Citas	Días Promedio	Citas	Días Promedio	
Ultrasonidos de Tejidos Bandos	1.118	1.796	1.544	233	426
Otros Ultrasonidos Generales	6.502	1.796	6.567	235	65
TOTAL	49.757		37.445		

Fuente: Cuadro 21, informe estadístico.

* Corte de las audiometrías al 31 de agosto del 2015.

Al respecto, se considera pertinente indicar que en el cuadro 21 denominado "Listas de espera para procedimiento diagnóstico ambulatorio", no registra la información de la cantidad de pacientes en espera y los días promedio para los exámenes de optometría ni de fondo de ojo, datos que ni tampoco se observan en el cuadro 22 denominado "Listas de espera para atención en especialidades de Consulta Externa" registrados en el Boletín Estadístico del centro médico.

En virtud de lo anterior, se consultó al MSc. Eddy Hernández Alvarado, Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, funcionario encargado de la recopilación de la información relacionada con listas de espera, quien manifestó que la lista de espera de optometría y fondo de ojo se registra en el cuadro 22, pero que por un error de impresión del Boletín Estadístico no se observa. Agregó que al 30 de abril del 2018 existen 6.438 citas y 418 plazo en días para optometría, además, para fondo de ojo se registra un total de 1.980 citas y 877 días promedio de espera.

Esta Auditoría tuvo conocimiento del oficio RM-CI-063-18 del 7 de junio de 2018, mediante el cual el MSc. Eddy Hernández Alvarado, Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, informó a la Dra. Mylena Quijano Barrantes, en ese momento Directora Médica del Área de Salud Desamparados 1, sobre las listas de espera de las especialidades y procedimientos en la Consulta Externa. Del oficio indicado se extrae la siguiente información:

Cuadro 6
Lista de espera de Consulta Externa
Área de Salud Desamparados I
Corte al 31 de mayo del 2018

Especialidad	SUBSECUENTES			NUEVO			TOTAL GENERAL
	Menor 90 días	Mayor 90 días	Total	Menor 90 días	Mayor 90 días	Total	
Dermatología	186	713	899	146	1174	1320	2219
Otorrinolaringología	418	2496	2914	147	1193	1340	4254
Oftalmología	197	1031	1228	310	2240	2550	3778
Fisiatría	446	1395	1841	386	1921	2307	4148
Psiquiatría	272	646	918	153	389	542	1460



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

Especialidad	SUBSECUENTES			NUEVO			TOTAL GENERAL
	Menor 90 días	Mayor 90 días	Total	Menor 90 días	Mayor 90 días	Total	
Pediatría	1570	657	2227	179	6	185	2412
Clínica de mamas	156	53	209	5	2	7	216
Médico Familiar	750	551	1301	81	0	81	1382
Visita Domiciliar	22	0	22	0	0	0	22
Geriatría	240	145	385	24	5	29	414
Cirugía Dermatológica	25	26	51	0	0	0	51
Audiometrías	740	5252	5992	0	0	0	5992
Cirugía Oftalmológica	0	0	0	31	7	38	38
Electrocardiogramas	1930	0	1930	0	0	0	1930
Fondo de Ojo	154	1985	2139	0	0	0	2139
Optometría	259	7104	7363	0	0	0	7363
Cirugía Menor	187	7	194	0	0	0	194

Fuente: Oficio RM-CI-063-18 del 7 de junio del 2018.

Es importante indicar que de los 2.914 pacientes registrados como subsecuentes en la especialidad de Otorrinolaringología, 110 son pacientes incluidos a la Dra. Xinia Arias Cordero, quien, según la información suministrada por la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, es una especialista contratada mediante la modalidad de tiempo extraordinario con el fin de generar impacto en las listas de espera, lo que haría suponer que se deben asignar pacientes nuevos, no subsecuentes. Igual situación sucede en la especialidad de Fisiatría, debido a que, de los 1841 pacientes subsecuentes registrados, 41 se anotaron a la Dra. Victoria Cadavid Restrepo, la cual labora en la unidad mediante tiempo extraordinario.

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:

“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.”

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



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

“Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”.

Sobre el tema de listas de espera en el segundo nivel de atención, el Equipo Interventor en sus informes refiere que, como parte de las estrategias para su disminución, se ofrecen cupos de espera de ausentes, hasta la cancelación de citas futuras cuando así corresponde, lo que ha ocasionado que desde el mes de marzo 2017, momento en que inicia el proceso de intervención en esta Unidad, hasta el cierre al mes de mayo 2017 las listas disminuyen entre uno y tres meses, colocando a especialidades con cupos disponibles prácticamente al día como lo son la Cirugía Dermatológica, la Cirugía Oftalmológica y Pediatría, en la que, de tres pediatras, actualmente se dispone únicamente con dos.

Aunado a lo anterior, señalan que a su criterio las audiometrías disminuyen 2 meses, Geriátría se mantiene en 2 meses sin lista de espera; Dermatología de consulta externa disminuye 2 meses; Fisiatría de igual manera 2 meses; Medicina Familiar se reduce en 1 mes; Medicina Interna se acorta 1 mes más, Oftalmología es la mayor en disminuir 3 meses su lista de espera; Optometría se acorta 1 mes, Otorrinolaringología disminuye 1 mes de abril a mayo y Psiquiatría disminuye 2 meses aun cuando se presentó la jubilación de una médica psiquiatra en el mes de marzo, quedando una consulta de cuatro horas. Es posible referir también el cambio en la cultura de los asegurados para la espera de cupos ausentes, listas de espera y disminución de las citas perdidas, el cual es positivo.

Se verificó que actualmente existe conformado el Grupo Gestor de listas de espera, según se corroboró el oficio RM-CI-182-17 del 27 de agosto de 2017 suscrito por el MSc. Eddy Hernández Alvarado, Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, y dirigido a la Dra. Mylena Quijano Barrantes, en esa oportunidad Directora Médica del Área de Salud Desamparados 1, con los siguientes integrantes:

- MSc. Eddy Hernández Alvarado, Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud.
- Dra. Andrea Marín Madrigal, Jefatura del Segundo Nivel de Atención.
- Dr. Luis Eduardo Saborío Díaz, Coordinador Cirugía Ambulatoria.
- Dra. Priscilla Carvajal Angulo, Jefatura del Primer Nivel de Atención.
- Sr. Mauricio Sáenz Barrantes, Coordinador CGI.

Según libro de actas suministrado por el MSc. Hernández Alvarado, dicho grupo durante el 2018 se ha reunido cuatro veces (8 de febrero, 9 de marzo, 6 de abril y 4 de mayo).

De lo descrito se desprende que existen debilidades en el registro, manejo y análisis de la información relacionada con las listas de espera de Consulta Externa, así como en los procedimientos de diagnóstico, por lo que la información presenta características que no la hacen confiable.



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

Al respecto, se considera que las acciones que el Equipo Interventor mencionó en sus informes de gestión no han sido efectivas para la disminución de los plazos de espera en la Consulta Externa y en los procedimientos de diagnóstico, situación en la cual el usuario ve afectado el proceso de atención y recuperación de la salud, debido a la extensión del plazo de espera.

5. REPORTES REFERENTES A LA LISTA DE ESPERA

Se determinó que la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud de manera mensual remite informes a la Dirección Médica, relacionados con el comportamiento de las listas de espera de especialidades y procedimientos; sin embargo, se determinaron debilidades en la información consignada en estos instrumentos, según se detalla a continuación:

- Para los procedimientos de audiometría, electrocardiogramas, fondo de ojo y optometría, se registran cero pacientes nuevos en espera; sin embargo, se comprobó que la agenda de optometría presenta cupos para pacientes nuevos hasta julio del 2020.
- Los pacientes en espera de procedimientos de audiometría, electrocardiogramas, fondo de ojo y optometría, se registran “subsecuentes”.
- La agenda de optometría se programó en el SIAC como una consulta y no como procedimientos de diagnóstico.

Mediante oficio RM-CI-079-18 del 18 de junio de 2018, el MSc. Hernández Alvarado ante remitió a esta Auditoría, una aclaración de los datos consignados en la nota RM-CI-063-18 del 7 de junio de 2018, indicando lo siguiente:

La Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud aportó un nuevo dato sobre la cantidad de pacientes en espera de una optometría, indicando que al 31 de mayo del 2018 existen 5.992 (5.252 con plazo mayor a 90 días) asegurados, como se detalla a continuación:

Cuadro 7
Lista de espera de Consulta Externa
Área de Salud Desamparados I
Corte al 31 de mayo del 2018

Especialidad	Pacientes nuevos citados menor de 90 días	Pacientes nuevos citados mayor 90 días	Total
Cirugía Dermatológica	25	26	51
Audiometrías	740	5.252	5.992
Cirugía Oftalmológica	31	7	38



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

Especialidad	Pacientes nuevos citados menor de 90 días	Pacientes nuevos citados mayor 90 días	Total
Electrocardiogramas	1.930	0	1.930
Fondo de ojo	154	1.985	2.139
Optometría	259	7.104	7.363
Cirugía Menor	187	7	194

Fuente: Oficio RM-CI-079-18 del 18 de junio del 2018.

