



Al contestar refiérase a: **ID-80098**

**AS-ASALUD-0019-2023**

10 de marzo de 2023

Doctora  
María Eugenia Villalta Bonilla, directora

Doctor  
Jorge Arturo Mora Sandí, jefe  
**Sección Ginecología-Obstetricia y Neonatología**

Doctora  
Mitzila Yaneth Reyes Castillo, jefe  
**Servicio Neonatología**  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS - 2102**

Estimadas señoras:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría relacionado con otorgamiento de tiempo extraordinario, clima organizacional y procesos de selección en el Servicio de Neonatología del hospital San Juan de Dios.**

De conformidad con las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de este Órgano de Fiscalización y Control, para el período 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se atiende denuncia DE-226-2021, en la cual se hace referencia entre otros aspectos al otorgamiento de tiempo extraordinario, clima organizacional y procesos de selección de personal, al respecto se informa lo siguiente:

**a) Clima organizacional**

En términos generales se extrae de la denuncia lo siguiente:

*“El principal problema reside en la existencia de un ambiente realmente tóxico, suscitado por un funcionario específico, del cual todos los otros compañeros tanto médicos como personal de enfermería son conscientes de ello y han elevado denuncias a las jefaturas correspondientes por las acciones y actitudes de esta persona”.*

Se evidenció<sup>1</sup> que, en el periodo comprendido entre el 6 de mayo y el 17 de junio de 2019, el Grupo de Apoyo Técnico bajo la rectoría del Programa Atención de Situaciones Sociolaborales del Area de Desarrollo Laboral de la Dirección de Bienestar Laboral, ejecutó el estudio de clima organizacional del Hospital San Juan de Dios, obteniéndose como resultado:

<sup>1</sup> Resolución Evaluación de Clima Organizacional G.A.T, N° 50, del 25 de setiembre de 2019

“Resultado:

(...)

2. En Neonatología participaron 12 funcionarios es decir el 100% de la población total.
3. Una vez realizada la devolución de resultados de la evaluación de clima organizacional a colaboradores y jefatura, el día 25/9/2019, mediante Correo Electrónico se tiene que los siguientes indicadores, requieren de atención prioritaria debido a su condición actual.

Indicador	Condición	Variable al cual pertenece
Estimulo a la excelencia	Critico	Liderazgo
Realización personal	Critico	Motivación
Aplicación al trabajo.	Critico	Reciprocidad
Compromiso con la productividad.	Critico	Participación
Intercambio de información.	Critico	Participación

(...)

Por tanto:

Con fundamento en lo anterior y dada la relevancia de abordar los aspectos que influyen en el ambiente laboral, se le solicita CUMPLIR con los pasos señalados en el documento adjunto denominado “Construyendo el Plan de Mejora”.

En un plazo de un mes calendario se deberá entregar el Plan de Mejora al Grupo de Apoyo Técnico, para ello se solicita reunirse con sus colaboradores para revisar los indicadores prioritarios y el resultado de la Percepción de Problemas y Soluciones en complemento al resultado gráfico. Se podrá apoyar en el documento “Variables e indicadores de clima organizacional: orientaciones para definir soluciones”.

Con respecto al Plan de Mejora mencionado en la Resolución Evaluación de Clima Organizacional G.A.T. N° 50 del 25 de setiembre de 2019, esta Auditoría consultó el 1° de febrero de 2023 a la Dra. Reyes Castillo, Jefatura del Servicio de Neonatología del hospital San Juan de Dios, si este documento se había elaborado; señalando:

“La Licda. Katherine Jiménez Rojas, trabajadora social, organizadora de Clima Organizacional, puede ampliar si se realizó ese plan de mejora. El equipo de transición inició en octubre del 2021, y se partió de los resultados del G.A.T. El Servicio ni el equipo de transición lo tiene, no podría dar certeza que se haya realizado”.

Esta Auditoría consultó<sup>2</sup> a la Licda. Katherine Jiménez Rojas, Trabajadora Social que lideró el estudio de Clima Organizacional, sobre el seguimiento a la elaboración del Plan de Mejora solicitado, así como el seguimiento a recomendaciones que se emitieron al respecto; señaló:

<sup>2</sup> Mediante correo electrónico y vía TEAMS.

