



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

ASS-112-2016
14-09-2016

RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se realiza de conformidad con el Plan anual Operativo de 2015, definiendo como objetivo general: evaluar los aspectos relacionados con la ejecución contractual del acuerdo suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana.

Con la finalidad de valorar la ejecución del contrato vigente entre la Caja Costarricense de Seguro Social la Universidad Iberoamericana (proveedor de servicios), esta Auditoría procedió a comprobar el cumplimiento de aquellos ítems contractuales que establecían requerimientos específicos a cumplir por el proveedor de servicios, generando como resultado la identificación de aspectos por fortalecer por parte de la CCSS y de la UNIBE.

Considerando lo anterior, el presente estudio permitió evidenciar la necesidad de fortalecer el proceso de fiscalización contractual, implementado por la CCSS, además se detectó que los funcionarios de la UNIBE no disponen de acceso a capacitaciones de interés institucional.

Aunado a lo anterior se evidenciaron oportunidades de mejora en los registros consignados en las Fichas Familiares y Expedientes Digitales de Salud, por cuanto se observaron omisiones de datos y registros incompletos, entre otros aspectos. Además las pruebas realizadas permitieron constatar la existencia de inconformidades en distintas áreas de atención, así como el registro de llegadas tardías por parte del personal que brinda atención directa a los asegurados y aseguradas.

Con respecto a los indicadores de producción del proveedor de servicios, se determinó que la meta establecida para la atención de visitas domiciliarias no fue cumplida, asimismo, se evidenció la necesidad de fortalecer las estrategias de sustitución de aquellas citas que se pierden por diferentes motivos.

Finalmente, se demostraron aspectos relativos a la utilización de los sistemas de información institucionales y sobre la seguridad informática del proveedor de servicios.



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

ASS-112-2016
14-09-2016

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO REFERENTE A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO NÚMERO 2013-000001-00 SUSCRITO ENTRE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL (CCSS) Y LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA (UNIBE)

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención a las actividades contempladas en el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, en el apartado de Prestación de Servicios de Salud en el I nivel de atención 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los aspectos relacionados con la ejecución contractual del acuerdo suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las actividades realizadas por los diferentes órganos técnicos institucionales para garantizar el cumplimiento de contrato número 2013-00001-00.
- Identificar los mecanismos de seguridad implementados por la UNIBE para la protección de la información durante su utilización y/o traslado.
- Constatar la exactitud de la información ingresada en los Sistemas Informáticos Institucionales, por parte de los profesionales en salud contratados por la Universidad Iberoamericana.
- Determinar el cumplimiento de las actividades por parte de los Técnicos de Atención Primaria, de conformidad con la normativa institucional respectiva.



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

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los documentos aportados por la administración activa, correspondientes al período comprendido entre febrero 2015 y mayo del 2016. Cabe agregar que para el análisis de las labores efectuadas por los ATAP se consideró únicamente el Área de Salud de Montes de Oca.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Inspección física de las instalaciones de los establecimientos médicos administrados por la UNIBE.
- Análisis de la información suministrada por el Lic. Diego Solís Barrantes, Coordinador Administrativo de los EBAIS - UNIBE.
- Revisión de Expedientes digitales de Salud y fichas familiares.
- Revisión y análisis de la información suministrada por la Administración Activa.
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora del Equipo Fiscalización Servicios de Salud Compra por Terceros.
 - ✓ Licda. Ana Molina Madrigal, Jefe Subárea de Desarrollo Profesional
 - ✓ Lic. Luis Guillermo Cubillo Burgos, Jefe Subárea Control Activos y Suministros.
 - ✓ Máster. Ana María Castro Molina, Jefe Subárea Seguridad de Tecnologías de Información.
 - ✓ Máster. José Luis Agustín Mora, Jefe Departamento de Tecnologías de Información EBAIS – UNIBE.
 - ✓ Lic. Roger Campos Castro, Funcionario Departamento de Tecnologías de Información EBAIS – UNIBE.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información
- Contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana

ASPECTOS NORMATIVOS A 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 y 38 de la Ley N° 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...”.

ANTECEDENTES

El 18 de noviembre del 2013 se formaliza el contrato número 2013-000001-00 entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, asumiendo de esta manera el proveedor de servicios la administración de 36 EBAIS y 3 Áreas de Salud. (ÁREAS DE SALUD DE MONTES DE OCA, CURRIDABAT, SAN JUAN- SAN DIEGO Y CONCEPCIÓN DE LA UNIÓN DE CARTAGO)



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

La contratación representa, para la Caja Costarricense de Seguro Social una erogación anual de ₡4,904,635,550.00 (cuatro mil novecientos cuatro millones seiscientos treinta y cinco mil quinientos cincuenta colones con 00 céntimos) según el siguiente detalle:

Figura 2: Descripción del Objeto Contractual.

Línea	Código Institucional	Objeto Contractual	Monto Mensual	Monto Total Anual
1	0-06-10-1000	Servicios integrales de salud del primer nivel de atención para el Área de Salud de Montes de Oca.	₡133,011,754.17	₡1,596,141,050.00
2	0-06-10-1000	Servicios integrales de salud del primer nivel de atención para el Área de Salud de Curridabat.	₡149,458,641.67	₡1,793,503,700.00
3	0-06-10-1000	Servicios integrales de salud del primer nivel de atención para el Área de Salud de San Juan - San Diego - Concepción.	₡126,249,233.33	₡1,514,990,800.00
Monto Total Mensual y Anual			₡408,719,629.17	₡4,904,635,550.00

Fuente: Contrato número 2013-000001-00

Sobre la base de las consideraciones anteriores, esta Auditoría aplicó pruebas en aras de evaluar los aspectos relacionados con la ejecución del contrato número 2013-000001-00 firmado entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana.

Las pruebas aplicadas por esta Auditoría se orientaron a verificar el cumplimiento contractual tanto por parte de la UNIBE como de los titulares de la Institución, en los siguientes aspectos:

1. Disponibilidad de permisos de funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud.
2. Análisis de cumplimiento de metas de producción establecidas por mutuo acuerdo entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la UNIBE, considerando específicamente la revisión de:



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

- a. La producción alcanzada por el Área de Salud de Montes de Oca en el Servicio de Consulta Externa, considerando aprovechamiento de horas contratadas, ausentismo y sustitución de citas.
 - b. El cumplimiento de las Visitas Domiciliares efectivas realizada por los Asistentes de Atención Primaria, considerando la supervisión realizada sobre estos, la digitación de las Fichas Familiares en los sistemas institucionales y alcance de la meta, entre otros aspectos.
3. Análisis de los procesos de fiscalización implementados por la CCSS para constatar el cumplimiento contractual de la UNIBE, en este apartado se consideró lo siguiente:
- a. Participación de los entes técnicos institucionales sobre la supervisión del proceso de ejecución contractual.
 - b. Verificación de cumplimiento por parte de la UNIBE de aquellas cláusulas contractuales donde se solicitan aspectos específicos a ser atendidos por el contratista.
 - c. Constatar documentalmente el cumplimiento contractual por parte de la Caja Costarricense de Seguro Social.
 - d. Determinar la existencia de lineamientos o guías institucionales donde se especifique los alcances, límites y entes institucionales que deben participar del proceso de supervisión contractual desde sus ámbitos de competencia.
4. Análisis y revisión de la gestión realizada por el proveedor de servicios sobre los Sistemas Informáticos Institucionales a los cuales tienen acceso, considerando la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de la información administrada a través de las aplicaciones EDUS.



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

5. Revisión de los Expedientes Digitales en Salud, con el propósito de verificar el adecuado cumplimiento de los protocolos de atención elaborados, autorizados y aplicados por la Caja Costarricense de Seguro Social.

Los resultados obtenidos evidenciaron que en términos generales que el proveedor de servicios ha implementado mecanismos de control interno razonables, en los procesos indicados anteriormente, al amparo de lo establecido en los términos contractuales, no obstante lo anterior sometemos a consideración los siguientes hallazgos en los cuales deben emprenderse acciones para su atención.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS Y ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Se determinó que el contrato suscrito entre la Institución y la UNIBE, no define con precisión las instancias técnicas institucionales responsables de verificar el cumplimiento contractual, así como, la puntualización de las competencias y actividades de fiscalización a realizar por parte de esos órganos administrativos.

El contrato (2013-000001-00), no establece la totalidad de órganos institucionales que deben efectuar labores de supervisión; además, no especifica con claridad los aspectos, actividades y procesos sujetos a revisión, por parte de esas dependencias institucionales.

En el contrato suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 6.1 referente a la "Gestión y Administración del Contrato" lo siguiente:

"La supervisión, control, evaluación y fiscalización del cumplimiento de este contrato será realizado por las siguientes dependencias técnicas institucionales:

(...)