En cuanto al registro de pacientes que esperan para la realización de un procedimiento como subsecuentes, el MSc. Hernández Alvarado, indicó que, desde hace más de 15 años, se brindó la indicación a la Jefatura de Registros Médicos anterior, que para las listas de espera que se envían a la Dirección local y Regional, lo correspondiente a audiometrías, electrocardiogramas, fondo de ojo y optometría, debía ser citado en el sistema con la variable de subsecuentes, por cuanto los cupos nuevos son dobles de 30 minutos y los subsecuentes son 15 minutos.

Las Normas de control interno para el sector público en el inciso 5.6 “Calidad de la información”, apartado 5.6.2 “Oportunidad”, establece que:

“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”.

Es criterio de esta Auditoría que el registro y análisis de los pacientes en espera debe desarrollarse de manera tal que la información disponible sea confiable y pertinente, por cuanto los datos erróneos podrían ocasionar sesgos que afecten la toma de decisiones a nivel local, regional e institucional, en relación con la gestión de los plazos de atención de los usuarios.

Lo descrito implica que el reporte mensual que realiza la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud a la Dirección Médica no genera el valor esperado, reduciendo el impacto de estos procesos de recopilación, registro y análisis de la información de la gestión, por cuanto no refleja la realidad de la unidad.

6. SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

6.1 Gestión y análisis de referencias

Se determinaron debilidades relacionadas con la gestión oportuna de las referencias y en el análisis de las mismas.



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

Al respecto se evidenció que el análisis periódico de las referencias no se realiza desde junio de 2017. En ese sentido, se verificó que la Coordinación del Segundo Nivel de Atención, responsable de la gestión de las distintas especialidades médicas no realiza esa labor, puesto que indicó³ que la misma recae en la Dra. Kristy Chinchilla Céspedes, médico encargada de la Oficina de Referencias e Incapacidades.

No obstante lo anterior, la Dra. Chinchilla Céspedes manifestó mediante oficio CDMFD-CMLEI-019-2018 del 21 de junio de 2018, que la última vez se presentó un informe relacionado con el análisis de referencias fue en junio de 2017 en la reunión de Inter niveles.

En cuanto a la gestión de las referencias, se determinó que la valoración de las no urgentes actualmente demora un promedio de dos semanas, tiempo que los usuarios deben esperar para conocer si su referencia fue aprobada, rechazada o redireccionada, para posteriormente tramitar la respectiva cita con el especialista al que fueron referidos. Lo anterior por cuanto la Dra. Chinchilla Céspedes tiene entre otras funciones tales como el trámite de homologación de incapacidades de Medicina Mixta, medicina particular y del INS, la revisión de solicitudes de radiografías urgentes o de prioridad de todas las áreas de salud, especialidades médicas y medicina mixta, la confección de recetas de pacientes de los pacientes a los que se les reprograman citas con especialistas y además, es la Coordinadora de la Comisión Médica Local Evaluadora de Incapacidades e integrante de la Comisión de Promoción a la Salud.

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

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...”

La Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora del Segundo Nivel de Atención indicó⁴:

³ Cédula de Revisión del 19 de junio de 2018.

⁴ Cédula de Revisión del 19 de junio de 2018.



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

“El análisis del comportamiento de referencias no se realiza de manera específica por esta Coordinación, sino que es a través de la oficina de referencias, la cual remite la información a la Dirección Médica para que esta se presente en las reuniones Inter niveles.”

La situación descrita evidencia debilidades en el proceso de gestión y análisis de referencias, aspecto que a criterio de esta Auditoría debe ser liderado por la Dirección General y la coordinación del segundo nivel de atención, dado que es la responsable de la gestión de las distintas especialidades que brindan servicios en el centro salud, debiendo disponer de información suficiente, pertinente y oportuna, que permita fortalecer y mejorar la prestación de los servicios médicos especializados a los usuarios, sino también optimizar gradualmente el trabajo articulado en red con el primer nivel de atención.

6.2 Programación de la agenda de Optometría

Se determinó que la agenda de Optometría presenta debilidades en la programación, por cuanto se encuentra programada como una consulta, siendo que estos exámenes corresponden a procedimientos de diagnóstico, lo cual ocasiona que tanto los registros de producción como de listas de espera del centro médico sean incorrectos, a pesar de que el Área de Estadísticas en Salud indicó mediante correo electrónico del 10 de julio de 2017 que la forma correcta de registro es “procedimiento”.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, elaborada por la Gerencia Médica, con el propósito de promover el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, menciona en el apartado de Apertura de Agendas y Asignación de Citas, **que las agendas deben ser un instrumento de manejo transparente y de fácil acceso.**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
(...)*

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

Esta misma norma, en el capítulo V, Normas sobre sistemas de información, apartado 5.6 Calidad de la información, establece:

“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.



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

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.

Se le consultó al Lic. Jeffrey Valverde Piedra, funcionario de Registros Médicos del Área de Salud Desamparados 1 sobre la razón por la cual la agenda de optometría se encuentra programada como consulta y no como procedimiento, quien manifestó en correo electrónico del 19 de junio del 2018 lo siguiente:

“En el correo con fecha 10 de julio del 2017, se hace la consulta al Área de Estadística en Salud de Oficinas Centrales al Msc. Luis Guillermo Fernández Chinchilla, con respecto al cuadro 12 del informe estadístico mensual, se le consultó si las optometrías debían aparecer en dicho cuadro ya que estaban agendadas como consulta desde la implementaron de las agendas en SIAC. En ese momento Luis Guillermo nos aclara que se deben ingresar en cuadro 12 y agendar como procedimiento y no como consulta”.

Es importante indicar que a pesar de que se disponía desde julio del 2017 con el criterio técnico respecto al cambio en la programación de la agenda de optometría, la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas no realizó las acciones para proceder con el citado cambio.

Lo descrito implica que no se están ejecutando los procesos de registros médicos de forma adecuada, limitando la disposición de información real acerca de la gestión de la unidad, y los procesos de mejora y análisis que requieren de insumos estadísticos de calidad.

7 SOBRE LA AUSENCIA DE UNA JEFATURA FORMAL EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2018

Se comprobó que a causa de la cancelación anticipada del nombramiento de la Jefatura a.i. del Servicio de Odontología el 29 de abril de 2018 y posterior presentación de un recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, el cual se resolvió el 19 de junio de 2018, el citado servicio no tuvo una Jefatura formalmente establecida desde finales de abril, o sea, aproximadamente durante un mes y medio.

Al respecto, la Dra. Milena Quijano Barrantes, en ese momento Directora Médica, solicita a la Dra. Norma Wong Fernández, Odontóloga, mediante oficio CMFD-DM-0348-2018 del 23 de mayo de 2018; sin embargo, se evidencia que la comunicación formal al personal del servicio se realizó hasta el 15 de junio de 2018 - según se observa en los sellos y firmas de recibido del documento -.

En el desarrollo del estudio se verificó que en el Servicio de Odontología se efectuó el traslado de la consulta vespertina del primer y segundo nivel al primer turno; no obstante, no se localizó evidencia documental del sustento técnico que motivó dicho cambio, de manera que se pueda generar un criterio



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

acerca del aumento en la productividad o el impacto en los usuarios que la medida pueda haber implicado.

Misma situación se presenta con el traslado de personal de la consulta de la sede central a los consultorios escolares, lo que si bien es cierto podría tener sustento técnico, ha generado en una parte de los funcionarios algún grado de disconformidad⁵ y no se localizó documentación en la cual de verifique el razonamiento o análisis técnico para tomar esas decisiones.

Al respecto la Dra. Wong Fernández manifestó mediante oficio sin número del 21 de junio de 2018 que dicha información es ajena a su control como Odontóloga del Servicio, y agregó:

“En lo que respecta a los cambios dados en la consulta vespertina tal y como lo expresaron los odontólogos en ese turno, fueron los mismos quienes lo solicitaron, así mismo lo expresieron en la reunión llevada a cabo en día de hoy con el Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional Central Sur y la Dra. Laura Sánchez, Supervisora Regional de Odontología, en el caso del Dr. Ángel Colmenares expresó que realizó una nota de solicitud de cambio y a la Dra. Adriana Castro expresó haber tenido una reunión con la Dra. Quijano; los cambios anteriores fueron avalados por la Dirección Médica en su momento”.

La Ley General de Control Interno establece lo siguiente:

“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”.*

Por su parte, el artículo 8 de esa Ley, establece dentro de los objetivos de control interno la necesidad de garantizar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones.

Lo descrito implica que el sistema de control interno implementado no ha facilitado una adecuada comunicación y coordinación entre las autoridades y el personal, ocasionando un deterioro en el clima laboral del servicio y que las decisiones adoptadas que modifican la forma de trabajo no son socializadas y explicadas técnicamente a los funcionarios.

⁵ Oficio sin número del 15 de junio de 2018, suscrito por varios funcionarios del Servicio de Odontología.