*“(...) Voy a buscarle la información que tenemos sobre neonatología. Respecto al seguimiento, se brindó soporte a los servicios que lo solicitaron, pues se hizo estudios de clima en todos los servicios del hospital y no era posible dar seguimiento a todos, en el caso de Neonatología, el Jefe anterior si se apersonó en dos ocasiones al GAT y se le brindó asesoría y posterior envió evidencias, voy a buscar la información, mucho se perdió con el hackeo”.*

Con respecto al Plan de Mejora mencionado en la “Resolución Evaluación de Clima Organizacional G.A.T, N° 50”, del 25 de setiembre de 2019, se evidenció que mediante oficio JSN-197-19, del 1º de noviembre de 2019, el Dr. Roberto Araya Rodríguez, Jefe del Servicio de Neonatología, remitió a la MS.c. Katherine Jiménez Rojas, Coordinadora del GAT, el Plan de Mejora Clima Organizacional del Servicio de Neonatología, sin embargo, no se observan acciones de seguimiento por parte de las autoridades del centro médico.

Aunado a lo anterior, mediante la Resolución Administrativa No. HSJD- DG-3574-2021, del 14 de octubre del 2021, suscrita por el Dr. Jorge Mora Sandí, jefe Sección de Ginecobstetricia y la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, directora general del hospital San Juan de Dios, se nombra un equipo técnico de transición en la Jefatura de Neonatología, conformado por la Dra. Mitzila Reyes Castillo, en quién se delega la coordinación del Servicio de Neonatología y el desarrollo del estudio técnico para la transición hacia la ruta a implementar, con el acompañamiento técnico médico del Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, Médico de Familia y la Ing. Dinorah Garro Herrera, Ingeniera Industrial, con el objetivo de establecer un diagnóstico integral del Servicio y definir la ruta del mismo, previo al proceso de selección para la designación de la Jefatura, brindar continuidad a las gestiones de planificación, presupuesto, recurso humano, contratación administrativa propias de la gestión administrativa, así como también las propuestas que aborden el tema de infraestructura y mejorar las condiciones para el Servicio, considerando las gestiones clínicas correspondientes, requiriéndose una adecuada conducción de todos los procesos. El periodo de estudio a cargo de este equipo consistió en un lapso de seis meses.

En entrevista realizada el 23 de diciembre de 2022 por parte de esta Auditoría, la Dra. Reyes Castillo, Jefe del Servicio de Neonatología, manifestó lo siguiente en relación con los resultados sobre los Indicadores para Desarrollar un Clima Organizacional con Categoría Verde, así como la elaboración del plan de mejora que contribuyera en el clima organizacional:

*“Los resultados demostraron la necesidad de liderazgo, participación del personal, atención oportuna de necesidades administrativas como del personal, trabajo en equipo en conjunto con enfermería.*

*Todavía está pendiente el estudio de clima organizacional actualizado, está pendiente del nuevo estudio.*

*El estudio del Clima del G.A.T. evidenciará la actual condición de Clima en el Servicio de Neonatología”.*

Al respecto, la Dra. Reyes Castillo, Jefe del Servicio de Neonatología, aportó a esta Auditoría la documentación de respaldo para la atención de las recomendaciones emitidas en los informes de diciembre 2021 y de agosto 2022, elaborados por el equipo de transición.

En este sentido, lo descrito acerca del plan de mejora del clima organizacional presentado en su momento, por las autoridades del servicio, implica la relevancia de brindar la debida atención de verificar la implementación de las acciones correspondientes y así continuar con el proceso de mejora continua de los hallazgos detectados por el GAT.

