



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

ASS-51-2018  
5-06-2018

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2018 del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

Los resultados del estudio efectuado respecto a la Implementación y Funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios de Salud Mental (EISAM), han permitido evidenciar que se presentan debilidades de control interno en cuanto a la implementación, organización, supervisión, evaluación, control y seguimiento.

Por cuanto se determinó que la distribución de los Equipos Interdisciplinarios de Atención de Salud Mental se llevó a cabo sin previo estudio técnico, basado en datos epidemiológicos en salud mental, entre otros, así como la disposición de las condiciones de infraestructura, tecnología, otros recursos necesarios; situación que ha generado, que a la fecha de la presente evaluación algunos centros no dispongan de las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de salud, tal es el caso del Área de Salud de Coronado y el hospital San Vicente de Paúl, Heredia.

Asimismo, se evidenció que no existen herramientas estandarizadas para la evaluación, control y seguimiento de las actividades sustantivas de esos equipos, así como la clara definición de estructura organizativa y funcional y niveles de jerarquía, lo cual limita la posibilidad de valorar los avances, áreas sujetas a mejora, así como la los beneficios reales del funcionamiento de esos equipos.

En virtud de lo anterior, se considera necesario fortalecer las líneas de comunicación, y tomar acciones concretas por parte de las Direcciones de Desarrollo y Red de Servicios de Salud, instancias que han sido delegadas por parte de la Gerencia Médica para liderar el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de prestación de servicios de salud; coordinar y realizar las acciones correspondientes, para que un estudio técnico fundamente la necesidad de los 10 Equipos más que deben someter a aprobación de Junta Directiva y los centros médicos donde deben ser ubicados.

Asimismo, se emita una la clara definición de la dependencia jerárquica de los funcionarios de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, además que elaboren e implementen los instrumentos para la supervisión, evaluación, control y seguimiento de la prestación de los servicios de salud de esos equipos, de tal manera que se garantice el logro de los objetivos y metas establecidas.

Y por último la Dirección de Red de Servicios de Salud, realice un diagnóstico general de las condiciones de infraestructura, de equipo, de tecnología y de horarios de atención, que presentan los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, de tal manera que al amparo de la normativa vigente se proceda con las acciones correspondientes para dotar de las condiciones necesarias para que cumplan con las actividades y funciones que les han sido asignadas.



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

ASS-51-2018

5-06-2018

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS DE SALUD MENTAL (EISAM). DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y DE RED DE SERVICIOS DE SALUD, GERENCIA MÉDICA.

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área de Servicios de Salud, en el apartado de actividades especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la implementación de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental (EISAM).

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar si la asignación de los Equipos Interdisciplinarios de Salud Mental (EISAM) se fundamentó en un estudio técnico por parte de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.
2. Comprobar que los centros médicos donde se encuentran funcionando EISAM, disponen de los recursos suficientes para la adecuada prestación de los servicios de salud.
3. Verificar la existencia de instrumentos de supervisión, evaluación, control y seguimiento de las actividades realizadas por los EISAM.

#### ALCANCE

El estudio comprende la evaluación del establecimiento de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, equipos que incluyen la atención ambulatoria de personas con adicciones y problemas de salud mental y violencia, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

## METODOLOGÍA

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

- Visita e inspección ocular Área de Salud Coronado.
- Visita e inspección ocular Hospital San Vicente de Paul
- Entrevista:
  - Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental, Área de Salud Coronado.
  - Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental, Hospital San Vicente de Paul.
  - Dr. Héctor Araya Zamora, Coordinador del Programa de Salud Mental (EISAM, violencia, adicciones y salud mental).
  - Dr. Rodolfo David Martínez Jiménez, Enlace de Red del Área de Gestión de Red de Servicios de Salud.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N°8292.
- Ley General de la Administración Pública, N°6227.
- Ley General de Salud, No.5395.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”
- Política Nacional en Salud Mental 2012-2021.
- El Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado por Junta Directiva en el artículo 19 de la sesión N° 7571, celebrada el 16 de agosto del 2001.
- Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas
- Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915.

## ASPECTOS NORMATIVOS QUE 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 8292, en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que puedan generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero que:



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

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 (...)”.*

## ASPECTOS GENERALES

La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. Está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención de trastornos mentales y el tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por dichos trastornos.

A nivel nacional, el concepto de salud mental se define como: <sup>1</sup>“un proceso de bienestar y desempeño personal y colectivo caracterizado por la autorrealización, la autoestima, la autonomía, la capacidad para responder a las demandas de la vida en diversos contextos: familiares, comunitarios, académicos, laborales y disfrutar de la vida en armonía con el ambiente”.

Tal como lo expone el Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, de conformidad con lo establecido por el Ministerio de Salud en la Política Nacional en Salud Mental 2012-2021, en el 2014 se presenta el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, este último se convierte en el documento que determina los pilares estratégicos, prioridades, objetivos, programas y proyectos indispensables para el Gobierno de ese período, estableciendo diversas metas relacionadas a la atención de la salud mental, personas consumidoras de sustancias psicoactivas y víctimas de violencia, incluyendo la meta de la creación de equipos interdisciplinarios para la atención de esa población.