Administrador General del Contrato.

La Dirección de Red de Servicios de Salud en la persona de su Director y/o la instancia técnica que la CCSS defina previa comunicación al contratista, será la



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

encargada de la fiscalización del contrato y responsable de verificar el fiel cumplimiento de la contratación tanto cualitativa como cuantitativamente.

Otras instancias de evaluación y fiscalización.

Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur.

Dirección Institucional de Contralorías de Servicios.

La Junta de Salud.

Dirección de Coberturas Especiales.

Dirección Financiero Contable.

Así como cualquier otra instancia que la CCSS determine.

Cada una dentro de ámbito de competencia.”

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 10 “Responsabilidad por el sistema de control interno”, lo siguiente:

“Serán responsabilidad del jerarca y titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, definen en su punto 2.5.1 “Delegación de Funciones”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad...”

Lo descrito, se origina ante la ausencia de una definición puntual de las instancias técnicas a cargo de fiscalizar en su ámbito técnico de competencia, sus roles y responsabilidades en el proceso de verificación del servicio contratado, lo que muestra que las autoridades y unidades responsables del proceso de elaboración del cartel de contratación correspondiente, no han sido efectivas en garantizar la existencias de cláusulas que delimiten de manera efectiva, las actividades de fiscalización y sus responsables.

Si bien es cierto, se dispone de la “Estrategia Institucional para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos”, aprobada por Junta Directiva, mediante el artículo 6 de la sesión número 8190 del 4 de octubre del 2007, y la Administración Activa ha destinado esfuerzos para definir las competencias de los órganos institucionales, mediante la elaboración del documento



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

“Marco General para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos del Primer Nivel de Atención”, el cual a febrero de 2016 no había sido aprobado u oficializado; se observa que no establece de manera puntual las actividades de fiscalización y supervisión, que deben ejecutar las diferentes dependencias técnicas institucionales, para garantizar un control eficiente del cumplimiento contractual.

En ese sentido, en el proceso de fiscalización realizado actualmente por las diferentes instancias técnicas institucionales, sobre la ejecución del contrato número 2013-000001-00, debe ser fortalecido en cuanto a su direccionamiento o definición de responsabilidades, aspecto que limita la eficacia del proceso de revisión y verificación del cumplimiento contractual.

Lo descrito ha ocasionado que instancias, como la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, Dirección de Mantenimiento Institucional, Dirección de Equipamiento Institucional y Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones, entre otras dependencias, las cuales con su aporte especializado podrían fortalecer el proceso de fiscalización, no estén involucradas en el mismo, afectando la detección de eventuales aspectos que afecten la prestación de los servicios asistenciales contratados.

Por lo tanto, la falta de claridad en la definición de competencias y actividades de fiscalización sobre el contrato existente, entre la Universidad Iberoamericana y la Caja Costarricense de Seguro Social, genera que la fiscalización del mismo sea entrópica afectando la eficiencia y eficacia de la administración para solicitar de forma oportuna la aplicación de eventuales correcciones o multas, según corresponda.

Lo anterior podría afectar la calidad de los servicios ofrecidos a la población adscrita a los EBAIS – UNIBE, por cuanto la fiscalización se constituye en un mecanismo que permite garantizar la mejora continua de la atención brindada a los usuarios, asimismo, que estas se realicen en alineamiento con la normativa institucional, sean integrales y oportunas.

2. SOBRE EL ACCESO POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD A LAS CAPACITACIONES IMPARTIDAS POR EL CENTRO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO E INFORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL (CENDEISS) Y DEMÁS DEPENDENCIAS INSTITUCIONALES.

Se determinó que los funcionarios contratados por la Universidad Iberoamericana, para laborar en los establecimientos médicos administrados por esa corporación, no pueden acceder a los cursos de capacitación impartidos por el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en



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

Salud y Seguridad Social (CENDEISS) u otro ente institucional, por cuanto, se carece de regulación normativa para definir los costos de las capacitaciones impartidas por éstos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 2.4 “Idoneidad del personal”, lo siguiente:

“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y de la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”

El contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 65.27.2 referente a la “Capacitación” establece lo siguiente:

“En caso de capacitaciones impartidas por el CENDEISS los costos de la deberán ser asumidos por el contratista. Lo anterior con base en el oficio DJ.6011-04/DJ-01654-2010/DJ-02821-2012 (...) y el artículo Sexto de la (bis) 1291-04 celebrada por el Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, el 09 de noviembre del 2004 y/o la normativa vigente.

En las capacitaciones que impartan otras instancias institucionales, catalogadas como no obligatorias, los costos de las mismas deberán ser asumidos por el contratista.

Cuando se identifiquen capacitaciones de orden obligatorias impartidas por las diferentes instancias institucionales, la administración y el contratista consensuarán la forma y el monto del pago parte del contratista.”

Lo descrito se genera debido a que el Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social está siendo reformado por los funcionarios del CENDEISS, situación que priva a las demás unidades técnicas de un procedimiento para la estimación de costos de capacitaciones impartidas por éstas.



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

Llama la atención de esta Auditoría lo evidenciado en el presente hallazgo, por cuanto, los proveedores de servicios de salud requieren de actualizaciones en materia de aplicación de protocolos de atención, administración de suministros y gestión de medicamentos, entre otros temas de interés institucional.

Cabe mencionar que la limitante al acceso a ese tipo de actualización de los profesionales impacta en la calidad de los servicios brindados a la población adscrita a las Áreas de Salud de Montes de Oca, Curridabat y San Juan – San Diego – Concepción, por cuanto los profesionales en salud podrían desconocer sobre la aplicación de nuevos protocolos de atención generando un eventual detrimento en la salud de los asegurados.

Desde la perspectiva administrativa los funcionarios contratados por la UNIBE podrían desconocer la forma de gestionar y controlar los suministros que son otorgados al proveedor para su respectiva custodia, pero que no dejan de ser parte del patrimonio institucional, lo cual expone a la Caja Costarricense de Seguro Social a posibles afectaciones en su imagen y económicas.

Además, resulta oportuno señalar que la situación expuesta podría generar un incumplimiento al acuerdo existente entre la CCSS y la UNIBE, afectando la ejecución del contrato y limitando la posición de la Institución ante posibles procesos de índole legal.

3. SOBRE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA POR LOS ASISTENTES DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL ÁREA DE SALUD DE MONTES DE OCA, EN LAS FICHAS FAMILIARES.

Se determinó que los Asistentes de Atención Primaria en Salud deben mejorar el registro de datos relativos a las visitas domiciliarias efectivas, lo anterior se constató mediante la revisión de 80 Fichas Familiares elaboradas por los ATAPS del Área de Salud de Montes de Oca.

Dichas inconsistencias de registro se indican a continuación:

- En 18 fichas familiares no se registró la información relativa a las fuentes de contaminación.
- En 4 fichas familiares no se anexaron los datos de la vivienda.



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

- En 2 fichas familiares no se consignó la información relativa al esquema de vacunas.
- En 1 Ficha Familiar no se especificó las características de la vivienda.
- Según oficio UNIBE-EB-ASMOCA-ENF-0078.16 el total de fichas familiares revisadas no han sido ingresadas el sistema SIFF.

Cabe agregar, que el total de fichas familiares revisadas está distribuido en los EBAIS de Lourdes 3, Lourdes 4, Cedros 9, Vargas Araya 6, San Pedro 1 y San Pedro 2, asimismo que estas corresponden a las visitas domiciliarias realizadas durante mayo de 2016.

El Manual Técnico para la Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención, establece lo siguiente con respecto a la calidad de la Ficha Familiar:

“Para establecer el estándar de calidad se utilizará el instrumento de evaluación cualitativa de los registros en la ficha familiar (Formulario 14), mediante una ponderación que considera con calidad una ficha con el 90% de las variables satisfactorias. La evaluación contemplará legibilidad, cantidad de información, actualidad, llenado de formularios.”

Lo identificado en torno a la calidad del registro de información en las Fichas Familiares por parte de los ATAPS, se debe a la falta de cuidado del personal destacado en esas labores, así como, a la de mecanismos de control que permitan garantizar la adecuada formulación de las Fichas Familiares.

En ese sentido, lo identificado genera una afectación a la calidad de los registros consignados en las Fichas Familiares, y podría provocar que se establezcan las estrategias de visita domiciliar, a partir de información inconsistente lo cual podría exponer la salud de la población adscrita al establecimiento de salud.