## b) Sobre nombramiento de la figura de coordinador

En la denuncia, se hace referencia a la utilización de la figura de un “coordinador” para evitar que la plaza de jefatura del servicio salga a concurso y con esto presuntamente favorecer el eventual nombramiento, en este sentido se documentó lo siguiente:

- La Resolución Administrativa No. HSJD- DG-3574-2021, suscrita por el Dr. Jorge Mora Sandí, Jefe de Sección de Gineco-Obstetricia y la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Directora General del hospital San Juan de Dios del 14 de octubre del 2021, se refiere a la ESTRUCTURA DE LA SECCION DE GINECO-OBSTETRICIA:

En el apartado II. **DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA: D. DEL RECURSO HUMANO ADSCRITO A LA JEFATURA DE NEONATOLOGÍA**, se indica que con la información registrada en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la Jefatura de Neonatología, en la actualidad el Servicio se apoya en 4 médicos especialistas en Neonatología – de los cuales uno tiene un perfil restringido por salud ocupacional, por lo que no puede participar en la atención de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN)- y 3 médicos especialistas en Pediatría durante la jornada ordinaria y 2 médicos especialistas en Neonatología en jornada de horario no tradicional.

Además, se extrae del mismo documento:

*“(...) se nombra un equipo técnico de transición en la Jefatura de Neonatología, y de lo cual se consideró lo siguiente:*

*(...)*

*1. Se conforma el equipo de transición integrado por la Dra. Mitzila Reyes Castillo, en quien se delega la coordinación del Servicio de Neonatología y el desarrollo del estudio técnico para la transición hacia la ruta a implementar, con el acompañamiento técnico médico del Dr. Rodrigo*

*Bartels Rodríguez, Médico de Familia y la Ing. Dinorah Garro Herrera, Ingeniera Industrial.*

*2. Rige a partir del 18 de octubre de 2021 por seis meses (prorrogable según resultados del estudio).*

*(...)”. El subrayado es nuestro.*

El 8 de junio de 2022, esta Auditoría efectuó entrevista al Dr. Jorge Arturo Mora Sandí, jefe sección Ginecología-Obstetricia y Neonatología y a la Dra. Mitzila Yaneth Reyes Castillo, jefe de Servicio Neonatología-Coordinadora grupo transición, con la finalidad de determinar la condición de nombramiento en que se encuentra la plaza de jefe de servicio de neonatología y cuando iniciaría el proceso concursal, quienes manifestaron lo siguiente:

*“Se encuentra nombrada en forma interina por parte de la Dra. Mitzila Reyes Castillo<sup>3</sup>, quien también asume como coordinadora de la comisión de transición, se nombró de esta manera para que la misma gozara de la capacidad jurídica para el desempeño administrativo del servicio.*

*Una vez que se concluya con los objetivos de la comisión de transición, se realizara el proceso de selección interno de la plaza correspondiente”.*

El 13 de diciembre de 2022, el Dr. Jorge Arturo Mora Sandí, jefe de Sección Ginecología-Obstetricia y Neonatología del hospital San Juan de Dios, indicó a esta Auditoría mediante correo electrónico lo siguiente:

“(..)

1. *Con respecto al proceso de selección interno, el mismo se llevó a cabo en el mes de noviembre 2022, el cual corresponde al Proceso **de Selección para el nombramiento interino en la plaza No. 09809**, cuya documentación se encuentra en la Unidad de Recursos Humanos del Hospital.*
2. *En cuanto a la organización funcional se encuentra dentro del primer informe de la Comisión de Transición”.*

En este sentido, esta Auditoría tuvo acceso a copia certificada del expediente de la publicación realizada para el proceso de selección de la plaza 09809 con perfil de Medico Jefe 3 del Servicio de Neonatología, el cual consta de 11 folios. Del legajo de documentos, se observa que mediante Resolución Administrativa HSJD-SGON-271-2022, se nombra a la Dra. Mitzila Reyes Castillo, Jefe del Servicio de Neonatología de acuerdo con el oficio N° 6386-UGRH-2022 emitido por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de ese centro de salud.

Lo descrito implica que este aspecto ha sido abordado por la instancia competente del centro de salud dirección médica, la cual instauró un equipo técnico de transición, con el fin de implementar la ruta a seguir y acompañamiento técnico en el servicio, delegando así la figura de un coordinador en la Dra. Reyes Castillo.