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

B. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

8 SUB ÁREAS DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, RECURSOS HUMANOS Y FINANCIERO CONTABLE

Se determinó que el equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1 elaboró informes de gestión administrativa para las sub áreas de Bienes y Servicios, Recursos Humanos y Financiero Contable, los cuales incluyen la situación encontrada en las unidades y la elaboración de planes remediales para subsanar los hechos evidenciados, no obstante, a la fecha, el Plan Remedial no se ha ejecutado en su totalidad o es desconocido por las jefaturas, en virtud de lo cual, persisten algunas debilidades de control identificadas por el equipo interventor y citadas por la auditoría interna en Informe AGO-54-2016.

8.2 Sub área de gestión de bienes y servicios

El informe de gestión de julio de 2017 evidenció ausencia de seguimiento en procesos de planificación, ejecución y control de compras para la adquisición de bienes y servicios, debilidades de control relacionadas con planificación y ejecución contractual, debido a necesidad de recurso humano y ausencia de un programa de priorización de requerimientos de los servicios.

El Plan Remedial propuesto para subsanar estos hechos incluyó el Diseño de un diagrama de flujo, publicación interna relacionada con: Modificación, Ampliación y Suspensión de Contratos, Cesión de Derechos a Contratistas, Administración de Garantías de Cumplimiento, Administración y Control de Entregas de bienes y Servicios, Finiquitos de Trámites, Prórrogas de Contratos, Recepción de Bienes y Servicios, Elaboración plantilla revisión de los procesos de compra, Seguimiento de informes de auditoría, Control de asignación de claves para el acceso a los Sistemas de Información, Plan de trabajo sobre protocolos para carteles de contratación administrativa, implementación plantilla control de entrega de bienes, diseño de un plan de trabajo para revisiones aleatorias y sorpresivas de las bodegas satélites o transitorias con que dispone este Centro de Atención, Plan de Capacitación para los colaboradores de la Sub-Área de Contratación Administrativa y Almacenamiento y Distribución, Plan para programar solicitudes de compra a la Sub-Área de Contratación Administrativa, Plan de Emergencias, Implementación del SIGES.

El Informe de gestión de noviembre de 2017, cita que materia de contratación administrativa se evidencian limitaciones en cuanto a la capacidad instalada (falta de recurso humano y estructura organizativa), debilidades en la planificación de las compras, con un 24% de ejecución del presupuestaria según Plan de Compras 2017, ocho (13%) procedimientos de contratación administrativa ejecutados de un total de 61 programados, lo que representa en términos presupuestarios, que se planificó el uso de ₡1.641.385.300 para la adquisición de bienes y servicios, y se ejecutaron ₡389.567.814 (24%).



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

Para el 2018, se verificó un comportamiento similar, en relación con la escasa eficacia y eficiencia en términos de ejecución presupuestaria para la adquisición de bienes y servicios y procedimientos de contratación administrativa finalizados, según se describe a continuación:

- Se programaron 71 procedimientos de contratación administrativa de los cuales, al 15 de junio de 2018, se han ejecutado únicamente 10 (14%).
- En términos presupuestarios, el centro de salud dispone de ₡1.588.487.800 para la compra de bienes y servicios, de los cuales, se han gastado ₡135.675.537 en 10 compras, lo que representa un 8,54% de ejecución.
- Al 19 de junio de 2018, se encuentran pendientes de adjudicación, una licitación abreviada y tres compras directas de escasa cuantía. El detalle de estas compras se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 8
Compras pendientes de adjudicación
Sub Área Bienes y Servicios
Área de Salud Desamparados 1
Al 19 de junio de 2018

Descripción del Objeto Contractual	No. Concurso	Servicio Solicitante	Fecha Invitación	Fecha Apertura	Fecha Inicialmente Prevista para Adjudicar	Estado del Trámite
Compra de Reactivo para Análisis Automatizado de Sedimento de Orina para el Servicio de Laboratorio Clínico del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz - Área de Salud Desamparados 1 - C.C.S.S.	2018LA-000004-2315	Laboratorio Clínico	30 de abril del 2018	22 de mayo de 2018	02 de julio de 2018	Expediente fue trasladado al servicio solicitante para elaboración de la recomendación técnica
Compra de Equipos de Cómputo para el C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz - Área de Salud Desamparados 1 – Caja Costarricense de Seguro Social.	2018CD-000008-2315	Centro de Gestión Informática	30 de mayo del 2018	13 de junio del 2018 (tuvo prórroga apertura)	26 de junio de 2018	Expediente se encuentra en etapa de elaboración del análisis administrativo
Compra de Equipos para los Servicios de Enfermería, Emergencias y Otros del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz - Área de Salud Desamparados 1 - Caja Costarricense de Seguro Social	2018CD-000009-2315	Enfermería, Emergencias y Otros	07 de junio de 2018	14 de junio de 2018 (tuvo prórroga apertura)	27 de junio de 2018	Expediente se encuentra en etapa de elaboración del análisis administrativo
Compra de Equipos para los Servicios de Otorrinolaringología y Maternidad del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz – Área de Salud Desamparados 1 – C.C.S.S.	2018CD-000010-2315	II Nivel de Atención y Maternidad	08 de junio de 2018	15 de junio de 2018(tuvo prórroga apertura)	28 de junio de 2018	Expediente se encuentra en etapa de elaboración del análisis administrativo

Fuente: Sub Área Gestión de Bienes y Servicios



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

Las Normas de control interno para el Sector Público, establecen:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

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...”

“Eficacia de las operaciones

Capacidad de las operaciones para contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con los parámetros establecidos”.

“Eficiencia de las operaciones

Aprovechamiento racional de los recursos disponibles en el desarrollo de las operaciones institucionales, en procura del logro de los objetivos institucionales, asegurando la optimización de aquéllos y evitando dispendios y errores”.

La Licda. Shirley Granados González, Jefatura Sub Área Gestión de Bienes y Servicios, remitió oficio SAGBS-CDMFD-0952-2017 del 8 de noviembre de 2017 a la Dra. Mylena Quijano Barrantes, y Lic. José Mauricio Rosas Vega, Administrador a.i., miembros del equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1, con el asunto “Remisión de información para la conformación del II Informe de Gestión Proceso de Intervención y comunicación de imposibilidad en el cumplimiento de labores por falta de recurso humano y una adecuada estructura organizacional en la Sub Área Gestión de Bienes y Servicios”, indicando lo siguiente:

“...en el transcurso de 10 meses se han realizado 3.954 tramites, relacionados tanto con los procesos ordinarios de compra, como con las compras por excepción y de los contratos en actual etapa de ejecución contractual, gestiones de planificación y almacenamiento...”. “...aunque el recurso humano no es suficiente para atender la demanda actual, se tienen que asumir las mismas responsabilidades de un Área de Gestión de Bienes y Servicios, donde si se cuenta con recurso humano suficiente y capacitado, con perfiles acorde a las funciones realizadas de hecho y sobre todo con una estructura organizacional que permita que fluyan los procesos de compra en beneficio de la satisfacción del interés público y una correcta ejecución del presupuesto asignado”.

“...se puede concluir que al menos se requiere la aplicación de 70 procesos desde el momento en que inicia un nuevo proceso de compra, hasta que la misma alcanza su madurez en la etapa de ejecución contractual, con el agravante que en la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios del C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz no se cuenta con el recurso humano suficiente para poder ejecutar el Programa Anual de Compras, pues la mayoría del tiempo operativo se invierte en mantener conforme a derecho los 64 contratos que están actualmente en etapa de ejecución.



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

Otro aspecto relevante a considerar, es que del mes de Enero a Junio 2017 solo se contaba con 7 colaboradores (los mismos que por años han llevado la carga de trabajo), ya que debido al proceso de intervención que se lleva a cabo en este Centro Médico, la Gerencia Médica facilitó en calidad de préstamo la plaza código 0628 con perfil de Técnico en Administración 4, y el funcionario que la ocupa está realizando labores de Planificación (esta plaza es utilizada a partir del pasado 03 de julio de 2017).

También, en Agosto 2017 fue trasladada a nuestra Unidad Médica la plaza 26051, con perfil de Profesional 3 (G. de E.), ocupada por una funcionaria con formación en la gestión de cobros administrativos, misma que proviene de la Dirección de Cobros de la Gerencia Financiera, por lo que está en un proceso de formación en la gestión de Contratación Administrativa, y a su vez la misma debido a las limitaciones de recurso humano también presentes en la Sub-Área Financiero Contable, debe apoyar con los estudios de razonabilidad de precios previo adjudicación y estudios de mercado antes de la aplicación de prórrogas facultativas de los contratos, condición que evidentemente limita la disponibilidad de este apoyo en Contratación Administrativa.

Pese a las situaciones antes descritas y que ambas plazas llegan en una etapa muy avanzada de la ejecución del período presupuestario 2017, es prematuro esperar que en un lapso de tres meses se solucione una problemática que se viene arrastrando desde el año 2012, sin embargo, se gracias a la dotación de este recurso humano a la fecha fue posible que la ejecución del programa anual de compras haya aumentado del 10%, a un 24%”.