4. SOBRE LOS DIAGNÓSTICOS CONSIGNADOS EN EL EXPEDIENTE DE SALUD DE LOS USUARIOS.

Desde el año 2015, la Caja Costarricense de Seguro Social puso a disponibilidad de la población asegurada la aplicación móvil EDUS, misma que permite a los asegurados realizar la consulta de su expediente médico. Adicionalmente, los establecimientos administrados por la UNIBE



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

disponen de acceso a los sistemas informáticos que conforman el EDUS; por lo tanto, la población adscrita a los centros asistenciales tiene acceso a la información consignada en los expedientes médicos.

Al respecto, se determinó que no existe certeza de que el personal médico del Área de Salud, informe a los asegurados sobre los diagnósticos consignados en el expediente médico, y las razones por las cuales se registra, lo que implica una oportunidad de mejora en la calidad de la atención brindada al usuario.

Esta Auditoría tuvo conocimiento de la queja interpuesta el 7 de octubre del 2015, sobre la atención brindada en el EBAIS de San Rafael de Montes de Oca, la misma es planteada ante el desconocimiento de la fundamentación (por parte del médico tratante) para consignar como diagnóstico “Observación por sospecha de tumor maligno” en el expediente de salud, cuando el paciente asistió a cita por control médico. Cabe aclarar que la asegurada conoció de ese diagnóstico mediante la consulta de su expediente clínico a través de la aplicación móvil EDUS.

Aunado a lo anterior, mediante revisión de 95 expedientes médicos, efectuada por este órgano fiscalizador se identificaron 2 casos donde los profesionales médicos registran en la historia clínica como causa de consulta: “varicela” y “dolor de oídos”; sin embargo, se consigna como uno de los diagnósticos: “Sospecha de Tumor Maligno”.

Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en su Capítulo I “Normas Generales”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales.”

El Dr. Aarón Hernández Cervantes, Coordinador Médico del Programa EBAIS – UNIBE manifestó:

“Realmente desconocíamos la existencia de esa aplicación para teléfonos y que los asegurados tienen acceso a toda la información ingresada en el expediente digital, cabe agregar que esto preocupa por cuanto las descripciones de los diagnósticos corresponden a las establecidas en el CIE-10 y las mismas no son amigables o de fácil interpretación para los pacientes, lo que puede comprometer la salud de los mismos.”



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

Así mismo, el Dr. Hernández Cervantes externó que a la fecha de elaboración de la presente evaluación no podría dar certeza que los médicos tratantes informen a los pacientes sobre las razones por las cuales se consignan los diagnósticos en el expediente de salud, además mencionó que:

“(...) los médicos que laboran para la UNIBE también desconocen de la aplicación móvil del EDUS, en ese sentido voy a gestionar una reunión con carácter prioritario para informar de esta situación y girar las instrucciones necesarias para garantizar que los profesionales en salud expliquen a los pacientes por qué se ingresan este tipo de diagnósticos.”

El desconocimiento de la aplicación supra mencionada, genera que los profesionales médicos que laboran para la UNIBE, eventualmente omitan informar a los usuarios sobre los diagnósticos consignados en los expedientes de salud y las razones por las cuales se registra el mismo.

Adicionalmente, considerando la disponibilidad de la aplicación “EDUS” para dispositivos móviles, y ante la eventual omisión (por parte de los profesionales en salud) de informar a los usuarios sobre los diagnósticos consignados en los expedientes de salud, se podría generar una afectación a los usuarios que observan dichos diagnósticos y no entienden la razón del mismo, generando preocupación y un eventual deterioro en su estado emocional, con las consecuentes implicaciones que esto conllevaría.

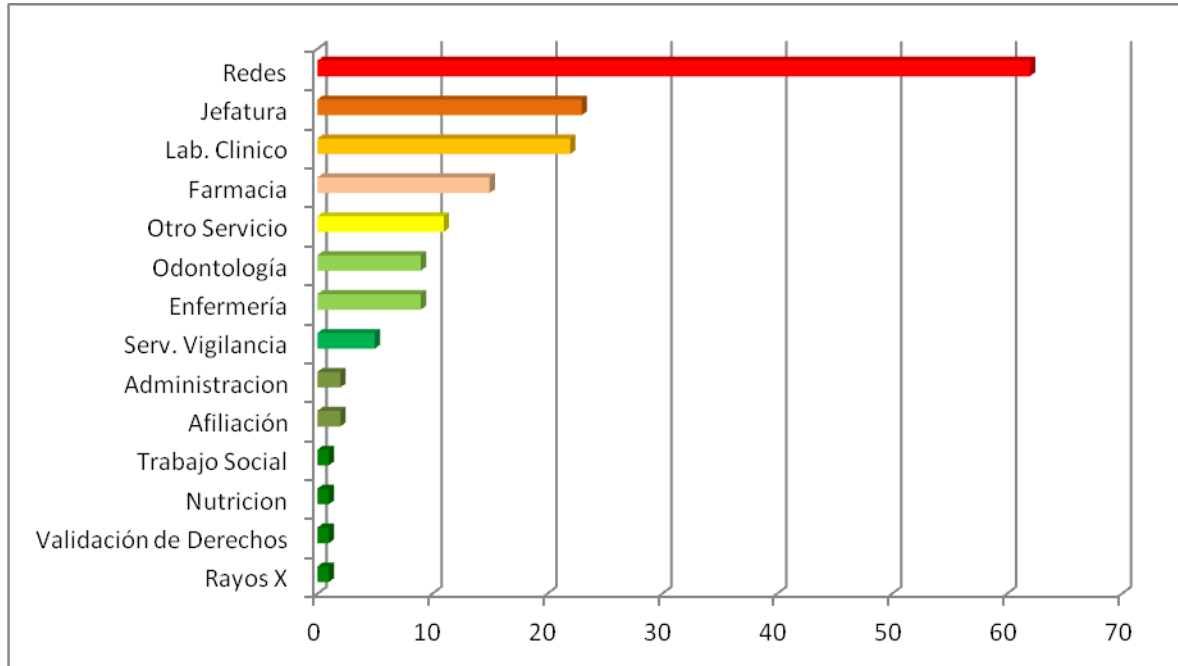
5. DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LOS ASEGURADOS ADSCRITOS A LAS ÁREAS DE SALUD Y EBAIS ADMINISTRADOS POR LA UNIBE

Durante el periodo 2014 – 2015 se registraron 164 (ciento sesenta y cuatro) inconformidades, de las cuales 62 reclamos (38% del total de inconformidades) están asociados al Servicio de REDES, 23 (14%) corresponden a la gestión realizada por las jefaturas y 22 (13%) están relacionadas con el servicio brindado en Laboratorio Clínico, según se muestra a continuación:

Grafico 1: Cantidad de Inconformidades registradas por departamento en los establecimientos administrados por la UNIBE durante el 2014 – 2015.



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



Fuente: Elaboración propia con base en los datos facilitados por la Administración.

Si bien es cierto, la Universidad Iberoamericana ha realizado gestiones en aras de disminuir la cantidad de reclamos por parte de los usuarios, preocupa a esta Auditoría que el Servicio de REDES continúa representando el mayor número de inconformidades, precedido de las jefaturas de los establecimientos de salud.

Sobre este particular las Normas de Control Interno para el Sector Público, refieren:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales (...)”

El contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 6.1 referente a la “Gestión y Administración del Contrato” establece lo siguiente:



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

“La supervisión, control, evaluación y fiscalización del cumplimiento de este contrato será realizado por las siguientes dependencias técnicas institucionales:

(...)

Administrador General del Contrato.

La Dirección de Red de Servicios de Salud en la persona de su Director y/o la instancia técnica que la CCSS defina previa comunicación al contratista, será la encargada de la fiscalización del contrato y responsable de verificar el fiel cumplimiento de la contratación tanto cualitativa como cuantitativamente.

Otras instancias de evaluación y fiscalización

- Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur.
- Dirección Institucional de Contralorías de Servicios.
- La Junta de Salud.
- Dirección de Coberturas Especiales.
- Dirección Financiero Contable.
- Así como cualquier otra instancia que la CCSS determine.

Cada una dentro de ámbito de competencia.”

Lo evidenciado en el presente hallazgo podría ser una consecuencia de la calidad de la atención ofrecida a los asegurados y aseguradas, en los establecimientos de salud administrados por la UNIBE, así como, un eventual desconocimiento de los diferentes procedimientos definidos a nivel institucional para los distintos procesos de validación de derechos y facturación a no asegurados con capacidad de pago, entre otros.

En ese sentido, la limitante existente para que el personal de los proveedores de servicios de salud por terceros para acceder a capacitaciones impartidas por las diferentes instancias institucionales (aspecto abordado en el hallazgo 2 del presente informe), podrían generar un detrimento en la aplicación de los procedimientos definidos a nivel institucional y en la calidad del servicio ofrecido a los asegurados.