Para el cumplimiento de dicha meta, la Caja Costarricense de Seguro Social como instancia del aparato estatal, a través de la Gerencia Médica y su dependencia la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, propuso la creación, implementación y funcionamiento los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental (EISAM), como estrategia de atención de las personas con trastornos mentales y del comportamiento, con consumo de sustancias psicoactivas y/o inmersas en situaciones de violencia en la Red de Servicios de Salud institucional, ya que debemos ser garantes de los derechos humanos de las personas usuarias, sino también, cumplir con el compromiso de promover los derechos de seguridad, protección, confidencialidad, calidad y calidez, el trato respetuoso, la diversidad sexual, entre otros.

---

<sup>1</sup> Definición de Salud Mental para Costa Rica, de acuerdo con la Comisión Nacional de Salud Mental 2012.



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

La atención en salud brindada por los EISAM debe contar con el enfoque de atención centrada a las personas, considerando las poblaciones a las que pertenecen y los espacios geográficos donde viven, ya

que es en este contexto donde se expresan y puede facilitarse el abordaje de las personas. Por lo anterior, es fundamental la asignación de espacios-población (o área de atracción) definidos a los EISAM, para la identificación de las características particulares de la población objetivo de los Equipos, lo cual es clave este enfoque, facilitando la continuidad de la atención, condición fundamental para una atención integrada e integral.

Según el documento técnico denominado: Informe de Gestión EISAM-2017, suscrito por la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, se ha ejecutado la apertura de 10 EISAM, hospital San Vicente de Paúl, hospital Max Terán Quepos, hospital Ciudad Neilly, hospital Tony Facio de Limón, hospital San Carlos, hospital La Anexión (Nicoya), Área de Salud Coronado, Área de Salud de Siquirres, Área de Salud Puntarenas y Área de Salud Desamparados. Y que para el cumplimiento de la meta 1.6.1.2 al 2018, se debe aprobar el funcionamiento de 10 Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, sumado una cantidad de 20 en su totalidad.

## HALLAZGOS

### 1. DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS DE SALUD MENTAL.

Se determinó que la distribución de los Equipos Interdisciplinarios de Atención de Salud Mental se llevó a cabo sin previo estudio técnico, que considerara datos epidemiológicos en trastornos mentales, salud mental, disposición de infraestructura, tecnología; entre otros recursos importantes para la adecuada y oportuna de prestación de Servicios de Salud, lo cual podría representar una inadecuada utilización de los recursos institucionales, además de rozar con las disposiciones normativas generales de Control Interno.

Lo anterior por cuanto se solicitó información a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Instancia encargada de la iniciación y definiciones técnicas para el funcionamiento de los EISAM, así como a la Dirección de Red de Servicios de Salud, responsable de la operatividad del mismo; lo anterior se realizó mediante reuniones realizadas con los responsables de cada una de las instancias mencionadas, de lo cual se suministró únicamente actas de reuniones realizadas entre Directores Médicos de algunos de los centros de salud y de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud, en las cuales se consultó respecto a la disposición de infraestructura física, mobiliario, tecnología entre otros y de esa manera se definió la instalación de los EISAM que se encuentran funcionando a la fecha.

La Ley General de Control Interno, establece en el artículo 13, Ambiente de Control, en cuanto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

*"...c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*

*d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable..."*

Las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el punto 1.2 Objetivos del SCI, establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, el siguiente:

*"Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales".*

Ese mismo cuerpo normativo en la norma 4.5.2, referente a la Gestión de proyectos, indica lo siguiente:

*"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, (...). Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:*

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.*
- c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.*
- d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.*
- e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros".*

Aunado a lo anterior, tanto la Dirección de Desarrollo como la de Red de Servicios de Salud, remitieron a esta Auditoría, mediante correo electrónico, documentación referente al funcionamiento de los EISAM, informes de consultas realizadas por los equipos, producción por cada centro médico, entre otros, de lo



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

cual se determinó que no existen documentos presentados y aprobados por Junta Directiva y la Gerencia Médica, mediante el cual se justificara los lugares identificados para el funcionamiento de los EISAM.

Ante este panorama, se evidencia la necesidad de mejorar la coordinación y comunicación entre la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (Instancia Técnica) y la Dirección de Red de Servicios de Salud (Instancia Operativa), para una adecuada toma de decisiones respecto a la conveniencia y pertinencia de

realizar una valoración técnica que defendiera la creación y ubicación de los Equipos EISAM.

No disponer de fundamentos técnicos que justifiquen la escogencia de los centros de salud del segundo nivel, podría generar eventualmente limitaciones en la escogencia de los mismos y por ende que se destinen recursos económicos, humanos, infraestructura y equipamiento en lugares de los cuales no se tiene comprobada la necesidad de la prestación de los servicios en Salud Mental, adicciones y violencia, consecuentemente podrían existir zonas del país que se encuentren en riesgo de no disponer esos servicios de salud.

## **2. CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

Se evidenció que algunos centros médicos donde se encuentran ubicados Equipos Interdisciplinarios de Salud Mental no disponen de la infraestructura física que garantice la seguridad y comodidad para el desarrollo adecuado de la prestación de los servicios de salud, situación que se encuentra al margen de lo establecido en el Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915.

Lo anterior se comprobó principalmente con el Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental ubicado en el Hospital San Vicente de Paúl, Heredia y del Área de Salud de Coronado, siendo este último el caso menos preocupante por cuanto disponen de tres consultorios, sin embargo, se manifiesta por parte del Equipo de ese centro médico, que cuando la Dirección Médica decide ocupar los consultorios para atender otros casos calificados de mayor importancia, los profesionales de EISAM, deben ser trasladados a otros lugares sin las condiciones adecuadas para la atención de sus pacientes.