“...pese a que en el Centro de Salud persisten verdaderas necesidades en bienes y servicios, y las mismas impactan directamente la atención que se brinda a los usuarios y usuarias, siendo que aunque si se cuenta con el presupuesto asignado en el Programa Anual de Compras, la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios no tiene suficientes tramitadores en Contratación Administrativa ni la estructura organizacional para poder hacer frente al elevado y complejo volumen de trabajo, por lo que hay un completo rezago de procesos de compra sin poder desarrollar. Al menos en los últimos tres años se ha tenido que devolver gran cantidad de presupuesto, siendo que año tras año las necesidades en los servicios médicos y administrativos persisten”.

“...si analiza el continuo crecimiento que ha sufrido el Programa Anual de Compras, se evidencia que existe un antes y un después de la apertura del Módulo B, mismo que propició la creación de nuevos servicios de atención directa al usuario, como la Maternidad y el funcionamiento de programas de cirugía en apoyo a la red, por lo que claramente se puede asegurar que comparando el período presupuestario 2017, se observa un aumento de 3,24 veces más de lo que se adquiría en el año 2012, correspondiente a un incremento del 69,16%, por lo que en vista de lo fundamentado y disponiendo con prácticamente la misma capacidad instalada en materia de compras de bienes y servicios, es materialmente imposible ejecutar al 100% el presupuesto aprobado en la formulación presupuestaria. (Énfasis corresponde al original).



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

Se consultó a la Licda. Granados González sobre el Plan Remedial, quien manifestó mediante correo electrónico del 18 de junio de 2018 lo siguiente:

“En relación a su solicitud de información, es preferible que la misma sea solicitada al Equipo Interventor, dado que la suscrita desconoce por completo el contenido del II Informe de Gestión que usted cita, y tampoco tengo conocimiento que existe un Plan Remedial para la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios bajo mi cargo, por tal motivo es mejor que quienes elaboraron y ejecutaron el supuesto plan remedial, le brinden la información requerida.

Del listado en el cual detalla las presuntas acciones del plan remedial, solamente reconozco los indicadores de gestión, mismos que expuse algunos en mi oficio SAGBS-0952-2017 (mismo que le remití el viernes anterior y nuevamente adjunto correo); así como la presentación en Power Point que expuse en Sesión de Consejo Técnico Administrativo el pasado 22 de febrero de 2018, la cual también adjunto para su conocimiento.

En este momento estoy confeccionando un Plan Remedial, pero el mismo trata sobre la supervisión regional anual que efectuó el pasado mes de Abril 2018, la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur en materia de Contratación Administrativa, pero no tiene relación con el asunto que usted me expone”.

El equipo interventor identificó debilidades de control en el servicio definiendo a través de un Plan Remedial las acciones a ejecutar para su subsanación, considerando también los hechos evidenciados en el informe de Auditoria AGO-054-2016, no obstante persisten situaciones no resueltas, fundamentalmente por la falta de recurso humano en la Sub Área y la definición de una estructura administrativa acorde con su nivel de complejidad, según el estudio de brechas citado en el segundo informe de gestión, el Área de Salud tiene un faltante de 139 códigos presupuestarios en el CAIS, de los cuales, 8 corresponden al Área de Bienes y Servicios, por otro lado, si la Jefatura de la Sub Área desconoce el Plan Remedial, no sabrá si las acciones que ejecute van en la dirección correcta, es decir, si se ajustan a la sub subsanación de las debilidades citadas por el equipo interventor y de esta forma, dirigir los esfuerzos hacia su cumplimiento.

En este orden de ideas, el incumplimiento del Plan de Compras 2017 y lo ejecutado en el 2018, tienen un impacto en la prestación de servicios, por cuanto, las necesidades de los servicios no están siendo atendidas oportunamente.

8.3 Sub área de Gestión de Recursos Humanos

El informe de gestión de julio de 2017 evidenció debilidades relacionadas con la gestión salarial, pagos improcedentes, atrasos en nombramientos interinos y tiempo extraordinario, falta de protocolos, inconsistencias en planillas pagos, rezago de más de dos años en la revisión de planillas, falta registro de elegibles, ausencia de inventario de recurso humano disponible y plazas vacantes, acciones, extras



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

y movimientos sin evidencia de contenido económico, archivo inadecuado de documentos en expedientes personales de los colaboradores, trámite inadecuado de embargos judiciales, distribución no equitativa de funciones entre el personal de RRHH, ausencia de un cronograma de reuniones del Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS), inconsistencias en el establecimiento de jornadas laborales en el Servicio de Emergencias.

El Plan Remedial para subsanar estos aspectos incluyó actividades en áreas relacionadas con Reclutamiento y Selección de Personal, Registro de Elegibles, Clasificación y Valoración de Puestos, Horarios y Jornadas, Nómina Salarial, Curso de inducción y reinducción y Control de activos.

El Informe de gestión de noviembre de 2017, cita que la revisión de planillas la realizan dos funcionarios, uno asignado a tiempo completo y otro, que no pertenece al área de salud, mediante la modalidad de tiempo extraordinario, a quien le correspondió revisar el período de enero a abril de 2017. Además, que las pruebas del EIS y pago de salarios se encuentran al día y se resolvió lo relacionado con pago de tiempo extraordinario, pluses salariales, disponibilidad de jefaturas, vacaciones, entre otros.

En cuanto a la revisión de planillas, referidas por la Auditoría Interna en Informe AGO-54-2016 y por el equipo interventor, se determinó que la Sub Área de Recursos Humanos mantiene 28 planillas de salarios pendientes de revisión: 5 del 2015, 5 del 2016, 10 del 2017 y 8 del 2018 (a mayo 2018).

La Ley general de Control Interno establece lo siguiente:

“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.*
- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...”*

El Lic. Aquileo Masís Fonseca, Jefe a.i. de la Sub Área de Gestión de Recursos Humanos, miembro del equipo interventor, remitió oficio CDMFD-RRHH-799-2018 del 24 de mayo de 2018 al Lic. José Mauricio Rosas Vega, Administrador a.i. manifestando lo siguiente:



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

- **Planillas del 2015:** “...hay 5 planillas en proceso de revisión, las cuales se espera finiquitar durante este año 2018”.
- **Planillas del 2016:** “Para el año 2016 se tiene (sic) dos planillas en 0% de avance y 3 al 50%, que de igual forma se espera finalizar durante el año 2018 mediante la modalidad de tiempo extraordinario”.
- **Planillas del 2017:** “Con respecto al año 2017, hay 6 planillas sin revisar y 4 que se encuentran en proceso de revisión mediante tiempo extra. Se tiene previsto que al finalizar el año 2019, este proceso haya finalizado. Cabe destacar que, a partir de la segunda catorcena de abril, se asignó una persona tiempo completo en horario ordinario para realizar la revisión de la nómina, Lic. Ricardo Sibaja Quesada, pero ante la creciente demanda de sustituciones interinas y contratación de personal externo a este Centro de Salud mediante la modalidad de tiempo extraordinario, la cantidad de registros y documentos a revisar por parte del Lic. Sibaja se incrementó sustancialmente y ya para el segundo pago de noviembre 2017, las horas efectivas ordinarias asignadas para realizar esta labor, sobrepasaban por mucho los 14 días destinados para revisar la planilla, por lo que para inicios del mes de Enero-18, se le solicitó al Lic. Sibaja, iniciar revisión del primer pago de Enero-18, dejando relegada la revisión de las planillas: 2da. de noviembre, 1ra y 2da de diciembre 2017”. (énfasis no corresponde al original).
- **Planillas del 2018:** Cuando inicia el año 2018, y bajo el escenario que finalizó el año 2017, en donde el tiempo asignado en jornada ordinaria no alcanza para revisar cada 14 días naturales la planilla, se le gira la instrucción al Lic. Sibaja que una vez finalizada la revisión de la planilla del 06 de Enero, se avoque a iniciar con la revisión de la 1ra de febrero, asignando por tiempo extra la revisión de la planilla del 20 de Enero, la cual al día de hoy se gestiona por tiempo extra y tiene un avance del 50%. En estos días el Lic. Sibaja está finalizando revisión de la planilla del 02 de febrero 2018, por lo que se le giró instrucción para que una vez finalizada, se inicie con la planilla vigente, es decir la del 25 de mayo 2018...”

En este mismo oficio, el Lic. Masís Fonseca agregó:

“...de marzo a diciembre 2017, se pagó (sic) 1.877 horas (188 promedio mensual aproximado) de horas extras a funcionarios externos y de este centro de salud en el proceso de revisión de planillas, que bajo el estándar calculado en el último año de 180 horas promedio por revisión de planillas, equivaldría a 10 planillas revisadas, es decir una mensual”.