Por otra parte, si bien se realizó un proceso de selección por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, para el nombramiento interino en la plaza de jefatura del servicio, esta Auditoría considera oportuno asesorar sobre la conveniencia de seguir promoviendo los procesos y procedimientos de selección de personal en completa congruencia del marco normativo que rige la materia, de manera tal que se cumpla con el deber de vigilancia encomendado a el centro médico, brindando así una garantía razonable del cumplimiento de ordenamiento jurídico.

### **c) Sobre otorgamiento de tiempo extraordinario**

En la denuncia recibida se hace referencia a la distribución del tiempo extraordinario, en la cual presuntamente se favorece a los médicos pediatras sobre los neonatólogos.

<sup>3</sup> Según concurso el nombramiento como jefe empezó el 21 de noviembre de 2022.

Este Órgano de Fiscalización y control realizó una revisión que abarcó el periodo enero a octubre de 2021<sup>4</sup>, de las guardias médicas programadas y ejecutadas, considerando médicos neonatólogos, pediatras, generales y residentes, observando lo siguiente:

**Tabla 1**  
**Total de guardias médicas ejecutadas por médico**  
**Servicio de Neonatología**  
**Periodo de enero a octubre 2021**

Funcionario	Especialidad*	Total, de guardias por funcionario	Valor relativo <sup>5</sup>
Dr. R. A. R.	Pediatría, Neonatología,	1319	12.12%
Dra. N. Z. A.	Pediatría, Neonatología	1254	11.52%
Dra. M. R. C.	Pediatría, Neonatología	1048	9.63%
Dr. M. A. Q.	Pediatría, Neonatología	894	8.21%
Dra. N.C.A.	Pediatría	863	7.93%
Dra. L. L. M.	Pediatría, Neonatología	836	7.68%
Dr. P. M. M.	Pediatría	817	7.51%
Dr. D. R. S.	Pediatría	808	7.42%
Dr. R. B. R.	Medicina Familiar y Comunitaria	672	6.17%
Dr. J. R. V. R.	Medicina General	524	4.81%
Dra. A. M. V. R.	Medicina General	354	3.25%
Dra. Y. S. R.	Medicina General	268	2.46%
Dra. L. C. C. R.	Medicina General	264	2.43%
Dra. A. N. A. M.	Medicina General	240	2.21%
Dra. M. J. O. E.	Pediatría	208	1.91%
Dra. M. M. G. B.	Pediatría	166	1.53%
Dra. K. S. R. B.	Pediatría, Neonatología	110	1.01%
Dra. E. A. M	Pediatría, Cardiología Pediátrica	103	0.95%
Dra. I. Q. B.	Pediatría, Neonatología	81	0.74%
Dra. I. S. N. C.	Pediatría	31	0.28%
Dra. N. S. T.	Pediatría	24	0.22%
<b>Total</b>		<b>10884</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrador por el Servicio de Neonatología del HSJD.

(\*) Consulta al Colegio de Médicos y Cirujanos al 09-12-2022.

De la tabla anterior se establece que, en el periodo de enero a octubre de 2021, se realizaron al menos 10,884 horas para guardias médicas con la participación de 21 profesionales en salud, el Dr. R.A.R, concentró un 12.12% de la asignación de ese tiempo extraordinario, seguido por la Dra. N. Z. A. con un 11.52% y la Dra. M. R. C. con 9.63% siendo los tres médicos con mayor participación. Así mismo; los funcionarios con menor grado de participación están en una escala deseciente de 3.25% a 0.22%, lo cual sería un total de 11 funcionarios. Se observó un grupo de 7 profesionales que mantienen una relación media en la asignación de guardias.

<sup>4</sup> En el análisis se consideró el periodo de enero a octubre del 2021, dado que la denuncia no especifica fechas.

<sup>5</sup> Posición que ocupa el funcionario en relación con las horas asignadas por guardias médicas.