En el gráfico 1 se observa que el servicio de REDES es el departamento que presenta la mayor cantidad de inconformidades de los usuarios, lo que implica que las estrategias implementadas



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

por el proveedor de servicios para la disminución de las mismas han sido insuficientes, con el consecuente impacto en la atención ofrecida a los usuarios de los servicios de salud.

Por otro lado, lo descrito en el presente hallazgo podría ocasionar una resistencia de asistir a los EBAIS (administrados por la UNIBE) por parte de la población adscrita a esos establecimientos de salud, generando que al momento de presentarse una patología, que no sea considerada como urgencia o emergencia, los usuarios prefieran asistir al segundo o tercer nivel atención provocando una saturación de los mismos y un detrimento en la calidad de los servicios otorgados por los centros médicos.

6. OTROS ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

Se determinaron oportunidades de mejora en los mecanismos de control interno implementados sobre los procesos de Atención de Visitas Domiciliares y en la Sustitución de Citas de la Consulta Externa, mismas se que mencionan a continuación:

1. ANÁLISIS DE LA PRODUCCIÓN, RENDIMIENTOS Y COBERTURAS EN VISITA DOMICILIAR

La Gerencia Médica, por medio de un análisis realizado a los indicadores del programa de visita domiciliar del 2015, por parte de la Coordinación Nacional de Enfermería, en todas las Áreas de Salud de la Institución, así como en particular a los resultados obtenidos en este indicador por parte del Área de Salud de Montes de Oca¹, concluyó dentro de otros aspectos lo siguiente:

- La cobertura de visita domiciliar a nivel nacional es de un 53%.
- La Región con mayor número de visitas no efectivas en la Región de Servicios de Salud Central Sur, región a la que está adscrita el Área de Salud de Montes de Oca.
- El promedio nacional de visitas diarias realizadas es de 15 por ATAP, de las cuales 6 son visitas efectivas, 4 corresponden a visitas de seguimiento y 5 a visitas no efectivas.
- Es importante revisar periódicamente el tiempo que el ATAP dedica a otras actividades, para valorar aumentar el tiempo en visitas.
- Es relevante por medio de las actividades de supervisión, monitorear el avance del programa de visita domiciliar, así como el seguimiento de las estrategias planteadas.
- La Coordinación Nacional de Enfermería, no recomienda la modificación de la meta de visita domiciliar a un número menor de 100%, debido a que la institución tiene como meta llegar al 100% de la población a través de la visita domiciliar, sin embargo, situaciones relacionadas con condiciones demográficas, epidemiológicas, es posible que

¹ Oficio GM-DDSS.MDD-11882-2016 DEL 12 de mayo del 2016 y Oficio ARSD-ENF-0116-2016 del 03 de junio del 2016.



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

se pueda justificar no haber logrado la meta, siempre y cuando se demuestre un eficiente seguimiento al programa y un aprovechamiento óptimo de los recursos.

En este sentido, el Área de Salud de Montes de Oca, con base en el último censo del INEC, para el 2015 el centro médico dispuso de 17.600 casas de habitación, para lo cual se programó realizar 12.682 visitas domiciliarias efectivas de 1ª vez (72 % de las viviendas habitadas) lográndose efectuar 8.587 visitas.

Con fundamento en el análisis anterior, se tiene que para este mismo período, se registraron 11.985 casas cerradas, correspondiente a un 68% del total de viviendas habitadas, además, se realizaron un total de 32.694 visitas domiciliarias de las cuales 8.587 fueron visitas efectivas.

En análisis de los rendimientos promedio anual de la visita domiciliar efectiva que realizan todos los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud (ATAPS) durante el 2015, en este indicador se alcanzó promedios por debajo de los mínimos establecidos² entre 6 y 8 visitas efectivas, lo anterior, con base en la revisión de los rendimientos para cada uno de los ATAPS, determinándose que:

- ✓ Los ATAPS de los EBAIS de San Ramón 12(5.1), San Pedro 1(5.58), Vargas Araya 6 (5.93) y Vargas Araya 5 (5.97), presentaron el menor promedio anual en cuanto a visitas domiciliarias efectivas por día.
- ✓ Se observaron EBAIS que durante un mes completo, no contabilizaron visitas domiciliarias efectivas, como San Pedro 1, de enero hasta abril.
- ✓ Se presentaron períodos en que no se realizaron visitas durante el mes completo, como en mayo, julio y noviembre, mismas condiciones se presentaron en los EBAIS de Lourdes 3, Lourdes 4, Vargas Araya 6, San Ramón 12, entre otros.
- ✓ El ATAPS que obtuvo el rendimiento promedio mayor fue el del EBAIS de Sabanilla 8, con un 7.97, el cual se aproxima a límite superior de visitas domiciliarias efectivas mínimas establecido en la normativa para el 2015.

Estas condiciones, así como la distribución de las coberturas por sector, se muestran en el siguiente cuadro:

² Parámetros modificados para el 2015, según oficios ARSDT-ENF-0080-15/ GMD-2288-15 / GA-22331-15.



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

Cuadro
Cobertura de ATAP
Área de Montes de Oca
2015

EBAIS	Tipo de Área	Población	Viviendas	Visitas Efectivas	Rendimiento	Coberturas
San Pedro 1	Urbana	5577	1938	377	5.58	19%
San Pedro 2	Urbana	5239	1891	829	6.61	44%
Lourdes 3	Urbana	5010	1706	596	6.4	35%
Lourdes 4	Urbana	5008	1628	685	6.48	42%
Vargas Araya 5	Urbana	4555	1602	578	5.97	36%
Vargas Araya 6	Urbana	5405	1079	752	5.93	70%
Mercedes 7	Urbana	5128	1600	709	6.69	44%
Sabanilla 8	Urbana	5539	1192	837	7.97	70%
Cedros 9	Urbana	5035	1441	617	7.04	43%
San Rafael 10	Urbana	5113	1495	1278	7.2	85%
San Rafael 11	Urbana	5188	1210	889	6.28	73%
San Ramón 12	Semi Urbana	4558	1476	440	5.01	30%
Total		61355	18258	8587	6.23	47%

Fuente: Balances ASMO-2015

Del cuadro anterior se destaca la cobertura presentada en los sectores de San Pedro 1 y San Ramón 12, sectores que fueron lo más afectados principalmente por faltantes de personal para sustitución por renuncias repetidas e incapacidades en dichos sectores.

Con respecto a los rendimientos, se observan que los sectores de San Pedro1, Vargas Araya5, Vargas Araya6 y San Ramón 12, fueron los que presentaron indicadores por debajo del parámetro mínimo promedio de visitas de 6 por día establecido para el 2015.



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

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención, sobre los indicadores de resultado en el punto 7.2.10.1.1, señala:

“El dato del volumen de producción por tipo visita, orienta a la toma de decisiones sobre la utilidad del tiempo del ATAP, cuyo balance siempre deberá reflejar un mayor peso en las actividades relacionadas con la visita efectiva, una producción que oriente a lo contrario llamaría al análisis específico de las clasificaciones de las visitas de seguimiento y visitas no efectivas, para argumentar eventuales bajas de coberturas de visita domiciliar por la situación epidemiológica, o para un reorganización de la estrategia de visitas, hacia una que garantice una optimización del recurso, dirigida hacia su actividad sustantiva la cual es la visita domiciliar efectiva”.

Aunado a lo anterior, ese mismo marco normativo señala en el punto 7.2.10.1.3:

*“El rendimiento del ATAP seguirá siendo medido con la unidad de la visita domiciliar, pero no sólo la efectiva, sino todo el volumen de visitas que realiza. El análisis de los promedios, será un indicador más para comparar los promedio por cada tipo de visita, de manera que puedan observarse fenómenos como el de que, aunque el ATAP tenga un promedio considerable de visitas por día, su promedio de visitas efectivas sea bajo, **de esta forma no se debe penalizar el rendimiento del funcionario si no el rendimiento de la estrategia, la planificación del trabajo y el ineficiente uso de los recursos**”.* **La negrita y subrayado no pertenece al texto original.**

En este sentido, y para futuras valoraciones, es importante considerar lo indicado por la Dra. María Artavia Mora, Enfermera Supervisora de Atención Primaria en la Dirección Regional de Servicios de Salud, Central Sur, indicó³ que la meta del 100% establecida en el indicador de visitas domiciliarias en el Área de Salud de Montes de Oca, es imposible de cumplir, puesto que existen factores externos que limitan su atención, como por ejemplo las casas que se encuentran cerradas, afectando los rendimientos individuales.

En este mismo orden de ideas, Dra. Patricia Vargas Leitón, en ese momento Jefe de Enfermería del Área de Salud de Montes de Oca, agregó que esta condición se refleja una baja cobertura a nivel de Visitas Domiciliares la cual se debe a múltiples factores, entre ellos y el más importante es la cantidad de casas cerradas, la cual representa más del 50% del total de casas del Área y el tiempo que no se ha realizado visitas debido a faltante de personal.