Al consultar al Lic. Masís Fonseca acerca del Plan Remedial, este funcionario manifestó mediante correo electrónico del 19 de junio de 2018, lo siguiente:

“1- Actividades de control interno



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

- Se implementó la práctica de crear actas de reuniones en Recursos Humanos, EIS y CLEP, dado que al momento de nuestra llegada, no se tuvo a la vista las mismas
- Se asignó activos a cada uno de los colaboradores de la oficina de Recursos Humanos, ya que no existía dicha distribución
- Se cumplió con planes de mejora de la autoevaluación anual de control interno
- Se aplicó 100% evaluación anual del desempeño al personal de la Clínica durante el año 2017
- Se crearon indicadores de producción de la oficina de RRHH
- Se cambió el sistema de trabajo por funciones a procesos
- Se asignó una persona exclusivamente a revisión de planillas
- Se asignó una personal exclusivamente a realizar el proceso de reclutamiento y selección
- Se implementó el CLEP
- Se implementó control de gasto de tiempo extra de RRHH
- Se creó inventario de RRHH
- Se está implementando estudio sobre habilidades blandas en el personal
- Se implementó la práctica de sellar todos y cada uno de los documentos que requieren contenido presupuestario, con sello, firma y visto bueno por parte de la Sub Área de Presupuesto de la Clínica
- Se implementó formulario para mejorar control de consumo del tiempo extra del Centro de Salud
- Se comunicó a jefes de servicio cronograma de cierre de planillas para programar de forma adecuada la confección y presentación de documentos a esta oficina
- Se brindó capacitación a secretarías de servicio en temas relacionados con la gestión de RRHH
- Se creó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Se hizo recordatorio del uso del gafete al personal
- Se hizo cumplir la norma institucional para prorrateo de plazas
- Se implementó la práctica de realizar devolución de documentos a jefaturas por errores de forma y fondo mediante oficio formal
- Se solicitó cuadro de vacaciones del personal a Jefaturas, lo que mejora el control de sustituciones y cumplimiento de la norma en cuanto a fraccionamientos
- Se instauró formalmente el EIS
- Se instruyó a jefaturas para que se presentará el rol mensual de trabajo del servicio a la oficina de recursos humanos
- Se eliminó la costumbre de tener practicantes en puestos sin nombramiento de respaldo
- Se creó un horario de atención al personal en la oficina de recursos humanos
- Se creó el boletín "Recursos Humanos", el cual se enviaba digitalmente a jefaturas con temas de interés y actualidad en materia de gestión administrativa y de recurso humano

2. Reclutamiento y Selección de Personal

- Se tiene una persona tiempo completo en dicha función
- Se implementó protocolo de reingresos a la institución
- Se implementó protocolo para publicación de procesos de selección internos y vía web
- Se implementó el formulario "Pedimento de Personal"
- Se solicitó a jefaturas copia de licencias al día de profesionales



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

3. Registro de Elegibles

- *Se mantiene control cruzado y seguimiento periódico al registro de elegibles administrado por cada jefatura*

4. Clasificación y Valoración de Puestos

- *Se implementó programa para efectuar casos mediante la modalidad de tiempo extraordinario con un TECLA acreditado por la Institución*

5. Horarios y Jornadas

- *Se revisó horarios y jornadas del personal que labora en la Clínica, determinándose que existía desconocimiento por parte de jefaturas y personal en cuanto a total de horas que debe laborarse por turno, a saber: 44 en I Turno, 38 en 2do y 32 en 3ro, por lo que se instruyó para hacer cumplir la normativa institucional vigente en esta materia*

6. Nómina Salarial

- *Se asignó tiempo completo un funcionario con más de 20 años de experiencia a realizar la revisión de nómina*
- *Se contrata personal por tiempo extra para revisión de planillas atrasadas*
- *Se publicó cartel en web institucional para solicitar oferentes para revisar el saldo pendiente de planillas por revisar*

7. Curso de inducción y reinducción

- *Se impartió curso de inducción y reinducción durante segundo semestre 2017*
- *Se tiene programado impartir curso de inducción y reinducción durante el año 2018*

8. Control de activos.

- *Se asignó de forma personalizada activos de esta oficina a cada uno de los colaboradores”.*

Si bien el segundo informe de gestión del equipo interventor cita un faltante de tres funcionarios en la Sub Área de Recursos Humanos (1 oficinista, 1 secretaria, y 1 TECLAS), el atraso en la revisión de planillas con pendientes del 2015, no brinda una garantía razonable de que los hechos citados por este Órgano de Control en el 2016 hayan sido resueltos, por el contrario, con el cuadro fáctico, la Jefatura de esa Sub Área previó finalizar la revisión de las planillas 2017 en el 2019, con el consecuente riesgo que implica no atender de forma oportuna esta actividad salarial.

8.4 Sub área Financiero Contable

El informe de gestión de julio de 2017 determinó debilidades en el manejo y control presupuestario, inadecuada coordinación con otras dependencias de este Centro Médico, ausencia de protocolos sobre control y ejecución, falta de divulgación disposiciones en materia financiero contable, falta de control



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

en tareas asignadas a Validación y Facturación de Servicios Médicos, especialmente conciliación y facturación, falta de control de activos fijos.

El Plan Remedial para subsanar los hechos citados incluyó actividades relacionadas con el diseño de un Plan de Racionalización del Gasto, monitoreo del gasto mensual por Servicio, informe sobre las modificaciones presupuestarias tramitadas y aplicadas, análisis y evaluación mensual de la planilla ampliada, creación de reservas presupuestarias, resellos presupuestarios, elaboración de indicadores de gestión, seguimiento de los informes de auditoría, depuración y corrección de inconsistencias, arqueos aleatorios y sorpresivos al encargado de Caja Chica, seguimiento y evaluación del comportamiento presupuestario.

Para la Sub-Área de Validación y Facturación de Servicios Médicos, se adoptaron siguientes medidas relacionadas con la conciliación de las cuentas asociadas a Riesgos Excluidos y No Asegurados, informe mensual sobre los procesos de facturación (Riesgos Excluidos, Patrono Moroso, Seguro Voluntario Moroso, No Asegurados y Seguros por el Estado), seguimiento liquidación de facturas canceladas por el INS-MIFRE, pruebas aleatorias sobre los montos de cobro consignados en las facturas por concepto de servicios médicos, gestión oportuna de las facturas devueltas a esta Unidad por parte del INS por concepto de Riesgos Excluidos.

Al igual que las sub áreas de bienes y servicios y gestión de recursos humanos, el estudio de brechas citado en el informe de gestión, indica que sub área financiero-contable tiene un faltante de cinco funcionarios: Uno encargado de presupuesto, dos en facturación y dos para estudios de razonabilidad de precios. Además, cita una baja ejecución presupuestaria en partidas de servicios no personales, materiales y suministros, maquinaria y equipo.

Revisada la liquidación presupuestaria 2017, se determinó lo siguiente:

- a. Servicios no personales: 81.94% de ejecución, saldo disponible ₡191.681.489 (sub ejecución 18%).
- b. Materiales y suministros: 61.46% de ejecución, saldo disponible ₡240.686.831 (sub ejecución 38.5).
- c. Maquinaria y Equipo: 14.68% de ejecución, saldo disponible ₡251.342.287 (sub ejecución 85%).

Al 31 de mayo de 2018, el comportamiento de esas partidas presupuestarias es el siguiente:

- a. Servicios no personales: 69.29% de ejecución, saldo disponible ₡348.512.636 (30%).
- b. Materiales y suministros: 60% de ejecución, saldo disponible ₡221.845.519 (40%).
- c. Maquinaria y Equipo: 57.51% de ejecución, saldo disponible ₡25.534.798 (42.5%).

Según lo anterior, en los primeros cinco meses del 2018, el centro médico ha ejecutado en promedio el 62% del presupuesto asignado en las partidas citadas, presentando un comportamiento distinto al



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

que se presentó en el 2017, con el riesgo de que se presenten sobre ejecuciones presupuestarias al finalizar el período, de mantenerse la tendencia lineal del periodo analizado.

La Ley General de Control Interno establece lo siguiente:

“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.
- c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan...”

El Lic. Luis Diego Leiva Hernández, Jefe Sub Área Financiero Contable manifestó mediante correo electrónico institucional del 20 de junio de 2018, lo siguiente:

“(...) cuando la institución (CCSS) promovió la movilidad horizontal (2012), me di a la tarea de constatar compañeros que deseaban trasladarse a trabajar al CAIS, iniciando las gestiones dos compañeras. En primer (sic) instancia no les aprobaron el traslado, por lo que las compañeras gestionaron y al final les aprobaron que se trasladaran

(...)

La compañera Laura Monge a partir del mes de julio 2017 se trasladó a nuestra Unidad y mi jefatura la ubico inmediatamente en la Sub Área de Gestión de Bienes y Servicios, en el mes de diciembre me la prestaron tres semanas para la realización de un estudio de razonabilidad, pero a partir de esa fecha solamente ha laborado en la Sub Área de Gestión Bienes y Servicios. Aunque supuestamente la compañera Laura Monge iba ser compartida medio tiempo, esto no se concretó.