Preocupa las condiciones laborales en las que se encuentra el Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental del hospital San Vicente de Paúl, ya que los funcionarios no disponen de consultorios permanentes para brindar las consultas asignadas, situación que obliga a la funcionaria de Registros médicos principalmente o los profesionales del equipo, tener que coordinar todos los días con los médicos o profesionales del hospital el préstamo temporal de consultorios para brindar las consultas, generando que los pacientes citados, deben desplazarse a diferentes lugares del hospital para buscar al profesional que les corresponde.



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

El día 28 de febrero del 2018, se realizó visita al sitio en el hospital antes mencionado, para verificar las condiciones reales en las que se encuentra funcionando el EISAM de ese centro médico, de lo cual se desprende lo siguiente:

- ✓ La ventanilla de la secretaria se encuentra ubicada en el Primer piso del edificio de la Consulta Externa, contiguo a los consultorios de la consulta "Hospital de día", la cual tiene diferente horario de atención al público, igual que los profesionales, por lo que limita a los pacientes la posibilidad de hacer consultas, solicitar citas, entre otras gestiones, en cualquier hora del día.
- ✓ Todos los días, la secretaria debe hacer las consultas necesarias para localizar consultorios disponibles y realizar las gestiones respectivas para que se los puedan facilitar de manera temporal.
- ✓ El Médico del EISAM se localizó en el consultorio A254 del Servicio de Pediatría (tercer piso), cuyo médico titular del consultorio se encontraba en el espacio de las secretarías, esperando ocupar su lugar.
- ✓ La Psicóloga y Enfermera se encontraban realizando la consulta en el segundo piso, consultorios A338 y A346 del Servicio de Ortopedia.
- ✓ En el consultorio donde estaba ubicada la Enfermera del EISAM, ingresó inesperadamente, en dos ocasiones una secretaria de los médicos ortopedistas a buscar documentación que requería en ese momento interrumpiendo el curso normal de la consulta.
- ✓ Los expedientes clínicos personales son transportados hasta el lugar de la consulta por el mismo paciente.
- ✓ Los Profesionales utilizan sus computadoras personales para dar la consulta, toda vez que no tienen certeza que siempre tengan computadoras disponibles para ellos en los lugares que les facilitan para dar la atención de los pacientes.
- ✓ Se evidenció que gran cantidad de resultados de exámenes de laboratorio de pacientes atendidos en el programa de EISAM, el médico los traslada de un lugar a otro en unos sobres que él custodia, es decir los mismos no se encuentran debidamente archivados en el expediente.
- ✓ La atención médica en ocasiones se registra en forma digital en el EDUS, otras en el expediente físico y hasta en hoja de puerta como si se tratara de una emergencia médica.
- ✓ El único espacio asignado a los cuatro profesionales para las sesiones médicas y atención de casos es un puesto de recepción que se encuentra en la entrada al salón de partos del Servicio de Ginecología, en el segundo piso del Edificio de la Consulta Externa, en el que en su entrada se ubica un cuarto para que se vistan los acompañantes de la mujer que va a dar a luz.

Dicho espacio mide aproximadamente seis metros cuadrados, el cual dispone de un solo escritorio, lugar en el que es materialmente imposible que cinco personas puedan realizar de manera simultánea sus labores de atención a pacientes, así como los propios de cada disciplina.

Aunado a lo anterior el lugar no dispone de las condiciones de privacidad, seguridad, comodidad entre otros entornos; que permitan brindar los servicios de salud, más cuando se tratan de una





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Apdo: 10105

población con ciertas debilidades de índole psicológica o emocional, condiciones que convierte la atención de delicado trato.

Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, referente a la infraestructura básica, establece lo siguiente:

*“El EI-SAM necesita de infraestructura básica para el adecuado cumplimiento de sus funciones, el cual se detalla de manera general a continuación según tipo de profesional de salud, siendo que este aspecto debe ser definido por otras instancias institucionales.*

*En general la infraestructura requerida por los EI-SAM debe cumplir con la legislación y normativa actual, como es el caso del Decreto N.º 30571-S (Ministerio de Salud, 2002) dónde se publica el Reglamento de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines, se indica que entre los establecimientos dedicados a la atención en salud, se encuentran todos aquellos relacionados con trastornos psicológicos y de la conducta (en el decreto recibe el código B219), a su vez la Ley General de Salud (Asamblea Legislativa, 1973) en su artículo 69 sienta las bases para considerar a estos (establecimientos) como sanitarios.*

*Además, dicha infraestructura debe cumplir con la legislación nacional en lo referente a seguridad, prevención y minimización de riesgos de accidentes y desastres, tales como incendios, temblores, entre otros.*

*Debe cumplir con la ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades) en lo referente a la infraestructura para brindar la oportunidad de acceso y tránsito por todo tipo de personas usuarias. Además, con los lineamientos municipales respecto a los permisos de funcionamiento, así como cumplir con la “Norma General de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines”, de la Ley General de Salud.*

*Así como con lo establecido institucionalmente por Salud Ocupacional según los perfiles de puesto de cada miembro del Equipo”. (Ver en anexos, cuadro de requerimientos según el Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS)*

El 28 de febrero del 2018, se procedió a realizar entrevista escrita a los miembros del Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental del hospital San Vicente de Paul, referente a la disposición de consultorios o espacio físico para brindar la prestación de los servicios de salud a su cargo. Indicando para lo que interesa lo siguiente:

*“(…), en cuanto a consultorios se han presentado limitaciones, en vista de que diariamente se deben buscar consultorios en Consulta Externa para brindar atención a los pacientes, mismos que en*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

*muchas ocasiones son proporcionados al profesional en horas posteriores a las citas programadas, lo cual afecta directamente la atención de los usuarios del servicio.*

*Los procesos atencionales se ven interrumpidos por otros servicios, por lo cual, en muchas ocasiones, el profesional del EISAM ha tenido que movilizarse, inclusive con el paciente en el momento de la consulta, pues otro profesional requiere del espacio. Se asignan consultorios específicos al profesional y en ocasiones ha ocurrido que el mismo se encuentra ocupado por otro profesional, por lo cual no se puede disponer de este. Además, esto influye en el resguardo de documentos y/o materiales, de cada profesional en vista de que no se cuenta con espacio*

*permanente. El profesional de Medicina ha realizado la atención en oficinas, lo cual limita el proceso atencional y de valoración del usuario.*

*Por otra parte, actualmente contamos con una oficina para la realización de sesiones Clínicas, misma que no cuenta con el espacio establecido por las Normativas de Salud Ocupacional, con limitación de luz día; no se cuenta con activos propios para realizar actividades laborales; siendo además un espacio temporal. Es importante acotar que, el espacio se encuentra cerca de una sala en donde se realizan procedimientos médico-quirúrgicos de urgencia y ambulatorios, interfiriendo significativamente en el análisis de casos de los profesionales.*

*Por otra parte, las consultas de Medicina se brindan en lugares no aptos, en los cuales no se cuenta con oftalmoscopio, otoscopio, camilla, ya que por son oficinas de otros servicios. También, durante las consultas no se con el servicio de Archivo clínico hasta la hora que laboramos, se brinda la atención con nota en hoja de evolución en ausencia de reporte de laboratorios y notas clínicas de ser el caso, hay equipos de informática que no cuentan con el programa que agiliza ver las radiografías esto hace que el paciente no tenga una consulta satisfactoria y ágil al instante”.*

Al respecto, el Dr. Héctor Araya Zamora, Coordinador del Programa de Salud Mental (EISAM, violencia adicciones y salud mental), suministró a esta Auditoría copia del oficio DDSS-AAIP-210-2017 del 29 de marzo del 2017, mediante el cual el Dr. Hugo Chacón Ramírez, Director de Atención Integral a las Personas, de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, comunicó a la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerenta Médica, respecto a las limitaciones de infraestructura física que se presentaba el hospital San Vicente de Paul, y la posibilidad de trasladar dicho equipo a otro centro médico.

No obstante, lo anterior, la Dra. Marcela Chavarría Barrantes Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte, remitió criterio al respecto, indicando lo siguiente:

*“(…) Es criterio de este despacho, que corresponde mantener el EISAM en el Hospital San Vicente Paul, por cuanto:*



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

*1- Los profesionales del EISAM se encuentran ofreciendo atención directa a los usuarios desde el mes de febrero 2017, con un aumento progresivo en la producción a través de los meses, la cual depende de la cantidad de las referencias que se reciben de las unidades. Se identifican acciones del EISAM para fortalecer el trabajo en red y aumentar las referencias con criterios establecidos en el manual que los rige.*

*2- Los profesionales del EISAM siempre han contado con consultorios asignados para ofrecer atención directa a la población; los cuales han sido asignados según disponibilidad, no son permanentes, sin embargo, esta condición no ha limitado la atención directa a la población ni el funcionamiento del equipo como tal.*

*3- Se identifica que los miembros del EISAM se dedican exclusivamente a las funciones que se describen en el Manual que los rige; aspecto confirmado por el Director Médico del Hospital, Jefaturas involucradas y el propio EISAM”.*

Lo antes expuesto, evidencia debilidades de coordinación, organización por parte de las Instancias Superiores, llámese Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, como responsables de la implementación de los EISAM, Dirección de Red y Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, encargados de operativizar el Programa, según lo dispuesto en el mismo Manual, ya que no se han implementado acciones concretas sobre el adecuado funcionamiento de ese Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental.

Los miembros de ese equipo, con el propósito de mejorar sus condiciones de trabajo y de atención a los pacientes, han presentado alternativas de soluciones temporales, pero las mismas no son resueltas por la Dirección de ese centro médico, indicando que se encuentran a la espera de la aprobación de un Proyecto de construcción, por parte del Área de Ingeniería y Mantenimiento, mientras tanto se cambió la jornada de trabajo, aspecto que se aborda en el siguiente hallazgo.

La situación expuesta respecto a las condiciones de infraestructura física, en los centros médicos mencionados, entre otras debilidades identificadas en el funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, no garantiza que la atención, recuperación y rehabilitación de las personas afectadas con problemas de salud mental, adicciones y violencia, dispongan de la calidad, seguridad, protección, calidez, confidencialidad y oportunidad que puedan requerir, sin soslayar la importancia de brindar a los usuarios internos las condiciones mínimas para desempeñar sus labores de manera eficiente y oportuna, lo cual afecta la imagen institucional.

### **3. CAMBIO DE HORARIO DE ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA DE SALUD MENTAL**

En el Hospital San Vicente de Paul, se evidenció el cambio de horario para la prestación de los servicios de salud por parte del Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental, adicciones y violencia en, debido



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

a la insuficiencia de consultorios para los profesionales, situación que se encuentra al margen de lo establecido en el Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915.