³ Narrativa escrita del 05 de febrero del 2016.



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

Por otra parte el promedio de rendimiento diario en visita domiciliar en la mayoría de sectores mantiene una relación con la efectividad que se ha identificado en el sector. Sin embargo en otros la ausencia de personal sin sustitución o el ingreso de personal nuevo, ha incidido en la disminución de la producción diaria en Visitas.

Es este sentido, se considera importante que las instancias técnicas de la institución, encargadas del planteamiento y establecimiento de las coberturas de las visitas domiciliarias, proceso en que participan la Dirección de Red de Servicios de Salud, Dirección Regional de Servicios de Salud, Central Sur y la Coordinación Nacional de Enfermería, respectivamente, consideren en la definición de esta meta las situaciones descritas en los párrafos anteriores, como las condiciones demográficas, capacidad instalada y otros aspectos que se consideren necesario analizar.

6.1 DE LA SUSTITUCIÓN DE PACIENTES AUSENTES

Se determinó la necesidad de fortalecer las acciones relacionadas con la sustitución de pacientes ausentes, con el propósito de aumentar el aprovechamiento de las horas programadas en la Consulta Externa, así como aumentar la cantidad de pacientes atendidos.

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 3.2 Ausente (cita perdida), lo siguiente:

“Persona con cita en consulta externa, que transcurrida la hora límite indicada en el comprobante de cita, no se haya presentado para su atención. Su ausencia, es condición suficiente para que el persona de REDES proceda a sustituirla por otra u otras personas, según sea el caso”.

Referente a las citas sustituidas en el apartado 3.4 menciona:

“Es la cita que se otorga a 1 o 2 personas en espera, el mismo día de la atención de la consulta externa programada, para ocupar la cita asignada a una persona con anterioridad y que transcurridos 15 minutos, no se presentó.

Según lo anterior, para otorgar una cita sustituida debe existir una cita perdida. En ningún caso, las citas sustituidas reportadas pueden ser mayores al número de citas perdidas, pues en tal caso éstas constituirán “citas de recargo”.



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

Sobre este respecto, en reunión efectuada el 15 de junio del 2016 con el Dr. Aarón Hernández Cervantes, Coordinador Médico del Programa EBAIS – UNIBE, y el Lic. Diego Solís Barrantes, Coordinador Administrativo del Programa EBAIS – UNIBE, manifestaron con respecto a las sustituciones de citas, lo siguiente:

“En aquellas citas que se reportan como perdidas, se da por cuanto, no se tiene la demanda en los establecimientos de salud, razón por la cual no se puede realizar la sustitución de las mismas.”

Además, en cuanto a la implementación de estrategias para disminuir el ausentismo o acrecentar el porcentaje de sustitución, señalaron lo siguiente:

“En primera instancia se lleva un control diario de ausentismo, además se dispone de un sistema de call center para llamar a los pacientes a realizar el recordatorio de las citas, además, se dispone de una lista con la cual se contactan a las personas que están en listas de espera para una cita médica.

Además, se tienen programas específicos para los pacientes crónicos, mismos que son contactados para recordarles las fechas de su próxima cita y confirmar la asistencia de los pacientes.”

Si bien es cierto, el proveedor de servicios ha establecido estrategias tendientes a la disminución del ausentismo, las mismas han sido insuficientes para garantizar la asistencia de los asegurados a los establecimientos de salud.

Lo descrito en el presente hallazgo eventualmente genera la subutilización del recurso humano contratado para brindar atención médica a los asegurados, lo anterior por cuanto ante la eventual ausencia de pacientes para realizar sustituciones, no se garantiza que los profesionales en salud, utilicen ese tiempo en el desarrollo de las labores contratadas por la Institución.

Si bien es cierto, el personal que brinda consulta en los establecimientos de salud administrados por la UNIBE, no pertenece a la CCSS, lo descrito en el presente hallazgo podría generar que la institución cancele dineros por tiempos contratados a la UNIBE para la atención directa y efectiva de pacientes, sin que el mismo se esté aprovechando en dicha actividad.

Aunado a lo anterior, una inadecuada gestión de sustituciones podría eventualmente limitar al acceso de una atención médica oportuna por parte de los asegurados, aspecto que podría



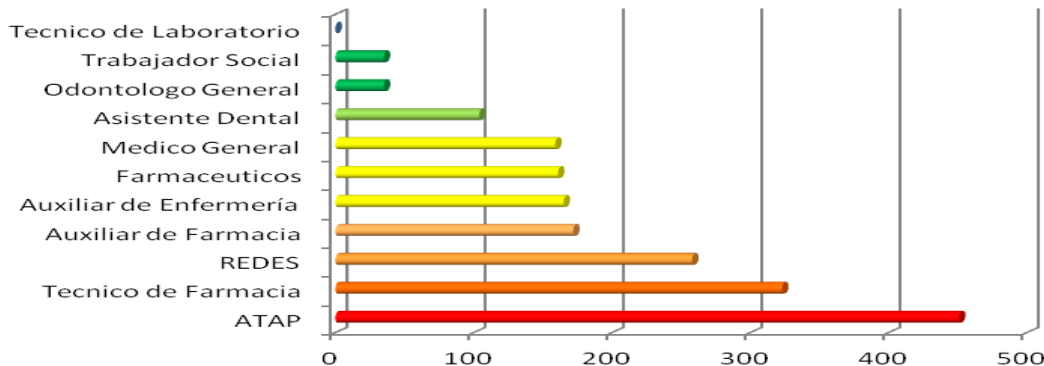
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

comprometer la calidad de vida de los usuarios de los servicios asistenciales.

6.2 RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS.

Esta Auditoría detectó que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se registraron 71 llegadas tardías, por parte del personal responsable de la atención directa al usuario.

Grafico 2: Cantidad de Tardías registradas por grupo ocupacional en los EBAIS – UNIBE durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 2015.



Fuente: Elaboración propia con base en la información facilitada por los EBAIS – UNIBE.

No obstante los mecanismos implementados por la Administración de la UNIBE para evitar la existencia de llegadas tardías (71), los grupos ocupacionales responsables de la atención directa a usuarios continúen ingresando de forma posterior a la hora de inicio de la jornada laboral.

El contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 5.24 “Horarios de Atención” lo siguiente:

“El contratista se compromete a cumplir con los horarios de atención en las sedes de Área y sedes de EBAIS, para la atención integral en salud en un primer nivel de atención a la población adscrita en cada Área de Salud Contratada, lo que incluye entre otros: los servicios médicos, enfermería, trabajo social, nutrición, psicología, odontológicos, laboratorio clínico, farmacia, así como los



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

servicios auxiliares subcontratados según corresponda. El horario deberá encontrarse conforme al cartel...”

En ese sentido, el cartel “Contratación para la provisión de servicios de salud en las Áreas de Salud Montes de Oca – Curridabat – San Juan, San Diego y Concepción de la Unión de Cartago”, define:

“El contratista se compromete a cumplir con los horarios de atención en las Sedes de ÁREA y las Sedes de EBAIS, para la atención integral en salud en un primer nivel de atención a la población adscrita en cada Área de Salud contratada, lo que incluye entre otros, los servicios médicos, enfermería, trabajo social, nutrición, psicología, odontológicos, laboratorio clínico, farmacia, así como los servicios auxiliares subcontratados según corresponda. El horario será el siguiente:

4.24.1. SEDES DE ÁREA, SEDES DE EBAIS Y SERVICIOS DE APOYO:

Lunes a Jueves: 7 a.m. a 4 p.m.

Viernes: 7 a.m. a 3 p.m.

Para cumplir con el horario establecido, el contratista debe asegurar que la prestación de los servicios no se vea disminuida o afectada de forma alguna por ausencias, incapacidades, vacaciones, permisos y otros siendo obligación del contratista establecer las medidas necesarias para la sustitución del personal, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, las cuales serán debidamente analizadas por el Administrador del Contrato de acuerdo al informe que rinda el contratista. Cuando se presenten situaciones -imprevisibles será necesario que el contratista comunique oportunamente dicha situación al administrador del contrato para que éste tome las medidas pertinentes.”

Además las Normas de control interno para los sujetos privados que custodien o administren, por cualquier título, fondos públicos establecen:

“3. Control interno

El control interno aplicable a la custodia o administración de fondos públicos por



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

parte de sujetos privados, comprende fundamentalmente los procedimientos, las políticas u otros mecanismos para la delimitación de responsabilidades, separación de funciones y su asignación al personal idóneo, así como para la protección de activos, y el registro, verificación, comprobación y comunicación de la gestión respectiva.”

Si bien, la Administración del programa EBAIS – UNIBE ha implementado mecanismos de control para el cumplimiento de horarios del personal, estos han sido insuficientes, según evidencian los reportes correspondientes.