Conociendo lo difícil que es la asignación de una plaza fue que me di a la tarea de buscar, ya que el aumento de trabajo ha sido bastante, como por ejemplo, en el periodo 2011 el gasto del presupuesto de la Unidad fue de ¢8.7 mil millones y para el periodo 2017 el gasto fue de ¢16.7 mil millones, como se observa el incremento ha sido del 100%, y este es solo un ejemplo de los muchos que podemos tener por el incremento de trabajo.

El año pasado se realizó el estudio de brechas y se solicitó lo siguiente:

- 1 Profesional 1.
- 2 Técnicos en Contabilidad y Finanzas 3.



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

- 2 Técnicos en Contabilidad y Finanzas 1 (Validación y Facturación)”.

Al consultar al Lic. Luis Diego Leiva Hernández sobre el cumplimiento del Plan Remedial, manifestó mediante correo electrónico del 20 de junio de 2018, lo siguiente:

“(…) muchas de estas se están ejecutando desde hace mucho tiempo (...)

Si, hay algunos aspectos que han sido solicitados de forma específica y que de acuerdo a la capacidad se ha realizado, tal y como se le ha indicado al señor Interventor, tenemos un faltante de recurso humano.

Los aspectos de mejora que el señor interventor ha planteado, se ha tratado de cumplir, esto sí, todo de acuerdo con la capacidad instalada que se tiene”.

La Sub área Financiero-Contable también manifiesta la insuficiente cantidad de recurso humano, situación que podría afectar el adecuado desempeño de las actividades, con un insuficiente proceso de control de la ejecución presupuestaria y las actividades de recuperación de dinero por concepto de prestación de servicios de salud.

9 SOBRE EL ESTADO DEL EQUIPO CÁMARA NO MIDRIÁTICA

Se comprobó que actualmente en el Área de Salud Desamparados 1 no se realizan procedimientos de fondo de ojo, por cuanto el equipo denominado cámara no midriática se dañó desde enero de 2018, razón por la cual se generó una “solicitud de compra por caja chica” del 12 de abril de 2018 por un monto de ₡345.000,00 (trescientos cuarenta y cinco mil colones) para su respectiva reparación.

Sobre este aspecto, es importante indicar que desde el 3 de mayo de 2017, a causa de problemas presentados con el equipo citado en el párrafo anterior, se presentó la primera caja chica (No. 626272) para reparación, incluyendo como justificación de la compra por esta modalidad, que el equipo no se encontraba cubierto por un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, a pesar de que desde el 2015 el centro médico dispone de la modalidad de contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos médicos por medio de terceros.

Posteriormente, se verificó la emisión de una segunda caja chica (No. 598502 del 11 de enero del 2018) por el mismo concepto. Sobre este aspecto, se conoció el oficio SAGBS-CDMFD-0161-2018 del 6 de febrero del 2018, suscrito por la Licda. Shirley Granados González, Jefe de la Subárea de Gestión Bienes y Servicios del Área de Salud Desamparados 1, en el cual informó al Sr. Michael Delgado Delgado, Encargado a.i Almacenamiento y Distribución, su criterio sobre la compra por medio de caja chica para gestionar la reparación de la cámara retinal, placa 874327, al respecto señaló:



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

“Dado que desde el momento en que se gestionó la primera caja chica No. 626272, de fecha 3 de mayo del 2017, y en la respectiva plantilla de revisión al servicio solicitante a cargo de la Dra. Andrea Marín Madrigal, ampliar la justificación del motivo por el cual este equipo no se encontraba cubierto bajo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, siendo que desde el año 2015 tenemos un contrato vigente por mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos, pero siendo que en aquella oportunidad el servicio de mantenimiento y reparación se requería de forma urgente, la Administración decidió otorgar visto bueno por única vez para tramitar la compra, con el objeto de no afectar la atención directa que se brinda a los usuarios y usuarias que acuden a este centro de salud, y simultáneamente solicitó que este equipo fuera incluido formalmente bajo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo que también incluyera el pago de repuestos (...).

En virtud de lo anterior, le instruyo para que tramite la caja chica No. 598502, y que esta sea la última caja chica que se gestionará para contratar el servicio de mantenimiento y reparación de la cámara retinal de optometría, placa institucional 874327, siendo que de igual forma el Lic. Rosas otorga el aval respectivo con el propósito de satisfacer correctamente el interés público que existe detrás de esta solicitud de trámite de compra. Por copia del presente oficio y con profundo respeto, le solicito al Dr. Jorge Keith Aguilar, Coordinador del Primer Nivel de Atención, que realizara las gestiones necesarias en coordinación para que se analice si es factible incluir la cámara no midriática en el contrato de equipo médico existente o bien si era necesario gestionar un nuevo proceso de compra, siendo necesario la elaboración de las especificaciones técnicas”.

El 12 de abril del 2018 se presentó la tercera “Solicitud de compra por caja chica” mediante el No. 598554 para gestionar la reparación de la cámara no midriática, solicitud que fue devuelta a la Administración por parte de la Sub área Financiero Contable mediante oficio SAFC-CDMFD-260-2018 del 17 de mayo de 2018, suscrito por el MSc. Luis Diego Leiva Hernández, Jefe de la Sub área Financiero Contable, y de la plantilla de revisión de requisitos previos se desprenden las siguientes razones:

- “No indica el número de placa del activo al cual corresponde la compra del repuesto solicitado.*
- Esta compra corresponde a la segunda caja chica que se efectúa por el mismo código y al mismo equipo (anteriormente se tramitó caja chica 598502 por un monto de ₡143.750), por lo que no es procedente tramitar bajo este escenario, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos y lo indicado en el informe de Auditoría AGO-54-2016, en el cual se expone la obligación de la administración de planificar los procedimientos de compra, de manera que los trámites por medio del fondo de caja chica obedezcan a un criterio de excepcionalidad, incurriéndose en la posibilidad de caer en fraccionamientos de acuerdo a lo expuesto en el artículo 13 del Reglamento a la Contratación*



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

Administrativa, por lo que queda a criterio del Lic. Mauricio Rosas Vega, Administrador a.i su correspondiente autorización.

- *Adjunto copia de certificación de exclusividad vencido, queda a criterio del Director Administrativo su correspondiente autorización”.*

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...”.*

Así mismo, la citada ley indica en su artículo 12, en relación con los deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno lo siguiente:

“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 Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa en el artículo 13, establece:

“La Administración no podrá fraccionar sus operaciones respecto a necesidades previsibles con el propósito de evadir el procedimiento de contratación que corresponde”.

La Dra. Andrea Marín Madrigal, Coordinadora del Segundo Nivel de Atención, mediante oficio SN-CE CDMFD No. 0164-2018 del 19 de junio de 2018 solicitó a la Ing. Marling García Rodríguez, Jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Desamparados 1, lo siguiente:

“Debo hacer de su conocimiento, que actualmente el CAIS Dr. Marcial Fallas Díaz cuenta con una cámara retinal, la cual está programada a reemplazar con el presupuesto 2019; sin embargo, dado a los años, el disco duro del sistema operativo se tuvo que cambiar el año pasado y este año se debe cambiar de igual forma, ambos trámites efectuados por caja chica por necesidad del Servicio. Desde el año pasado se está consultando si dicha cámara se encuentra en mantenimiento pues de lo contrario se debe incluir de manera urgente. Por lo tanto, se solicita su colaboración para valorar la condición de dicho contrato.”

De lo anterior se desprende que la Administración Activa ha sido omisa en cuanto a las acciones que debía ejecutar para que la cámara no midriática se haya incluido en el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo médico, ocasionando lo anterior que los pacientes que acuden a este centro médico no se les realice el procedimiento de fondo de ojo durante cuatro meses. Además, la Administración del Área de Salud de Desamparados 1 no le ha brindado un seguimiento efectivo al tema de la inclusión del equipo al contrato de mantenimiento preventivo y correctivo.



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

Aunado a lo anterior, el hecho de que este tipo de procedimiento sea solicitado a pacientes con patologías como hipertensión arterial o diabetes mellitus, los cuales tienen un riesgo mayor de sufrir daños en su retina, el no efectuar de manera oportuna del mismo limita que eventualmente se pueda realizar una detección y/o abordaje efectivo de problemas visuales que podrían presentar los usuarios.

10 DEL INVENTARIO DE EQUIPO MÉDICO EN EL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

Se determinó que el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Desamparados 1 no dispone de un inventario técnico de los equipos médicos asignados a la unidad.

Se verificó que ese servicio tiene 302 equipos en contemplados en un contrato de mantenimiento preventivo, catalogados según complejidad, 36 alta, 94 mediana y 172 baja.

Según reporte de la Licda. Mónica Carrión Carrión, coordinadora de activos, en esta unidad ejecutora se encuentran registrados 1039 equipos, dentro de los cuales se citan doppler fetal, autoclave, unidad dental, lámparas, basculas, camillas, audiómetro, esfigmomanómetros, negatoscopios, mesas, aspiradores, cunas, carro de paro, desfibrilador, camas, amalgamador, laringoscopio, entre otros.