En este sentido, esta Auditoría entrevistó a la Dra. Reyes Castillo, jefatura del Servicio de Neonatología, sobre las diferencias en la asignación de tiempo extraordinario, la cual manifestó que:

*“(...) la organización del servicio es primordial, siendo la organización de las guardias una estrategia para mejorar el clima y así poder cubrir las guardias médicas a tiempo cada tres meses. El orden de las combinaciones sería “neonatólogo, neonatólogo, neonatólogo”, en segundo orden “neonatólogo, pediatra, pediatra” y en tercer instancia, neonatólogo, pediatra y médico general debidamente entrenado. La selección del tiempo extraordinario es muy planificada en el personal que se utiliza, dando prioridad a los compañeros que estén en el Servicio y en el hospital”.*

Así mismo, se consultó al Dr. Jorge Arturo Mora Sandí, jefe de Sección Ginecología-Obstetricia y Neonatología del Hospital San Juan de Dios, sobre lo evidenciado; refiriéndose:

*“(...) debemos asegurar el servicio continuo, la jornada ordinaria está contratada, la extraordinaria debe contratarse.*

*La situación real es que en el país no existe suficientes especialistas de neonatólogos, entonces debemos recurrir a la cartera de oferentes en pediatría. Actualmente, tenemos asignados tres pediatras para tiempo extraordinario.*

*Primeramente, se usaron los neonatólogos, posteriormente los pediatras y finalmente, los médicos generales. En el caso particular, no podemos obligar a los especialistas a realizar guardias médicas, no siempre se logra cubrir los campos, entonces se tiene que traer personal de otros hospitales, esa es una razón de las diferencias entre guardias”.*

Al respecto, se evidenció que los médicos asistentes especialistas en neonatología fueron los que tuvieron la mayor cantidad de guardias médicas asignadas en el período en estudio, contrario a lo consignado en la denuncia acerca del eventual favorecimiento de pediatras a pesar de haber neonatólogos con posibilidad de realizar las guardias médicas.

En este punto debe valorarse que los porcentajes absolutos de asignación de los tiempos otorgados en guardias médicas no permite evidenciar un eventual favorecimiento; considerando además que estas especialidades poseen declaratoria de inopia.

En este sentido, cabe señalar que en la resolución administrativa No. HSJD- DG-3574-2021 del 14 de octubre de 2021, suscrita por el Dr. Jorge Mora Sandí, jefe Sección de Ginecología y la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Directora General, se refiere en el inciso d), lo siguiente:

**“(...) D. DEL RECURSO HUMANO ADSCRITO A LA JEFATURA DE NEONATOLOGÍA: De acuerdo con la información registrada en la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la Jefatura de Neonatología en la actualidad el Servicio se apoya en 4 médicos especialistas en Neonatología – de los cuales uno tiene un perfil restringido por salud ocupacional, por lo que no puede participar en la atención de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN)- y 3 médicos especialistas en Pediatría durante la jornada ordinaria y 2 médicos especialistas en Neonatología en jornada de horario no tradicional, (...).**

**XI. DEL CASO CONCRETO: Existe a nivel nacional inopia de personal médico sea neonatólogos o pediatras, la recomendación actual para unidades nivel IIIA especial según la Clasificación de la Comisión para la Organización de la Red Neonatal (COREN) (...)**". El resaltado es nuestro.

En el documento "Informe final" elaborado por el equipo de transición<sup>6</sup>, con fecha de agosto de 2022, en el apartado 1. Planificación Clínica, inciso b. Rol de guardias; se indica:

*"El rol de guardias inicia construcción con tres meses de anticipación con el fin de completar al 100% dicha programación; se debe de garantizar que se tengan especialistas en neonatología para cubrir la unidad de cuidado intensivo neonatal y en el caso extremo, se debe de cubrir con especialistas en pediatría entrenados en cuidado intensivo neonatal, este rol se cataloga con una complejidad alta para su programación, debido a que actualmente en el servicio se cuenta con solamente 4 neonatólogas incluyendo la jefatura para cubrir la Unidad de Cuidado Intensivo con tiempo extraordinario, más dos neonatólogos con jornada no tradicional que apoya los días martes, miércoles y tres sábados y un domingo al mes, importante destacar que para el 26 de agosto se acoge a la pensión una neonatóloga dejando descubierto los martes, un sábado y un domingo al mes.*

