



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

ASS-81-2017
23-08-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Servicios de Salud, con el propósito de evaluar la gestión de la Dirección Médica de la Clínica Oftalmológica, considerando su organización, planificación, gestión de los servicios de salud, atención al usuario, y resolutiveidad.

Los resultados del informe evidenciaron debilidades de control interno en los procesos de dirección, conducción y especialmente en las labores de supervisión y control asignadas a las autoridades de la Clínica Oftalmológica y a la Dirección de Centros Especializados.

De conformidad con los hallazgos, se evidenciaron que los procesos de rendición de cuentas por parte de la Dirección Médica, Dirección Administrativa Financiera y las Jefaturas de Consulta Externa y Cirugía de este centro especializado han sido pasivos, donde incluso se observa que algunas jefaturas y coordinadores no han asumido sus responsabilidades en cuanto al seguimiento periódico en el cumplimiento del sistema de control interno en sus actividades sustantivas.

La atención ambulatoria, quirúrgica, consulta externa, captación de tejidos corneales, lista de espera desactualizadas, salas de operaciones con rendimientos inferiores a las 5 horas de utilización y producción, incumplimiento de horarios de trabajo, otorgamiento de permisos con o sin goce de salario sin ningún tipo de restricción, sub ejecución de partidas presupuestarias, así como un deterioro progresivo de las instalaciones físicas de la Clínica Oftalmológica, ejecución presupuestaria, control de activos, entre otros, son procesos en los cuales las Autoridades del centro médico no han sido efectivas en la implementación de un Sistema de Control Interno adecuado que permita garantizar eficiencia y eficacia en sus actividades sustantivas.

La situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión gerencial en este centro médico especializado, de tal manera que se promueva un adecuado liderazgo, rendición de cuentas, supervisión y control, que no permiten de una manera articulada, garantizar que los principales servicios y/o actividades del centro médico - al menos los evaluados - están alcanzando los objetivos, propósitos y metas para los cuales fueron creados.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control institucional ha formulado recomendaciones a la Gerencia Médica, Dirección de Centros Especializados y a la Dirección Médica y Administrativa de la Clínica Oftalmológica tendentes a corregir las debilidades detectadas.



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

ASS-81-2017
23-08-2017

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO INTEGRAL DE LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA. UE 2802 DIRECCIÓN DE CENTROS ESPECIALIZADOS GERENCIA MÉDICA UE. 2901

ORIGEN

La evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 del Área Servicios de Salud, en el apartado de estudios carácter especial.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa y técnica de Clínica Oftalmológica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la gestión gerencial de la Directora y Administradora, a partir de los resultados obtenidos en los diferentes procesos que se desarrollan en el centro médico.
- Verificar las condiciones en que se brindan los servicios especializados en oftalmología, considerando la organización, estado de la planta física, disponibilidad de equipos, entre otros.
- Evaluar el proceso de gestión de los servicios a partir de la planificación operativa, rendimientos y aprovechamiento de las actividades sustantivas (Consulta Externa, Actividad Quirúrgica, Banco de Ojos, Procedimientos Ambulatorios, Exámenes Especiales).
- Evaluar la razonabilidad del abordaje de la lista de espera en la Consulta Externa, Cirugía, procedimiento y exámenes especiales de conformidad con los recursos disponibles.

ALCANCE

En el presente estudio se evaluó los procesos de consulta externa, durante el período comprendido de enero a diciembre-16, producción de cirugías ambulatorias de junio a diciembre 2016, lista de espera (consulta externa, cirugías, exámenes especiales, banco de ojos) al 01 de abril-17, producción Banco de Ojos enero, febrero y marzo, 2017, gestión presupuestaria del 2016, control de activos al 30 de marzo, 2017.



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

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

METODOLOGÍA

Revisión y análisis de la información de los siguientes documentos institucionales del Área de Salud evaluada: Informe estadístico consolidado anual 2016, cuadro 11 “Consulta Externa”.

- Informe mensual extracción de tejidos corneales 2015-2016, banco de ojos.
- Lista de Espera para Trasplante de Corneas, 28 de abril, 2017
- Lista de Espera quirúrgica, al 01 de abril del 2017.
- Programación y evaluación “Plan-Presupuesto” 2016.
- Informe “Vales de Transportes” de enero, febrero, marzo y abril-2017.
- Manual de Organización y Funcionamiento, 2001
- Reporte de Supervisiones Dirección de Centros Especializados, 2016.
- Expedientes de recursos humanos de personal médico especializado
- “Análisis de capacidad instalada institucional para trasplantes de corneas” Dirección de Proyección de Servicios de Salud, 2017.
- Propuesta de “Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo médico”.

Solicitud de información a los siguientes funcionarios y Unidades:

- Dr. Julio Calderón Serrano, Director de la Dirección de Centros Especializados.
- Dr. Rafael García Sáenz, Jefe Servicio de Oftalmología Hospital México.
- Dra. María Cruz Harley, Jefe Servicio de Oftalmología Hospital San Juan de Dios.
- Dr. Johana Sauma Rodríguez, Jefe al Servicio de Oftalmología Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Dr. Marvin Agüero Chinchilla, Coordinador Institucional de trasplantes de órganos y tejidos
- Sección de Patología Forense, Poder Judicial.
- Unidad Técnica de Lista de Espera (UTLE).

Entrevistas, narrativas y solicitudes de información a los siguientes funcionarios de la Clínica Oftalmológica con el fin de conocer aspectos relacionados con los objetivos de la evaluación:

- Dra. Marisela Salas Vargas; Directora Médica.
- Dr. Adolfo Antonio Rodríguez Cheung, Jefe Consulta Externa y Cirugía.
- Dr. Jorge Ramírez Boza, Coordinador Banco de Ojos.
- Dra. María del Carmen Vásquez Brenes, Jefe Enfermería.



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

- Licda. Liliana Jiménez Mora, Enfermera Coordinadora Sala de Operaciones.
- Dra. María Virginia Cortes Flores, Anestesióloga.
- Dra. Carolina Villalobos Barrantes, Médico General Asistente Dirección Médica.
- Licda. Marjorie Quirós Soto, Jefe Registros y Estadísticas de Salud.
- M.Sc. Aracelly Herrera Venegas, Administradora.
- Bach. Jenny Tabash Forbes, Encargada de Activos.
- Lic. Schneider Garro Hernández, Encargado de Proveeduría.
- Licda. Anabel Vargas Obregón, Encargada de Presupuesto.
- Bach. Susana Solís Espinoza, Secretaria Banco de Ojos.
- Sr. Alexander Corella Fallas, Técnico en Mantenimiento.

Inspección física de las instalaciones de la Clínica Oftalmológica

NORMATIVA APLICABLE

- Ley General de Control Interno
- Ley N° 8239, sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados
- Ley 9222 sobre la Donación y Trasplante de Órganos y tejidos humanos
- Normas de Control Interno para el Sector Público
- Normativa de Relaciones Laborales CCSS
- Normas técnicas específicas para la formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del Plan Anual Operativo y Presupuesto CCSS,
- Reglamento Interior de Trabajo
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, Gerencia Médica versión 6.1
- Política Institucional para la gestión de listas de espera, 2010
- Política Presupuestaria 2014-2015
- Manual de Organización de la Clínica Oftalmológica, octubre 2001
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos
- Análisis Evolutivo de la Gerencia Médica” realizado en el 2008

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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





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

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:

La oftalmología es la especialidad médica que estudia las enfermedades y cirugías del ojo; relacionadas con el globo ocular, su musculatura, el sistema lagrimal, los párpados y sus tratamientos.

Los tratamientos más habituales que desarrolla la disciplina de la oftalmología para tratar las patologías oculares pueden ser clasificados en tres tipos, según su naturaleza: farmacológicos, ópticos y quirúrgicos.

Según datos del Censo 2011, el 42% de las personas consultadas con algún tipo de discapacidad detectada tenían limitaciones para ver, aunque usen anteojos, eso equivale a 251.464 personas, en particular pertenecientes a una población adulta mayor en todo el país¹.

El 21 de febrero del año en curso, ², se presentó ante el Área de Atención de las Personas, documento denominado *“Propuesta de Políticas Institucionales 2017-2027 para la detección y manejo oportuno, en los tres niveles de atención de los usuarios con patología ocular”* en el cual se expone un análisis situacional que incluye la capacidad instalada en recurso humano, oferta de servicios en oftalmología, que se brindan, además de incluyen aspectos tales como los planes remediales de inversión, sistemas de información, datos epidemiológicos, normalización de salud ocular, lista de espera, red de servicios, entre otras, y se presenta como el principal problema que fundamenta esta propuesta, la existencias de *“Usuarios de la Institución sin detección y manejo oportuno por los servicios de salud en los tres niveles de atención de sus problemas oculares”*

¹ “Propuesta de Política Institucional 2017-2017 para la detección y manejo oportuno de los tres niveles de atención de usuarios con patología ocular.

² Oficio CLOF-DM-218-2017 del 21 de febrero del 2017, Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica CLOF.



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

La Junta Directiva en el artículo 2 de la sesión N.7643 celebrada el 25 de abril del 2002, aprobó la creación de la Clínica Oftalmológica, que inicio labores el 26 de mayo del 2003, como la unidad responsable de otorgar a los usuario, servicios altamente especializados y complejos en el campo de la oftalmología (retina, vítreo, cataratas complejas, glaucoma, entre otros), con el propósito de ofrecer a la población mayor capacidad de respuesta en la atención de patologías oculares complejas en el ámbito nacional³.

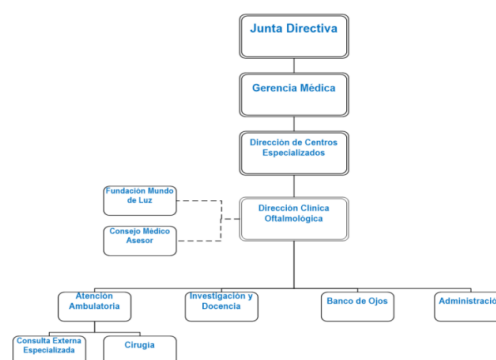
Previo a la creación de la Clínica Oftalmológica, los pacientes que necesitaban procedimientos quirúrgicos de oftalmología eran referidos a servicios de clínicas privadas nacionales, inclusive se remitían a la Clínica Barraquer en Colombia, lo cual, significaba un alto costo para la CCSS y los usuarios.

Basados en estudios de la época, se propuso que para mitigar esos gastos el país requería un centro oftalmológico debidamente equipado, razón por lo que la Junta Directiva de la CCSS, mediante el artículo 24 de la sesión N° 7353, celebrada el 29 de julio de 1999, designó a la Fundación Mundo de Luz como ente responsable para la construcción del edificio de la CLOF.

A nivel organizacional la Clínica Oftalmológica depende jerárquicamente de la Dirección de Centros Especializados de la Gerencia Médica, ente responsable de conducir en forma estratégica el desarrollo de los centros especializados en la institución.

Desde su creación la Clínica Oftalmológica definió en su organización el desarrollo de cinco procesos de trabajo como la Dirección y Conducción, Atención Ambulatoria, Banco de Ojos, Investigación y Docencia y la Gestión Administrativa, según la siguiente estructura organizacional:

Imagen N°1
Organigrama Clínica Oftalmológica



Fuente: Administración CLOF

³ Manual de Organización de la Clínica Oftalmología 2012.



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

Las Autoridades de la Clínica Oftalmológica solicitaron⁴ al Área de Estructura Organizacional, revisar el Manual de Organización de la Clínica en razón de los cambios que este centro médico ha tenido en el tiempo, proceso que según se conoció,⁵ se reactivó, luego de que en el 2012 se detuviera ante la priorización de otros estudios de interés institucional, por lo que en la actualidad está estudio la propuesta presentada en conjunto con funcionarios de la Dirección de Desarrollo Organizacional.

La Dirección Médica de este Centro de Salud se encuentra a cargo de la Dra. Marisela Salas Vargas desde el 02 de julio 2012⁶, Oftalmóloga, con subespecialidad en Estrabismo, y de la Dirección Administrativa Financiera la Lic. Aracelly Herrera Venegas desde la fundación de la Clínica, centro de salud que encuentra conformada por aproximadamente 73 funcionarios (10 administrativos, 17 Técnicos especializados, 4 Banco de Ojos, 9 registros médicos, 31 enfermería).

La Clínica Oftalmológica es un centro de cobertura nacional, su propósito es otorgar atención oftalmológica de alta especialización asociada a diagnósticos como Retina, Glaucomas, Cataratas complicadas, Trasplantes de Córneas fallidos con complicaciones, Estrabismos con complicaciones de músculos oblicuos, entre otros, además, coordina con el Hospital México la prestación de los servicios complementarios como Farmacia, Laboratorio Clínico, Rayos X y Patología, con el fin de aprovechar en forma más eficiente los recursos institucionales.

A nivel institucional este Centro Médico Especializado realiza campañas quirúrgicas y de tamizaje ocular a nivel Nacional, da apoyo a las lista de espera de catarata a algunos establecimientos de salud, cuenta con el único Banco de Ojos a nivel Nacional que se encarga de llevar la lista única de espera de trasplante de corneas, y distribuye los tejidos captados a los servicios de oftalmología de la institución, además, de otras funciones de carácter estratégico que les fue asignada⁷ entre las que destacan el diseño de políticas, estrategias y lineamientos, distribución de médicos que finalizan el posgrado en oftalmología, entre otros.

La Planta física está compuesta por un área de construcción de 2.800 m², y se encuentran distribuidos en los siguientes módulos:

- Área de quirófanos: Se utilizan seis salas de operaciones, las salas N.1, N.3, N.4 y N.5 la sala N.2, en la actualidad se utilizada exclusivamente por el Hospital México para cirugía oncológica, la sala N.6, se utiliza principalmente para la atención de cirugías asépticas, o para reubicar alguno de los quirófanos anteriores, ante algún imprevisto.

⁴ Oficio CLOF-ADM-1112-008-2016 del 30 de agosto del 2016.

⁵ Oficio CLOF-ADM-788-06-2017 del 19 de junio del 2017.

⁶ Acción de personalm22876-2012.

⁷ Oficio DICE-500-10-12 del 31 de octubre 2012.



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

Todas las salas de operaciones están equipadas para realizar cirugías de segmento anterior (Catarata, estrabismo, glaucoma, trasplante de córnea) y para segmento posterior (Retina y vítreo), a excepción de la sala N.3 misma que está equipada para realizar cirugías para segmento anterior.

Además, se dispone de una sala de pre anestesia, una sala de recuperación, un centro de equipos, un cuarto de descanso.

- Banco de Ojos: Dispone de un laboratorio de análisis de tejido corneal, cuarto de observación de corneas y oficina administrativa.
- Consulta Externa: Tiene trece consultorios médicos, tres consultorios de estudios especiales para procedimiento quirúrgico de diagnóstico, dos salas de espera, área de dilatación, archivo clínico y oficinas administrativas.
- Área Administrativa: Esa conformada por oficinas en Recursos Humanos, Presupuesto, Caja Chica, Compras, Proveeduría, Activos, Oficina de Director y Administrador, Comedor de Empleados y sala de sesiones.
- Equipo Médico: Se dispone de 600 equipos de los cuales 70 corresponden a equipo de clase A, de alta tecnología que únicamente se disponen en esta Clínica y se ubican en los quirófanos tales como microscopio, Vitrectores, Yag Láser y Láser Argón.

HALLAZGOS

1. GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA

La consulta externa especializada se brinda a una población de cobertura nacional y los pacientes son referidos exclusivamente por los Servicios de Oftalmología de la red hospitalaria de la institución, respetando en primera instancia los criterios de referencia que se disponen de conformidad con las patologías que se deben atender en este Centro Especializado, no obstante, se determinaron oportunidades de mejora en los aspectos que se indican a continuación.

1. 2 Programación de horas médicas programadas consulta externa.

Se presentan Médicos con una programación inferior al 40% de su tiempo contratado para la atención de la consulta externa, lo anterior, de conformidad con la información contemplada en el Boletín Estadístico Anual el comportamiento general de la consulta externa en la Clínica Oftalmológica durante 2016:

La consulta externa es atendida por un total de 14 Médicos especialistas en Oftalmología con el siguiente horario contratado y programación en el 2016:



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

Cuadro Nº 1
Consulta Externa Especializada
Distribución Tiempo Semanal Contratado Personal Médico
2016

Especialista	Sub Especialidad	Distribución Horas Semanales				Total
		Horas Contratadas	Consulta Externa	%	Otras Actividades	
1.Adolfo Rodríguez Cheung	Retina	44	20	45%	24	44
2.Adrián Rubinstein Teitelbaum	Retina	36	19.30	53%	16.70	36
3.Roberto Madrigal Champartier	Cámara Anterior	22	9.15	25%	12.85	22
4.Enrique Sánchez Vuelvas	Retina	44	10.45	24%	33.55	44
5.Jorge Ramírez Boza	Cámara Anterior	44	18	40%	26	44
6.Randall Ulate Piedra	Cámara Anterior	22	8	36%	14	22
7.Marisela Salas Vargas ⁸	Estrabismo	44	3.45	8%	40.55	44
8.Bernny Jiménez Vindas	Cámara Anterior	44	18.45	41%	25.55	44
9.Mitzia Arias Guzmán	Cámara Anterior	44	26.30	59%	17.70	44
10.Viviana Dejuk Jaikel	Retina y Cámara Anterior	22	11.45	52%	10.55	22
11.Franklin Rechnitzer Oconitrillo	Cámara Anterior	22	11.45	52%	10.55	22
12.Juan Carlos Gutiérrez Hernández	Retina y Cámara Anterior	22	12.45	56%	9.55	22
13.Elizabeth Riddel Claire	Oculoplastía	22	12.15	55%	9.85	22
14.Patricia Mora Lagos ⁹	Oculoplastía	22	00	0%	00	22
Total		454	180.6	40	251.4 -60%	100%

Fuente: REDES, CLOF-2016

⁸ Directora Médica

⁹ Licencia por Maternidad y vacaciones.



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

Con base a la información contenido en el cuadro 1 se puede indicar que:

- El total de horas programadas para consulta externa alcanzó en promedio el 40%, correspondiente a un total de 180 horas semanales de todo el personal médico.
- El 60% del tiempo, lo que equivale a 251 horas semanales, los Médicos las dedican a las actividades Quirúrgicas y a la realización de exámenes especiales.
- Se utilizó por semana en promedio un total de 180 horas, lo cual equivale a un 40% del total de tiempo contratado.
- Seis Especialistas laboran durante jornada completa de 8 horas diarias.
- Siete Especialista laboran medio tiempo (22 horas semanales).
- La programación de horas de los Médicos para consulta externa varía considerablemente, como por ejemplo el caso del Dr. Rodríguez Cheung y el Dr. Sánchez Vuelva, especialistas en Retina, con 44 horas contratadas, sin embargo, al Dr. Rodríguez se lo programó un 45% del tiempo contratado para consulta y al Dr. Sánchez un 23.5%, toda vez que el Dr. Rodríguez, está nombrado como Médico Jefe 3, lo cual implica la programación de actividades administrativas propias de la gestión de la Consulta Externa y Cirugía.
- Similar al caso anterior, se presentó con la Dra. Dejuk Jaikel, el Dr. Ulate Piedra, Dr. Rechnitzer Oconitrillo y Dr. Gutiérrez Hernández, todos con especialidad en Cámara anterior, y con jornadas de 22 horas contratadas, todos presentan tiempo programado para consulta externa superior al 50%, a excepción del Dr. Ulate Piedra quien presentó un 36% de su jornada contratada para atender la consulta externa.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, Gerencia Médica versión 6.1 señala que:

“(...) La jefatura de consulta externa debe de elaborar un diagnóstico señalando cuáles son las especialidades críticas, y presentar una propuesta de atención a la Dirección Médica y a cada uno de los Jefes de Servicios involucrados, a efectos de que los plazos de atención disminuyan. Además, proponer cuál debe ser el incremento en horas de atención para la reducción de los plazos, qué nuevas modalidades de atención se podrían promover (...)”