Lo descrito impacta en la atención médica de los usuarios, por cuanto los tiempos registrados como tardía oscilan entre los 11 y 20 minutos en el caso de los médicos generales, lo cual provoca que al menos un paciente no fuese atendido según la agenda.

En el caso particular de los Asistentes de Atención Primaria, el incumplimiento de horarios podría impactar la realización de sus tareas, como lo son las visitas domiciliarias o bien la digitación de las fichas en el Sistema de Ficha Familiar (SIFF).

Igual afectación al servicio, en lo que a cada departamento corresponde, se generaría con el retraso en el ingreso del personal de Farmacia, REDES y otros, siendo responsabilidad del proveedor de servicios garantizar la prestación en los horarios de atención establecidos, con la totalidad del recurso contratado.

7. SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS QUE CONFORMAN EL EXPEDIENTE DIGITAL UNICO EN SALUD (EDUS) POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRADAS POR LA UNIBE.

Según lo establecido en el anexo 9 del contrato vigente entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, el proveedor de servicios deberá utilizar las aplicaciones institucionales para el registro de la información generada producto de la operativa normal.

En virtud de lo anterior, los establecimientos administrados por la UNIBE disponen de acceso a los siguientes programas computacionales:

- Sistema Identificación Agendas y Citas (SIAC).
- Sistema Integrado de Expediente de Salud (SIES).



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

- Sistema de Ficha Familiar (SIFF).
- Sistema Integrado de Farmacia (SIFA)

En ese sentido, como resultado de la revisión efectuada por esta Auditoría de determinaron debilidades en el registro de información, específicamente en los sistemas SIES y SIFF, según se describe a continuación:

7.1. SOBRE LA EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA INTEGRADO DE EXPEDIENTE EN SALUD (SIES)

Se determinó que los profesionales en salud omiten consignar en el expediente electrónico toda la información relativa a las atenciones brindadas a los usuarios de los servicios de salud, lo anterior se detectó mediante la revisión de 95 expedientes clínicos, donde se constató en 2 casos que los médicos solicitaron la elaboración de pruebas de laboratorio, pero no consignaron cuales exámenes se debían realizar.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 5.6 “Calidad de la Información”, lo siguiente:

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

Confiabilidad:

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

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.

Utilidad:



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

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

La falta de cuidado por parte del personal médico que labora en la UNIBE, quienes omiten digitar toda la información en el SIES, así como, la ausencia de un procedimiento que permita verificar la calidad y exactitud de los datos consignados en el Sistema Integrado de Expediente Digital en Salud, son las causas por las cuales se consigna información incompleta o errónea en el programa informático.

El SIES es un sistema institucional en el cual se almacena la información referente a las atenciones ofrecidas a los asegurados, y es utilizado para registrar el historial clínico de las personas, lo cual ha generado un cambio en el paradigma de acceso a los datos por parte de los usuarios, pues a raíz de la implementación de estas soluciones informáticas, se genera una mayor accesibilidad y disponibilidad de la información (según categorización de criticidad de los datos).

Un ejemplo de ello es la aplicación EDUS para dispositivos móviles, misma que está a disposición de la población costarricense y que está integrada a las bases de datos del Sistema Integrado de Expediente en Salud, lo cual quiere decir que los asegurados pueden acceder a su historial clínico desde cualquier dispositivo, según lo requieran.

En ese sentido, la ausencia de una política de calidad y registro de información digital, orientada a garantizar la veracidad de la misma en el SIES podría generar que los datos registrados en los sistemas de almacenamiento, disten de la realidad o sean contrarios al motivo por el cual consultó el asegurado, situación que ante una eventual revisión del historial clínico el paciente podría afectarse de manera bio-psico-social.

7.2. RESPECTO A LA DIGITALIZACIÓN DE LAS FICHAS FAMILIARES POR PARTE DE LOS ATAPS DEL ÁREA DE SALUD DE MONTES DE OCA.



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

Esta auditoría detectó que la Universidad Iberoamericana está realizando la inclusión de fichas familiares creadas por la Universidad de Costa Rica (anterior proveedor de servicios contratados por la CCSS), y que desde el momento en que entró en vigencia el contrato entre la UNIBE y la CCSS se han ingresado aproximadamente el 6% del total de los datos, quedando pendiente poco más de 17 mil Fichas Familiares por digitar, adicionalmente, según comenta la coordinadora de ATAP para el Área de Salud de Montes de Oca, esta labor se realiza a solicitud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En ese sentido, se determinó que no se han definido estrategias para la inclusión eficaz de las 17 mil fichas familiares que están pendientes por digitar, lo anterior por parte de la CCSS y del proveedor de servicios.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece en su apartado 1.1. "Sistema de Control Interno", lo siguiente:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales (...)"

Sobre este respecto el Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención, establece lo siguiente con respecto al Registro de la Visita Domiciliar:

"7.2.7.1 Llenado completo de la Ficha Familiar física en el hogar, en casos excepcionales discutidos con la jefatura, se llenará al volver al establecimiento. Si ya está disponible en su área de salud, ingresará la Ficha al Sistema Integrado de Ficha Familiar SIFF.

(...)

7.2.7.7 Registro en el Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF) (...)"

Sobre este respecto, en reunión efectuada con los representantes de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur y esta Auditoría, se manifestó lo siguiente:

"(...) una de las principales limitaciones en el proceso de digitación de las fichas familiares es la necesidad de equipos de cómputo, puesto que a nivel de contrato se solicitó una cantidad mínima de equipo que al momento de entrar en función no es suficiente.



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

Por otro lado, se tiene conocimiento que la UNIBE ha solicitado el aval para que esa información sea ingresada al Sistema de Ficha Familiar (SIFF) por digitadores supervisados por un ATAP, no obstante, por parte de esta Dirección no se considera viable dicha situación puesto que la confidencialidad de la información podría verse afectada.

Cabe señalar, que las fichas familiares contienen datos sensible, los cuales no son de acceso público razón que genera nuestro desacuerdo en que una persona que no sea un ATAP digite la misma, adicionalmente entre los datos a ingresar existen tecnicismos que únicamente los Técnicos en Atención Primaria conocen, lo cual podría comprometer la calidad de la información ingresada (...)"

Adicionalmente, en reunión efectuada el 7 de junio del 2016 con la Dra. Cindy Fernández Espinoza, Supervisora de Enfermería en el Área de Salud de Montes de Oca, señaló lo siguiente:

"(...) se ha intentado impulsar el ingreso de esos registros en el sistema informático mediante estrategias como la definición de roles para la digitación, además, por parte de las jefaturas administrativas de la UNIBE se solicitó autorización para que esa digitación sea realizada por secretarias bajo la supervisión de ATAPs, no obstante, esa petición fue rechazada por la CCSS.

Cabe agregar que el tiempo de digitación puede oscilar entre 5 minutos (si es una ficha con un solo miembro) hasta 40 minutos o más (en aquellos casos donde el núcleo familiar está conformado por 5 o más familiares), lo cual en promedio permite que un ATAP ingrese un máximo de 4 fichas familiares por día, según el rol establecido (...)"

Si bien es cierto, la UNIBE está realizando esfuerzos para ingresar los datos correspondientes de esas Fichas Familiares, es oportuno mencionar que los recursos han sido insuficientes para efectuar la carga de datos de una forma ágil y oportuna.

Además, la falta de involucramiento de las autoridades de la CCSS en el proceso de digitación de las Fichas Familiares, así como la ausencia de un marco normativo que establezca quien debe supervisar y verificar este proceso son las principales causas por la cual se presenta lo evidenciado en el presente hallazgo.

Lo evidenciado en el presente hallazgo genera un detrimento en la calidad de la información disponible para la toma de decisiones, tanto por parte del contratista como de la CCSS; además, provoca que eventualmente el perfil epidemiológico de la población adscrita al Área de Salud de



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

Montes de Oca, sea conformado a partir de datos inexactos, afectando la implementación de estrategias de prevención y promoción de la salud.

Lo descrito, ha generado que a la fecha de elaboración del presente estudio, el Área de Salud de Montes de Oca únicamente disponga de 5 UGM digitadas en su totalidad, provocando que la exactitud y actualización de la información ingresada en el SIFF se vean afectadas, impactando en toma de decisiones respecto a la programación de visitas domiciliarias.

7.3-RESPECTO A LA SEGURIDAD INFORMÁTICA IMPLEMENTADA POR LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PARA LA SALVAGUARDA DE LA INFORMACIÓN DIGITAL GESTIONADA A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTITUCIONALES

a. Sobre los mecanismos de seguridad física de los servidores y equipos telemáticos implementados en las Áreas de Salud administradas por UNIBE.