Lo anterior se comprobó el miércoles 28 de febrero 2108, mediante visita realizada al centro médico en estudio, toda vez que ese día la consulta inició a las 10:00 a.m.; a esa hora abrió la ventanilla la secretaria para recibir los documentos de los pacientes citados y preparar los expedientes de los mismos. De igual forma se localizó al Médico, Psicóloga y Enfermera de Salud Mental, con la ausencia de la Trabajadora Social, quien gozaba ese día de un permiso. Los funcionarios también iniciaron sus labores a las 10:00 a.m. con la Sesión Clínica (Que se extiende por dos horas), e iniciaron la consulta directamente a los pacientes a la 1.00 p.m. hasta las 18:00 horas.

El Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, establece lo siguiente:

#### Cuadro 2. Elementos que caracterizan la Consulta Externa

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Agenda	Con carácter de estabilidad y acorde a un sistema de información integrado
Horario programado	Ordinario
Tiempo de Consulta	Programado conforme a estándares institucionales
Cita	Programada, por demanda, recargo o sustitución.
Identificación de la consulta	Acorde al recurso humano (profesional calificado) que imparte la atención
Registro de la atención	Expediente Digital Único de Salud (EDUS) / Registro estadístico

FUENTE: CCSS. Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la CCSS – DT.GM.091214. Costa Rica. 2014

Tal como se desprende en el citado Manual, el horario programado es el Ordinario, entiéndase por Ordinario en la Institución, que es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. 3:00 p.m.

Al respecto, los profesionales del Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental del hospital San Vicente de Paúl, remitieron el oficio HSVP-EISAM-003-2018 con fecha 21 de febrero de 2018, a la MSc. María Fernanda López Hernández Coordinadora Local EISAM, Asunto: PROPUESTA DE AGENDA EISAM 2018 EN RESPUESTA A OFICIO HSVP-DG-0237-2018. En el oficio para lo que interesa, entre otros se indica lo siguiente:

*“(…) Es importante mencionar que, en febrero de 2017, se recibió un correo electrónico por parte de su persona en el cual se indicaba que el horario del EISAM sería lunes de 7:00 am a 4:00pm; martes,*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

*miércoles y jueves de 10:00am a 7:00pm, y viernes de 7:00am a 3:00pm, más no fue tomado en consideración el criterio del EISAM.*

*En este sentido, basados en un principio de obediencia, por un acto de buena fe y sentido de colaboración a la Institución, accedimos a laborar 3 días a la semana en dicho horario. Esto, siendo en ese momento, una propuesta temporal al no disponer de forma permanente con consultorios para brindar dicha atención, y la necesidad latente en ese momento de iniciar con los procesos atencionales, por lo se crearon múltiples propuestas para solucionar dicha problemática a las cuales no se ha tenido respuesta concreta aún.*

*En ese sentido, expresamos la no conformidad con el cambio de horario, según el oficio HSVP-DG-0237-2018, en donde establece la Dirección Médica, que “con la finalidad de brindar un mejor*

*servicio a los pacientes”, el EISAM, laborará a partir del mes de abril en horario de 10:00 am a 7:00pm de lunes a jueves y viernes de 10:00am a 6:00pm.*

*Lo anterior, en tanto, el equipo ha realizado un análisis exhaustivo de los factores que han dificultado el proceso de atención de las personas en el horario establecido, después de las 4:00pm, lográndose identificar desde el Sistema ARCA, que las ausencias, se presentan en mayor escala en las consultas efectuadas posterior a esa hora, lo cual interfiere directamente en la producción de las diferentes disciplinas.*

*Aunado a ello, se ha visualizado que existe un incremento significativo en las consultas canceladas, las cuales, corresponden en mayor medida a las programadas de 4:00pm a 6:00pm, lo cual impide en muchas ocasiones que las diferentes disciplinas, puedan desarrollar estrategias como sustitución de pacientes, con la finalidad enmendar dicha dificultad.*

*Es importante acotar, que el EISAM ha estado ejecutando diferentes estrategias para aumentar la producción y dar un mejor servicio a las y los pacientes, tales como recordatorios de citas por parte de técnica de Redes, “espera cupo”, recargos, no obstante, aumenta la probabilidad de que en horas de la tarde-noche, la estrategia de espera cupo no sea tan efectiva, continuando dicha problemática.*

*Asociado a lo anterior, se ha reportado por parte de las personas atendidas, la dificultad para acceder a transporte público en horas de la tarde-noche, y, además, personas que, por su condición socioeconómica, no pueden solventar el servicio mencionado y exponiéndose a riesgos mayores al salir del nosocomio a dichas horas. Lo anterior podría repercutir, ya que el paciente debe acudir a citas constantemente con las diferentes disciplinas al ser un equipo integral, lo cual ha incidido directamente en la cancelación de las consultas y el ausentismo”.*



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

Ante esta situación, se le consultó mediante entrevista escrita el 28 de febrero del 2018 a la MSc. María Fernanda López Hernández, Coordinadora Local EISAM, referente a la situación de la Infraestructura física, indicando la MSc. López Hernández que efectivamente se tiene la limitante antes mencionada, y que la opción inmediata, igual que otros servicios de la Consulta Externa ha sido realizar cambios de horarios, el cual se está ejecutando y se tiene previsto cambiar en su totalidad dicha consulta para otro horario que no es el ordinario, posiblemente sería el horario de un segundo turno (2:00 pm a 10:00 p.m.) hasta tanto se lleve a cabo un proyecto de construcción de otros consultorios, mismo que se encuentra en una fase de diseño, propuesta parte del Área de Ingeniería y Mantenimiento y aprobación de la Dirección General de ese nosocomio.