La gestión en Consulta Externa, en relación con la programación y razonabilidad, debe convertirse en un proceso dinámico, sin embargo, podría efectuarse sin un análisis continuo de algunas particularidades como por ejemplo el tipo de consulta, complejidad de la patología, sub especialidad del profesional, características de la demanda, asimismo deben considerarse las limitaciones en cuanto a la disponibilidad de consultorios, que garanticen el uso adecuado de los recursos profesionales médicos.

Esta situación, afecta la toma de decisiones especialmente en la resolutivez de las atenciones de las patologías más críticas, sobre la cual deben maximizarse en primera instancia de manera eficiente esos recursos.



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

1.2 Aprovechamiento, Rendimiento y Producción de consultas

La programación de horas destinadas para consulta externa especializada en el 2016 disminuyó en 614 horas con respecto al 2015, tiempo con el cual, se habrían atendido aproximadamente 2.456 pacientes con base a un promedio de 4 pacientes por hora.

Por otra parte, en el 2015 y 2016 los niveles de aprovechamiento del tiempo destinado para consulta externa, no alcanzaron el 90%, por cuanto para cada año se originó una diferencia de 987 y 672 horas menos respectivamente del tiempo programado para la atención de usuarios, condición que se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 2
Horas Programadas y Utilizadas
Consulta Externa Especializada
2015-2016

Año	Horas Médicas		Total de Consultas	Promedio De Pacientes Atendidos Por Hora
	Programadas	Utilizadas		
2015	6.645	5.658 (85%)	20.343	3.5
2016	5.359	5.359 (89%)	24.506	4.5

Fuente: Boletín Estadístico Anual cuadro 11, COF

En la información del cuadro anterior, además, se evidenció que el promedio de pacientes atendidos se incrementó de un año al otro de 3.5 a 4.5 pacientes por hora, condición que cumple razonablemente con el parámetro establecido por la Institución de valorar de entre 3 o 4 pacientes por hora, sin embargo, este indicador se habría incrementado considerablemente de haberse aprovechado un total de 1.659 horas programadas que no fueron utilizadas en ambos años.

Respecto a la producción se tiene que:

- El total de consultas realizadas en el 2016, fue de 4.143 más que las efectuadas en el 2015
- En el 2016, la producción de consultas esperada era de 24.124, con base a un promedio de 4 pacientes por hora, sin embargo, se realizaron 24.486 consultas médicas especializadas, lo que equivale a un total de 362 atenciones médicas más de lo esperado.
- Ahora bien, con base en la información anterior, la producción esperada se cumple con una cantidad de horas menor al tiempo programado, aspecto que debe revisarse de manera que las variables utilizadas en la programación de agendas sea razonable y proporcional con la oferta y demanda.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en la norma 1.2 referente a "Objetivos de Control Interno" lo siguiente:



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

“Eficiencia y eficacia de las operaciones, lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo”.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa Especializada, versión 1.6 emitida por la Gerencia Médica, establece que para la determinación de las metas y objetivos del servicio de consulta externa es importante que:

“(...) las Direcciones Médicas deberán revalorar periódicamente la distribución horaria de los profesionales del resto de servicios a través de sus Jefaturas. Es por ello que, cada vez que ingrese un nuevo recurso especializado médico o no médico, se debe considerar la oferta actual y proyectada para poder ubicar al nuevo recurso en el lugar que tenga mayor impacto de atención a la prestación de los servicios de salud (jornada laboral de I o II turno), lo anterior en el tanto la plaza no se encuentre dirigida a un horario predeterminado (...)” “... Un componente a incluir en la determinación de las metas por especialidades o profesionales no médicos, es que cada una de ellas debe de estar acompañada con el plazo promedio de atención para pacientes nuevos y subsecuentes, así como el primer campo disponible en la agenda de cada disciplina, siendo este un indicador importante que permite visualizar el movimiento de los pacientes en la agenda en las diferentes disciplinas. (...)”

En oficio CLOF-DM-0687-05-17 del 02 de junio del 2017, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Consulta Externa y Cirugía de la Clínica Oftalmológica, manifestó con respecto a la disminución de horas para atender la consulta externa que:

“Entre las causas de la disminución de las horas, se considera lo siguiente: Hemos encontrado cambios en los horarios de jornada laboral de los funcionarios, ya que algunos han dejado de laborar para esta clínica y otros han cambiado su perfil, como principales causas detectadas se detalla a continuación lo siguiente:

La Dra. Masis trabajo en esta clínica únicamente 3 meses del 2015 y 2 del 2016 no trabajo, fue una funcionaria que se contrató para sustituir al antiguo médico especialista en Glaucoma, laboró para nosotros tres meses, posteriormente se retiró para realizar un curso de Glaucoma en el exterior (con el aval de la Gerencia Médica y del CENDEISSS). La Dra. Mora trabajo de enero a oct. Del 2015 y de nov 2015 a dic 2016 no trabajo. A la fecha continúa con la prórroga de permiso sin goce de salario hasta noviembre del 2017. La Dra. Nitzia Arias Guzmán en el año 2015 los viernes tenía horas programadas para consulta externa (en horario de la tarde) y en el año 2016 la tarde de los viernes se le cerró agendas para atender comisión de incapacidades (...)”.



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

En relación con los niveles de aprovechamiento el Dr. Rodríguez Cheung, indicó:

“Aprovechamiento del 86%, los pacientes son atendidos de acuerdo a lo estipulado de la Normativa Institucional referente al otorgamiento de citas y los médicos se han encargado de la valoración de los pacientes dentro de los rangos normales establecidos. (Se intentará mejorar este indicador)”.

El tiempo destinado para atender la consulta externa disminuyó ante cambios en la oferta de especialistas, no obstante, lo que indicó el Jefe de Consulta Externa, en cuanto al nivel de aprovechamiento no es claro, ya la cantidad de horas utilizadas se relaciona con el tipo de patología que se atiende en la que el usuario, accede a ese servicio para los controles post quirúrgicos, atención en la que el tiempo utilizado por el profesional disminuye, y por el contrario se aumenta la cantidad de pacientes atendidos.

A modo de ejemplo se presentó el caso del Dr. Randall Ulate Piedra, en que la agenda del 06 de junio del presente año se programó con base a un horario de 12md a 4pm, conformada por 13 pacientes subsecuentes y 1 paciente nuevo, sin embargo, la agenda real la conforman 24 pacientes, debido a que se incluyeron 9 pacientes más, bajo la modalidad de pacientes subsecuente de recargo, situación que tiene un efecto en la producción de consultas y corresponde a seguimiento de pacientes recientemente operados.

Es importante indicar que la Auditoría Interna en el informe ASS-284-2013 “Estudio sobre la Gestión de la consulta externa en la Clínica Oftalmológica”, en el hallazgo 2.1, evidenció una situación similar en cuanto a la cantidad de tiempo utilizado en la atención de la consulta externa, lo que demuestra que las acciones efectuadas por parte de la Dirección Médica y la Jefatura de Consulta Externa, no han generado los resultados esperados.

El sistema de control interno debe permitir a la Administración implementar acciones que sean eficientes, eficaces, y acordes con la oferta de servicios que se disponen, caso contrario se estaría desaprovechado los recursos invertidos por la Institución para la atención directa de pacientes, en razón de las diferencias de horas no utilizadas, tiempo con el que se habría atendido un total de 6.636 pacientes aproximadamente en ambos años con base a un parámetro de 4 pacientes por hora.

1.3 Pacientes atendidos primera vez y subsecuentes

Se determinó que, en la Consulta Externa de la Clínica Oftalmológica, se brinda un mayor número de consultas a pacientes subsecuentes que a pacientes nuevos, lo anterior se evidenció a partir de la cantidad de consultas realizadas durante el 2015 y 2016, como se muestra en la información del siguiente cuadro:



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

Cuadro N°3
Cantidad De Consultas Médicas Especializadas
Citas Perdidas, Sustituidas Y Recargos
2015,2016

Período	Consultas		Citas		Recargos	Altas ¹⁰
	Prim Vez	Sub	Perd.	Sust.		
2015	4.059 (20%)	16.284 (80%)	2.051	461 (22%)	540	1.428 (35%)
2016	3.903 (16%)	20.583 (84%)	3.496	557 (16%)	822	1.208 (30%)

Fuente: Boletín Estadístico Anual de la Clínica Oftalmológica

Como se observa en el cuadro anterior, la atención de pacientes subsecuente representó un 84% del total de consultas año anterior y el 80% en el 2015, por lo que para el 2016 se mantuvo una relación aproximada de 1 paciente de primera vez visto, con 6 pacientes subsecuentes atendidos.

Adicionalmente se tiene que, al considerar de alta, este tiene relación directa con este comportamiento, en el sentido de que la cantidad de pacientes en esta condición representó el 35% en el 2015 y el 30% en el 2016, con relación al total de atenciones de pacientes nuevos.

La Contraloría General de la República en el informe DFOE-SOC-IF-97-200911, establece en relación con el limitado acceso de pacientes nuevos a la consulta externa especializada lo siguiente:

“Artículo 108.- Número de pacientes atendidos en consulta externa o consulta ambulatoria.... se entiende que es un paciente nuevo, cuando los médicos especialistas atienden a un paciente que anteriormente no ha sido valorado por él u otro especialista en la misma especialidad”.¹²

En oficio CLOF-DM-0687-05-17 del 02 de junio del 2017, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Consulta Externa y Cirugía de la Clínica Oftalmológica, manifestó con respecto a la cantidad de citas subsecuentes que se brindan en la consulta externa que:

¹⁰ Relación Alta con la cantidad de consultas de primera vez realizadas durante el año.

¹¹ “Informe sobre los resultados obtenidos en relación con la efectividad en la gestión de consulta externa de los Hospitales Nacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social, Hospitales México, San Juan de Dios y Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia”; Contraloría General de la República, División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, Área de Servicios Sociales, 15 de diciembre de 2009.

¹² Sesión de Junta Directiva de la CCSS No. 7861 de 27 de mayo de 2004, publicada en La Gaceta No. 129 de 2 de julio del 2004, se aprobaron las “Normas que regulan las Relaciones Laborales, Científicas, Académicas, Profesionales y Sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología de la Caja Costarricense de Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones Afines.



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

“Dentro del objetivo de la clínica son resolver los problemas de los usuarios con patologías relacionadas con la Retina, y apoyar a las listas de espera de los diferentes centros. Esto hace que la Clínica se centre en la resolución quirúrgica de los pacientes; de ahí que dentro del proceso sustantivo de atención a los usuarios se contemple, dentro del protocolo 3 o 4 citas de control.

Esto por cuanto el centro que refiere no tiene la capacidad para darle control a dichos pacientes y para el éxito quirúrgico del manejo del mismo, están contempladas las consultas post operatorias dentro del protocolo de atención.

En algunos casos para aprovechar los exámenes preoperatorios antes de que cumplan su período de vencimiento, se programa la cirugía del ojo contralateral a fin de evitar que la Institución tenga que incurrir en gastos innecesarios, realizando nuevamente los exámenes preoperatorios correspondientes, y generando nuevas citas para la realización de los mismos. Por consiguiente, esto provoca que este paciente subsecuente genere citas adicionales”.

El aumento en la actividad quirúrgica que la clínica ha desarrollado en la atención de diferentes patologías incluida la “Catarata”, patología que representó el 37% del total de cirugías realizadas durante el segundo semestre del 2016, así como el “Desprendimiento de Retina” con un 10%, ha ocasionado un impacto en la demanda de consultas de control, toda vez que este seguimiento no es asumido por diferentes razones por parte de la Red de Servicios en la especialidad de Oftalmología.

Lo expuesto podría limitar el acceso y oportunidad en la atención de patologías de mayor complejidad que se atienden en la consulta externa en este centro médico, aspecto que disminuye el espacio para la atención de pacientes de primera vez que puedan resolver y ser “contrareferidos” con mayor prontitud a la red de servicios, lo que además, reduce el costo operativo, al considerar que la mayoría de pacientes habitan en zonas alejadas, aunado a que la oferta de servicios del centro médico es limitada.

1.4 Citas perdidas, sustituidas y recargos

Se evidenció que durante el 2016 se presentaron 3.496 citas perdidas, registro que se incrementó en 1.446 citas perdidas con respecto al año anterior, tal y como se observa en la información de cuadro 3, mostrado anteriormente.

La cantidad de citas perdidas representó el 14% durante el año anterior, y además al considerar que las sustituciones y recargos para ese mismo período fueron 1.379 citas, esta situación no resolvió el problema de ausentismo, debido a que 2.117 citas no fueron sustituidas



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

La Contraloría General de la República en el informe DFOE-SOC-IF-97-2009¹³, establece en relación con la gestión de sustitución de pacientes en la consulta externa lo siguiente:

“Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de que institucionalmente se establezca la obligación de definir, aplicar, evaluar y mejorar criterios por especialidad a fin de fortalecer la gestión de sustitución de pacientes ausentes, así como de instaurar mecanismos efectivos para que en la medida de lo posible se disminuya el ausentismo, ello en procura de mejorar la atención de los pacientes y el acceso a ese servicio de los que esperan ser atendidos (...)”.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa Especializada, versión 1.6 emitida por la Gerencia Médica, establece en el apartado sobre Citas por sustitución, en el punto i que:

“(...)” Ausentismo: Como medida paliativa a esta variable exógena; las unidades programáticas deberán implementar el programa de recordatorio telefónico o vía mensaje de texto, a los pacientes que tienen citas programadas. Esto con el objetivo, de contribuir en la disminución del ausentismo y la reprogramación de servicios en cupos eventualmente ausentes, con lo cual, se acortan los plazos de atención.”

En oficio CLOF-DM-0687-05-17 del 02 de junio del 2017, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Consulta Externa y Cirugía de la Clínica Oftalmológica, manifestó con respecto a la cantidad de citas perdidas en la consulta externa que:

“Citas perdidas: A pesar de que existe un sistema de mensajería de texto para recordar al paciente la fecha de la cita, no se puede deducir la causa principal, sin embargo, sabemos por entrevista al paciente que al ser de lejos les cuesta llegar a la cita post operatoria y además el factor económico les impide cumplir con la asistencia. Para efectos de conocer las causas se puede aplicar la estrategia semanal de pagar tiempo extraordinario a un funcionario, el cual se encargue de llamar a los pacientes para entrevistarlos y así determinar cuál fue el motivo o causa de ausentismo, y de esta manera implementar medidas de contingencia (...).

“(...) Citas perdidas no sustituidas: Los cupos perdidos de médico especialista no se sustituye con pacientes que se presenten a esperar un cupo, ya que los cupos de este centro ya han sido programados con anticipación (...)”

La problemática de la cantidad de citas perdidas, ha sido evidenciada por este Ente de Fiscalización y Control, por medio del informe ASS-284-2013 “Estudio sobre la Gestión de la Consulta Externa en la Clínica

¹³ “Informe sobre los resultados obtenidos en relación con la efectividad en la gestión de consulta externa de los Hospitales Nacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social, Hospitales México, San Juan de Dios y Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia”; Contraloría General de la República, División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, Área de Servicios Sociales, 15 de diciembre de 2009.



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

Oftalmológica”, por lo que tanto la Dirección Médica y la Jefatura de Consulta Externa, no han realizado acciones efectivas para atender esta situación.

El ausentismo de pacientes está relacionado por varios factores, entre los que se encuentran la zona alejada de la que proceden los usuarios, en su mayoría adultos mayores y requieren de acompañante para asistir hasta cuatro veces a los controles post operatorios, aspecto que coincide por lo señalado por el Dr. Rodríguez Cheung, en razón de que la institución debe de orientarse en fortalecer la red de atención de la especialidad de oftalmología, máxime que la sustitución de pacientes en este centro se ve limitada debido a que no siempre se tiene la posibilidad de disponer de pacientes en espera de un cupo¹⁴.

En este mismo sentido, la citas perdidas provocan que la institución incurra en gastos por pacientes que no se presentaron y que en la mayoría de casos, no fueron aprovechados por otros usuarios a la espera de ser atendidos, en razón de que las 2.117 citas perdidas no sustituidas el año anterior, representaron para la institución la inversión aproximada de 77 millones de colones 15 en recursos que no fueron utilizados por la población, lo que significa que cada vez es más costoso que se ausenten pacientes a las citas, provocando ineficiencias en el uso de los recursos financieros.

1.5 Gestión de alta médica

Se determinó que en 2016 el promedio general de altas en la especialidad fue de un 30% en relación con el total de pacientes nuevos atendidos, de igual forma, este indicador fue de un 35% en el 2015, por lo que de un período a otro fue menor el ingreso de pacientes nuevos en la consulta externa.

La Contraloría General de la República en el informe DFOE-SOC-IF-83-2009, establece en relación con la ausencia de lineamientos para la gestión de altas en la consulta externa lo siguiente:

“La falta de gestión sobre este indicador implica un efecto negativo en los pacientes que se encuentran a la espera de ser atendidos en este nivel de atención, quienes ven disminuidas sus posibilidades de mejora en la salud. Valga recordar el artículo 50 del Reglamento General de Hospitales Nacionales, al señalar que el Director y el Cuerpo Médico deben de tener presente que sólo de un trabajo científicamente dirigido y realizado se podrá obtener un rendimiento satisfactorio de los recursos disponibles y que por tanto la Dirección y las Jefaturas de Departamento y Servicio deben preocuparse de modo especial de la organización de la Consulta Externa y de su funcionamiento adecuado”.

¹⁴ Oficio DICE-211-1-2017, suscrito por el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados.

¹⁵ Costo Consulta Especializada, Modelo Tarifario CCSS, vigente 2017.



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

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa Especializada, versión 1.6 emitida por la Gerencia Médica, establece que para la determinación de las metas del servicio de consulta externa se considera importante que:

“(...) Una vez revisadas las distribuciones horarias de los servicios y ubicándonos nuevamente en la Consulta Externa, es importante determinar la oferta y demanda de los servicios, utilizando al menos el siguiente origen de los datos para la determinación de la Demanda y la Oferta de Servicios.

Oferta: Se requiere de los siguientes pasos para su resolución

c. Solicitar a las Jefaturas de Servicios el parámetro de altas estimadas anualmente por especialidad involucrada”.

En oficio CLOF-DM-0687-05-17 del 02 de junio del 2017, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Consulta Externa y Cirugía de la Clínica Oftalmológica, manifestó con respecto a la gestión de alta en la consulta externa que:

“El promedio de altas es un indicador meramente médico, debido a que los pacientes que son referidos a este centro médico son portadores de patologías de alta complejidad (como por ejemplo: Retinopatía Diabética, ojos únicos, desprendimientos de Retina, etc.). Lo cual hace que sea difícil el manejo de estos pacientes sin darle un control adecuado”.