*Además, al contar con un déficit del recurso especializado en neonatología, este rol se debe de cubrir con personal de otros hospitales:*

- 1. Una neonatóloga del Hospital Calderón Guardia.*
- 2. Un pediatra del Hospital Nacional de Niños.*
- 3. Un pediatra de Hospital Nacional Psiquiátrico.*
- 4. Un médico de familia que trabaja en el área de neonatología del Hospital Calderón Guardia.*
- 5. Un pediatra del Hospital de San Ramón.*
- 6. Un médico general entrenado en neonatología del Hospital México.*

*El rol debe de cubrir una atención 24/7, es decir se requiere idealmente de 3 médicos especialistas en neonatología y en los casos en que no sea posible por falta de recurso humano, se debe de optar por una combinación de médicos especialistas en neonatología, pediatras y médicos generales entrenados. Se programan 90 espacios por mes en tiempo extraordinario de lunes a domingo para garantizar la continuidad del servicio".*

*La construcción del rol de guardias es trimestral considerando como prioridad la programación de neonatólogos en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal, de ser posible la atención de sala de partos, hospitalización estaría a cargo de un segundo neonatólogo y alojamiento conjunto por pediatras, médico familiar y médico general entrenado".*

El 8 de junio de 2022, esta Auditoría efectuó entrevista al Dr. Jorge Arturo Mora Sandí, jefe sección Ginecología-Obstetricia y Neonatología, y a la Dra. Mitzila Yaneth Reyes Castillo, jefe de Servicio Neonatología-Coordinadora del grupo de transición, con la finalidad de determinar la gestión de asignación de tiempo extraordinario (guardias médicas) en el servicio; señalando:

<sup>6</sup> Dr. Rodrigo Bartels Rodríguez, Ing. Dinorah Garro Herrera. Equipo de Transición Gestión Administrativa y la Dra. Mitzila Reyes Castillo. Coordinadora del Equipo.

*“Se manejan tres áreas: Neonatología, Emergencias de Gineco-obstetricia, Sala de Partos y Hospitalización, dentro de ellos el servicio de Neonatología, requiere Neonatólogos, Pediatras, Médicos de Familia y Médicos Generales, todos capacitados y entrenados con los cursos de reanimación Neonatal, cuidado del recién nacido en sala de partos y hospitalización.*

*Se da prioridad a los médicos del centro y que hubieran expresado su interés de hacer guardias.*

*Se ha tenido que recurrir a buscar recursos de otras unidades, ya que el recurso del propio centro médico es muy poco.*

*En el servicio de Neonatología, siempre debe de haber un neonatólogo, también se requiere de un segundo neonatólogo para sala de parto, si no un especialista entrenado en atención del recién nacido en sala de partos. También se requiere de un pediatra o médico general entrenado”.*

En esa misma entrevista, esta Auditoría consultó acerca de la especialidad a la cual se le asigna la mayor cantidad, más tiempo extraordinario (guardias médicas); indicando:

*“Neonatología es la especialidad que se le otorga más guardias médicas. El servicio siempre va a estar ocupado por un neonatólogo y pediatra”.*

Así mismo, con respecto a la existencia de alguna disposición por parte del superior jerárquico del centro médico que instruya sobre la distribución y asignación del tiempo extraordinario (guardias médicas); manifestaron que:

*“No se tiene, se utiliza la normativa vigente que aplica la institución. Indica el Dr. Mora Sandí, que la única situación señalada con respecto a las guardias médicas fue que el servicio de Neonatología siempre debe de estar cubierto por al menos un médico neonatólogo”.*

Sobre la distribución de las guardias médicas las **Normas regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, psicología y otros** (aprobado por Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el Artículo 15º de la sesión 7861, celebrada el 27 de mayo de 2004).

*“Artículo 81.—**De las guardias de permanencia.** (...) Las Jefaturas deberán programar el rol de guardias mensual siguiendo las mismas disposiciones que para las guardias de disponibilidad. (...)”.* El subrayado es nuestro.