Preocupa a esta Auditoría, las condiciones de infraestructura física notadas en el Hospital San Vicente de Paúl, ya que las Autoridades las conocen desde el año 2017 que inició el funcionamiento de ese equipo de trabajo, y a la fecha no se ha dado solución definitiva a esa situación, por su parte la medida tomada por

parte de la Dirección General del centro médico, ha sido realizar cambios en los horarios de atención a los usuarios, situación que es conocida por la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, responsables de la implementación de los EISAM y la Dirección de Red de Servicios de Salud, garantes de la operatividad de los mismos.

En virtud de lo anterior, y reflexionando en que la población que requiere ese tipo de consulta en ese centro médico, algunos presentan la limitantes de distancias y transporte, así como por lo particular del tipo de población que se atiende por sus condiciones psicológicas, familiar, económicas, social, entre otros, aparte de los que consumen sustancias psicoactivas, lo ofrecido por el Hospital San Vicente de Paúl, en cuanto a las condiciones horarias pareciera no contribuir con la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de salud, sin tener a menos la posible afectación laboral a los funcionarios que conforman ese equipo, lo cual podría eventualmente generar a la institución consecuencias administrativas o de otra índole.

#### **4. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO EN CUANTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS EISAM.**

En cuanto al funcionamiento de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, se determinaron debilidades de control interno ante la inobservancia al cumplimiento del cuerpo normativo en materia de Control interno, las cuales se citan a continuación:

- ✓ No está claramente definida y estandarizada la estructura organizativa y funcional del Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental.
- ✓ Limitaciones de comunicación estandarización y claridad de criterios por parte de la Coordinación actual del EISAM.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

- ✓ Se emiten diferentes criterios en las capacitaciones o reuniones, respecto a los protocolos de atención, sin embargo, no se giran las instrucciones de forma escrita y estandarizada.
- ✓ Preocupa a algunos profesionales establecer un plazo de ocho meses para dar de alta a los pacientes que ingresen a la atención en salud mental, adicciones y violencia, sin que medie evidencia médica que demuestre que ese es el plazo idóneo de tratamiento.
- ✓ El Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, debe ser revisado y mejorado.
- ✓ Existen debilidades en cuanto el registro de la atención de los pacientes EISAM en el expediente clínico personal, así como el registro de las actividades que se realizan como equipo interdisciplinario.
- ✓ Las supervisiones y evaluaciones a los profesionales que conforman dichos equipos se realizan de forma individual por disciplina y no como equipo de trabajo, limitando la posibilidad de medir el impacto real de ese tipo de consultas.

La Ley General de Control Interno 8292, en su artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

Ese mismo cuerpo normativo, establece en su artículo 13, referente al Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- c) *Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*
- d) *Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*

En cuanto a los sistemas de información, esa misma norma en su artículo 16, refiere lo siguiente:

*“En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:*



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

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficiente de los recursos públicos”.

Preocupa a esta Auditoría, que además de los hallazgos desarrollados en el presente informe, se enumeran debilidades de control interno que deben ser analizadas por parte de las Autoridades superiores responsables de la implementación de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, a fin de establecer acciones concretas para fortalecer la atención brindada por esos equipos, más aún cuando se reflexiona que para cumplir la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, “Alberto Cañas Escalante” a final del presente año del 2018, se deben aprobar las plazas para 10 EISAM más.

Ante este escenario, y de acuerdo a las debilidades mostradas en el presente informe, las condiciones de funcionamiento de los equipos antes mencionados, no ofrece en todos los servicios que se encuentran, las

condiciones de orden jerárquico, fundamento técnico, niveles de organización y comunicación que promuevan las condiciones óptimas de eficiencia, eficacia y oportunidad para la atención y posible rehabilitación de la población que hemos mencionado en el desarrollo del presente informe, de tal manera que podríamos encontrarnos ante una inadecuada utilización de los recursos y por ende no promovamos el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## **5. SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL.**

No existen herramientas o instrumentos estandarizados para la supervisión, evaluación, control y seguimiento de las actividades sustantivas de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, adicciones y violencia, lo cual limita valorar los avances, áreas sujetas a mejora, así como la eficacia y beneficios reales de la puesta en marcha de esos equipos, sin precaver que lo anterior estaría al margen de las disposiciones normativas en materia de Control Interno.

La Ley General de Control Interno en su artículo 10, respecto a la Responsabilidad por el sistema de control interno indica lo siguiente:

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.*





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

En el documento Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas, establece como Objetivo General de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, lo siguiente:

*“Fortalecer los servicios integrales de atención en salud a las personas, mediante la asesoría, regulación, sistematización, articulación y fortalecimiento de la red de servicios, con el propósito de transformar la organización y funcionamiento de los servicios de salud, de modo que respondan a las Políticas institucionales”.*

Ese mismo documento establece en el apartado de actividades sustantivas de las áreas que conforman la Dirección, que el área de Atención Integral a las Personas, mediante el sub proceso de Gestión Técnica en Servicios de Salud, debe de realizar:

*“(…) La valoración del impacto de las modalidades de intervención de los programas de prevención y control de los servicios de salud y propuesta de estrategias correctivas y ajuste de objetivos y metas. Definición de metodologías e indicadores para el monitoreo y la evaluación de las intervenciones de la atención integral a las Personas. (…)”.*

El Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, se encuentran responsabilidades fijadas a algunas unidades, como se muestra textualmente:

*“A continuación se muestran las unidades vinculadas con la ejecución del presente Manual de Procedimientos y los puestos que tienen responsabilidad directa (aplicación de la instrucción de trabajo) o indirecta (supervisión y regulación vinculada con la aplicación de la instrucción de trabajo) en su ejecución. (Ver Cuadro 1).*

Unidades y puestos de trabajo	Responsabilidad
Presidencia Ejecutiva	Dotar de los recursos necesarios para el funcionamiento de los EI-SAM en la Red de Servicios de Salud de la CCSS
Gerencia Médica	Gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento de los EI-SAM en la Red de Servicios de Salud de la CCSS
Dirección de Red de Servicios de Salud	Instruir y gestionar el proceso de referencia y contrarreferencia para el funcionamiento de los EI-SAM en la Red de Servicios de Salud de la CCSS
Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	Regular, normalizar y supervisar funcionamiento de los EI-SAM en la Red de Servicios de Salud de la CCSS y la aplicación de los criterios de referencia y contrarreferencia según lo establecido
Área de Atención Integral a las Personas	Es responsable de administrar las actividades sustantivas para el soporte técnico, la asesoría, la evaluación de los servicios que favorezcan la articulación de la gestión sustantiva del primer, del segundo y del tercer nivel de atención, a efecto de establecer las políticas, la normativa técnica, los indicadores, los proyectos, las estrategias y los protocolos para la atención directa a las personas en la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud de la población, incluyendo la atención brindada por los EI-SAM.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Apdo: 10105

Área de Regulación y Sistematización del Diagnóstico y el Tratamiento	Define y divulga las estrategias, normas, los protocolos funcionales y asesora a los diversos establecimientos de salud en las disciplinas de Enfermería, Nutrición, Trabajo Social, Psicología, Laboratorio Clínico, Odontología y Farmacia. Establece indicadores cualitativos y cuantitativos e instrumentos técnicos de operación para lograr la optimización de los servicios, en el ámbito institucional, con base en la normativa técnica emitida por la DDSS <sup>2</sup> .
Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental (EI-SAM)	Ejecución de los procedimientos descritos en el presente Manual de Procedimientos en la Red de Servicios de Salud de la CCSS.
Dirección Regional de Servicios de Salud	Supervisión técnica, capacitación, evaluación y seguimiento del funcionamiento de los EI-SAM.
Dirección Médica del Establecimiento de Salud	Dotación de infraestructura y otros insumos requeridos para el funcionamiento de los EI-SAM.

FUENTE: CCSS.DDSS.2015

<sup>1</sup> CCSS. Actualización del Análisis General Evaluativo de la Restructuración Organizacional de la Gerencia Médica y la elaboración de los Manuales de Organización específicos de los Direcciones adscritas. Costa Rica, 2008

<sup>2</sup> Modificado de: CCSS. Actualización del Análisis General Evaluativo de la Restructuración Organizacional de la Gerencia Médica y la elaboración de los Manuales de Organización específicos de los Direcciones adscritas. Costa Rica, 2008

No obstante lo anterior, mediante entrevista escrita de fecha 13 de febrero, 2018, se consultó al Dr. Héctor Araya Zamora, Coordinador del Programa de Salud Mental (EISAM, violencia, adicciones, salud mental), del Área Atención Integral a las Personas de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, respecto a la elaboración, comunicación e implementación de un instrumento de monitoreo y control de los avances relacionados a la aplicación de documentos de normalización técnica, indicó el Dr. Araya que:

*“(…) la elaboración y actualización de documentos de normalización es competencia de la DDSS y todo lo que tiene que ver con el seguimiento, monitoreo y supervisión es la de Dirección de Red”.*

Por su parte, mediante entrevista escrita, de fecha 8 de febrero, 2018, el Dr. Rodolfo David Martínez Jiménez, Enlace de Red del Área de Gestión de Red de Servicios de Salud, indicó lo siguiente:

*“De acuerdo a lo descrito anteriormente en el cuadro número 1, del Manual de Procedimientos, el Área de Regulación y Sistematización de Procedimientos se indica es el responsable de administrar las actividades sustantivas para el soporte técnico, la asesoría, la evaluación de los servicios que favorezcan la articulación de la gestión sustantiva del primer, del segundo y del tercer nivel de atención, a efecto de establecer las políticas, la normativa técnica, los indicadores, los proyectos, las estrategias y los protocolos para la atención directa a las personas en la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud de la población, incluyendo la atención brindada por los EISAM.*

*Insumo necesario para que las Direcciones Regionales cumplan con la tarea de supervisión técnica, capacitación, evaluación y seguimiento del funcionamiento de los EISAM”.*

Agregó el Dr. Martínez lo siguiente:

*“En la Reunión de Consejo de Directores de la Red de Servicios de Salud realizado el pasado martes 16 de enero 2018, con la participación de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud se expuso la importancia de contar con dicho instrumento de forma estandarizada en las regiones, dado que*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Apdo: 10105

*hasta el momento las Direcciones regionales supervisan los equipos según sus propios criterios e interpretación de la normativa.*

*La oportunidad de contar con instrumentos estandarizados de monitoreo y control facilita a las Direcciones Regionales que componen la Red de Servicios, lograr determinar el funcionamiento de los equipos, y retroalimentar los procesos y la normativa, es importante señalar que la apertura de los 10 EISAM conformados es relativamente reciente por lo que la experiencia de la Evaluación desarrollada por los diferentes actores es reciente”.*

Lo antes expuesto, evidencia la necesidad que la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y la Dirección de Red de Servicios de Salud, establezcan una adecuada comunicación que permita la toma de acciones concretas respecto a la definición clara de las responsabilidades según sus competencias, a fin de garantizar el proceso de elaboración de instrumentos estandarizados que valore cualitativa y cuantitativamente la labor de los EISAM, como equipo de trabajo y por ende demostrar mediante evidencia, la necesidad del funcionamiento y fortalecimiento de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, adicciones y violencia.