La Autoridades de la Clínica Oftalmológica justifican que los niveles actuales de alta son por tipo de seguimiento a las patologías que se atienden y que en ocasiones es necesario un control prolongado, sin embargo, esta situación, no deja de limitar la accesibilidad de pacientes que requieren atención prioritaria, al considerarse también que la *“Catarata, no especificada”* se ha convertido en el principal diagnóstico de cirugía y que independiente a su grado de complejidad, requiere de los mismos controles.

Con respecto a este tema, si bien la institución no dispone de parámetros que permitan evaluar este indicador, lo evidenciado no solo representa una debilidad institucional, sino muestra que en la Clínica no se ha efectuado acciones para mejorar el acceso de pacientes nuevos con patologías complejas y que además que se consideren aspectos como la oferta, demanda, perfiles epidemiológicos, resolutivez en la red de servicios, que permitan gestionar adecuadamente el alta médica.



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

Una debilidad en el control de la gestión de alta médica en la especialidad de oftalmología, impacta de manera negativa en los espacios disponibles para la atención oportuna de pacientes con patologías complejas que no pueden ser resueltas en la Red de Servicios de Salud, limitando con ello su derecho de acceso a estos servicios especializados, o en su defecto, prolongar aún más los plazos de espera para este tipo de atención.

2. SOBRE LAS REPROGRAMACIONES DE CITAS:

En la Consulta Externa de la Clínica Oftalmológica, se realizan reprogramaciones de citas por causas que no obedecen a criterios previstos para tal efecto. Lo anterior se determinó, de la revisión de las citas reprogramadas en enero, febrero y marzo del presente año¹⁶, según el siguiente detalle:

- Para el mes de enero, se reprogramaron un total de 308 citas, siendo que las principales causas por lo que se presentó esta situación fueron vacaciones (20), traslado de especialista a otro centro (149), asistencia a congresos por parte de algunos especialistas (24).
- Durante febrero, se contabilizaron 159 citas reprogramadas, siendo que las principales causas se encuentran el otorgamiento de permiso sin goce de salario (14) y la asistencia a un congreso (40).
- En marzo, se tiene que las citas reprogramadas fueron 278, dentro de las causas de esta situación se encuentran el otorgamiento de permisos sin goce de salario (54), cambio de horario (61) asistencia a congresos (44), labores administrativas (10).

Según información proporcionada por la Dirección Médica de este centro de salud, en ese período se requirió además, la suspensión de 664 citas debido a que el personal médico debió atender urgencias oftalmológicas quirúrgica, actividad que a criterio de esas Autoridades ha sido recurrente por ser el único centro al cual se remiten estas atenciones en la red de servicios, y que en su gran mayoría se refieren a patologías como el desprendimiento de retina, padecimiento que necesita atención inmediata.

Ley N° 8239, sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados señala que los usuarios de estos servicios deben de:

“(...) g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor (...).”

En oficio CLOF-DM-0687-05-17 del 02 de junio del 2017, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Consulta Externa y Cirugía de la Clínica Oftalmológica, sobre las reprogramaciones de citas por causas no contempladas en la normativa indicó que:

¹⁶ Reporte REDES CLOF.



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

“Dentro de la planificación de las consultas, se pide con antelación el cronograma del año siguiente con las posibles fechas de vacaciones y/o permisos con goce de salario o sin goce de salario, esto con el fin de realizar los cierres de agendas correspondientes, y de esta manera poder evitar posibles reprogramaciones. (Trataremos de mejorar este punto con el fin de que el paciente no se vea afectado)”.

Esta Auditoría con base en la información suministrada por la Lic. Yesenia Ramírez González Jefatura a.i de Registros Médicos realizó prueba con el fin de evidenciar el otorgamiento reprogramaciones por causas no contempladas en la normativa lo cual se presenta a continuación:

1. Caso: Dr. Adolfo Rodríguez Cheung:

Fecha Agenda: 20 de febrero 2017.

Solicitud de reprogramación 15 de febrero del 2017 (Correo secretaria DM)

Días y Motivo: (20-21 PSGS, 22, 23 y 24 PCGS Congreso)

Autorizado: Dr. Marisela Salas Vargas, Directora Médica

Total de Pacientes en agenda 20 Feb (13 pacientes) 21 feb, (01 paciente) 22 feb, (12 pacientes) 23 feb, (10 pacientes) 24, feb, (18 pacientes). TOTAL 54 pacientes.

Cuadro Nº 4
Consulta Externa - Citas Reprogramadas

Cedula	Fecha Cita	Fecha a Reprogramar		Domicilio	Estado de Cita Reprogramada	Observaciones
1071907 14	20-02-2017	27-02-2017		Guápiles	Presente	Se atendió el 23-03-2017.
4012300 24	20-02-2017	02-03-2017		Tibás	Presente	
1104706 25	20-02-2017	Sin reprogramar		Puriscal		No se localizó
2022300 78	20-02-2017	27-02-2017		San Carlos	Presente	Cita 30-03-2017
9004002 66	20-02-2017	27-02-2017		Heredia		Cita 30-03-2017
5024101 78	22-02-2017	01-03-2017		San Vito		No aparece con cita registrada Dr. Rodríguez.
3010404 39	22-02-2017	17-02-2017		Hatillo	Presente	Adelanta Cita
6010109 94	22-02-2017	Sin reprogramar				No se localizó
1055906 41	22-02-2017	01-03-2017		Desamparados	Presente	Cita fue el 01-03-2017



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

1031704 58	22-02-2017	01-03-2017		Alajuela	Presente	Cita fue 01-03-2017
1030600 88	23-02-2017	01-03-2017		Golfito	Presente	Cita fue 15-03-2017
3033704 40	23-02-2017	09-03-2017		Esparza	Presente	
6008105 59	24-02-2017	01-03-2017		Guácimo		No tuvo cita el 01-03-2017.
5017606 54	24-02-2017	02-03-2017		Abangares	Presente	Cita fue 20-04-2017

Fuente: Personal Registros Médicos CLOF.

2. Caso: Dr. Randall Ulate Piedra

Fecha Agenda: 27 de enero 2017.

Solicitud de reprogramación 13 enero del 2017 (Correo secretaria DM)

Motivo: 27 al 30 enero (PSGS) –Propuesta reprogramarlo para 3, 10 y 17 febrero-17.

Autorizado: Dr. Marisela Salas Vargas

Total de Pacientes en agenda día 27 (24 pacientes) los días 28,29 y 30 no tiene pacientes para consulta externa.

Total de pacientes 24 pacientes.

Cuadro Nº 5
Consulta Externa- Citas Reprogramadas

Cedula	Fecha Cita	Fecha A Reprogramar	Domicilio	Estado De Cita Reprogramada	Observaciones
104009075	27-01-2017	17-02-2017	Pérez Zeledón	Presente	
102600324	27-01-2017	10-02-2017	San Vito		Paciente No Se Localizó
202010004	27-01-2017	10-02-2017	San Carlos		Paciente Indicó Que No Va Venir
205580619	27-01-2017	10-02-2017	San Ramón	Presente	
206080870	27-01-2017	10-02-2017	Alajuela	Presente	

Fuente: Personal Registros Médicos CLOF.

3. Caso: Dr. Juan Carlos Gutiérrez Hernández

Fecha Agenda: 16 marzo del 2017.

Solicitud de reprogramación 01-03-2017.

Motivo: PSGS

Autorizado: Dr. Marisela Salas Vargas

Total, de Pacientes en agenda día 16 de marzo 12 pacientes



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

Cuadro N°6
Consulta Externa- Citas Reprogramadas

Cedula	Fecha Cita	Fecha a Reprogramar	Domicilio	Estado de Cita Reprogramada	Observaciones
301240367	16-03-2017	28-03-2017	Desamparados	Presente	
600890893	16-03-2017	28-02-2017	Puntarenas	Ausente	Cita Se Adelanta
301200531	16-03-2017	29-03-2017	Paraíso	Ausente	

Fuente: Personal Registros Médicos CLOF.

Como se puede observar en los tres casos que se presentaron se evidenció que se otorgaron permisos sin o con goce de salario para asistir a congresos o sesiones por parte del personal médico en días y horas donde ya existen pacientes citados, como lo ocurrido en el caso 1, en que los pacientes en la cita reprogramada se ausentaron, no se localizan, presentan alguna limitación física, entre otras.

Además, se observó que hay situaciones que originaron reprogramar citas por la atención de emergencias quirúrgicas, las cuales, según la Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica ocasionaron la reprogramación de 664 citas en la consulta externa, no obstante, esta situación se ha convertido en una actividad habitual y no está considerada en la programación de actividades de los especialistas, como ejemplo en el mes de octubre 2016 se atendieron 82 cirugías de emergencia en el tiempo ordinario, cantidad similar al resto de los meses, lo que en promedio representó tres cirugías por día laboral, siendo que estos padecimientos deben ser atendidos de manera prioritaria.

Reprogramar citas, tiene su efecto en las actividades médicas incorporadas en las agendas de los especialistas, aunado a la falta de control por parte de la Dirección Médica en la emisión de directrices, y lineamientos sobre este tema, en el que garantice que este proceso se realiza en apego a la normativa y no afecte la oportunidad de la atención de los usuarios, máxime que la mayoría de los pacientes, provienen de zonas alejadas del país, y que además, implica trabajo adicional por parte del personal de REDES en localizar al paciente y agendar la nueva cita, situación que provoca constantes quejas de los asegurados, situaciones que ya han sido expuestas¹⁷ a las Autoridades de la Clínica sin que se evidencien a la fecha acciones efectivas para su atención.

Las reprogramaciones de citas, por otorgar al personal médico permisos con goce o sin goce de salario, vacaciones parciales no programadas, asistencias a congresos, y otras causas, representan un riesgo que tendría su efecto en prolongar aún más los plazos de espera en la atención, así como de alguna manera se podría estimular el ausentismo debido al cambio en la fecha de la cita muchas veces programada con

¹⁷ Oficios del 04 de noviembre 2016 y 31 de mayo 2017, dirigido a la Lic. Marjorie Quirós Soto, Jefe REDES CLOF



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

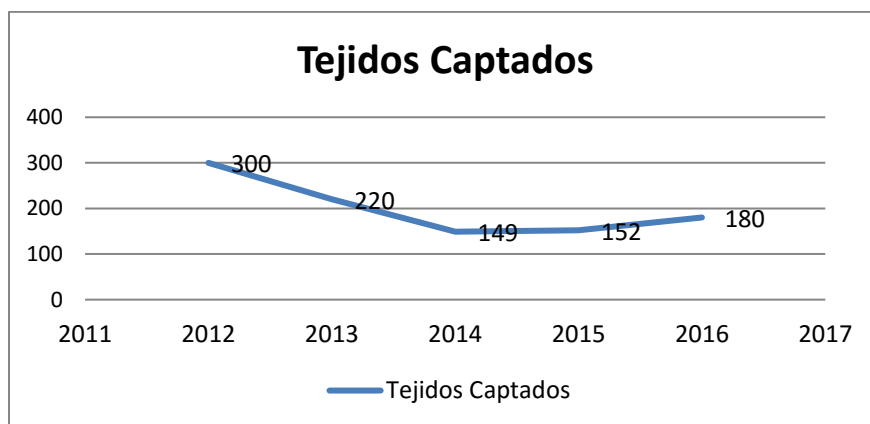
anterioridad, el olvido del paciente al considerar que la mayoría son adultos mayores, aunado a una afectación a la imagen institucional.

3. DISPONIBILIDAD DE TEJIDOS PARA TRASPLANTES DE CORNEAS

La captación de tejidos corneales utilizados para trasplantes ha disminuido considerablemente en los últimos cinco años, el proceso de trasplante de corneas consta de tres actividades principales, el reconocimiento del paciente que requiere trasplante, la captación y procesamiento de la córnea y finalmente el trasplante del tejido ocular.

La captación es la actividad que ha disminuido y ha limitado cubrir la demanda actual de pacientes que requieren de este tejido para recuperar su visión, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfico N°1
Tejidos Captados Banco Ojos Cliof
2012-2016



Fuente: Banco de Ojos CLIOF.

Como se aprecia en la gráfica, en el 2012 la cantidad de tejidos captados fue de 300, cantidad que, en tres años, disminuyó en 148 tejidos, con un breve incremento en el 2016, debido a una situación particular, sin embargo, la tendencia ha sido hacia una menor captación.

El Artículo 51 de la “Ley 9222 sobre la Donación y Trasplante de Órganos y tejidos humanos”, establece que:



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

“La promoción de la donación u obtención de órganos y tejidos humanos se realizará siempre de forma general y resaltando su carácter voluntario, altruista y desinteresado”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2, inciso c, sobre los objetivos del Sistema de Control Interno señala que debe de:

“(…) 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 (...)”.

El Dr. Marvin Agüero Chinchilla, Coordinador del Programa Institucional de Trasplantes de Órganos y Tejidos, indicó¹⁸ que, en el tema de trasplantes de tejidos, la Caja aprueba en el 2013 una política de trasplante, por lo que la procuración de tejidos corneales no es una responsabilidad absoluta del Banco de Ojos de la Clínica Oftalmológica, sino recae sobre la red hospitalaria.

Asimismo, el Dr. Agüero Chinchilla, se refirió que se está coordinando campañas para concientizar a la población de la importancia de que se donen estos tejidos y la ayuda que se le puede brindar a muchas personas, finalmente mencionó que la Clínica Oftalmológica dispone de dos técnicos capacitados en extracción, los cuales, deben también de efectuar labores de captación no solo a nivel de Medicatura Forense, sino en la red de hospitales del Área Metropolitana.

La Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica de la Clínica Oftalmológica, con respecto a las acciones que esta Clínica realiza con los diferentes centros de salud para de captación de tejidos (morgue judicial, hospitales, funerarias) la obtención de corneas, membranas amnióticas, indicó¹⁹ que se realizan:

“Coordinaciones con el OIJ y llamadas diarias a los diferentes Servicios de Patología. Sin embargo, a partir de la creación de la Coordinación de Trasplantes de Órganos Institucionales, le corresponde a esta promover las actividades de captación de tejidos de ojos”.

La disminución en la cantidad de tejidos corneales ha tenido un impacto posterior a la promulgación de la Ley 9222, sin embargo, también es producto por una participación pasiva de las diferentes instancias de la institución involucradas en el proceso de captación, aspecto que como se comenta seguidamente en este mismo informe ubica a la Medicatura Forense como el mayor proveedor de tejido en la actualidad, demostrando que la captación a nivel de la red de hospitales, no está siendo efectiva, al considerar la cantidad de defunciones que a diario se presentan, lo que la convierte en una importante fuente de donaciones.

¹⁸ Cédula narrativa 07 de junio del 2017.

¹⁹ Cuestionario de Control Interno



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

En este mismo sentido, la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, emitió informe denominado *“Análisis de capacidad instalada institucional para trasplantes de córneas”* que se hizo de conocimiento de la Gerencia Médica²⁰ y concluyó la necesidad de que se fortalezca el tiempo, la promoción, y la propaganda para incentivar la donación de tejidos, debido a que estos son elementos que no están presentes en la institución, y que además, el modelo de gestión emitido por esa misma Gerencia en el 2015, llamado *“Red Institucional de Donación y Trasplantes de órganos, tejidos oculares”* no está siendo efectivo.

Por otra parte, el estudio determinó que los hospitales de la institución han disminuido la capacidad técnica para realizar los trasplantes, esto debido a que la Clínica Oftalmológica ha realizado un 46% aproximadamente del total de estos trasplantes, finalmente el estudio mencionó que se debe prestar atención a otras situaciones que podrían afectar aún más el proceso de captación, como el deterioro del único microscopio utilizado para analizar el tejido y la posibilidad de capacitar a más técnicos en disección para captar corneas, debido a que sola hay uno debidamente formado para esta actividad.

Situaciones como las mencionadas han afectado el proceso de donación y captación de tejidos corneales, los cuales afectan de forma directa la salud de la población que ve limitada la posibilidad de mejorar su capacidad ocular, aspecto que se ve reflejado en la lista de espera de casi mil pacientes que seguirá en aumento, hasta tanto la Institución por medio de los actores implicados en este proceso gestione acciones que favorezca el aumento de la captación.

4. GESTIÓN DEL BANCO DE OJOS

En este proceso se realiza la obtención, examen, preparación, preservación y la distribución de tejidos oculares para los tratamientos quirúrgicos, las cirugías y el suministro de córneas, para este proceso la Clínica Oftalmológica, dispone de dos Técnicos encargados de extraer los tejidos corneales en los diferentes centros médicos de la institución, así como en la Morgue Judicial.

4.1 Sobre las actividades realizadas en la captación de tejidos corneales

La Dirección Médica de la Clínica Oftalmológica, por medio de la Coordinación del Banco de Ojos, no tiene establecido un mecanismo de control a las actividades y funciones que efectúan los técnicos. Esta situación se evidenció con base en el reporte diario (Vales de Transportes) de uso y recorridos del vehículo utilizado para estos fines en los meses de febrero marzo y abril, según el siguiente detalle:

²⁰ Oficio DPSS-0012-01-17 del 13 de enero del 2017.



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

Cuadro N°7
Centros Visitados Técnicos De Banco De Ojos
Febrero, Marzo Y Abril-2017

Mes	Centro Visitado	Periodicidad de la Visita	Tejidos Captados	Observaciones
Febrero-17	Complejo De Ciencias Forenses	15	4	En Este Mes Se Realizaron Un Total De 2 Extracciones Más Provenientes Del Servicio De Patología Del Hospital México.
	Hospital Max Peralta	1	2	
	Hospital San Juan De Dios	1	2	
Total	3 Centros	17 Días	8	
Marzo-17	Complejo De Ciencias Forenses	13	8	En Este Mes Hubo Dos Días Del 06 Al 10 De Marzo En Los Que El Vehículo Estuvo En Mantenimiento ²¹ .
Total	1 Centro	13 Días	8	
Abril-17	Complejo De Ciencias Forenses	19	2	En Este Mes Hubo Un Día En Que El Vehículo No Se Utilizó Por Suministro De Combustible.
Total	1 Centro	19 Días	2	

Fuente: Informe control diario de vales de transporte.

Con base en la información contenida en el cuadro anterior se puede indicar que:

- En marzo y abril del presente año, se visitó únicamente el Complejo de Ciencias Forenses.
- En febrero hay días en los cuales en apariencia el técnico permaneció en el Complejo de Ciencias Forense, por espacio de hasta 8 horas con 55 minutos²², sin que se haya procedido con alguna extracción de tejido, siendo que a su vez, el vale de transporte de esa fecha no existe evidencia de la visita a ese lugar durante ese período de tiempo, de igual forma se registró una permanencia de un técnico por 7 horas con 55 minutos²³ sin que haya extracción registrada, y de igual forma en el vale de transporte no se evidenció la permanencia del Técnico durante ese tiempo, por último se tiene otro día en que se registraron 7 horas con 45 minutos²⁴, sin que se evidenciara la permanencia de ese funcionario en ese lugar.
- En febrero, marzo y abril, se registran únicamente dos visitas a hospitales de la institución, en los cuales se registran extracciones.
- En la semana del 06 al 10 de marzo, de conformidad con el reporte de salida de los vehículos utilizados por el Banco de Ojo así como el otro vehículo de uso de la Clínica, no se evidencia que ambos fueran utilizados para visitar algún lugar a efectos de poder extraer algún tejido.

