



AS-AAS-118-2022

28 de junio de 2022

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA-2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a las estrategias orientadas en la continuidad de servicios para la atención de la pandemia contra la enfermedad COVID-19, ante el escenario originado por el hackeo institucional de los sistemas institucionales.

Esta Auditoría, en atención a las actividades preventivas y asesoras consignadas en el Plan Anual Operativo del período 2022, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, ha efectuado visitas a distintos centros de salud, con el objetivo de identificar las condiciones en que se encuentran brindando servicios de atención diferenciada, la continuidad del proceso de inmunización y reforzamiento contra la enfermedad del COVID-19, ante el escenario institucional a consecuencia de la suspensión de los sistemas de información, por causa del hackeo.

Para los efectos, se visitaron los hospitales Dr. Tony Facio Castro, San Carlos, Dr. Enrique Baltodano Briceño, Ciudad Neily, San Juan de Dios, y las Áreas de Salud de Limón, Siquirres, Corredores, Ciudad Quesada y Liberia, obteniendo como resultado de las visitas efectuadas, que los servicios no han sufrido afectación considerable, que impliquen la suspensión de la atención a causa de la disponibilidad de sistemas de información digitalizados; verificando que las unidades han establecido medidas que han permitido la continuidad de los servicios de salud con un menor impacto posible a la población en general como por ejemplo: disponer de sistemas manuales de respaldo propios de cada jefatura o coordinación, estrategias en el ajuste de los flujos de procesos para mitigar los tiempos de atención, verificación a través de controles cruzados de muestras tomadas y resultados enviados y sobre todo la mística y compromiso del personal en general para adaptarse a la situación que vive la institución.

En las visitas realizadas, este Órgano Fiscalizador identificó que los procesos de inmunización contra la COVID-19 en los distintos centros de salud, no han sido impactados por la falta del Sistema de Información en Vacunas (SIVA), ya que las personas encargadas de la gestión de vacunación disponían de respaldos personales y manuales, de la planificación y control de biológicos, lo que permitió disponer de la información correspondiente para validar y controlar la colocación de primeras dosis y reforzamientos. Asimismo, se evidenció la implementación de la presentación obligatoria del carné de vacunación e identificación del usuario (a), como medida de control para garantizar no solo el uso eficiente de los recursos, sino también, la seguridad de la salud de las personas usuarias.

Así mismo, en relación con la demanda de servicios diferenciados como la toma de muestras, valoraciones de población asintomáticos respiratorios, servicios de vital importancia para el adecuado manejo de la enfermedad del COVID-19, fue evidenciado que continúan desarrollándose.



Al respecto, se considera pertinente hacer referencia a los principales riesgos identificados en la continuidad de la atención de la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2; los cuales se encuentran vinculados a la comunicación del resultado de los análisis de muestras, a causa de la inhabilitación de los equipos y la red institucional en algunos centros de salud, lo que limita el acceso a las herramientas del Office 365 (correo electrónico, teams, etc), por lo anterior algunas unidades procesadoras de muestras, se encuentran comunicando los resultados mediante el uso de sus teléfonos móviles a través de grupos de mensajería de texto del aplicativo “WhatsApp”, práctica que si bien es cierto, es una contingencia, conlleva riesgos para garantizar la confidencialidad y el resguardo de la información de los usuarios (as).

Además, es relevante brindar atención a la disponibilidad de la documentación (hojas de emergencia, evolución, recetas de medicamentos, solicitudes de estudios, etc.) para el registro de las atenciones, siendo que en algunos casos, cada centro de salud se ha visto en la necesidad de efectuar una impresión propia (fotocopiado) de la documentación requerida durante la prestación de servicios; asimismo, se observó que no en todos los casos se efectúa una adecuada custodia de la documentación vinculada a la prestación de servicios, y que no se tiene claridad en el manejo de esta al momento de la puesta en marcha de los sistemas institucionales de información.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público hacen referencia a la responsabilidad de las y los funcionarios institucionales en fortalecer de manera oportuna, efectiva y con observancia, la aplicación de acciones pertinentes para el diseño, implementación, operación y fortalecimiento de los componentes funcionales del Sistema de Control Interno¹.

Ese mismo cuerpo normativo, describe la responsabilidad de los jefes y los titulares subordinados en definir, implementar, verificar y perfeccionar un proceso permanente de la valoración del riesgo institucional, en la ejecución de las actividades institucionales².

Esta Auditoría es consciente de los esfuerzos realizados por los niveles Gerenciales y los centros de salud que procuran la continuidad de los servicios y el retorno a la normalidad de la gestión organizacional; no obstante, estos esfuerzos deben de estar debidamente direccionados, que otorgue líneas de acción para procurar garantizar que los usuarios reciban la atención requerida para el abordaje de los efectos de la enfermedad COVID-19, como por ejemplo, la toma y análisis de muestras, comunicación de resultados, servicios diferenciados.

En este sentido, es preciso que se definan líneas claras para los centros de salud en cuanto a la forma de atender los riesgos asociados a la atención de la COVID-19 en el contexto actual, con la correspondiente hoja de ruta clara que defina el manejo, custodia y resguardo de la información recabada al momento de la puesta en marcha de los sistemas institucionales.

Lo descrito se plantea con el fin de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y el fortalecimiento de los mecanismos institucionales de control, para garantizar la continuidad de servicios de forma ordenada y de manera eficiente orientados a la gestión de la emergencia nacional ocasionada por la enfermedad COVID-19.

¹ Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 1.5 “Responsabilidad de los funcionarios sobre el SC”

² Normas de Control Interno para el Sector Público, apartado 3.1 “Valoración del riesgo”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Por lo anterior, se informa a esa Administración Activa para la valoración de los aspectos señalados, y que permitan fortalecer las medidas de control interno en la continuidad y el retorno a la normalidad de la prestación de servicios de salud; así mismo, el considerar diseñar una hoja de ruta integral y que se ajuste a las distintas realidades que afrontan los centros de salud, en la gestión de la emergencia nacional de la COVID-19.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo

Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/RCR/lbc

- C. Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General -1100
Doctora Natalia María Bejarano Campos, directora, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
Doctor Wilman Rojas Molina, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Región Central Norte- 2299.
Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399
Doctor Gustavo Zeledón Donzo, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte - 2499
Doctor Wilburg Díaz Cruz, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central- 2598
Doctor Warner Picado Cambroner, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Chorotega -2599
Doctora Silene María Aguilar Orias, directora, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica- 2699
Doctor Arturo Enrique Borbón Marks, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Auditoría