La Normas de Control Interno para el sector público de la Contraloría General de la República, dispone:

“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”.

“5.6.2 Oportunidad

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”.

El Ing. Luis Felipe Molina Calderón, Jefe Servicio Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud manifestó que no dispone de la lista total de equipos, sin embargo, se encuentra en proceso el levantamiento de esta información para conocer su condición de mantenimiento.

La falta del levantamiento de datos por parte del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento sobre el total equipos asignados al Área de Salud Desamparados 1 afecta la calidad de los sistemas de información, con el consecuente riesgo de que existan activos sin conocer su estado de funcionamiento y eventualmente afectar la calidad y oportunidad de la prestación de servicios.



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

Esta situación limita la capacidad resolutoria del servicio y genera riesgos como el que se ha materializado con la cámara no midiátrica del Servicio de Oftalmología, al no estar contemplado en los registros y por ende no se incluye en las contrataciones de servicios de mantenimiento, evidenciando debilidad en el establecimiento de actividades de control, afectando la prestación de servicios de salud, tal y como se indicó en el hallazgo 9 de este informe.

CONCLUSIÓN

Las áreas de salud, y los centros de salud en general, requieren ejecutar una serie de procesos de apoyo a la gestión propia de la prestación de los servicios a los usuarios, con el fin de garantizar su continuidad. Estos procesos deben estar gestionados de manera eficiente y eficaz, de forma tal que se cumpla con el bloque normativo y a la vez se maximice el aprovechamiento de los recursos asignados para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Los resultados de la presente evaluación permiten concluir que a pesar de que la Junta Directiva en el artículo 22 de la sesión No. 8894 del 16 de marzo del 2017, acordó intervenir el Área de Salud Desamparados 1 debido a debilidades en la gestión médica y administrativa evidencias y señaladas en informes emitidos por la Auditoría Interna, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Equipo Técnico de Apoyo Hospitalario, a la fecha se evidenciaron aspectos que se encuentran pendientes de subsanar y que podrían afectar la prestación de los servicios de salud.

Se determinó que la intervención del Área de Salud Desamparados 1, se fundamentó en los acuerdos de la Junta Directiva (artículo 22 de la sesión N°8894, artículo 14° de la sesión N° 8915, artículo 24° de la sesión N° 8943), cuya vigencia se extendió del 20 de marzo de 2017 hasta el 30 de marzo de 2018, fecha en la cual concluyó la segunda prórroga.

Mediante la resolución administrativa GM-AJD-4520-2018, de las trece horas de seis de abril de dos mil dieciocho, la Gerencia Médica nombró a la Dra. Milena Quijano Barrantes, hasta el día 12 de junio del 2018 y al Lic. Mauricio Rosas Vega, en calidad de Director Administrativo Financiero, y Lic. Aquileo Masis Fonseca, en calidad de Jefe de Recursos Humanos, por el plazo de la medida cautelar interpuesta, hasta el día 19 de julio del 2018, es decir, estos nombramientos no corresponden a la intervención, sino por la medida cautelar impuesta a los investigados.

Posteriormente, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, mediante oficio P.E 1529-18 del 11 de junio del 2018 informó al Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, que esa Dirección asuma como recargo la Dirección Médica del Área de Salud Desamparados 1 a partir del 13 de junio del 2018 y hasta nuevo aviso.



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

Lo anterior ha ocasionado que se presente cierta incertidumbre en el personal de ese centro médico sobre la continuidad de las Autoridades, aunado a que, ciertos procesos y actividades de control no se les brinde el seguimiento necesario para subsanar las debilidades que motivaron la intervención del centro médico.

Además, se verificó que no ha existido estabilidad en la coordinación de los procesos del primer nivel de atención, lo que limita la continuidad de las acciones implementadas y la definición de un rumbo y objetivos claros. Además, actualmente no está claramente definida la sectorización de los Ebáis, lo anterior en virtud de que, no se dispone de un Análisis de Situación Integral en Salud (ASIS) para cada uno de ellos.

Sobre el Servicio de Emergencias se comprobó que no se ha garantizado una espera máxima de 15 minutos para la clasificación de los usuarios en el Servicio de Emergencias en el área de triage, lo cual se contrapone con el parámetro establecido como meta por la institución. Además, se evidenció la existencia de médicos que presentan promedios bajos de cantidad de pacientes atendidos en el servicio considerando las horas laboradas.

Referente a la lista de espera de la Consulta Externa y procedimientos, se determinó que al 30 de abril de 2018 se presenta un total de 6.575 pacientes en espera de una cita en las diferentes especialidades de Consulta Externa del Área de Salud Desamparados 1, con plazos en algunos casos superiores a un año. Además, registra un total de 37.445 procedimientos de diagnóstico ambulatorio pendientes; sobre este aspecto, es importante indicar que la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud emite de manera mensual un informe sobre el comportamiento de la lista de espera, sin embargo, se encontraron debilidades en la información que se incluye en este.

Además, se determinó que la agenda de Optometría presenta debilidades en la programación, por cuanto se encuentra programada como una consulta, siendo que estos exámenes corresponden a procedimientos de diagnóstico, lo cual ocasiona que tanto los registros de producción como de listas de espera del centro médico sean incorrectos, a pesar de que el Área de Estadísticas en Salud indicó mediante correo electrónico del 10 de julio de 2017 que la forma correcta de registro es "procedimiento".

Así mismo, se concluye que existen debilidades relacionadas con la gestión oportuna y análisis de las referencias, por cuanto no se realiza el análisis periódico de las referencias desde junio de 2017. Además, los plazos de valoración de referencias no urgentes se demora actualmente un promedio de dos semanas.

Por su parte, se comprobó que a partir de la cancelación anticipada del nombramiento de la Jefatura a.i. del Servicio de Odontología, y posterior presentación de un recurso de revocatoria con apelación en subsidio y nulidad concomitante, el citado servicio tuvo desde finales de abril de 2018, una Jefatura



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

formalmente establecida; sin embargo, se han ejecutado acciones que modifican los procesos sin que se haya podido verificar documentalmente el sustento técnico de esas decisiones.

Se determinó que el equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1 elaboró informes de gestión administrativa para las sub áreas de Bienes y Servicios, Recursos Humanos y Financiero Contable, los cuales incluyen la situación encontrada en las unidades y la elaboración de planes remediales para subsanar los hechos evidenciados, no obstante, a la fecha, el Plan Remedial no se ha ejecutado en su totalidad o es desconocido por las jefaturas, en virtud de lo cual, persisten algunas debilidades de control identificadas por el equipo interventor y citadas por la auditoría interna en Informe AGO-54-2016.

El presente estudio permite concluir que se requiere continuar desarrollando acciones para fortalecer la gestión de bienes y servicios, procesos financiero-contables y de recursos humanos, que permitan dar continuidad a los avances obtenidos y establecer las mejoras necesarias en materia de control interno, cantidad de recursos disponibles y gestión de las autoridades, con el fin de garantizar un desarrollo eficiente y eficaz de las actividades.

En materia de mantenimiento se verificó que la unidad no dispone de un inventario técnico de los equipos médicos asignados a la unidad, lo que limita la identificación y seguimiento a estos activos, generando situaciones como la ocurrida con la cámara no midiátrica, la cual se encuentra fuera de servicio, siendo un activo necesario para la realización de procedimientos de fondo de ojo.

RECOMENDACIONES

AL DOCTOR FERNANDO LLORCA CASTRO, EN CALIDAD DE PRESIDENTE EJECUTIVO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con lo indicado en el primer punto de este informe, proceder a comunicar a la Junta Directiva lo referente al periodo de nombramiento de los miembros del equipo interventor del Área de Salud Desamparados 1, el cual ya se encuentra precluido, con la finalidad de garantizar estabilidad y direccionamiento de los procesos de servicios de salud, definiendo las acciones a seguir para que sean designados los funcionarios responsables de esa unidad, en procura de otorgar una prestación de servicios a la población adscrita, con criterios de eficiencia, oportunidad y calidad.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente oficio.



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

AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, EN CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En coordinación con la Dirección General del Área de Salud Desamparados 1 y el funcionario a cargo de coordinar el primer nivel de atención, iniciar el proceso de sectorización de los Ebáis que conforman esa área de salud y se analice la pertinencia de una eventual reorganización de actividades relacionadas con los mismos, tales como: priorizar la atención médica según sector, así como las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Para el logro eficaz de esta recomendación se requiere de la aprobación por parte del nivel central de la Institución, de los recursos necesarios para la conformación de los Ebáis.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Proceda a emitir una directriz a los funcionarios encargados del Servicio de Emergencias, extensiva a todo el personal que labora en ese servicio, con el fin de que se garantice que el proceso de clasificación de pacientes (triage) se realice de conformidad con los parámetros establecidos institucionalmente, lo cual incluye que el proceso sea permanente y continuo. Para tales efectos se deberá establecer y avalar por parte de esa Dirección un mecanismo de control que permita verificar en forma periódica la atención de esos parámetros.