²¹ Durante este período no se utilizó ningún vehículo de la Clínica Oftalmológica en labores de captación de tejidos, según vales de transportes.

²² Sábado 25 de febrero-2017.

²³ Domingo 12 de febrero-2017.

²⁴ Sábado 4 de febrero del 2017.



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

4.2 Sobre el control de llamadas telefónicas:

En ese mismo sentido, además de las visitas que los Técnicos deben realizar, se les instruyó que a diario se comuniquen vía telefónica con los Servicios de Patología de los Hospitales de la institución para verificar la posibilidad de algún donador potencial de tejidos corneales, no obstante, se comprobó que esta función no es efectuada por estos funcionarios sino por la secretaria del Banco de Ojos.

Para tales efectos, según revisión al reporte de llamadas correspondiente a febrero, marzo y abril-17 se obtiene el siguiente resultado:

- En el control (Libro de acta) se registra la fecha, hora, centro al que se llama, técnico que recibe la llamada y funcionario que la realiza, sin embargo, no se indica el resultado de la gestión realizada.
- El 22 de febrero (miércoles) no se registra ninguna gestión realizada en los hospitales de la institución.
- La cantidad de llamadas realizadas por día varían, por ejemplo, el 21 de febrero, se realizaron cuatro llamadas a diferentes centros médicos, el 23 de febrero, seis, el 24 de febrero, ocho llamadas, el 27 de febrero cinco llamadas, 15 de marzo cuatro llamadas.
- Del 23 de marzo al 16 no hay registros de llamadas debido según se indicó a que la encargada estaba de vacaciones y la que sustituyo no realizó llamadas.
- Durante los sábados y domingos de febrero (4,5,11,12,18,19,25,26), marzo (4,5,11,12,18,19,25,26), y abril (1,2,8,9,15,16,22,23,29,30) no se registran llamadas a ningún servicio de patología, aún y cuando los Técnicos del Banco de Ojos, laboran mediante la modalidad de tiempo extraordinario.
- En algunos casos se presentan días en que se realizan llamadas a centros en la mañana y en la tarde y en otras ocasiones solo en la mañana como 23 de febrero, el 27 de febrero, el 17 y 18 de abril, 11 de mayo, 16 y 17 de mayo, o solamente en la tarde como el 10 de marzo, 15 de marzo.
- En el registro de llamadas se indica solamente el nombre del funcionario (Técnico de turno) que recibe llamada, y no se detalla los apellidos del mismo.

4.3 Sobre el control en el uso de transporte exclusivo por funcionarios del Banco de Ojos

Se determinó que en 79 vales de transporte de enero a abril del presente año, no disponen de la firma de la jefatura o responsable que autorizó la salida del vehículo, esto se evidenció en la revisión del control utilizado en el Banco de Ojos, a los "Vales de Transportes" para movilizarse en el vehículo de uso exclusivo para funcionarios de este servicio, utilizado principalmente en desplazarse al Complejo de Ciencias Forenses y de ser necesario para desplazarse a los Servicio de Patologías de los hospitales de la institución.



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

En oficio CLOF-BO-058-2014, el Dr. Jorge Ramírez Boza, Coordinador del Banco de Ojo, informó a la Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica, con base en la nota BO-125-11 del 07 de noviembre del 2011, que los Técnicos Roberto Gómez y Douglas Cortes, tienen la orden de realizar visitas diarias al Complejo de Ciencias Forenses con el objetivo de revisar los casos de defunciones y verificar si pueden convertirse en donadores, de igual forma, en el oficio se indicó que previo a dirigirse a ese sitio, se debe coordinar con los Servicios de Patologías de los Hospitales de la CCSS la posibilidad de encontrar un posible donante.

En el mismo oficio se mencionó que los Técnicos tienen la obligación de permanecer en el Complejo de Ciencias Forenses por un período de al menos 4 horas, con posibilidad de prolongarse ante la posibilidad del ingreso de un posible donante.

Asimismo, se señaló que los controles que tienen implementado para la captación de tejidos en la Morgue Judicial, son:

- Llenado del libro de acta para extracciones el cual se inició desde la visita en el Complejo de Ciencias Forenses.
- Llenado de la notificación de donación del tejido, firmado por el técnico y patólogo a cargo de la Autopsia, entregada en el Complejo de Ciencias Forenses para control de la extracción.
- Se llena formulario de registro de trasplante con el consecutivo interno del Banco de Ojos.
- Firma y sello de vale de transporte por el personal a cargo de las autopsias en el Complejo de Ciencias Forenses, con el fin de justificar la permanencia del técnico en ese lugar.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 sobre el objetivo del Sistema de Control interno, señala en el punto c, que este debe:

“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”.

La Dirección Médica de la Clínica Oftalmológica y la Coordinación del Banco de Ojos, desde el 2011 han emitido lineamientos sobre las diferentes obligaciones que los Técnicos del Banco de Ojos deben acatar en el momento de visitas diferentes centros de salud, así como el Complejo de Ciencias Forenses, así se hacen constar en los oficios:

- ✓ Oficio B.O125-2011 del 07 de noviembre del 2011, “Visitas al Complejo de Ciencias Forenses” Dr. Roberto Velásquez Montoya, Coordinador en ese momento.
- ✓ Oficio B.O 047-13 del 03 de abril del 2013. “Visitas Complejo de Ciencias Forenses” Dra. Marisela Salas Vargas, Director Médica.



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

- ✓ Oficio B.O 113-2013 del 28 de octubre del 2013, “Rol de Labores Técnicos” Dra. Marisela Salas Vargas, Director Médica.
- ✓ Oficio B.O 058-14 del 24 de abril del 2014. “Justificación de reporte de labores marzo-2014” Suscrito por el Dr. Jorge Dimas Ramírez Boza, Coordinador

Se observa un incumplimiento en las actividades que estos funcionarios del Banco de Ojos deben efectuar principalmente en los aspectos mencionados en el presente hallazgo, los cuales, tanto la Dirección Médica y la Coordinación del Banco de Ojos, deben identificar por medio de la implementación de un sistema de control interno que garantice eficacia y eficiencia en las actividades de este proceso.

El Complejo de Ciencias Forenses se ha constituido en el lugar donde la mayor cantidad de tejidos corneales se extraen por parte de los técnicos del Banco de Ojos, caso contrario sucede con los siete hospitales²⁵ de la Institución ubicados en el área metropolitana, donde se deberían centrar principalmente las posibilidades para identificar eventuales donantes, en virtud de lo anterior, puede ser que ante la falta de acciones en los hospitales, no se identifique donante de algún tejido, máxime que el Banco de Ojos, dispone de un vehículo exclusivo para estas funciones y que la cantidad de tejidos que se captan tienen un efecto directo en la lista de espera única en la institución de pacientes que requieren un trasplante de corneas.

5. SOBRE LA GESTIÓN DE LISTA DE ESPERA EN CIRUGÍA Y TRASPLANTES DE CORNEAS

Con el fin de verificar la efectividad de las gestiones ejecutadas por las autoridades de la Clínica Oftalmológica a efecto de atender la lista de espera, se procedió a analizar el comportamiento de este indicador en cuanto al número de pacientes pendientes de atención en cirugía y trasplantes de corneas, evidenciando que en todos los casos que requieren de mayor gestión a efectos de mejorar la oportunidad en la atención.

La oportunidad²⁶ es uno de los atributos de la calidad²⁶ de la atención en salud y corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso.

5.1 Lista de espera en Cirugía:

La Clínica Oftalmológica dispone con una lista de espera al mes de abril del presente año de 596 pacientes en espera de una cirugía, según se detalla en el siguiente cuadro:

²⁵ Hospitales México, San Juan de Dios, Dr. Calderón Guardia, Dr. Max Peralta, Nacional de Niños, San Rafael, San Vicente de Paúl.

²⁶ Malagón-Londoño, Gustavo y otros; Administración Hospitalaria; Colombia, Editorial Médica Internacional, Ltda, 1996, pág. 502.



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

Cuadro Nº 8
Lista de Espera en Cirugía
de Mayo 2016 A Abril 2017

Mes	Cirugías		Total
	2016	2017	
Enero		64	64
Febrero		124	124
Marzo		287	287
Abril		4	4
Mayo	1		1
Junio	1		1
Julio	1		1
Agosto	3		3
Setiembre	11		11
Octubre	19		19
Noviembre	42		42
Diciembre	39		39
Total	117 (20 %)	479 (80 %)	596

Fuente: Listado de Espera de REDES CLIOF abril 2017.

Como se puede observar, del total de cirugías pendientes el 80% corresponden a pacientes que ingresaron a esta lista durante el presente año, y el 20% son pacientes del 2016, de igual forma los 117 casos pendientes de resolver del año anterior, se encuentra en un rango de tiempo de los 90 a los 310 días naturales.

Además, se evidenció que esta lista de espera está conformada por pacientes que fueron diagnosticados con diferentes patologías como se detalla:

Cuadro Nº 9
Lista de Espera en Cirugía por Diagnóstico de
Mayo 2016 a Abril 2017

Diagnóstico	Año		Total	Porcentaje %
	2016	2017		
Catarata, No Especificada	15	205	220	37
Trastorno Del Cuerpo Vítreo, No Especificado	29	35	64	11
Queratocono	21	40	61	10
Desprendimiento Seroso De La Retina	7	31	38	6
Hemorragia Del Vítreo	4	26	30	5
Total General	117	479	596	

Fuente: Listado de Espera de REMES a abril 2017.



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

El diagnóstico que representó una mayor cantidad de pacientes en lista de espera es la “Catarata no especificada”, con el 37% del total de cirugías pendientes con un total de 220 pacientes, seguida por “Trastornos del cuerpo vítreo, no especificado” con un 11% de la lista de espera con 64 pacientes pendientes, el “Queratocono” que representa un 10% y el “Desprendimiento de retina” con 38 pacientes que es igual a un 6% de la lista de espera, seguido por “Hemorragia del vítreo” con un 5% con 30 pacientes en espera.

En este mismo sentido, se observó que pacientes con diagnóstico “Desprendimiento de retina”, se mantienen en lista de espera desde 2016, siendo que esta patología requiere atención de manera prioritaria, ente el riesgo que representa para el paciente.

Sí bien la Clínica Oftalmológica en principio debe atender únicamente cataratas complejas, el registro actual de pacientes en lista de espera por “Catarata” no permite determinar su grado de complejidad, debido que únicamente se registra “Catarata no especificada”, situación que a criterio²⁷ de la Licda. Marjorie Quirós Soto, Jefe de Registros Médicos de la Clínica Oftalmológica, en algunos casos el médico no indica el diagnóstico correcto con base en la Codificación Internacional de enfermedades CIE10.

En cuanto a los factores que podrían incidir en la lista de espera en cirugía de la Clínica Oftalmológica, se encuentran la falta de equipos y/o mantenimiento de los mismos en otros centros médicos, así como, la atención de pacientes con patologías oculares menores como cataratas, mismos que deberían ser realizados en los respectivos Servicios de oftalmología de los hospitales de la Red de Servicios de Salud.

5. 2 Lista de espera pacientes para cirugía por Desprendimiento Seroso de la Retina:

Se evidenció que pacientes registrados en lista de espera al 31 de marzo del presente año para una cirugía por desprendimiento de retina, ya fueron intervenidos quirúrgicamente, asimismo, se presenta el ingreso de pacientes a esta misma lista por otro tipo de diagnósticos, lo anterior, se determinó de la revisión de los expedientes de salud, de nueve pacientes, como se detalla en el siguiente cuadro:

²⁷ Oficio de fecha 21 de junio del 2017.



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

Cuadro N° 10
Pacientes Lista de Espera-Desprendimiento Retina-
31 de Marzo 2017

Paciente	Fecha Ingreso Lista de Espera	Fecha de Cirugía	Observaciones
Pacientes 2016			
108220806	07-11-2016	Nota En Expediente De Salud, Del 06 De 02-2017 En La Que Se Indica Que Paciente Se Operó En Clínica Privada.	Paciente No Se Excluyó De Lista De Espera.
501510745			
600810559	06-12-2016	24-01-2017 Paciente En Sala, No Se Realiza Cirugía, Especialista Indica Que No Es Quirúrgico.	Cirugía No Se Realizó Por Indicación Médica.
701060042	06-12-2016	06-12-2016.	No Se Excluyó De Lista De Espera
900450846	17-05-2016	25-05-2017	Cirugía Se Realiza Después Del Corte.
104061189	27-12-2016	Sin Resolver.	Cirugía Programada Para El 12-01-2017 Se Suspende Por Aumento De Frecuencia Cardiaca, Más Extrasístole
503080549	21-11-2016	10-04-2017	Cirugía Se Realiza Después Del Corte.
Pacientes 2017-Ingresados A Lista –Por Causa Diferente			
105400921	06-02-2017	26-04-2017	Paciente Ingresado A Lista De Espera Con Diagnóstico “Desprendimiento De Retina”, Siendo Lo Correcto Para Retiro De Aceite De Silicón, La Cirugía Por Desprendimiento Fue Realizada El 29-08-2016.
201550916	31-01-2017	21-04-2017	Paciente Ingresado A Lista De Espera Con Diagnóstico “Desprendimiento De Retina”, Siendo Lo Correcto Para Retiro De Aceite De Silicón, La Cirugía Por Desprendimiento Fue Realizada El 14-04-2016.

Fuente: Revisión Expediente de Salud.

La situación anterior, se presenta por falta de un seguimiento y control en la gestión de lista de espera, por parte de la Dirección Médica y la jefatura de Cirugía que permita corregir y tomar decisiones de manera oportuna aspectos de registro en el ingreso de pacientes, máxime ante este tipo de diagnósticos que requiere una atención prioritaria.



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

5.3 Sobre la Lista de espera para Trasplantes de Corneas:

El Banco de Ojos de la Clínica Oftalmológica, presenta una lista de espera de 970 pacientes para trasplantes de corneas, registrados al 28 de abril, en la que incluyen pacientes desde el 20 octubre 2008 al 28 de abril 2017, distribuida en los siguientes centros médicos:

Cuadro Nº11
Lista de Espera en Banco de Ojos
de Octubre 2008 A Abril 2017

Centro Médico	Año									Total
	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Clínica Oftalmología	1	4	10	41	83	62	69	119	38	427
Hosp. México			8	23	74	53	13	72	1	244
Hosp. San Juan De Dios			5	11	30	42	41	32	8	169
Hosp. Max Peralta						12	16	10	8	46
Hosp. San Rafael Alajuela		1	3	6	9	7	3	9	1	39
Hosp. Blanco Cervantes				1	1	4	6	1	2	15
Hosp. San Vicente De Paúl						7	1	4	2	14
Hosp. Calderón Guardia		1	3	3	3	2	1			13
Hosp. Nacional De Niños							1		1	2
Hosp. Monseñor Sanabria								1		1
Total	1	6	29	85	200	189	151	248	61	970

Fuente: Elaboración propia, lista de espera de Trasplante de Corneas a -abril 2017- Banco Ojos CLOF

Con base en la información del cuadro anterior, se observó que:

- El 68 % de la lista de espera, la conforman 661 pacientes ingresados en el período 2008 al 2015, además, se observan 36 pacientes que corresponden a pacientes que ingresaron a la lista entre 2008 y 2012, de los cuales 15 de estos pacientes se ingresaron en la Clínica Oftalmología.
- El 86 % de la lista de espera (840 pacientes), están distribuidos en la Clínica de Oftalmología con 427 pacientes (44 %), hospital México 244 (25 %) y San Juan de Dios 169 (17 %).

En este mismo sentido, se tiene que pacientes que ingresaron a la lista en el 2008 y 2010, no han sido trasplantados, debido a diferentes razones como las que se detallan seguidamente:



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

Cuadro Nº 12
Pacientes en lista de Espera 2008 Y 2010
Banco de Ojos

Paciente	Centro Médico	Fecha de ingreso a la lista de espera	Justificación permanencia en lista de Espera
500590039	Clínica Oftalmológica	20-10-2008	Sin Exámenes Pre Operatorios Vigentes.
303000954	Clínica Oftalmológica	03-02-2010	Valoración Pkp
501410767	Clínica Oftalmológica	25-05-2010	No Se Presentó A Cirugía En Junio 2015.
304220460	Clínica Oftalmológica	19-08-2010	No Se Trasplante Por Motivos Personales.
900240180	Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia	29-09-2010	Sin Control Médico En Hospital, No Se Localiza.
900800611	Hospital San Rafael De Alajuela	11-10-2010	Sin Datos
206340835	Clínica Oftalmológica	24-11-2010	No Se Trasplante Por Motivos Personales

Fuente: Base de datos Lista de espera Banco de Ojos CLOF 28-04-2017.

Como se observa en cuadro anterior, en la mayoría de los casos las permanencias de estos usuarios en la lista de espera no son por razones médicas, a excepción de alguna valoración previa que un paciente deba requerir, lo anterior, implica que en muchas ocasiones se operen pacientes que ingresan posteriormente a esta lista, sin existir razones de orden médico que justifique la antigüedad del paciente en la lista.

En ese sentido, es importante indicar lo mencionado por el Dr. Jorge Dimas Ramírez Boza, Coordinador del Banco de Ojos de la Clínica Oftalmológica, a través del oficio B.O.-053-14, del 8 de abril 2014, en el cual, comunicó a todos los jefes del Servicio de Oftalmología de los centros hospitalarios de la Institución, que a efecto de *“...distribuir los tejidos captados por el Banco de Ojo (cornea, esclera, globos oculares, membrana amniótica), los pacientes que se encuentran en lista de espera y en orden cronológico de la solicitud de tejido entregada al Banco de Ojos, sólo en casos de eminente perforación ocular o úlcera corneal, se procederá en primera instancia a distribuir las corneas tectónicas y de no haber tejido para cubrir la emergencia, se suspenderá el paciente de lista de espera para cubrir la emergencia con tejido asignado...”*.

La Política Institucional para la gestión de listas de espera²⁸ establece en el punto 4.2, “De la gestión de listas de espera”, inciso 4.2.2 lo siguiente:

²⁸ Aprobada en sesión de Junta Directiva 8485, Artículo 22º del 16 de diciembre de 2010.



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

“Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento, así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional.”

La Contraloría General de la República, ha manifestado con respecto al registro de información sobre listas de espera²⁹, lo siguiente:

“La información que corresponde obtener y procesar a la Unidad Técnica de Listas de Espera resulta vital para la toma de decisiones respecto de las acciones que deben coordinar los centros de salud con el nivel central, sin embargo, la omisión y la inconsistencia de los datos, puede limitar la consecución de los objetivos institucionales relativos al manejo de listas de espera, problema que la institución ha estudiado y reconocido como complejo, multifactorial y cuya gestión debe realizarse desde el nivel local pero con la participación de los otros niveles, todo en aras de generar una resolución de casos oportuna.”

Lo descrito evidencia que la lista de espera se ha incrementado, especialmente en paciente para trasplante de corneas y para la atención de patologías complejas, situaciones en que las Autoridades del centro de salud, no han realizado un monitoreo continuo a esta actividad, en la cual se podrían detectar situaciones sujetas a mejoras, como la interpretación y registros de la información como las que se mencionan en este hallazgo.

Está claro que existen limitaciones externas y de oferta de servicios que impiden una atención más oportuna a esta problemática, sin embargo, mejorar la gestión a partir de un mayor involucramiento y coordinación tanto de la Dirección Médica, la Jefatura de Cirugía de la Clínica y el personal de REDES podrían fortalecer el desarrollo de acciones dirigidas a una mejor gestión de la lista de espera de pacientes que requieren de una atención especializada.

6. SOBRE LOS PRINCIPALES DIAGNÓSTICOS DE LA PRODUCCIÓN QUIRÚRGICA

Se determinó que, de las 2.130 cirugías realizadas durante el período de julio a diciembre 2016, la mayor cantidad fueron diagnósticos por “Cataratas” con un total 935 cirugías, equivalente a un 43%, aspecto que contraviene inicialmente con los diagnósticos complejos que originalmente deben de ser atendidos en este centro médico.

²⁹ Informe N° DFOE-SOC-IF-97-2009 del 15 de diciembre de 2009, “Informe sobre los resultados del estudio relacionado con la efectividad en la gestión de Consulta Externa de los Hospitales Nacionales de la Caja Costarricense de Seguro Social.”



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

Asimismo, otros de los diagnósticos atendidos en ese período están el “Desprendimiento de retina” con 193 cirugías un 9.06% y “Queratocono” con 150 cirugías lo que equivale a un 7.05%.

En este mismo sentido, llama la atención que los Oftalmólogos Adolfo Rodríguez Cheung, Enrique Sánchez Vuelva, Franklin Rubinstein Teitelbaum, Juan Carlos Gutiérrez Hernández y Viviana Dejuk Jaikel, que disponen de una sub especialidad en Retina, aparecen con 63 registros de diagnósticos quirúrgicos por Cataratas, equivalente a un 7% de total de este tipo de cirugías.

En este mismo sentido, es importante destacar que a diferencia de la situación anterior, se presentan diagnósticos de cirugías, en el cual, además de la catarata, se aprovecha la intervención para atender otra patología o procedimiento ocular complejo, en el que se podría justificar la atención de la primera, como lo son, Catarata+silicon, Hemovitreo+catarata, Catarata+hemovitreo, Catarata+mer, Agujero macular+catarata, Catarata+retiro silicon, Catarata+glaucoma, Catarata+hv, Catarata+agujero macular, Catarata+desprendimiento de retina, Desprendimiento de retina+agujero macular+catarata Hv+catarata, Desprendimiento de retina+rdfc+catarata, Re desprendimiento de retina+catarata.

El Manual de Organización de la Clínica Oftalmológica, octubre 2001, que a la fecha se encuentra vigente, en el cual se establece los lineamientos, estrategias y procesos que este centro médico debe efectuar, señala en el punto 11.2.1 el Sub Proceso de Atención Ambulatoria que:

“(...) le corresponde realizar la consulta externa, las intervenciones quirúrgicas especializadas y complejas (desprendimientos de retina, luxación de cristalino en vítreo, hemorragia vítrea, proliferación vítreo-retiniana y cuerpo extraño intraocular en cámara vítrea, entre otros) (...)”

El Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Cirugía de la Clínica Oftalmológica, ante esta situación señaló que: *“Considerando que el dato representa toda la producción de cirugías realizadas, en las que se incluyen las cirugías que se realizan en apoyo a la lista de espera de otros centros médicos, por otro lado, podrían representar ser cirugías que a criterio de otros oftalmólogos de la red de servicios sea éste el centro médico idónea para atenderla debido características del pacientes o bien por equipo utilizado, además de que podría deberse a problemas en la codificación, aspecto que debe de mejorarse para poder especificar e forma detallada el diagnóstico”.*

Desde sus inicios la Clínica Oftalmológica, se le encomendó por razones de costo-beneficio, constituirse en un centro especializado, donde fuera responsable de realizar cirugías complejas por parte de su personal altamente especializado, sin embargo, la institución a través del tiempo, se le ha encomendado de manera temporal apoyar la red de servicios en la atención de cirugías menos complejas que pueden ser resultas por la Red de Servicios de Salud.



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

Así las cosas, el personal de este centro de salud, de conformidad con su misión inicial, debería enfocarse en distribuir sus recursos en la atención de cirugías complejas, considerando además, que dispone de recursos limitados en cuanto al especialistas, consultorios, funcionarios de REDES, entre otros, los cuales por el aumento en la demanda de servicios han incrementado sus actividades diarias.

La demanda asumida por la Clínica Oftalmológica, por patologías que en su mayoría no reúnen criterios de complejidad, ha incrementado la utilización de los recursos considerando el costo en el traslado de paciente desde zonas alejadas, compra de insumos, aunado a ello, se presenta la necesidad de que por las características propias del paciente se le tenga que brindar un seguimiento prolongado, esto provocaría que los recursos destinados para para la atención de enfermedades de alta complejidad se vean limitados y que los tiempos de espera para atender este tipo de atenciones se puedan prolongar aún más.

7. SOBRE LOS RENDIMIENTOS OBTENIDOS EN SALA DE OPERACIONES

La Clínica de Oftalmología tiene a disposición 4 quirófanos debidamente equipados con sus respectivos equipos de trabajo (salas 1, 3, 4 y 5), con el fin de atender la demanda quirúrgica existente en el centro médico, a través de una jornada laboral de 8 horas diarias de lunes a viernes.

Al respecto, se efectuó un análisis comparativo en las 4 salas de operaciones, considerando las cirugías realizadas en el período de enero a marzo 2017, teniendo en consideración el parámetro de utilización óptima de quirófano de 5 horas diarias, tanto con anestesia local y general.

Los resultados obtenidos se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 13
Rendimiento Sala de Operaciones
de Enero a Marzo 2017

Sala	2017									Tiempo promedio por Sala
	Horas Utilizadas en Sala Operaciones (SOP)									
	Enero			Febrero			Marzo			
Total Hrs	Días Hábiles	Hrs Productivas	Total Hrs	Días Hábiles	Hrs Productivas	Total Hrs	Días Hábiles	Hrs Productivas		
1	55:26:00	12	4:37:10	75:00:00	18	4:10:00	99:30:00	20	4:58:30	4:35:13
3	72:58:00	14	5:12:43	75:20:00	18	4:11:07	91:34:00	19	4:49:09	4:44:20
4	99:59:00	17	5:52:53	82:42:00	17	4:51:53	126:00:00	21	6:00:00	5:34:55
5	60:51:00	17	3:34:46	95:19:00	20	4:45:57	91:24:00	21	4:21:09	4:13:57
Ttl hr	289:14:00		19:17:32	328:21:00		17:58:57	408:28:00		20:08:48	

Fuente: Control sobre las horas utilizadas y no utilizadas en Sala de Operaciones, Clínica de Oftalmología.



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

De conformidad con el cuadro anterior, las cuatro salas obtuvieron un rendimiento promedio de 4:47:06 horas, siendo la de mayor aprovechamiento la sala 4 con 5:34:55 hrs, la 3 con 4:44:20 hrs, la 1 con 4:35:13 hrs y la menos utilizada la sala 5 con 4:13:57 hrs.

Los resultados señalados se obtuvieron al comparar las horas utilizadas en sala con el indicador de 5 horas mínimo establecidas por la Unidad Técnica de Lista de Espera (UTLE).

La Ley General de Control Interno, dispone:

“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.”*

El Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, Jefe de Cirugía, indicó que:

“El TUSH fue creado para medir la utilización de salas con anestesia general, en la Clínica a pesar de los esfuerzos para lograr el indicador, existen aspectos que limitan la posibilidad de alcanzarlo, entre estos esta la disponibilidad de médicos, las jornadas extendidas de ocho horas en cirugías ambulatorias cortas, entre otras causas, una forma de medir mejor el aprovechamiento de sala es valorar emplear otra herramienta de gestión”.

Las razones por las que podría estarse presentando estos niveles utilización sería la programación de cirugía que no requieren el uso de anestesia general, ausencia de programación de salas a médicos por el tipo de cirugía, aunado a una deficiente gestión por parte del Jefe de Cirugía y el Director General en el seguimiento y control de esta actividad.

La subutilización de las salas de operaciones en el centro hospitalario afecta los costos directos de operación, además incide negativamente en la atención del paciente quirúrgico, que requiere de mayor oportunidad en la prestación médica.

8. CUMPLIMIENTO DE METAS DE PRODUCCIÓN PLAN PRESUPUESTO

Las metas establecidas en el Plan Presupuesto 2016, no fueron alcanzadas según lo programado; al considerar que en su mayoría superaron considerablemente el logro de estos indicadores. Lo anterior, se evidenció del resultado de la evaluación de este instrumento de planificación, según se muestra seguidamente:



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

Cuadro Nº14
Cumplimiento Metas
Año-2016

Meta	Programación	Realizado	Cumplimiento
Número De Cirugías Ambulatorias	3.842	4.563	119%
Número De Consultas Médicas	19.870	24.486	123%
Número De Procedimientos Qx	1.587	11.295	712%
Número De Exámenes Especiales	13.815	8.577	62%
Número De Días Otorgados	18.196	25.707	141%
Número De Referencias	979	2.182	223%
Número De Corneas Captadas	149	180	121%
Número De Membranas Captadas	70	91	130%
Cantidad De Sueros Preparados	134	264	197%

Fuente: Evaluación Plan Presupuesto 2016.

La mayoría de las metas programadas presentaron un cumplimiento superior al 100%, principalmente en las metas de producción como la cantidad de cirugías ambulatorias, consulta médicas, cantidad de procedimientos quirúrgicos, exámenes especiales, número de referencias y otro grupo de metas específicamente concernientes al Banco de Ojos como el número de corneas y membranas captadas y cantidad de sueros preparados.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5.1 sobre la supervisión constante del Sistema de Control Interno señala que:

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



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

El Instructivo para la Formulación del Plan Presupuesto-2015, emitido por la Dirección de Planificación Institucional, publicado en marzo 2014, establece en el punto 2.2 sobre la metodología que se debe seguir para su elaboración, una serie de pasos, en el que claramente se menciona³⁰:

“La máxima autoridad de la unidad ejecutora deberá conformar a lo interno, un equipo de trabajo encargado de la formulación del Plan-Presupuesto, el cual incluye al encargado del Plan Anual y al encargado de Presupuesto y otros funcionarios que cuenten con el conocimiento pleno del proceso de formulación o en aspectos específicos que fortalezcan el mismo (...).

Bajo ninguna situación se debe permitir la formulación del Plan-Presupuesto se realice en forma separada, sino que los encargados de planificación como de presupuesto de las unidades deben participar en forma conjunta al ser un único proceso, donde se presupuestarán los recursos en función de las metas programadas en la planificación (...).

La Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica de la Clínica Oftalmológica, en el oficio CLOF-DM-0658-5-2017 del 25 de mayo del 2017, con respecto al resultado de las evaluaciones de metas, se argumentó que el logro de las metas clínicas y quirúrgicas que debieron principalmente a:

“El aumento de producción que fue mayor de la esperada se da por: Programa de apoyo a la lista de espera de la UTLE en horario vespertino, plan de reducción de lista de espera de anillos corneales al ingreso de los mismos este procedimiento es muy rápido), reorganización de sala de operaciones para dar apoyo a los residentes y para aprovechamiento de espacios libres de sala de operaciones (...).

Situación similar se presentó con el incremento en la producción de consultas, que según la Dra. Salas Vargas, se debió al programa vespertino de cataratas ya que a esos pacientes se les asignó 4 consultas por procedimiento, es decir, por cada paciente operado se dan 4 consultas, y si se operaron aproximadamente 750 casos se esperaba que se aumentara al menos entre 2800 a 3000 consulta más, asimismo, al operarse 402 pacientes de anillo corneales, se dieron citas a los pacientes para seguimiento que son aproximadamente 4 consultas más, por lo que el aumento de 1500 consultas era de esperar, situación que reflejan de forma clara que hubo un aumento significativo en la demanda de servicios.

En cuanto a los exámenes especiales, de igual forma, según la Dra. Salas Vargas, se originó por el aumento en la producción a causa del programa vespertino de cataratas, debido a que los estudios de biometrías se requieren en cada caso y aunque se operaban de un solo ojos se les realizaba en ambos por protocolo de manejo.

³⁰ Paso 1.



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

La Dra. Salas Vargas, además, señaló que los días otorgados de incapacidades aumentaron a pesar de que los pacientes en el programa de vespertina de cataratas son en su mayoría adultos mayores, y algunos adultos jóvenes requirieron de incapacidades, esto por cuanto al inicio del proyecto se planteó que cada centro referente emitiera su incapacidad, con el fin de no aumentar el gasto a nivel local, sin embargo no fue posible debido a que la normativa establece que la incapacidad debe emitirse en el centro de donde se opera al paciente.

En cuanto al aumento en el número de referencias recibidas, la Dra. Salas Vargas, mencionó que se debió a tres factores, el primero que el programa vespertino de cataratas se planteó con el envío de una referencia con el paciente, aumento de la demanda de aplicaciones de inyecciones intravítreas de bebecizumab (manejo actualizado de la retinopatía diabética), así como la limitante por farmacoterapia existente en 2016 (de que solo se aplicaba por retinólogo) y al incremento de detección de problemas de retina, que se está refiriendo a la Clínica Oftalmológica por la falta de capacidad resolutive de niveles menores III y II nivel.

Con respecto a las metas relacionadas con el Banco de Ojos, la Dra. Salas señaló que:

“Este es un campo poco predecible pues la obtención de tejidos en este momento no va acorde a la capacidad instalada, si no va acorde a la capacidad de captación de tejido que depende de la cooperación de los familiares de los donantes fallecidos, de la gestión de los hospitales de captación de tejido, y de la organización de la Coordinación Nacional de trasplantes. El banco en este momento tiene una mayor capacidad de obtención de tejido, pero no hay donantes. En este capítulo también se habla de preparación de suero antólogo. No es de extrañar que exista un aumento, y se calcula que esto siga al menos entre un 15 a un 20%, pues estos pacientes requieren de tratamiento de por vida, y cada año se van ingresando a la lista hasta que fallecen”.

La Licda. Aracelly Herrera Venegas, Administradora de la Clínica Oftalmológica, sobre este mismo tema manifestó que:

“La Dirección Médica realiza la programación de las metas de producción, sin embargo, para la operatividad de los diferentes procesos no se tiene establecido a lo interno un lineamiento en cual se defina con claridad las metas y objetivos que deben realizar cada servicio”.

El resultado obtenido en las metas, está originada por una inadecuada gestión en el control y seguimiento y en la toma de decisiones para determinar bajo el principio de “Programación”³¹ los cambios en la demanda del centro médico a partir de junio de 2016, según lo mencionado por la Directora Médica,

31

Principio de Programación: “Los presupuestos deberán expresar con claridad los objetivos, las metas y los productos que se pretenden alcanzar, así como los recursos necesarios para cumplirlos, de manera que puedan reflejar el costo “



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

situación que no pareciera ser la principal causa debido que este comportamiento ha sido similar en períodos anteriores.

La vinculación del plan y el presupuesto se constituye en una herramienta básica para la gestión, lo cual resulta primordial para la toma de decisiones y rendición de cuentas en forma clara y oportuna, los aumentos en la demanda de servicios, conlleva que la población meta cambie, esto implica adquirir mayor cantidad de insumos, materiales, repuestos, entre otros, que al no considerarse, afectan el gasto, aunado a que si el “Plan Presupuesto” es una expresión financiera del presupuesto, los resultados alcanzados, podrían tener implicaciones negativas en los servicios de salud que se brindan a la población y en la gestión presupuestaria de esta Clínica

9. SOBRE EL OTORGAMIENTO DE PERMISOS CON GOCE Y SIN GOCE DE SALARIO AL PERSONAL MÉDICO.

En revisión de las solicitudes de permisos con goce y sin goce de salario solicitadas por el personal médico incluida la Directora Médica que laboran en la Clínica de Oftalmología, se constató que en el período de abril 2016 a mayo 2017, la Administración otorgó 71 licencias para la atención de asuntos personales o de índole institucional (51 permisos sin goce y 20 con goce salarial, equivalente a 444 días hábiles, donde se observó que los meses con mayor cantidad de días registrados, correspondieron a: enero 2017, noviembre y diciembre 2016, con 53, 46 y 43 días respectivamente.

A continuación se presenta el siguiente cuadro, con el detalle de lo anteriormente descrito:

Cuadro Nº15
Permisos con goce y sin goce de salario otorgado a los Médicos Especialistas
Período: de Abril 2016 a Mayo 2017

Nombre del funcionario(a)	Total de Días	Tipo de Permisos		Período														
		PCGS	PSGS	2016												2017		
				abr	may	jun	jul	agost	set	oct	nov	dic	ener	febr	marz	abr	may	
Patricia Mora Lagos	272		3		22	22	20	21	21	19	22	22	22	22	20	23	16	22
Elizabeth Claire Riddel	37		7			4	11					10	12					
Randall Ulate Piedra	34	3	10			4		1		4		6	10	1	1			7
Bernny Jiménez Vindas	16		15		1		2	2	2	2	3	2			2			



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

Roberto Madrigal Charpentier	16	3						2	7								7	
Enrique Sánchez Vuelvas	16	5		1		1	8	5	1									
Juan Carlos Gutiérrez Hernández	16	1	6							6	6		2		2			
Marisela Salas Vargas	15	4	1					2		1	9	1					2	
Adolfo Rodríguez Cheung	7	1	2					1	1		5							
Franklin Rubinstein Teitelbaum	5		2									1	4					
Franklin Rechnitzer	5		5					1	2		1	1						
Ernesto Espinoza Valverde	4	3											3	1				
Viviana Dejuk Jaikel	1	1								1								
Totales:	444	21	51	1		24	38	40	32	31	32	46	43	53	22	28	16	38

Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Recursos Humanos de la Clínica de Oftalmología.

Del cuadro anterior se puede observar que los médicos con mayor disfrute de permisos (días aprobados) por la Dirección General de la Clínica de Oftalmología u otra instancia según el Esquema de Delegación, corresponden a:

- Patricia Mora Lagos, con 272 días (permisos sin goce salarial (PSGS), desde el 26 de mayo 2013 a la fecha).
- Elizabeth Claire Riddel, con 37 días (su histórico en (PSGS) refleja un total de 87 días en los últimos 2 años).
- Randall Ulate Piedra, 34 días (PSGS, 28 días en los últimos 2 años).
- Bernny Jiménez Vindas, 16 días (PSGS, 59 días en los últimos 2 años).
- Roberto Madrigal Charpentier, 16 días (PSGS, 887 días en los últimos 2 años).
- Enrique Sánchez Vuelvas, 16 días (PSGS, 15 días en los últimos 2 años).
- Juan Carlos Gutiérrez Hernández, 16 días (PSGS, 18 días en los últimos 2 años) y
- Marisela Salas Vargas, 15 días (PSGS, 40 días en los últimos 2 años).



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

Esta Auditoría revisó los expedientes de personal en los cuales se archivan los documentos de control que respaldan las solicitudes y aprobación de estos permisos otorgados, con el siguiente resultado:

- Un permiso sin goce salarial (PSGS), solicitado por la Dra. Marisela Salas Vargas, Directora General de la Clínica de Oftalmología, para el 16 de diciembre 2016, el mismo, se encuentra avalado por la misma Dra. Salas, a través del movimiento de personal 504919-2016.
- En 40 solicitudes de permisos con goce (15) y sin goce salarial (25), la gestión de solicitud se efectuó en menos del tiempo establecido en la norma para tales efectos (15 días de anticipación a la fecha requerida), como los que se detallan a continuación:
 - (7) gestionados el mismo día que requirió el permiso.
 - (1) gestionado un día después de la fecha que requirió el permiso.
 - (31) gestionados con rangos de 1 a 14 días anticipados a la fecha requerida.
- En 14 solicitudes, no se consigna la fecha que se gestionó el mismo.
- En 3 solicitudes, no se indicó el motivo del permiso.
- Todas las solicitudes de permisos con goce y sin goce de salario, gestionados ante la Dirección General de la Clínica de Oftalmología, carecen de la fecha de aprobación.
- En 11 permisos otorgados con goce salarial (PCGS), para asistir a citas médicas (10) y (1) para actuar en un proceso judicial, no se evidencia prueba documental de la asistencia o participación al mismo.
- De los 24 permisos autorizados para asistir a congresos médicos (21 con goce y 3 sin goce salarial), sólo en 1 se evidenció la copia adjunta del certificado de asistencia y participación.
- Asimismo, se constató en 2 permisos otorgados para asistir a congresos médicos, la ausencia del programa y calendario de las fechas en que se llevó a cabo el evento.

La Normativa de Relaciones Laborales, en el artículo 48 “Licencias sin goce salarial”, numeral 2, incisos a y b señala que:

- “Las solicitudes, en cualquiera de los casos, exceptuando el inciso c), se presentarán con la debida motivación y antelación, que no podrá ser menor a quince días naturales, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que serán valoradas por la autoridad competente.*
- Las autoridades competentes resolverán las solicitudes dentro del término de quince días naturales. Si dentro de este plazo no hay respuesta, opera automáticamente el silencio positivo, conforme lo admite el artículo 330 y 331.1, inciso c) de la Ley General de la Administración Pública, de ahí que se tendrá como concedido el permiso solicitado”.*



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

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado, 4.5.1 Supervisión constante, establece que:

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

La situación descrita obedece a que la Dirección General, no ha establecido una adecuada supervisión de los controles orientados en la concesión de permisos y la incidencia de los mismos en la prestación de servicios de salud.

Las situaciones descritas en cuanto al otorgamiento de permisos, puede generar una afectación directa de la agenda clínica programada en la atención de pacientes, así como las actividades realizadas por el personal de REDES, los cuales, en aquellos casos que el médico responsable cancele la agenda del día, tendrían que reprogramar y localizar nuevamente los usuarios afectados, situación que incide en la calidad del servicio, tal y como se indica en el hallazgo de este mismo informe relacionado con las reprogramaciones.

Además, la falta de controles oportunos y efectivos en la gestión y aprobación de permisos con goce y sin goce de salario, con lleva que en el tema de gestión documental y sistemas de información, la documentación que se genere, carezca de elementos relevantes y suficientes en cuanto a la razonabilidad y calidad de la información, situación que menoscaba el sistema de control interno, así como los mecanismos de respaldo y conservación de documentos.

10. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL

Se evidenció incumplimiento de la jornada laboral del Dr. Carlos Roberto Madrigal Charpantier, Médico Asistente Especialista de Oftalmología, lo anterior se determinó del resultado de prueba de cumplimiento de agendas de la consulta externa el 21 de junio del presente año, de conformidad con la distribución de actividades del personal médico.

En la prueba se determinó que el Dr. Madrigal Charpantier, se presentó ante la Dirección Médica de la Clínica y los funcionarios de esta Auditoría a las 2:05pm horas, siendo que su jornada laboral contratada iniciaba a las 10 de la mañana, por lo que al ser la 1:45 pm el funcionario no se localizó en su lugar de trabajo, situación que implica la existencia de debilidades de control, por cuanto el funcionario tenía en agenda 20 pacientes de 12:00 md a 4:00 pm, y en el período de 10 am a 12 md no existen controles de agenda ni de producción, aunado a que no se evidenció el otorgamiento de algún permiso.



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

En este mismo sentido, se tiene que la consulta médica especializada estaba siendo atendida por el Dr. Manrique Córdoba Quirós, Médico Residente, quien indicó haber atendido a esa hora un total de 10 pacientes y que desconocía donde se localizaba el Dr. Madrigal Charpantier, su tutor en ese momento.

El Reglamento Interior de Trabajo, Sección “De las Llegadas tardías”, dispone:

“Artículo 68.-

Incurrirá en llegada tardía el trabajador que no se presentare, debidamente preparado y listo para su trabajo, en el lugar asignado, a la hora señalada en el respectivo horario.

Artículo 70

La llegada tardía injustificada que exceda de quince o treinta minutos, según se trate de jornada alterna o continua podrá acarrear la pérdida de la fracción o de la jornada correspondiente, considerándose la no prestación de servicios por este motivo como ausencia injustificada. En casos muy calificados, a juicio del respectivo jefe y comunicándose al Departamento de Personal, podrá autorizarse el trabajo de ese día, o de la fracción correspondiente.”

Las Normas de control interno para el sector público refieren³² sobre el Ambiente de control lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:

a. El compromiso superior con el SCI, que conlleva el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a ese sistema, prestando la atención debida a sus componentes funcionales y orgánicos y dando el ejemplo de adhesión a él mediante sus manifestaciones y sus actuaciones en la gestión diaria.

(...)

c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.

d. Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales.”

³² Normas de control interno para el sector público, Apartado 2.1, Ambiente de control.



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

La Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica de la Clínica Oftalmológica, con respecto a este caso manifestó³³:

“De acuerdo con el horario del Dr. Roberto Madrigal Charpantier, los días miércoles su horario de trabajo es de 10 am a 1pm, en ese tiempo el Dr. Roberto Madrigal Charpantier realiza estudios métricos para la colocación de anillos de Pentacam.

En ese tiempo se calculan entre 8 a 12 estudios, o en su defecto análisis de mediciones realizadas para listado compras de anillo. Esta medición se hace por medio de un software el cual ya se inició el trámite de adquisición para ser instalado en la computadora de la consulta externa, se contará con el apoyo de la empresa que dota los lentes estromales.

Referente a su llegada tardía el día 21-6-17, se solicita por medio escrito justificación. Nota la cual se adjunta.

El Dr. Córdoba, es residente de III año de Oftalmología a 6 meses de graduarse como especialista, quien da apoyo a la consulta y quien está siempre supervisado por cualquiera de los Oftalmólogos de este centro, pues todos están nombrados dentro del postgrado de Oftalmología. Las indicaciones a los residentes del III Nivel es dar apoyo a la consulta bajo la supervisión, y en caso de duda inmediatamente comunicar a cualquiera de los tutores.

Este día en especial es un día asignado para postoperatorios”.

La Dra. Salas Vargas, ante la consulta si se dispone de mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la jornada laboral de los médicos especialistas respondió³⁴ que esta la realiza:

“Por medio la programación de actividades (Consulta Externa, cirugías), supervisión física, mediante la remisión de circulares sobre el cumplimiento de horarios. Sin embargo, las mismas no son documentadas por la Dirección de la Clínica de Oftalmología”.

La Licda. Marjorie Quirós Soto, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, indicó³⁵ que en esa dependencia no se lleva ningún registro de la producción o actividad realizada por el Dr. Roberto Madrigal Charpantier en el horario de los miércoles de 10 am a 1pm, siendo que la actividad registrada en la programación es “Revisión Pentacam”, y fue asignada directamente por la Dirección Médica de esta Clínica.

³³ Oficio CLOF-DM-0839-06-17 del 27 de junio del 2017.

³⁴ Cuestionario de control interno.

³⁵ Oficio REDES CLOF-002-06-2017 del 27 de junio del 2017.



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

Lo descrito representa debilidades en la gestión de control interno con base en el resultado de esta prueba de auditoría, en la cual se incumple la jornada laboral contratada de un Especialista, aunado a que además, el Médico Residente a su cargo brinde atención a pacientes sin su supervisión directa, por otro lado, llama la atención que el médico realice un trabajo fuera de su recinto laboral sin el control adecuado, en el que no se disponga de registros de producción que justifique el uso de ese tiempo.

La ausencia de agenda y el incumplimiento de la jornada laboral evidencia la necesidad de que la Dirección Médica y la Jefatura de Consulta Externa implementen acciones que garanticen que el personal, no sólo cumpla efectivamente su jornada de trabajo dentro en las instalaciones de la Clínica, sino que lo haga de manera eficiente, en el que se promueva el desarrollo de un ambiente de control apropiado, aspecto que evidencia necesidad de un mayor liderazgo y autoridad, pues las ausencias, llegadas tardías, actividades médicas programadas sin control de agenda, generan desorden y confusión en el centro de trabajo, lo que ocasiona el riesgo de que no se utilicen eficientemente los recursos, con el consecuente impacto en la atención de los usuarios, así como en la imagen de la Institución.

11. SOBRE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN REALIZADA POR LA DIRECCIÓN DE CENTROS ESPECIALIZADOS

La Dirección de Centros Especializados no efectúa evaluaciones a las actividades y procesos médicos que se brindan a los pacientes como consulta externa, cirugía, estudios especiales, entre otros, que se desarrollan en la Clínica Oftalmológica, únicamente aportó por esa Dirección evidencia de supervisiones realizadas a los procesos de recursos humanos, presupuesto, contratación administrativa, control interno, realizada en agosto y diciembre del 2015.

El documento denominado “Análisis Evolutivo de la Gerencia Médica” realizado en el 2008, establece con respecto a la Dirección de Centros Especializados en el apartado 13.6 sobre la conceptualización de los niveles organizacionales que parte de las funciones estratégicas de esta Dirección es:

“Fortalecer la gestión estratégica de centros especializados mediante la asesoría y soporte técnico, la coordinación, la evaluación, con el propósito de que los servicios se otorguen con calidad y oportunidad, a efectos de lograr resultados óptimos en la atención integral de la salud de los ciudadanos del país”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 sobre las Actividades de Control, señala que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales (...)”

En el oficio DICE 433-6-1-17 del 20 de junio del presente año, el Lic. Roger González Chacón, funcionario de la Sub Área Administrativa de Gestión y Logística, de la Dirección de Centros Especializados, remitió informes de supervisión efectuados, en los que se confirma que los mismos se refieren únicamente a procesos administrativos.

La ausencia de las actividades de control al cumplimiento de los procesos médicos se produce por un incumplimiento a las funciones que tiene establecidas a la Dirección de Centros Especializados, como un mecanismo de control con el cual se garantice que los servicios de oftalmología se otorguen con calidad y oportunidad.

Los servicios de oftalmología que brindan este centro médico son de cobertura nacional, el impacto en esta atención especializada tiene repercusiones en una población aproximada de 5 millones de habitantes, y que la demanda de estos servicios ha crecido principalmente en los procesos de consultas externa, cirugía, y estudios especiales, aunado a la variación en las patologías que se atiende, razones por la que una supervisión y evaluación de la gestión adquiere mayor relevancia.

12. SOBRE LA ASIGNACIÓN Y EL GASTO PRESUPUESTARIO EJECUTADO EN 2016

En revisión del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias de la Clínica de Oftalmología para el 2016, se constató que a efecto de gestionar sus actividades y operaciones, el centro médico administró un presupuesto general de tres mil cuatrocientos sesenta y un millones novecientos setenta y ocho mil seiscientos colones con 72/100 céntimos (₡3.461.978.600,72), del cual para efecto de la presente evaluación se analizarán solamente las partidas atinentes a: Servicios Personales, Compra de Equipo Médico, Mantenimiento y Reparación de Edificios por terceros, que equivalen al 51.72 % del presupuesto total, correspondiente a mil setecientos noventa millones quinientos cincuenta y tres mil seiscientos trece colones con 75/100 céntimos (₡1.790.553.613,75).

A continuación, se presenta el detalle de las partidas anteriormente citadas:



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

Cuadro N° 16
Asignación Presupuestaria 2016

Egresos en Efectivo		Asignación Original	Asignación Modificada	Total Asignación	Gasto	% Ejecución	Saldo Disponible
201 Partidas Fijas (Serv. Pers.)							
2001	Sueldos Para Ca	594.929.854,74	-9.130.734,00	585.799.120,74	538.739.825,90	91,97	47.059.294,84
2003	Aumentos Anuale	370.518.100,94	-7.363.583,00	363.154.517,94	319.955.682,28	88,10	43.198.835,66
2005	Pluses Salarial	32.577.462,58	-263.593,00	32.313.869,58	29.504.153,57	91,30	2.809.716,01
2006	Zonaje	1.035.733,92	-1.035.700,00	33,92	0,00	0,00	33,92
2008	Dedic.Ley Incen	98.591.077,26	-1.776.864,00	96.814.213,26	77.001.401,53	79,54	19.812.811,73
2009	Dedicacion Excl	100.329.847,80	-532.864,00	99.796.983,80	90.045.973,68	90,23	9.751.010,12
2012	Peligrosidad	805.435,80	0,00	805.435,80	212.462,50	26,38	592.973,30
2014	Bonif.Adic.Prof	33.925.236,02	-455.407,00	33.469.829,02	29.116.953,04	86,99	4.352.875,98
2017	Carrera Profesi	37.365.036,28	-800.600,00	36.564.436,28	30.943.139,29	84,63	5.621.296,99
2018	Disponibilidad	1.899.497,08	1.188.042,00	3.087.539,08	1.981.620,51	64,18	1.105.918,57
2046	Salario Escolar	0,00	108.665.277,00	108.665.277,00	108.665.276,80	100,00	0,20
2092	Sueldo Adiciona	111.278.700,00	10.953.657,33	122.232.357,33	122.209.557,33	99,98	22.800,00
Subtotal		1.383.255.982,42	99.447.631,33	1.482.703.613,75	1.348.376.046,43	90,94%	134.327.567,32
202 Partidas Variables (Serv. Pers.)							
2021	Tiempo Extraord	5.290.000,00	19.000.000,00	24.290.000,00	20.396.118,49	83,97	3.893.881,51
2024	Disponibilidad	0,00	67.950.000,00	67.950.000,00	11.731.245,17	17,26	56.218.754,83
2025	Días Feriados	9.000.000,00	-8.000.000,00	1.000.000,00	488.721,42	48,87	511.278,58
2035	Compensacion Va	16.111.300,00	-14.700.000,00	1.411.300,00	1.184.717,01	83,95	226.582,99
Subtotal		30.401.300,00	64.250.000,00	94.651.300,00	33.800.802,09	35,71%	60.850.497,91
203 Otras Partidas Variables (Serv. Pers.)							
2002	Sueldos Persona	15.800.000,00	15.000.000,00	30.800.000,00	25.571.962,48	83,03	5.228.037,52
2015	Remuneracion P.	3.698.700,00	-500.000,00	3.198.700,00	2.582.129,07	80,72	616.570,93
2022	Recargo Nocturn	14.000.000,00	-12.000.000,00	2.000.000,00	1.499.203,97	74,96	500.796,03
2043	Progr.Ciru.Vesp	0,00	159.000.000,00	159.000.000,00	147.201.257,41	92,58	11.798.742,59
Subtotal		33.498.700,00	161.500.000,00	194.998.700,00	176.854.552,93	90,70%	18.144.147,07
230 Maq. Y Equipo							
2320	Equipo Medico Y	9.000.000,00	5.000.000,00	14.000.000,00	10.123.709,00	72,31	3.876.291,00
Subtotal		9.000.000,00	5.000.000,00	14.000.000,00	10.123.709,00	72,31%	3.876.291,00
210 Serv.N.Pers							
2156	Mant.Repar.Ed.T	6.200.000,00	-2.000.000,00	4.200.000,00	1.601.000,00	38,12	2.599.000,00
Subtotal		6.200.000,00	-2.000.000,00	4.200.000,00	1.601.000,00	38,12%	2.599.000,00
Subtotal de partidas		1.462.355.982,42	328.197.631,33	1.790.553.613,75	1.570.756.110,45	87,72%	219.797.503,30
Total Asignación Presupuestaria 2016		2.780.623.582,42	681.355.018,30	3.461.978.600,72	2.958.928.440,97	85,47%	503.050.159,75

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias



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

Del cuadro anterior se observa que 15 subpartidas de un total de 22 analizadas en Egreso Efectivo, equivalentes al 68.18 %, presentan una subejecución presupuestaria inferior al 90 %, lo que constituye en términos económicos un desaprovechamiento del recurso financiero por la suma de ciento cuarenta y ocho millones trescientos cincuenta y cinco mil novecientos cinco mil colones con 62/100 céntimos (¢148.355.905,62).

Con respecto a las 7 subpartidas que superaron el 90 %, se evidenció una subejecución presupuestaria por el monto de setenta un millones cuatrocientos cuarenta y un mil quinientos noventa y siete colones con 68/100 céntimos (¢71.441.597,68), equivalente a un 32.50 % del total presupuestado en Servicios Personales, Compra de Equipo Médico, Mantenimiento y Reparación de Edificios por Terceros, por lo que la subejecución total en 2016 de estas 22 subpartidas fue de doscientos diecinueve millones setecientos noventa y siete mil quinientos tres colones con 30/100 céntimos (¢219.797.503,30).

En revisión de las justificaciones emitidas por la Administración Activa en junio y diciembre 2016, dirigidas a la Dirección de Presupuesto, se evidenciaron las siguientes observaciones:

Cuadro N° 17
Justificaciones de la Subejecución Presupuestaria
De Enero a Diciembre 2016

Subpartida	Motivos Que Influyeron En La Subejecución Presupuestaria	Período De Justificación	Medida A Seguir
2003	Esta Partida Tiene Una Ejecución De Un 88.16%, Debido A Que Los Aumentos Salariales Fueron Menores De Lo Proyectado Y Estas Partidas No Se Pueden Modificar Solo Por Parte Del Nivel Central. Adicionalmente, Existen 2 Plazas De Cuatro Horas Sin Médico Asignado Por Inopia De Personal.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2008	Esta Partida Presenta Una Ejecución Del 79.54%, Por Cuanto Existe Una Plaza De Médico Anestesiólogo Sin Funcionario Asignado Y La Cual Está En Proceso De Cambio De Perfil A Médico Oftalmólogo. Adicionalmente, Existen 2 Plazas De Cuatro Horas Sin Médico Asignado Por Inopia De Personal.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2012	Partida Ligada Con El Pago De Peligrosidad A Los Técnicos Que Laboran En El Banco De Ojos, Sin Embargo, Uno De Estos Técnicos Se Graduó Como Enfermero Por Lo Que Realiza Ascensos En El Servicio De Enfermería Por Periodos Prolongados Por Lo Que No Le Corresponde El Pago De Este Rubro., Ocasionando Solo Un 13.08 % De Ejecución Presupuestaria.	Junio 2016	Dar Seguimiento Al Comportamiento Del Gasto En Esta Partida.
2012	Esta Partida Presenta Una Ejecución Del 26.38%. Anteriormente Se Les Cancelaba Este Rubro A Los Dos	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De



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

	Técnicos Del Banco De Ojos, Sin Embargo, Una De Las Plazas Se Cambió De Perfil Por Lo Que Ya No Corresponde El Pago Por Dicho Concepto.		Control. Considerar La Cantidad De Funcionarios A Los Que Se Les Cancela Este Rubro Para La Próxima Formulación Presupuestaria
2014	Esta Partida Tiene Un 86.99% De Ejecución Debido A Que Este Rubro Se Le Paga A Los Profesionales En Ciencias Médicas Y Actualmente Hay 01 Plaza De 04 Horas De Anestesiólogo Sin Funcionario Asignado, Ya Se Ha Publicado En El Portal De Recursos Humanos Reclutando Un Médico Para Esta Plaza, Sin Embargo, Se Ha Imposibilitado Por Inopia De Personal, Actualmente Se Encuentra En Cambio De Perfil De Anestesiólogo A Oftalmólogo Para Un Mejor Aprovechamiento Del Recurso Institucional.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2017	Esta Partida Presenta Una Ejecución Del 84.63%, Por Cuanto Existe Una Plaza De Médico Anestesiólogo Sin Funcionario Asignado Y La Cual Está En Proceso De Cambio De Perfil A Médico Oftalmólogo. Adicionalmente, Existen 2 Plazas De Cuatro Horas Sin Médico Asignado Por Inopia De Personal.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2018	Esta Cuenta Presenta Una Ejecución Del 64.18%. Este Resultado Obedece A La Aplicación Por Parte Del Nivel Central De La Modificación 04-Presupuestaria-2016, La Cual Inyectó Más Recursos De Los Necesarios Para El Financiamiento De La Partida.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2021	Esta Partida Presenta Una Ejecución Del 83.97%. El Programa De Cirugía Vespertina Requirió De Una Cuantiosa Inyección De Recursos En Esta Cuenta, Sin Embargo, Las Horas Que Los Funcionarios Realizan En Los Meses De Noviembre Y Diciembre Y Conforme A Los Cortes De La Sub-Área De Gestión De Recursos Humanos Se Cancelan Hasta El Año 2017.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2024	Esta Partida Tiene Un 99.30% De Ejecución Debido A Que En Mayo De 2015 Los Médicos Realizaron Disponibilidades Médicas, Los Recursos Para Solventar Este Gasto Fueron Aprobados En La Última Modificación Ordinaria Del 2015 Y Por Las Fechas De Cierre En La Unidad De Gestión De Recursos Humanos No Fue Posible Aplicar El Gasto En El Periodo 2015, Por Lo Que En Enero De 2016 Se Realizó Una Modificación Especial Para Inyectar Este Dinero En Esta Partida Y Realizar El Respectivo Pago Ejecutando Casi El 100% Del Monto Asignado.	Junio 2016	Dar Seguimiento Al Comportamiento Del Gasto En Esta Partida.
	Esta Partida Alcanzó Una Ejecución Del 17.26%. En Años Anteriores Las Cirugías Realizadas En Horarios Vespertinos Se Ha Cancelado Al Personal Médico Mediante Esta Cuenta, Por Tanto Los Recursos Se	Diciembre 2016	Mejorar Y Mantener La Coordinación Y El Control Con El Nivel Central En Relación A Las Partidas A Modificar.





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

	Solicitaron De Esa Manera. Sin Embargo, Posteriormente Se Informó Del Nivel Central Que El Pago De Cirugía Vespertina Se Realizaría En La Cuenta 2043. Los Montos Ejecutados En Esta Partida Corresponden A Cirugías Realizadas En Mayo 2015, Pero Que Se Les Canceló Hasta En Febrero De 2016, Además Se Realizaron 10 Días De Cirugías De Retina Bajo La Modalidad De Disponibilidad, Afectando El Gasto En Esta Partida.		
2025	Por Medidas De Austeridad Se Restringió Laborar En Los Días Feriados, Solo Se Autorizó A Los Funcionarios Del Banco De Ojos, Lo Que Generó Una Disminución En El Gasto De Esta Partida, Alcanzando Una Ejecución De Un 3.28 % Se Analizará El Saldo Con Respecto A Los Feriados Que Restan Del Año Para Reservar El Monto Que Se Va A Necesitar Y El Resto Se Utilizará Para Reforzar Otras Partidas Que Lo Requieran.	Junio 2016	Se Dará Seguimiento Al Comportamiento Del Gasto En Esta Partida Y Se Procurará Mantener Esta Política.
	Esta Partida Presenta Una Ejecución Del 48.87%. Esta Partida No Alcanzó La Meta Debido A La Reestructuración De Funciones En El Banco De Ojos, Lo Que Ocasiónó Laborar Menos Días Feriados.	Diciembre 2016	Mantener Coordinación Con El Nivel Central. Realizar Proyecciones De Control.
2156	Se Logró Un 21.29 % De Ejecución Debido A Que Se Ejecutó Solo El Gasto De Mantenimiento De Los Ascensores, Y La Reparación Del Edificio Está Programada Para El Segundo Semestre 2016.	Junio 2016	Dar Seguimiento Al Comportamiento Del Gasto En Esta Partida.
	La Partida Presenta Un 38.12% De Ejecución. En Este Año Se Inició Una Nueva Contratación Para El Mantenimiento De Los Ascensores Y Para Ello Se Consideró La Ejecución De Dos Mantenimientos, Sin Embargo, Únicamente Se Canceló Solo Uno Por Cobro No Oportuno Del Proveedor. Adicional A Ello El Contratista Cometió Errores En Facturación Con El Contrato Anterior, Lo Que Ocasiónó Que El Gasto Fuera Menor Al Proyectado.	Diciembre 2016	Verificación Constante Al Comportamiento Del Gasto En Esta Partida.

Fuente: Administración CLOF

Asimismo, en análisis de la Devolución de Remanentes Presupuestarios al Final del Período 2016 (Modificación Especial 05-2016, según oficio CLOF-ADM-P-1529-11-2016, del 18 de noviembre 2016), se constató por parte de la Administración, un reintegro de ¢25.135.700,00 (veinticinco millones ciento treinta y cinco mil setecientos colones sin céntimos) a las arcas de la institución, detallado en el siguiente cuadro:



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

Cuadro N°18
Modificación Presupuestaria 05-2016
Al 18 de Noviembre 2016

Partida y Subpartida		Actividad	Saldo Disponible Anteriormente	Modificación	Saldo Disponible Actual
200 Servicios Personales					
2006	Zonaje	21	1.035.733,92	-1.035.700,00	33,92
2015	Remuneración por Vacaciones	21	2.185.723,46	-500.000,00	1.685.723,46
2021	Tiempo Extraordinario	21	26.509.450,57	12.000.000,00	14.509.450,57
2027	Extras Corrientes Médicos	21	2.600.000,00	-2.600.000,00	0,00
2035	Compensación de Vacaciones	21	3.166.576,99	-3.000.000,00	166.576,99
Subtotal			35.497.484,94	-19.135.700,00	16.361.784,94
210 Servicios No Personales					
2156	Mant. Rep. Ed. Por terceros	21	4.255.000,00	-2.000.000,00	2.255.000,00
2159	Mant. Rep. Equipo Cómputo y Sistemas	21	2.449.900,10	-2.000.000,00	449.900,10
Subtotal			6.704.900,10	-4.000.000,00	2.704.900,10
230 Maquinaria y Equipo					
2340	Equipo para Comunicaciones	42	2.176.365,00	-2.000.000,00	176.365,00
Subtotal			2.176.365,00	-2.000.000,00	176.365,00
Total			44.378.750,04	-25.135.700,00	19.243.050,04

Fuente: Modificación Presupuestaria 05-2016.

En el cuadro anterior, se denota que la devolución de ₡25.135.700,00 (veinticinco millones ciento treinta y cinco mil setecientos colones sin céntimos) al final del período, corresponde a ocho subpartidas presupuestarias concernientes a: Servicios Personales, Servicios No Personales y Maquinaria y Equipo, de las cuales para efecto de análisis esta Auditoría excluyó las subpartidas 2159 "Mant. Rep. Equipo de Cómputo y Sistemas" y 2340 "Equipo de Comunicaciones", por lo que el monto de análisis sería la suma de ₡21.135.700,00 (veintiún millones cientos treinta y cinco mil setecientos colones sin céntimos).



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

En el análisis del monto reintegrado a las arcas de la institución (subpartidas objeto de estudio) y su saldo disponible en ellas, se constató que el porcentaje de devolución fue del 9.62 %, existiendo en dichas subpartidas presupuestarias un desaprovechamiento del recurso económico de ₡198.661.803,30 (ciento noventa y ocho millones seiscientos sesenta y unos mil ochocientos tres colones con 30/100 céntimos).

Al respecto, esta Auditoría es del criterio que la información presupuestaria es un mecanismo que contribuye a la toma de decisiones y la rendición de cuentas de las partidas asignadas, por eso resulta indispensable una adecuada gestión de parte de la Administración Activa, a efecto de evitar la materialización de riesgos en la sub ejecución de los recursos económicos asignados.

El punto “f” del numeral 2.2.2.3” Ejecución” de las “Normas técnicas específicas para la formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del Plan Anual Operativo y Presupuesto CCSS” hace referencia a que las unidades ejecutoras deben evitar los sobre ejecuciones a través de una adecuada gestión y utilización de recursos. Por su parte el punto “h” señala que:

“Si en la ejecución presupuestaria algunas partidas presentan remanentes, el responsable de la unidad ejecutora, deberá financiar en primera instancia el rubro de subsidios y traslados; luego las sub partidas que requieran refuerzo y ceder el restante para el financiamiento de necesidades de la institución en coordinación con la Dirección de Presupuesto”.

La “Política Presupuestaria 2014-2015”, en el lineamiento 8 atinente a “Reintegros de remanentes del presupuesto” indica que: “... los remanentes presupuestarios que se generen... del presupuesto en general, serán reintegrados a las cuentas presupuestarias de la Institución a través de la Dirección de Presupuesto que utilizará los recursos para financiar necesidades prioritarias...”.

La M. Sc. Aracelly Herrera Venegas, Administradora de la Clínica, indicó que:

“Para el año 2016 se le asignó a nuestra unidad un total de ₡3.461.978.600.72 millones de colones de los cuales se ejecutó un porcentaje de 85.47 % equivalente a ₡2.958.928.440.97 millones de colones. Para efectos de este análisis se consideró la información que brindan los Informes del Mayor Auxiliar del Sistema de Control Presupuestario Integrado Institucional en línea (CITRIX). Considerando el gasto del 01 de enero al 31 de diciembre 2016 y clasificadas en las actividades 21, 31 y 42 desglosado según se detalla a continuación:



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

Cuadro No. 1
Ejecución Presupuestaria General
Periodo 2016
Montos en miles de colones

Actividad	Descripción	Total Asignación	Gasto	% Ejecución
21	Servicios Personales (Fijas)	1.482.703.60	1.348.376.05	90.94 %
	Servicios Personales (Variables)	94.651.3	33.800.80	35.71 %
	Servicios Personales (Otras Partidas Variables)	194.998.70	176.854.55	90.70%
TOTAL DE SERVICIOS PERSONALES		1.772.353.60	1.559.031.40	87.96%
21	Servicios no Personales	333.288.10	300.991.80	90.31%
	Materiales y Suministros	361.853.70	193.042.82	53.35%
42	Maquinaria y Equipo	26.305.00	18.143.95	68.98%
21	Cargas Sociales	224.350.19	219.186.33	97.70
31	Subsidios Ayudas Económicas (Transferencias Corrientes)	307.628.34	279.639.51	90.90
TOTAL DE EGRESOS EN EFECTIVO		3.025.778.94	2.570.320.82	84.94
	Materiales y Suministros no efectivo	157.202.00	175.998.55	111.96
TOTAL GENERAL EJECUCION PRESUPUESTARIA		3.461.978.60	2.958.928.44	85.47

Fuente: Informe Mayor Auxiliar al 31 de diciembre de 2016

De acuerdo al cuadro anterior, las 3 partidas que presentan una sub ejecución presupuestaria inferior al 90 % son las siguientes:

Servicios Personales (Variables), Materiales y Suministros, Maquinaria y Equipo: A continuación se detallan los elementos que provocaron tan baja ejecución en estas partidas:

Servicios Personales Variables: la baja ejecución en esta partida fue generada por las siguientes sub partidas:

2021 "Tiempo Extraordinario": esta partida presenta una ejecución del **83.97%** debido a que el para el programa de Cirugía Vespertina requirió de una alta inyección de recursos en esta cuenta, ya que cuando se inició el pago de cirugías vespertinas al personal de apoyo se ejecutaba en esta sub partida. Además las horas extra que los funcionarios realizaron en los meses de noviembre y diciembre de 2016 y conforme a los cortes de cierre de la Sub-Área de Gestión de Recursos Humanos se cancelaron hasta el año 2017.



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

2024 “Disponibilidades Médicas”: en esta partida se afectó grandemente la ejecución del gasto alcanzando solamente un **17.26 %** de ejecución debido a que en años anteriores las cirugías realizadas en horarios vespertinos se habían cancelado al personal médico mediante esta cuenta, por lo tanto los recursos se solicitaron de esa manera. Sin embargo, posteriormente se informó del nivel central que el pago de la cirugía vespertina se realizaría en la cuenta 2043. Se procedió a realizar el traslado de estos recursos a la partida 2043 por medio de Modificación Especial 16-2017, con fecha 26 de octubre de 2017 desglosada de la siguiente manera:

Cuadro No. 2
Modificación Especial 16-2016
Monto en millones de colones

Código Actividad Programática	Código partida presupuestaria	Tipo 8/9	Aumento (en colones)	Disminución (en colones)
21	2043	8	₡55,500,000.00	
21	2024	9		₡55,500,000.00
TOTAL			₡55,500,000.00	₡55,500,000.00

Fuente: Sistema de Modificaciones presupuestarias

Es importante señalar que esta modificación no fue aplicada debido a que se debía entregar en la Gerencia Médica y luego enviarlo a la Dirección de Presupuesto, no obstante, ya había pasado el plazo de entrega de la última modificación del año que fue 14 de noviembre de 2016.

El 17.26% de ejecución en esta partida corresponde a cirugías realizadas en mayo 2015, y que se les canceló hasta en febrero de 2016, además el costo de 10 días de cirugías de Retina bajo la modalidad de disponibilidad, el gasto se ejecutó hasta 23 de diciembre de 2016.

2025 “Días Feriados” Esta partida presentó una ejecución del 48.87% producto del uso racional y eficiente de los recursos, debido a la reestructuración de funciones en el Banco de Ojos, lo que ocasionó laborar menos días feriados logrando una importante disminución en el gasto. El remanente fue utilizado para reforzar la partida 2002 de Personal Sustituto por medio de Modificación Especial 12-2016 aplicada el 26 de setiembre de 2016 por un monto de 8 millones de colones como se desglosa a continuación:



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

Cuadro No. 3
Modificación Especial 12-2016
Monto en millones de colones

Código Actividad Programática	Código partida presupuestaria	Tipo 8/9	Aumento (en colones)	Disminución (en colones)
21	2002	8	₡8,000,000.00	
21	2025	9		₡8,000,000.00
TOTAL			₡8,000,000.00	₡8,000,000.00

Fuente: Sistema de Modificaciones presupuestarias

2002 “Sueldo Personal Sustituto” Esta partida tiene una ejecución de un 83.03, debido a que algunas acciones de personal por sustitución tramitadas en el mes de noviembre y diciembre 2016 por fechas de cierre en la Subárea de Gestión de Recursos Humanos, no se aplicaron en el periodo 2016.

2027 “Extras Corrientes de Médicos”: Los recursos de esta partida fueron asignados para las giras quirúrgicas, las cuales se realizarían en la semana del 14 al 18 de noviembre por lo que no se podrá ejecutar el gasto en el periodo presupuestario 2016 si no hasta el 2017, por fechas de cierre de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, por lo cual se devuelve el total asignado en modificación No. 05-2016 “devolución de remanentes” del 18 de noviembre de 2016.

2043 “Programa Cirugía Vespertina”: Esta partida tiene una ejecución de un 92.58 % acorde con el parámetro de ejecución presupuestaria óptima establecida, sin embargo, presenta un remanente de ₡11.798.742.59 millones de colones debido a que la última modificación de inyección de recursos a esta sub partida fue el 18 de noviembre de 2016 y por fechas de cierre en la Sub-Área de Gestión de Recursos Humanos se cancelan hasta en la primera bisemana del año 2017.

Servicios No Personales: Las partidas presupuestarias de servicios no personales, actividad 21, muestran un porcentaje de ejecución del 90.31%, sin embargo, sobresalen con sub ejecución las siguientes sub partidas:

2191 “Contratación de servicios de limpieza de Edificios”: presenta una sub ejecución de un 55.53% debido a que el contratista cobró por última vez el servicio prestado en el mes julio de 2016 y de agosto a diciembre de 2016 estuvo moroso con las cuotas obrero-patronales, por lo que no procedía cancelarle los servicios a partir de agosto de 2016, sin embargo, fue necesario mantener el monto disponible en espera de que corrigiera la morosidad con la institución.



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

2193 “Contratación servicio de mantenimiento de zonas verdes”: La partida presenta un 52.17% de ejecución. El contrato del año 2014 no se prorrogó. Se dio inicio a una nueva contratación, sin embargo, el procedimiento de compra se declaró desierto; lo que explica la baja ejecución de la cuenta.

2153 “Mantenimiento y reparación de equipos por terceros”: La partida obtuvo un 33.81% de ejecución debido a que se realizó solo una reparación al vehículo del Banco de Ojos. Sin embargo, se mantuvieron recursos remanentes en caso de que el vehículo necesitara de nuevas reparaciones.

2154 “Mantenimiento y reparación de otros Equipos: esta partida obtuvo un buen porcentaje de ejecución (96.11%), sin embargo, quedó un remanente de ₡2.681.035.49 pero fue necesario mantener estos recursos disponibles en caso de alguna eventualidad.

2156 “Mantenimiento y reparación de edificios por Terceros: La partida presenta un 38.12% de ejecución. En este año el último mantenimiento de Ascensores estaba programado para mayo de 2016, por vencimiento del contrato. Se inició una nueva contratación para el mantenimiento de los ascensores, pero se realizó la gestión de compra tardía, por lo que no se ejecutó el gasto del Mantenimiento de Ascensores durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre y octubre de 2016, ocasionando tan baja ejecución en esta partida.

Materiales y Suministros: en esta partida tenemos habilitadas 25 subpartidas, en las que sobresalen las siguientes:

2203 “Medicinas”: La partida alcanzó un 46.71% de ejecución debido a que la contratación del medicamento denominado Riboflavina, no se logró concretar la compra, ya que se requiere permiso de importación del medicamento retardando el tiempo de trámite hasta el mes de diciembre de 2016, haciendo imposible la ejecución de los recursos, pero por ser un medicamento de suma importancia para los pacientes que padecen Glaucoma, fue necesario mantener el saldo disponible ante la eventualidad de finiquitar la compra a tiempo.

2216 “Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de Cómputo”: La partida presenta una ejecución del 42.76%. Se solicitaron recursos para la compra de materiales eléctricos y realizar reparaciones en la Consulta Externa, sin embargo, la compra se adjudicó a finales de diciembre de 2016 por lo que no se ejecutó el gasto en esta partida. Sin embargo, se hace necesario mantenerle el mínimo saldo posible para solventar alguna urgencia.

