



AS-AAS-132-2022

6 de julio de 2022

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA – 2901

Doctor
Mario Mora Ulloa, enlace gerencia médica
DIRECCIÓN DESARROLLO SERVICIOS SALUD – 2904

Doctora
Natalia María Bejarano Campos, directora a.i.
DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD-2906

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la gestión en los servicios de radiología e imágenes médicas ante el ciberataque que sufrió la Institución.

Esta Auditoría en cumplimiento del Plan Anual Operativo para el período 2022, y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, efectuó un análisis a los factores de riesgo relacionados con la gestión para la prestación de servicios de salud en los servicios de radiología e imágenes médicas en la Institución.

Lo anterior al amparo del ciberataque del pasado 31 de mayo de 2022, el cual ocasionó la desconexión de los sistemas de información, así como la afectación de algunos procesos de apoyo para la prestación de los servicios de salud, tal es el caso de los Servicios de Radiología e Imágenes Médicas.

Al respecto, esta Auditoría Interna efectuó una indagación en siete centros de salud, a fin de verificar el estado actual del otorgamiento de los servicios a los pacientes, así como las posibles dificultades que puedan presentarse, en ocasión del ciberataque perpetrado en la Institución, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

- No se dispone de acceso a los reportes de los diferentes procedimientos ejecutados a los pacientes antes del hackeo, lo que afecta la continuidad en el diagnóstico y tratamiento terapéutico que indique el especialista en medicina.
- En algunos centros de salud no se están otorgando citas a los pacientes, ya que desconocen hasta cuando tenían usuarios citados en las agendas del sistema.
- Escasez de insumos como láminas para la impresión de radiografías, por lo cual se han adoptado medidas como copias en discos compactos (CD) que son entregados a los pacientes.



- Registro de atenciones de pacientes, se está ejecutando mediante bitácoras propias de cada servicio, o en hojas de cálculo de la aplicación informática Excel.
- Posible afectación e incremento de las listas de espera de pacientes que requieren procedimientos de imágenes médicas y/o el reporte correspondiente.

Este Órgano de Control y Fiscalización en el ejercicio de sus competencias y potestades concedidas por la Ley General de Control Interno 8292, en materia de prevención y de asesoría, y considerando la relevancia de desarrollar estrategias para la continuidad de la prestación de los servicios de salud que brinda la institución, considera conveniente que la Administración Activa someta a valoración los siguientes aspectos:

- La limitación para acceder a los reportes de los procedimientos efectuados por los servicios de radiología a los pacientes, aspecto que impide a los médicos tratantes continuar con el procedimiento terapéutico de cada usuario conforme las patologías presentadas.
- Existen centros de salud en los cuales no se están asignando nuevas citas a los pacientes de los servicios de radiología e imágenes médicas, situación que interrumpe su proceso de atención, y a su vez la calidad, oportunidad e integralidad con la que merecen ser atendidos.
- Es importante que las autoridades de las unidades garanticen un resguardo seguro de la información generada en los procedimientos que se están efectuando a los pacientes, en tanto se mantenga la desconexión de los sistemas oficiales de la Institución, de manera tal que se logre actualizar la información en los aplicativos con que dispone la CAJA, una vez instauradas las herramientas tecnológicas.

De igual manera es de especial importancia, la obtención de información sobre los procedimientos que han sido interrumpidos en los servicios de radiología e imágenes médicas, debido al hackeo ocurrido el 31 de mayo del presente, que permita a las autoridades Institucionales desarrollar las estrategias que correspondan ante el inevitable incremento de las listas de espera producto del ciberataque del que ha sido objeto la CAJA.

En consecuencia, el no disponer de los reportes sobre los procedimientos realizados a los pacientes, podría ocasionar un atraso en su proceso integral de atención de su salud y, por ende, afectar la condición clínica de cada usuario.

El Plan Estratégico Institucional 2019-2022 establece en el apartado Temas Transversales, lo siguiente:

“(...) Gestión integral de riesgos

La Caja Costarricense de Seguro Social deberá avanzar hacia la implementación de un modelo de gestión integral de riesgos, que de forma articulada contribuya a la toma de decisiones y al abordaje de la totalidad de eventos que dentro del contexto institucional podrían incidir en la generación de valor público”.

Asimismo, en cuanto a la atención y manejo de desastres el plan estratégico indica:



“La Caja Costarricense de Seguro Social desarrollará acciones para la gestión del riesgo de desastres (prevención y reducción del riesgo) en el ámbito de sus competencias. Garantizará la continuidad de los servicios ante situaciones de emergencias o desastres, por medio del desarrollo de la capacidad de respuesta institucional, lo anterior considerando una respuesta oportuna y de la mejor calidad posible para las personas afectadas. Se debe contemplar a los intervinientes que con su trabajo aseguran la continuidad del servicio, esto implica brindar atención psicosocial durante y posterior a los eventos de desastres, para lo cual se elaborarán programas de emergencias con la participación de las comunidades, y los nuevos servicios serán diseñados y construidos atendiendo la resiliencia que exigen las eventuales emergencias y desastres...”

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, en el Capítulo I Normas de aplicación general, apartado 1.3 Gestión de riesgos, establece;

“La organización debe responder adecuadamente a las amenazas que puedan afectar la gestión de las TI, mediante una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considere el marco normativo que le resulte aplicable”.

Además, agregan en el apartado 1.4.1 Continuidad de los servicios de TI, lo siguiente:

“(...)

La organización debe mantener una continuidad razonable de sus procesos y su interrupción no debe afectar significativamente a sus usuarios.

Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad...”

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8 inciso a) b) c) y d), lo siguiente:

“Artículo 8.- Concepto de sistema de control interno

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

Asimismo, Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones establecen:

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En razón de lo anterior, el hackeo perpetrado en la Institución, ha ocasionado una afectación en la continuidad de la prestación de servicios de salud, en este caso de los servicios de radiología e imágenes médicas, situación que implica una afectación a la integridad e integralidad, oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia sobre el derecho de los usuarios de ser atendidos con prontitud.

De conformidad con las visitas efectuadas por esta Auditoría Interna, evidencia que a pesar de los esfuerzos implementados por las jefaturas de cada centro médico, en procura de brindar y continuar con la atención de los usuarios, existen aspectos como los mencionados anteriormente, que generan riesgos a la condición clínica de los usuarios de servicios de salud, ya que, el no disponer de los procedimientos de diagnóstico de apoyo al tratamiento, no garantiza una atención sanitaria que logre abordar oportunamente las patologías que presentan los asegurados.

En tal sentido, resulta de especial importancia, que se garantice la aplicación de los planes de continuidad y contingencia, a fin de procurar la atención oportuna de los asegurados una vez que se reestablezcan las plataformas informáticas Institucionales, lo anterior en procura de evitar una afectación mayor sobre los tiempos de espera para la atención de los pacientes.

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezcan las medidas de control interno en cuanto a la gestión de reporte de procedimientos, asignación de citas, resguardo de la información, disposición de recursos, entre otros, en los servicios de radiología e imágenes médicas.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/EMS/lbc

- C. Doctor Taciano Lemos Pires, director, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia- 2101.
Doctora María Eugenia Villalta Bonilla, directora, Hospital San Juan de Dios- 2102.
Doctora Olga Arguedas Arguedas, directora general, Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera- 2103.
Doctor Douglas Montero Chacón, director, hospital México- 2104.
Doctor José Miguel Villalobos Brenes, director, hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva-2105.
Doctora Milena Bolaños Sánchez, directora, hospital Nacional de Geriátría y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes-2202.
Doctor Roberto Aguilar Tasara, director, Centro Nacional de Rehabilitación-2203.
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 Wilburg Díaz Cruz, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central- 2598.
Doctor Warner Picado Cambronero, 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.
Doctor Juan Ignacio Rojas Bruno, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte- 2499
Auditoría