El cumplimiento de la presente recomendación se acreditará mediante oficio en el que se emita la directriz, así como el mecanismo de control establecido para su cumplimiento, siendo responsabilidad de esa Dirección Regional, la verificación posterior de esas acciones.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido el presente informe.

4. Solicitar a las autoridades del Área de Salud Desamparados 1 y del Servicio de Emergencias, la realización de un análisis de producción de ese servicio, el cual deberá considerar entre otros aspectos que estime conveniente, la cantidad de atenciones según médico, tanto en tiempo ordinario como extraordinario, con el fin de establecer su razonabilidad. Producto del citado análisis, deberá establecerse un plan de trabajo que contemple acciones para abordar los casos que presenten una menor cantidad de atenciones.

Aunado a lo anterior, deberá establecer un mecanismo de control y supervisión que permita de manera periódica el monitoreo no solo de la producción general del Servicio, sino también según médico, a fin de que se disponga de información detallada que permita mejorar la toma de decisiones.



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

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con la elaboración del análisis de producción y Plan de Trabajo requeridos, así como evidencia que demuestre la implementación del mecanismo de supervisión y control establecido.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

5. Elabore en conjunto con las autoridades del Área de Salud Desamparados 1, un plan de gestión en atención a las listas de espera en las modalidades de Consulta Externa especializada y Procedimientos de Diagnóstico, en la cual se establezcan estrategias y líneas de acción, responsables y plazos de cumplimiento para el desarrollo de las gestiones.

Una vez presentado el citado plan, esa Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur será responsable de asegurar la continuidad de las acciones ejecutadas.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

6. Instruya a la Supervisión Regional de Registros Médicos para que en conjunto con la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Área de Salud Desamparados 1, se ejecuten las siguientes acciones:

- a. Revisar el proceso de registro e interpretación de la lista de espera tanto de Consulta Externa, como de procedimientos de diagnóstico, con el fin de establecer y documentar acciones para subsanar las debilidades evidenciadas en los hallazgos 4, 5 y 6.2 del presente informe.
- b. Revisar el reporte que envía de manera mensual la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud a la Dirección Médica, con el propósito de analizar el aporte que genera el análisis de esta información y definir si la presentación de los datos incluidos en este oficio, deben ser modificados.
- c. Garantizar que el encargado de programar las agendas de procedimientos de optometría modifique los registros de pacientes citados ingresados como consulta, con el propósito de que se reflejen como corresponde (procedimiento de diagnóstico).

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

7. Proceder a analizar en conjunto con las autoridades del Área de Salud y encargados del II nivel, acerca de la procedencia de incluir en la agenda de los doctores Xinia Arias Cordero, médico asistente especialista en Otorrinolaringología y Dra. Victoria Cadavid Restrepo, médico asistente especialista en Fisiatría, pacientes subsecuentes, según se indica en el oficio RM-CI-063-18 del 7 de junio de 2018, suscrito por el Msc. Eddy Hernández Alvarado, Jefe de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, dirigido a la Dra. Mylena Quijano Barrantes, en ese entonces Directora Médica del Área de Salud Desamparados 1, siendo que en principio esos profesionales médicos son contratados en tiempo extraordinario para impactar la lista de espera, la cual solamente considera pacientes nuevos para su contabilización.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

8. En virtud de las debilidades señaladas en el contexto del presente informe, en cuanto a la gestión y análisis de las referencias, proceda a ejecutar las siguientes acciones:
 - a. Efectuar una revisión y análisis debidamente documentado del proceso de trámite de las referencias considerando entre otros aspectos, las actividades que se realizan en la Oficina de Referencias e Incapacidades, entre otras que se estime conveniente.
 - b. Producto de la revisión efectuada deberá esa Dirección Regional de Servicios de Salud definir si el proceso debe mantenerse tal y como se encuentra en la actualidad o, por el contrario, establecer un nuevo procedimiento que permita favorecer la prestación del servicio a los usuarios de una manera eficiente y oportuna.
 - c. En conjunto con la Dirección General del Área de Salud Desamparados 1, garantizar que la Coordinación del segundo nivel de atención presente de manera mensual a la Dirección General del centro de salud, el análisis del comportamiento de las referencias a las especialidades médicas según área de salud. Corresponderá a la Dirección Médica de ese centro de salud establecer el mecanismo mediante el cual se dará a conocer periódicamente el citado análisis a las áreas de salud de su red de atracción.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con la evidencia de la revisión efectuada al proceso de trámite de las referencias, la valoración del proceso a implementar de ser necesario y la instrucción a la Dirección General y Coordinación del Segundo Nivel de Atención para la elaboración del análisis requerido y la definición del mecanismo para dar a conocer el citado análisis a las áreas de salud.

Plazo de cumplimiento: 6 meses.



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

9. Ordenar a la Supervisora Regional de Odontología, efectuar en conjunto con la Jefatura del Servicio de Odontología del Área de Salud Desamparados 1, el correspondiente análisis a las siguientes situaciones:
 - a. Traslado de la consulta vespertina de Odontología al horario del primer turno.
 - b. Recientes traslados de personal de la consulta de la sede central a los consultorios escolares.
 - c. Otras acciones o decisiones que se hayan ejecutado durante la ausencia de una Jefatura formal del Servicio, estando a cargo del mismo la Dra. Mylena Quijano Barrantes, en ese momento Directora General, y que hayan generado inconformidades en el personal y/o los usuarios.

Posterior al análisis deberá esa Supervisión Regional emitir criterio acerca de la pertinencia de modificar o mantener los procesos valorados, considerando la correcta prestación de servicio a los usuarios y el eficiente uso del recurso profesional, técnico y administrativo disponible en el servicio.

Plazo de cumplimiento: Tres meses a partir de recibido el presente informe.

10. En coordinación con la Dirección Médica y Administración del Área de Salud Desamparados 1, gestionar ante las instancias respectivas, la valoración del estudio de brechas citado en los informes de gestión del grupo interventor, el cual refiere las necesidades de recurso humano en las Sub áreas de gestión de bienes y servicios, Gestión de recursos humanos y Financiero-contable.

Lo anterior con el fin de que, de ser procedente, se ejecuten los procesos de solicitud de recursos que esa Dirección Regional considere pertinentes.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.

11. En coordinación con la Dirección Médica, Administración y Jefaturas de las Sub Áreas de Gestión de bienes y servicios, Gestión de recursos humanos y Financiero-contable del Área de Salud Desamparados 1, proceder con la revisión de los Planes Remediales realizados para estas unidades, en aras de definir tareas pendientes y establecer una estrategia de abordaje de los citados planes con el fin de garantizar de ser procedente, su efectiva implementación.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.



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

12. Solicitar a la Administración Regional de Bienes y Servicios, desarrollar de inmediato un proceso de acompañamiento y desarrollo de una estrategia en coordinación con la Jefatura Sub Área de Bienes y Servicios del Área de Salud de Desamparados 1, con el propósito de garantizar que en el periodo presupuestario 2018, se ejecuten de manera eficaz y oportuna los procedimientos de contratación planificados, de manera que los diferentes servicios de la unidad dispongan de los recursos necesarios para la prestación de los servicios a los usuarios.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la recepción del presente informe.

13. Establecer en conjunto con la Supervisión de Recursos Humanos de esa Dirección Regional y la Jefatura de la Sub Área de Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Desamparados 1, las acciones correspondientes para que de una manera definitiva se encuentre al día la revisión de planillas de la citada Área de Salud.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá esa Dirección Regional de Servicios de Salud emitir certificación en la cual haga constar que la revisión de planillas del Área de Salud se encuentra al día y no existen planillas de años anteriores pendientes.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de recibido el presente informe.

14. Garantizar que la Administración del Área de Salud de Desamparados 1, ejecute lo correspondiente para:

- a. Gestionar de manera inmediata la reparación de la cámara no midriática, de manera que se disponga de este equipo en condiciones de operación para la atención de los usuarios que requieren procedimientos de fondo de ojo.
- b. Implementar de inmediato las gestiones correspondientes para que la cámara no midriática sea incluida en el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo del centro médico, de manera que se garantice su operación efectiva hasta que se disponga una nueva unidad.
- c. Finalizar el levantamiento del inventario técnico de los equipos médicos asignados al Área de Salud Desamparados 1.

Plazo de cumplimiento: tres meses a partir de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron la Licda. María Elena Matamoros Jiménez, Encargada de informes de Auditoría de la Presidencia Ejecutiva el 27 de junio de 2018 en el Despacho de Presidencia Ejecutiva y con los Doctores Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur A/C Dirección General del Área de Salud Desamparados 1 y Fabián Carballo Ortiz, funcionario de esa Dirección Regional el 27 de junio de 2018 en la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, quienes estuvieron de acuerdo con las recomendaciones y las observaciones planteadas fueron consideradas en las recomendaciones.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Ana Lizeth Garita Castrillo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Nelson Corrales Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Dr. Carlos Alpízar Chacón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA