



AS-AAS-145-2022

13 de julio de 2022

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA – 2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la gestión en los servicios de anatomía patológica 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 anatomía patológica en la Institución. Esto por cuanto la CAJA sufrió un ciberataque el 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 Anatomía Patológica.

Por lo anterior esta Auditoría Interna efectuó una indagación en siete¹ centros hospitalarios, a fin de verificar el estado actual en que se brindan los servicios a los pacientes, así como las posibles dificultades que se estén presentando, en ocasión del ciberataque perpetrado en la Institución, obteniendo los siguientes resultados:

- Existe demora en la entrega de los reportes de biopsias y citologías, ya que a causa de la emergencia, este proceso se realiza manualmente y los reportes deben buscarse en archivos físicos.
- Se continúa efectuando el procesamiento y análisis de las biopsias, sin embargo, el tiempo de respuesta para obtener el reporte ha aumentado debido al ciberataque.
- Riesgos en la continuidad por la entrada en vigor de compras de insumos que son necesarios para las labores diarias de los servicios de Anatomía Patológica.
- Existe la posibilidad de pérdida de información sobre los diagnósticos de los pacientes, una vez que se restablezcan los sistemas informáticos de la Institución, esto ante la ausencia de lineamientos y/o directrices por parte de las jerarquías competentes.
- Posible afectación e incremento de las listas de espera de pacientes que requieren del reporte de sus biopsias.
- Algunos de los centros médicos refirieron haber recuperado toda la información de los pacientes mediante el suministro de la base de datos del aplicativo informático ARCA.

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, las cuales sean consecuentes con el marco de legalidad, toda vez que se minimicen los riesgos e implicaciones que podrían derivarse de estas decisiones, considera conveniente que esa Administración Activa valore los siguientes aspectos:

¹ Hospital México, Hospital San Rafael de Alajuela, Hospital San Carlos, Hospital Dr. Tony Facio Castro, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, y Hospital San Juan de Dios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

- Las demoras en los tiempos de entrega de los reportes de las biopsias de los pacientes que requieren del estudio para continuar con su proceso de atención con el médico tratante.
- El posible incremento de las listas de espera para el reporte de las biopsias de los usuarios, lo cual implica que la Institución deberá considerar una estrategia para la emisión oportuna de los estudios diagnósticos.
- Lo riesgos ante el uso de mecanismos manuales para el resguardo e impresión de la información relacionada con las biopsias de los pacientes, una vez que se restablezcan las plataformas informáticas de la Institución.
- En el caso del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, según información proporcionada por la Dra. Irene Quesada Quesada, Jefatura de Servicio de Anatomía Patológica², existe una gestión de compra automatizada para la tinción de Hematoxilina y Eosina, la cual se había planificado para que entrara en ejecución a más tardar en agosto del presente año, pero debido a la pérdida de información por el ciberataque, esta compra se encuentra detenida, lo cual podría generar riesgos operativos en el servicio, por cuanto sin la dotación de estos insumos no se puede continuar con el procesamiento de las biopsias, citologías y autopsias.

De igual manera, es de especial importancia la obtención de información sobre los procedimientos que han sido interrumpidos debido al hackeo ocurrido el 31 de mayo del presente, en los servicios de anatomía patológica, 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 oportunamente de los reportes sobre las biopsias efectuadas a los pacientes, podría ocasionar un retraso en su proceso integral de atención de su salud, y por ende, contribuir al detrimento de 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...”.

² Instrumento de Auditoría aplicado el 6 de julio de 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

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”.*

Así mismo, 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”.

Debido a 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 anatomía patológica, situación que implica un detrimento de la integridad e integralidad, oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia sobre el derecho de los usuarios de ser atendidos con la prontitud que así requieran.

Lo descrito, de conformidad con las visitas efectuadas por esta Auditoría Interna, muestra que gracias a las acciones preventivas de las jefaturas de los servicios de anatomía patológica, se ha dispuesto en algunos de los centros de salud de un archivo impreso de todas las biopsias efectuadas a los pacientes antes del hackeo sufrido por la Institución, lo que permitió contar con un respaldo de los reportes de los diagnósticos de cada uno de los usuarios; asimismo, en los establecimientos médicos donde se ha recuperado la base de datos del ARCA.

No obstante, es importante que las diferentes autoridades de las unidades garanticen un resguardo seguro de la información para 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, así como en buenas prácticas y sana administración de los recursos públicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Así mismo, el eventual incremento en las listas de espera, y los tiempos para que los pacientes obtengan su reporte, deja en evidencia que a pesar de los esfuerzos implementados por las jefaturas de cada centro médico para continuar atendiendo a los usuarios, existen aspectos como los mencionados anteriormente que colocan en riesgo la condición clínica de cada paciente que utiliza los establecimientos de salud de la CAJA, ya que, el no disponer de los procedimientos diagnósticos de apoyo al tratamiento, no garantiza una atención sanitaria que logre abordar oportunamente las patologías que presenta cada asegurado.

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, resguardo de la información, disposición de recursos, entre otros, en los servicios de anatomía patológica.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/MASR/EMS/lbc

- C.
- Doctora Marny Lorena Ramos Rivas, coordinadora general, Unidad Técnica de Listas de Espera -2911.
 - 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.
 - Doctora Natalia María Bejarano Campos, directora a.i., Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
 - Doctor Albert Francisco Méndez Vega, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399.
 - Doctor Juan Ignacio Rojas Bruno, 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 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.
- Auditoría.