Esta Auditoría determinó debilidades en la seguridad física de los componentes informáticos y telemáticos disponibles en los establecimientos administrados por la Universidad Iberoamericana, mismos que se mencionan a continuación:

- i. Los funcionarios del Departamento de Informática no han recibido capacitación, por parte de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la CCSS, sobre las diferentes políticas institucionales en seguridad informática.
- ii. Los funcionarios contratados por la Universidad Iberoamericana reciben una inducción en materia de seguridad informática, no obstante, posterior a dicha capacitación éstos no reciben cursos de actualización en temas relativos a seguridad, confidencialidad, riesgos asociados a la utilización de las TIC, así como, al manejo de la información.
- iii. El Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la UNIBE carece de mecanismos de control interno que permitan garantizar razonablemente el cumplimiento de las políticas de seguridad informática implementadas por esa empresa.
- iv. Se observó que los servidores y cableado estructurado instalados en el Área de Salud de Montes de Oca, Bodegas de Farmacia y Farmacia de Curridabat carecen de:



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

- 1) Aclimatación, puesto que los lugares donde están instalados esos equipos no se dispone de un aire acondicionado.
- 2) Se evidenció la ausencia de mecanismos de seguridad física en las instalaciones de la Farmacia de Curridabat y las Bodegas de Farmacia, puesto que esos equipos se encuentran ubicados en el área de trabajo de los colaboradores de farmacia.

Se identificó la existencia de cableado estructurado sin su respectiva canaleta, así como, equipos de telecomunicaciones que carecen de mecanismos de protección física como gabinetes aéreos y racks, asimismo, esos dispositivos de telecomunicaciones carecen de aclimatación.

El contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 3.7 referente a la “Sistemas de Información” establece lo siguiente:

“El contratista deberá apegarse a las Disposiciones en Materia de Tecnologías de la Información dispuestas en el Anexo N° 9 del cartel, en lo que respecta a Sistemas de Información, telecomunicaciones, Soporte Técnico, Seguridad Informática, Calidad y Continuidad de la Gestión, condiciones de confidencialidad, protección de datos y derechos, participación del personal Institucional, incumplimiento de condiciones técnicas y las referentes a la implementación de los sistemas institucionales en centros de salud administrados por proveedores externos”

Lo evidenciado en el presente hallazgo es una consecuencia de la falta de claridad en la definición de las instancias técnicas institucionales que deben de verificar el cumplimiento contractual (aspecto evidenciado en el hallazgo 1), aspectos técnicos que no son supervisados de manera suficiente y eficaz.

Los aspectos señalados en el presente hallazgo, podrían comprometer la continuidad de los servicios ofrecidos por los diferentes establecimientos administrados por la



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

Universidad Iberoamericana, lo anterior por cuanto ante la ausencia de mecanismos de seguridad física los diferentes componentes informáticos y telemáticos quedan expuestos a terceros, quienes eventualmente podrían ocasionar un daño material a los mismos.

Lo anterior, podría afectar las atenciones brindadas a los asegurados, ya que los centros asistenciales disponen del Expediente Electrónico Único en Salud implementado, y en caso de presentarse un daño en los componentes tecnológicos los médicos quedarían imposibilitados a realizar las consultas electrónicas de los expedientes de cada asegurado incrementando los tiempos de atención y de espera.

b. Sobre la seguridad informática de la Caja Costarricense de Seguro Social, con respecto a los permisos y perfiles de usuario gestionados por los funcionarios de la UNIBE.

Se detectó una debilidad en el esquema de seguridad informática institucional, lo anterior por cuanto se constató que cinco funcionarios de la UNIBE disponen de los permisos necesarios para la creación, modificación y supresión de usuarios dentro del Directorio Activo Institucional.

Las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, establecen lo siguiente:

“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados.
Para dicho propósito debe:

(...)

- a. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones.

(...)



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

- b. Implementar el uso y control de medios de autenticación (identificación de usuario, contraseñas y otros medios) que permitan identificar y responsabilizar a quienes utilizan los recursos de TI. Ello debe acompañarse de un procedimiento que contemple la requisición, aprobación, establecimiento, suspensión y desactivación de tales medios de autenticación, así como para su revisión y actualización periódica y atención de usos irregulares.

(...)

- c. **Manejar de manera restringida y controlada la información sobre la seguridad de las TI.** El resaltado no corresponde al original.

El contrato número 2013-000001-00, suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, establece en su apartado 3.7 referente a la “Sistemas de Información” establece lo siguiente:

“El contratista deberá apegarse a las Disposiciones en Materia de Tecnologías de la Información dispuestas en el Anexo N° 9 del cartel, en lo que respecta a Sistemas de Información, telecomunicaciones, Soporte Técnico, Seguridad Informática, Calidad y Continuidad de la Gestión, condiciones de confidencialidad, protección de datos y derechos, participación del personal Institucional, incumplimiento de condiciones técnicas y las referentes a la implementación de los sistemas institucionales en centros de salud administrados por proveedores externos”

La ausencia de soporte los días sábados y el tiempo utilizado por los funcionarios institucionales para la resolución de una incidencia sobre la gestión de usuarios a nivel del Directorio Activo, son las principales razones por las cuales cinco funcionarios del departamento de Tecnologías de Información de la UNIBE, disponen de los permisos para la creación, modificación y supresión de usuarios en las Unidades Organizativas del proveedor externo.

El esquema de seguridad informática institucional, se ha diseñado con el propósito de proteger la información ante accesos y/o modificaciones no autorizadas, por lo anterior la Caja Costarricense de Seguro Social a través de la Dirección de Tecnologías de



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

Información y Comunicaciones generó una compra bajo acepciones calificadas con el propósito de fortalecer el esquema de seguridad institucional por medio del Directorio Activo.

Llama la atención de esta Auditoría, que la Administración Activa decida otorgar el control sobre la creación, modificación y supresión de usuarios a terceros, lo anterior por cuanto según la normativa nacional aplicable la institución debe “Manejar de manera restringida y controlada la información sobre la seguridad de las TI”.

En ese sentido, lo descrito en el presente hallazgo debilita la seguridad informática, por cuanto, se ha entregado el acceso a la creación, modificación y supresión de usuarios a terceros generando un portillo para una eventual sustracción, manipulación o modificación de información sensible y confidencial.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la evaluación evidencian la necesidad de fortalecer las acciones en cuanto a la ejecución contractual del acuerdo vigente entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana, en aspectos relacionados con la fiscalización, actualización de los profesionales en salud, visita domiciliar, sustitución de pacientes ausentes, utilización de los sistemas informativos institucionales, calidad de la información consignada en los diferentes instrumentos institucionales y en la atención ofrecida a los usuarios.

Si bien es cierto, el contrato vigente entre la CCSS y la UNIBE constituye un marco regulatorio de las acciones a realizar por parte del contratista y el proveedor de servicios, no se establece en forma clara las competencias y ámbito de acción de los diferentes órganos institucionales que están relacionados con la ejecución contractual, situación que eventualmente compromete la calidad de los servicios ofrecidos a la población adscrita en las áreas administradas por la Universidad Iberoamericana.

Lo anterior, afecta el proceso de fiscalización contractual al no disponerse de mecanismos para brindar un adecuado seguimiento a los diferentes ítems considerados en el acuerdo, provocando que los profesionales en salud se vean limitados en el proceso de actualización y/o capacitación en diferentes procesos médicos y administrativos, necesarios para brindar una atención eficiente y eficaz a la población.



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

Así mismo, en cuanto al tema de las inconformidades interpuestas, tiempos de llegadas tardías, la calidad de la información consignada en las herramientas institucionales y los mecanismos de seguridad tecnológica, podría derivarse ante la falta de un proceso robusto de fiscalización.

Aunado a lo anterior, se evidenció que el personal contratado para laborar en los establecimientos administrados por la UNIBE, específicamente los Asistentes de Atención Primaria en Salud, realizaron 32.694 visitas, de las cuales el 26% fueron efectivas, aspecto que debe ser considerado como un indicador para fortalecer las estrategias implementadas por el proveedor de servicios de salud, para lograr un mejor otorgamiento de servicios.

Así mismo, se demostró que para el año 2015 el porcentaje de cumplimiento de visitas domiciliarias efectivas correspondía al 47% de cobertura poblacional en el Área de Salud de Montes de Oca, siendo insuficiente para cumplir con la meta pactada para ese periodo, además, se constataron debilidades en la información consignada en las Fichas Familiares, aspecto que debe ser subsanado ante la relevancia de la información que se consigna en los documentos.

Por otro lado, se evidenció que las estrategias implementadas por el proveedor de servicios han sido deficientes para disminuir el ausentismo, así como, las acciones desplegadas para la gestión oportuna y eficiente de las sustituciones.

Si bien es cierto, actualmente existe un compromiso entre la Caja Costarricense de Seguro Social y la Universidad Iberoamericana para atender determinada población, la Institución debe garantizar razonablemente que los servicios ofrecidos son eficientes y de calidad, lo anterior sin olvidar que en el primer nivel atención se abordan patologías de baja complejidad; asimismo, los EBAIS y Áreas de Salud que lo conforman representan en la mayoría de los casos el primer contacto de los asegurados para con el sistema de salud, por lo tanto las valoraciones médicas y el despacho de medicamentos, entre otras tareas deben ser eficientes, fortaleciendo la prevención de la enfermedad y la promoción de estilos de vida saludables.

En cuanto a las pruebas indicadas en el apartado de antecedente del informe, y que no se abordan en el apartado de Hallazgos, se debe a que los resultados de las mismas evidencian que los mecanismos de control implementados por la UNIBE y la CCSS son razonables.



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

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICO O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

1. Efectuar con la participación de la Dirección de Red de Servicios de Salud y del CENDEISSS, un análisis para determinar las actividades o procesos en los cuales se requiere incorporar y actualizar al personal de las empresas proveedoras de servicios de salud en el primer nivel de atención y se defina de ser factible, un mecanismo que permita el acceso de ese personal a las capacitaciones que se determine necesarias con el fin de garantizar que la prestación de servicios se brinde acorde con los parámetros Institucionales.

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

2. En coordinación con la Gerencia Logística, efectuar una revisión y modificación del documento “Marco General para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos del Primer Nivel de Atención, de tal manera que se defina las instancias técnicas institucionales que deben participar en el proceso de verificación contractual por parte de la CCSS, así como, los mecanismos de coordinación a utilizar por dichos entes y el administrador del contrato. Asimismo, se valore incluir las actividades de fiscalización del cumplimiento contractual, lo anterior en aras de disponer de un documento en el cual se plasmen claramente las competencias, responsabilidades, plazos, actividades de fiscalización contractual y mecanismos de rendición de cuentas.

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

AL DR. JORGE ARTURO FONSECA RENALUD, DIRECTOR RED DE SERVICIOS DE SALUD, O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

3. Solicitar a la Administración de los EBAIS – UNIBE, realizar un diagnóstico para determinar las razones por las cuales el Servicio de Redes presenta la mayor cantidad de inconformidades por parte de los usuarios, de tal manera que el proveedor remita a esa Dirección Regional un plan de mejora. Así mismo, que la Administración de los EBAIS – UNIBE, elaboren un plan de acción para garantizar el cumplimiento del ítem 5.24 “Horario de Atención” del contrato existente.



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

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe, para efectos de cumplimiento se considerará la implementación del plan de mejora.

4. Instruir al proveedor de servicios de salud, con el fin de que se ejecuten las acciones correspondientes por parte de la UNIBE, para que los profesionales médicos que brindan atención del primer nivel, informen a los asegurados, sobre los diagnósticos que se consignan en el expediente de salud, y la razón del registro correspondiente en el sistema.

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

5. Solicitar a la UNIBE efectuar las acciones necesarias para subsanar las debilidades evidenciadas en el hallazgo número 7 del presente informe, con el propósito de fortalecer la seguridad de la información administrada por el proveedor de servicios.

Así mismo, esa Dirección de Red, en coordinación con el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, deberá verificar y documentar las tareas efectuadas por el proveedor de servicios para mitigar los riesgos evidenciados por esta Auditoría.

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

6. Considerando que el proveedor de servicios dispone de acceso al Expediente Digital Único en Salud, específicamente al Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF), Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES) y Sistema Identificación, Agendas y Citas (SIAC), que esa Dirección de Red coordine con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones como ente técnico para realizar las actividades de fiscalización y mecanismos de rendición de cuentas.

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

7. Solicitar al proveedor de servicios, la elaboración e implementación de un plan de acción, en el cual se definan las acciones, plazos y responsables, con el fin de subsanar los aspectos evidenciados en el hallazgo 7 del presente informe, en cuanto a la necesidad de robustecer los mecanismos de seguridad física de los equipos tecnológicos.

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



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

8. Con la participación del Coordinador Médico de la UNIBE, Director Médico del Área de Salud de Montes de Oca, Supervisión Regional de Enfermería de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, y el apoyo de la Coordinación Nacional de Enfermería, se realice un análisis y revisión de la razonabilidad y pertinencia de las metas establecidas en el Plan Presupuesto del Área de Salud de Montes de Oca, relacionadas con las coberturas de las visitas domiciliarias, considerando aspectos como el histórico de coberturas, características demográficas, indicadores nacionales de coberturas, perfil epidemiológico, programación de actividades y rendimientos de los ATAPS, y otros que se consideren; con el objetivo de determinar si las metas vigentes se ajustan a las condiciones reales de la población, y de esta forma lograr un impacto positivo en la salud y accesibilidad .

Paralelo al análisis solicitado, esa Dirección de Red, deberá valorar la posibilidad de aplicar el marco sancionatorio (multa) ante el incumplimiento de esta meta y de ser procedente recuperar los estipendios cancelados por los servicios que eventualmente no se otorgaron.

Plazo: 4 meses a partir de recibido el presente informe.

9. Solicite al Área de Salud de Montes de Oca establecer los mecanismos de control interno que permitan garantizar la adecuada formulación de las Fichas Familiares, lo anterior con el propósito de disponer de información de calidad sobre las visitas domiciliarias efectivas realizadas por los ATAPS.

Así mismo, en coordinación con la Coordinación Médica y Administrativa del Programa EBAIS-UNIBE se analice la posibilidad de implementar dicho mecanismo de control en los otros establecimientos de salud administrados por el proveedor de servicios.

Cabe agregar que esa Dirección deberá documentar las acciones efectuadas para brindar cumplimiento a la presente recomendación.

Plazo: 1 meses a partir de recibido el presente informe.

10. En coordinación con la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y el Área de Salud de Montes de Oca administrada por la UNIBE, realizar un análisis sobre la



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

pertinencia de continuar registrando en el SIFF las Fichas Familiares creadas en su momento por la UCR, asimismo, considerando los resultados obtenidos del análisis solicitado, esas instancias deberán considerar extender las estrategias que se generen a las demás Áreas de Salud administradas por el proveedor de servicios, según corresponda.

Si producto del análisis se determina la necesidad de continuar con el proceso de digitalización mencionado, se deberán establecer las estrategias necesarias para garantizar el registro eficiente y oportuno de las Fichas Familiares que no han sido digitalizados.

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

11. Solicitar al proveedor de servicios realizar y documentar un análisis del impacto real que han generado las estrategias impulsadas para disminuir el ausentismo e incrementar el porcentaje de sustitución, lo anterior con el propósito de fortalecer las acciones tendientes a garantizar una adecuada gestión de las sustituciones.

En caso de identificar oportunidades de mejora, esa Dirección de Red deberá solicitar la implementación de un plan de mejora, con el propósito de fortalecer las estrategias adoptadas actualmente por el contratista.

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

A LA MASTER MAYRA ULATE RODRIGUEZ, JEFE DEL ÁREA DE SEGURIDAD Y CALIDAD INFORMÁTICA, O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

12. Considerando los señalado en el hallazgo número 7 del presente informe, se analice la posibilidad de eliminar los privilegios de creación, modificación y supresión de usuarios a los funcionarios de la UNIBE, lo anterior con el propósito de fortalecer la seguridad informática de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En caso de suprimir dichos privilegios a los usuarios de la UNIBE, se deberá crear, documentar e implementar un mecanismo en el cual se establezcan responsables, así como, tiempos máximos y mínimos de atención de incidencias, entre otros aspectos que la administración estime pertinentes, labor que deberá ser desarrollada en coordinación con el Área de Soporte técnico, el Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional



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

de Servicios de Salud Central Sur, y la Dirección de Red de los servicios de salud quien, como administrador del contrato, será la unidad responsable de verificar el cumplimiento de dicho mecanismo.

Caso contrario, se deberá justificar las razones por las cuales se ha decidido mantener los perfiles de acceso a los cinco funcionarios que pueden crear, modificar y suprimir usuarios desde el Directorio Activo Institucional.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibido del presente documento.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 08 de setiembre 2016 en las oficinas del Área de Seguridad y Calidad Informática, con la Máster Mayra Ulate Rodríguez, jefe del Área de Seguridad y Calidad Informática; y el 9 de setiembre 2016 con la Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora del Equipo FISCT y el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de Gerencia Médica. Los comentarios de la Administración Activa constan en el acta respectiva y fueron considerados en el informe final.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD SUB-ÁREA FISCALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Ing. Josué Guillermo Zúñiga Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

MASR/JGZH/wnq