Las confusiones mostradas en las entrevistas, en contraposición con lo expuesto en el Manual de Procedimientos de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental en la Red de Servicios de Salud de la CCSS Código MP.GM.DDSS-170915, referente a las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en la puesta en marcha y seguimiento de los Equipos Interdisciplinarios de Atención a las Personas en Salud Mental, limita la conveniente y pertinente organización, conducción, supervisión y control del accionar de esos equipos de trabajo, y por ende no permite emprender las medidas necesarias

para garantizar la eficiencia, eficacia y oportunidad de la prestación de los servicios de salud mental, adicciones y violencia para así cumplir los objetivos institucionales y las metas establecidas.

## CONCLUSIÓN

Los resultados del presente estudio muestran debilidades en cuanto a la implementación, ejecución, organización, evaluación y control del Programa Interdisciplinario de Atención en Salud Mental, Adicciones y Violencia, establecido como prioridad en las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, referente a los principales problemas de salud que debe atender la Caja Costarricense de Seguro Social.

Por cuanto se determinó que la distribución de los Equipos Interdisciplinarios de Atención de Salud Mental se llevó a cabo sin previo estudio técnico, basado en datos epidemiológicos en salud mental, entre otros, así como la disposición de las condiciones de infraestructura, tecnología, otros recursos necesarios.



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

Además, algunos centros no disponen de las condiciones de infraestructura que garantice la adecuada prestación de los servicios de salud, por ejemplo, el Área de Salud de Coronado y el Hospital San Vicente de Paul, con la consecuencia en este último de tener que realizar cambio de horario para la atención del Programa, debido a la insuficiencia de consultorios para los profesionales.

Asimismo, se evidenció que no existen instrumentos estandarizados para la supervisión, evaluación, control y seguimiento de las actividades sustantivas de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, situación que limita la posibilidad de valorar los avances, áreas sujetas a mejora, así como la los beneficios reales de la puesta en marcha de dichos equipos. Además, se determinaron debilidades de control interno referente a la estandarización de normas respecto a la estructura organizativa funcional y niveles de jerarquía.

En virtud de lo anterior, se considera necesario fortalecer las líneas de comunicación, y tomar acciones concretas por parte de las Direcciones de Desarrollo y Red de Servicios de Salud, instancias que han sido delegadas por parte de la Gerencia Médica, para llevar a cabo la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, y como parte de los objetivos institucionales, en cuanto a extender la capacidad de prestación de servicios de salud, para contrarrestar las principales causas de mortalidad en el país.

## RECOMENDACIONES

### DR. FERNANDO LLORCA CASTRO, PRESIDENTE EJECUTIVO Y GERENTE MÉDICO A/C

- 1 De acuerdo con el hallazgo 1 del presente informe, previo a la solicitud a Junta Directiva, para la aprobación de nuevas plazas para Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, adicciones y violencia, se solicite a las Direcciones de Desarrollo y Red de Servicios de Salud, presentar los estudios técnicos que fundamenten la necesidad de los 10 Equipos más y la designación de los centros médicos donde deben ser ubicados. Asimismo, se emita una la clara definición de la dependencia jerárquica de los funcionarios del Equipo Interdisciplinario de Atención en Salud Mental.
- 2 De acuerdo con el hallazgo 5 del presente informe, solicite a las Direcciones de Desarrollo y Red de Servicios de Salud según sus competencias, elaboren e implementen los instrumentos que correspondan, para la supervisión, evaluación, control y seguimiento de la prestación de los servicios de salud de los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, de tal manera que se garantice el logro de los objetivos y metas establecidas.

### DR. EDUARDO CAMBRONERO HERNÁNDEZ, DIRECTOR DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD INSTITUCIONAL



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

- De conformidad con los hallazgos 2, 3 y 4, realice un diagnóstico general de las condiciones de infraestructura, de equipo, de tecnología y de horarios de atención, que presentan los Equipos Interdisciplinarios de Atención en Salud Mental, de tal manera que al amparo de la normativa vigente se proceda con las acciones correspondientes para dotar de las condiciones necesarias para que cumplan con las actividades y funciones que les han sido asignadas.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, los alcances del presente informe fueron comentados con la Dra. Viviana Aragón Gómez, Asesora de la Gerencia Médica, Dr. Hugo Chacón, Director de Desarrollo de Servicios de Salud, Dr. Javier Céspedes Vargas, Dirección de Red de Servicios de Salud y Lic. Gilberto León, Asesor de la Gerencia Médica.

En dicho comentario se acordó que la recomendación 3, se dirigiera directamente a la Dirección de Red de Servicios de Salud, y se estableció un plazo de seis meses para el cumplimiento de todas las recomendaciones.

### ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Licda. Oriana Matarrita Hernández  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE ÁREA**

EAM/OMH/wnq