Dado que las disposiciones de guardias son iguales a la disponibilidad, es menester cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Único de Disponibilidad Capítulo I. De la disponibilidad médica Artículo 5:

*“La disponibilidad deberá realizarse con médicos especialistas o subespecialistas, en la misma unidad en que realizan su trabajo ordinario. Solamente en caso de inopia, y mientras subsista ésta, podrá llamar a médicos de otros establecimientos de la Caja. En todo caso, la disponibilidad deberá ser distribuida equitativamente entre los médicos que ingresen al Sistema. Excepcionalmente el director médico, en casos de urgencia, que deberán ser debidamente acreditados, podrá contratar y llamar a médicos especialistas no empleados de la Caja”.* El subrayado es nuestro.

En este tema, en el Procedimiento para la asignación del Tiempo Extraordinario en la Caja Costarricense de Seguro Social, conforme lo instruido en las Circulares GG-0518-2019 y GG-1743-2019; se establece en el apartado, POR TANTO:

*“(…), respecto a la autorización de tiempo extraordinario en perfiles superiores y con el fin de garantizar la continuidad y calidad en los servicios que brinda la Institución en el I, II y III turno, fines de semana y feriados, se establece el siguiente procedimiento:*

## **2) De la asignación de tiempo extraordinario:**

*a. La realización de labores en tiempo extraordinario se asignará a los funcionarios que ostenten durante la jornada ordinaria el perfil del puesto que se requiere cubrir, (…), con el fin de garantizar la continuidad en los servicios y la satisfacción del interés público, para lo cual la jefatura respectiva, deberá garantizar que exista un equilibrio en la asignación de tiempo extraordinario. (…).”*

En **oficio GM-9623-2022**, del 15 de setiembre de 2022, suscrito por el Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico, realizó recordatorio a las autoridades institucionales sobre la obligatoriedad de cumplimiento del Reglamento Único de Disponibilidades Médicas Institucional:

**“Artículo 6º—De las responsabilidades del Director Médico.**

(…).

**3. Velar porque el jefe de Servicio, jefe de Sección o Departamento, según corresponda, cumplan a cabalidad con las responsabilidades contempladas en el artículo 7 de este Reglamento.**

**8. Velar por el cumplimiento fiel de este Reglamento”.** El resaltado es nuestro.

No obstante, lo anterior, esta Auditoría considera necesario exponer eventuales riesgos que pueden suscitarse en el otorgamiento de guardias médicas para ser consideradas por las autoridades del centro:

- Eventuales reclamos administrativos y/o judiciales ante el control y asignación de tiempo extraordinario en el servicio o falta de equidad, así como incumplimiento de horas máximas de trabajo establecidas en la normativa institucional y Código de Trabajo.
- Desgaste de los funcionarios y síndrome del “burn out” ante jornadas excesivas de labores ordinarias y extraordinarias.
- Exposición a situaciones irregulares o a sumas pagadas de más a funcionarios por debilidades en los mecanismos de control interno utilizados en roles, reportes y registros de asistencia y puntualidad

Por otra parte, este órgano de fiscalización y control tiene conocimiento que el perfil profesional de los profesionales en ciencias de la salud, en este caso neonatólogos y pediatras que poseen declaratoria de inopia<sup>7</sup>, lo que hace conveniente el análisis de los aspectos señalados en el presente documento, de manera que se fortalezca la disponibilidad de recurso humano para tiempo extraordinario, garantizar la equidad en la distribución y proteger el patrimonio institucional de la misma manera que la salud de los funcionarios ante las largas jornadas de trabajo que se puedan presentar.

<sup>7</sup> Resolución administrativa No. HSJD- DG-3574-2021 del 14 de octubre de 2021, suscrita por el Dr. Jorge Mora Sandí, jefe Sección de Ginecología y la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, directora genera



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se asesora a esa Administración Activa, para que los aspectos planteados se analicen a fin de fortalecer los mecanismos de control existentes para prevenir los riesgos asociados a la gestión del recurso humano referente a la asignación, confección de roles y distribución en tiempo extraordinario, clima organizacional y procesos de selección para los funcionarios de ese centro hospitalario.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

M.S.c. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/MASR/KASS/KVDR/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia ID-80098