2219 “Instrumental médico y de Laboratorio”: el porcentaje de ejecución en esta partida fue de **53.37 %**, el comportamiento normal del gasto de esta partida se vio alterado por las asignaciones adicionales de contenido económico para hacerle frente a la compra de insumos e instrumental a consumir en las cirugías vespertinas. Se aplicaron 02 modificaciones presupuestarias, el 04 de noviembre de 2016 Modificación 05-Especial-2016 por un monto de ₡44.000.000.00, y el 08 de diciembre de 2016 Modificación 100-Especial



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

por un monto de $\text{¢}28.000.000.00$ por las fechas en que se otorgan estos recursos, se hace imposible su utilización, aunado a lo anterior se realizó la compra No. 2016CD-000043-2802 "INSTRUMENTAL MÉDICO" por un monto aproximado $\text{¢}50.000.000,00$ se realizó la gestión de compra, pero fue imposible adjudicar debido a que los proveedores presentaron los documentos de formalización contractual extemporáneamente, además los contratistas solicitaron prórroga en la entrega de la mercadería por problemas presentados en la aduana, lo que imposibilita ejecutar el gasto dentro del periodo contable 2016.

2223 "Otros Repuestos": Se logró un gasto del 36.80% de ejecución, cumpliendo con las expectativas de repuestos a los equipos que se dañaron, maximizándose los recursos asignados. Sin embargo, considerando lo especializados y complejos que son los equipos de esta Clínica por ser equipos de tecnología de punta, se hace necesario contar con recursos disponibles ante cualquier emergencia.

Maquinaria y Equipo: en este grupo de partidas tenemos habilitadas 05 subpartidas en las que sobresalen las siguientes:

2310 "Equipo y mobiliario de Oficina" alcanzó un 63.74 % de ejecución, debido a que se le inyectaron 2 millones de colones por medio de modificación Especial 72-2016 para la compra de sillas ergonómicas, la compra se hizo unificada por lo que se obtuvo un mejor precio, no obstante, la compra se canceló hasta el 19 y 20 de diciembre de 2016 generando un remanente de $\text{¢}1.812.955.00$, el cual ya era imposible devolver.

2315 "Equipo de Cómputo" alcanzó un 84.39 % y presenta el mismo comportamiento, ya que igualmente fue una compra unificada y se obtuvo un mejor precio, pero igualmente los gastos se ejecutaron hasta el 23 de diciembre de 2016, por lo que también se imposibilitó la devolución del remanente.

2320 "Equipo Médico y Laboratorio" alcanzó un 72.31 % de ejecución del gasto, esta partida tenía una asignación de 9 millones de colones, sin embargo, en el mes octubre se presentó la necesidad de una compra urgente de un CROSSLINKING y un PAQUÍMETRO, equipo médico utilizado en procedimientos a pacientes con enfermedades corneales. El monto aproximado de la compra era de 14 millones de colones por lo que se procedió a realizar una modificación Especial No. 15-2016 para inyectarle 5 millones de colones tomados de la partida 2340 "EQUIPO PARA COMUNICACIONES", el proceso de compra se realizó a tiempo, no obstante, solo se logró ejecutar el gasto por la compra del Crosslinking quedando pendiente la ejecución del gasto del Paquímetro para el año 2017 debido a que el proveedor pidió una prórroga en el plazo de entrega.



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

2390 "Equipos Varios": esta partida solo alcanzó un 46.38 % de ejecución, debido a que se solicitó por medio de la modificación Especial 05-2016 recursos por un monto de 2 millones de colones para la compra de 03 secadores de manos y 02 Hornos de microondas que según estudio de mercado se requería ese monto, sin embargo, hubo proveedores que en la oferta presentaron un mejor precio quedando un remanente que se tuvo que mantener ante cualquier eventualidad".

La información presupuestaria es un mecanismo que contribuye a la toma de decisiones y la rendición de cuentas de las partidas asignadas, por eso resulta indispensable una adecuada gestión de parte de la Administración Activa, a efecto de evitar la materialización de riesgos en el sobregiro y sub ejecución de los recursos económicos asignados.

La disponibilidad de recursos ociosos al final del período presupuestario y no realizar el traslado de los mismos a la Dirección de Presupuesto, limita a que otras unidades ejecutoras que así lo requieran, aprovechen estos saldos remanentes en el financiamiento de sus gastos operativos o de inversión, según el alcance de sus necesidades.

13. SOBRE EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES ASIGNADOS A LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA

Según el inventario de activos de la Clínica de Oftalmología al 30 de marzo 2017, el centro médico cuenta con 1.356 bienes adscritos, de los cuales 266 corresponden a equipo médico (20 % del total de activos), con un valor en libros de trescientos treinta millones ochocientos veinticinco mil cuarenta y ocho colones con 77/100 céntimos (¢330.825.048,77).

En análisis de la obsolescencia del equipo médico existente en la Clínica de Oftalmología, se determinó que el 55 % (145 activos) reportan al 30 de marzo 2017 un valor en libros de cero colones, lo cual denota en la capacidad funcional de los equipos, la depreciación total del bien adquirido.

Asimismo, se constató por parte de la Administración Activa del centro médico, que en los últimos 5 años (2012-2016), ha gestionado y adquirido 40 equipos médicos que representan el 15 % de esta totalidad (un 3 % anual), porcentaje que a criterio de esta Auditoría es relativamente bajo, si se considera que la reposición o reemplazo de bienes debe efectuarse bajo una proyección objetiva según la necesidad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Cuadro N° 19
Equipo Médico Depreciados
Al 30 de Marzo 2017

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
AIRE ACONDICIONADO	19	13
MESA DYNAMIC 1.20 X 0.50 PATAS METALICAS	16	11
NEGATOSCOPIO	8	6
OFTALMOSCOPIO INDIRECTO	7	5
MONITOR DE SIGNOS VITALES MARCA SIEMENS	6	4
CAMILLA PARA TRASLADO PACIENTES	6	4
MESA MEDIALUNA MDMCI-1	5	3
CARRO DE ANESTESIA	5	3
UNIDAD DE CRIOCIRUGIA	5	3
MONITOR DE SIGNOS VITALES	4	3
LAMPARA QUIRURGICA CIELITICA	3	2
CARRO PARA PARO CARDIORESPIRATORIO	3	2
LAMPARA CUELLO DE GANSO	3	2
MONITOR DE PRESION ARTERIAL Y PULSO MARCA CRITICARE	3	2
SET DE LARINGOSCOPIO CURVO MOD. E-MACINTOCH WELCH	3	2
MESA DE CIRUGIA MR MERIVAARA	2	1
ASPIRADOR DE SUCCIONMR SHUCCO MOD S 130	2	1
CARRO DE TRANSPORTE DE ROPA EN ACERO	2	1
CAMILLA DE EXPLORACION	2	1
MAQUINA DE ANESTESIA MR DATEX OHMEDA	2	1
UNIDAD OFTALMOLOGICA CON SILLON MOTORIZADO Y CON TODOS	2	1
ASPIRADOR DE FLEMAS	2	1
UNIDAD OFTALMOLOGICA	2	1
VITRECTOR ACCURUS	2	1
DEFIBRILADOR MARCA ZOLL MOD D-1400	1	1
ULTRASONIDO OFTALMOLOGICO	1	1
LAMPARA DE HENDIDURA	1	1
CAMILLA P/TRASLADAR PACIENTES STRYKER	1	1
LASER ARGON PUEREPOINT (SISTEMNA LASER FOTO COAGULADOR	1	1
VITRECTOR MILLENIUM SISTEMA DE MICROCIRUGIA	1	1
MONITOR PARA MAQUINA DE ANESTESIA	1	1
AUTOCLAVE DE MESA MARCA RITTER	1	1
SISTEMA IMAGINET (ANGIOGRAFO OFTALMOLOGICO)	1	1
CAMPIMETRO HUMPHREY	1	1
UNIDAD DE ELECTROCIRUGIA MARCA ERBE MOD ICC-80	1	1
MAQUINA PARA ANESTESIA	1	1



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

CENTRIFUGA	1	1
MESA CURVA P/INSTRUMENTAL QUIRURGICO	1	1
EQUIPO DE OXIACETILENO 4Z228	1	1
AUTOCLAVE DE MESA MR RITTER MOD M7	1	1
CAMARA DE FLUJO LAMINAR	1	1
MESA DE MAYO MANUAL CON FRENO	1	1
LAMPARA QUIRURGICA CIELITICA SE RECIBIO COMO PARTE DEL	1	1
AUTOREFRACTOMETRO MODELO KR-8000	1	1
ULTRASONIDO ESTANDARIZADO A/B SCAN DE ALTA RESOLUCION,	1	1
BALANZA MECANICA	1	1
LAMPARA QUIRURGICA CIELITICA. SE RECIBIERON COMO PARTE DEL	1	1
MICROSCOPIO ESPECULAR, KERATO EKA-98 SR.EKHI-1147	1	1
ASPIRADOR DE SUCCION, MARCA MADA MEDICAL.	1	1
MICROSCOPIO HI-R-9003	1	1
MICROSCOPIO SPECULAR TOPCON D	1	1
LASER CIRUGIA DE RETINA EYE LITE PUNTAS/ENDOLASER	1	1
YAG LASER (PARA USO OFTALMOLOGICO)	1	1
LASER OPHTALAS EYE LITE	1	1
MAQUINA DE ANESTESIA	1	1
Total General	145	100

Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles -SCBM-

Asimismo, es importante indicar que el 18 % (48 equipos), presentan un valor en libros inferior a ¢100.000.00, 22 activos (8 %) entre ¢100.000.00 y ¢1.000.000.00, 42 equipos (15 %) entre ¢1.000.000.00 y ¢10.000.000.00 y 9 equipos (3 %) entre ¢10.000.000.00 y ¢40.000.000.00.

13.1 Sobre el control de inventario de equipo médico

Esta Auditoría el 26 y 29 de mayo 2017, por medio de una muestra selectiva de 59 activos, realizó un inventario físico del equipo médico utilizado en las Salas de Operaciones, Banco de Ojos, entre otros, determinando la siguiente situación:

Mediante el recorrido se evidenciaron 4 equipos -sin plaquear- donados por la Fundación Mundo de Luz, en el período 2015, los cuales se describen a continuación:

- ✓ Máquina de Anestesia General Electric, Modelo: Datex Omeda, Serie: APKV00646, Proyecto 05-2015, con placa de la Junta de Protección Social número 462.
- ✓ Máquina de Anestesia General Electric, Modelo: Datex Omeda, Serie: APKV00616, Proyecto 05-2015, con placa de la Junta de Protección Social número 463.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- ✓ Microscopio, Modelo: Zeizz, Serie: 6633124796.
- ✓ Lámpara de hendidura, Serie: 00061244, Proyecto 05-2015, con placa de la Junta de Protección Social número 461.

Siete equipos obsoletos o dañados, ubicados en Mantenimiento, Bodega Trasera de Sala de Operaciones y el Comedor:

Cuadro N°20
Equipo Obsoleto Y/O Dañado
Al 29 de Mayo 2017

Nº PLACA	FEC. ING. INV.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OBSERVACIÓN
621601	01/05/2003	Vitrector Accurus	Mantenimiento	Equipo En Revisión.
662853	01/01/2004	Vitrector Millenium Sistema De Microcirugía	Comedor	Equipo Obsoleto.
613353	01/02/2003	Máquina De Anestesia	Bodega Trasera De Sala	Equipo Dañado.
662876	01/09/2004	Laser Cirugia De Retina Eye Lite Puntas/Endolaser	Comedor	Equipo Obsoleto.
672367	19/04/2007	Facoemulsificador Marca Docr	Comedor	Equipo Obsoleto.
835491	04/08/2010	Equipo Para Tratamiento De Entrcruzamiento Corneal.	Mantenimiento	Equipo En Revisión.
621513	29/09/2004	Laser Ophtalas Eye Lite	Comedor	Equipo Obsoleto.

Fuente: Toma de inventario físico, 26 y 29 de mayo 2017.

11 activos ubicados en el Comedor (dañados o sin uso), en la espera del trámite pertinente:

Cuadro N°21
Equipo Dañado O Sin Uso
Al 29 de Mayo 2017

Nº Placa	Fec. Ing. Inv.	Descripción	Ubicación	Observación
621700	01/05/2003	Sistema De Laser Eye Lite 532	Comedor	Equipo Dañado.
672474	24/09/2007	Sistema De Endolaser Para Microcirugía	Comedor	Equipo Dañado.
621659	01/05/2003	Ultrasonido Oftalmológico	Comedor	Equipo Dañado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

621501	01/05/2003	Sistema Imaginet (Angiografo)	Comedor	Equipo Dañado.
731747	01/05/2006	Cámara Digital Sony	Comedor	Equipo Dañado.
709508	01/05/2003	Silla De Ruedas	Comedor	Equipo Sin Uso.
769020	12/09/2007	Silla De Ruedas Niño	Comedor	Equipo Sin Uso.
709509	01/05/2003	Silla De Ruedas	Comedor	Equipo Sin Uso.
709510	01/05/2003	Silla De Ruedas	Comedor	Equipo Sin Uso.
709506	01/05/2003	Silla De Ruedas	Comedor	Equipo Sin Uso.
662976	01/05/2003	Silla De Ruedas	Comedor	Equipo Sin Uso.

Fuente: Toma de inventario físico, 26 y 29 de mayo 2017.

2 activos con el mismo número de placa:

Se determinó que el Microscopio Quirúrgico con video ubicado en la Sala Séptica, consigna con marcador indeleble (tinta permanente) el número de placa 731748, atinente a un equipo de las mismas características ubicado en la Sala de Operaciones 4. Según el registro consignado en el Sistema de Bienes Muebles (SCBM), el número de placa asignado a dicho equipo es el 672472.

13.2 Sobre los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo médico

Actualmente en la Clínica de Oftalmología se trabaja en un Plan de Mantenimiento del Equipo Médico sin contrato, que se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte de la Dirección de Mantenimiento Institucional.

Según el oficio CLOF-MANT-354-03-2017, del 16 de marzo 2017, suscrito por el Sr. Alexander Corella Fallas, Encargado de Mantenimiento de la Clínica de Oftalmología, dirigido a la M. Sc. Aracelly Herrera Venegas, Administradora del centro médico, en la prestación de servicios de salud, la Unidad le brinda mantenimiento interno a 59 equipos, los cuales se describen a continuación:



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

Cuadro N°22
Clínica de Oftalmología, U.E. 2802
Activos con Mantenimiento Interno

Descripción del Equipo	Cantidad	Descripción del Equipo	Cantidad
Microscopio Especular	1	Aspiradores de Flemas	7
Centrifugas	2	Monitores de Presión Arterial	7
Lámpara de Hendidura	1	Monitores de Signos Vitales	10
Selladora	1	UPS Equipos Médico SOP	7
Mesa de cirugía	6	Desfibrilador	1
Lámparas quirúrgicas cielíticas	5	Lavadora Ultrasónica	1
Unidades de Criocirugías	5	Calentador de Sueros	1
Unidad de Calentamiento	4		
Total de Activos	59		

Fuente: CLOF-MANT-354-03-2017, del 16 de marzo 2017

En revisión del cronograma de mantenimiento y la ejecución del mismo de -enero a abril 2017-, se evidenció las siguientes debilidades de control interno:

- ✓ Las tarjetas de Control, Conservación y Mantenimiento (fórmula 3), carecen de la fecha de inicio y finalización del trabajo.
- ✓ No se describe el tiempo utilizado y el detalle del mantenimiento efectuado.
- ✓ Tampoco se indica la cantidad de activos al que se le efectuó el mantenimiento preventivo, así como el número de placa institucional.
- ✓ Ni los repuestos utilizados y el costo del mismo.

13.3 Sobre el mantenimiento de Equipo Médico e Industrial a cargo de terceros

En revisión de las bitácoras de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo médico e industrial, se constató oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- ✓ Siete de los Libros o bitácoras de control, no consignan en su carátula informativa o hojas de apertura, la descripción periódica de las visitas programadas con el proveedor a efecto de revisar el equipo médico e industrial según su periodicidad (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual).



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

- ✓ Las bitácoras relacionadas con el mantenimiento de ascensores o elevadores Schidler y el equipo otorgado a Insumed, no se detalla bajo qué número de contrato se adjudicó el servicio de mantenimiento.
- ✓ Las bitácoras de los contratos 0002, 0004 y 0033-2016, no indican la fecha de inicio del servicio de mantenimiento.
- ✓ El libro de actas del contrato 0004-2016 "Microscopio Hi-R 900 Moller Wedel", carece de números de folios.
- ✓ Las acciones de mantenimiento registradas en las bitácoras 0005-2016 "Mantenimiento de ascensores o elevadores Schindler" y 0012-2016 "Mantenimiento preventivo y correctivo a esterilizador 3M con compresor estacionario", no consignan el número de reporte y activos revisados por el técnico de la empresa proveedora del servicio.

13.4 Sobre las Guías de Reemplazo y la Adquisición de equipo médico

En el período 2016, el encargado de equipo médico realizó a 23 activos en uso de Sala de Operaciones, Recuperación, Enfermería y Anestesia, el planeamiento preliminar para el reemplazo de equipamiento (PPRE), del cual determinó que 17 equipos (74 %) concernientes a: (8) Monitores de Signos Vitales, (7) Máquinas de Anestesia, (1) Microscopio y (1) Lámpara de Cirugía, requieren un reemplazo inmediato de los mismos.

No obstante, en la programación de compra de equipo médico para el 2017, se determinó que la Clínica de Oftalmología a través del Presupuesto Ordinario y el Fondo de Recuperación de Equipo Médico (FRE), tiene programado la adquisición de 15 equipos médicos requeridos en la prestación del servicio.

A continuación, se presenta el siguiente cuadro con el plan de compras de equipo médico:

Cuadro N° 23
Plan de Compras Equipo Médico 2017

Cantidad requerida	Descripción del Activo	Cantidad requerida	Descripción del Activo
1	Lámpara de hendidura con cámara digital	1	Vitrector completo
1	Esfigmomanómetro digital portátil	1	Camilla para broncoscopia
3	Monitores de Signos Vitales	1	Tonometro de aplanación
1	Ultrasonógrafo oftalmológico	1	Lámpara de hendidura con mesa
1	Sistema de Criocirugía	1	Proyector Optotipos
1	Faco Emulsificador para cirugía de catarata	2	Lámparas de Cuello de Ganso

Fuente: Presupuesto Ordinario 2017 y Fondo de Recuperación de Equipo Médico (FRE)



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

De acuerdo con la información contemplada en el cuadro anterior, se denota que sólo (3) Monitores de Signos Vitales, fueron identificados y clasificados como una necesidad inmediata de reemplazo o sustitución del equipo médico.

Al respecto, llama la atención a esta Auditoría, la programación de los otros (12) equipos contemplados en el plan de compras, los cuales carecen de un estudio de necesidad o priorización que permitan sustituir la demanda requerida en cuanto al cambio de equipo obsoleto.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos establece en los numerales 13 y 54, lo siguiente:

“Artículo 13 - Identificación de los Bienes. Todo activo debe ser identificado mediante la placa metálica institucional que proporcionará el Área de Contabilidad Control de Activos y Suministros a cada unidad ejecutora. Para aquellos activos de estructura física frágil o de superficie irregular, donde no se puede colocar esta placa se procederá a vibrar el número de activo que le corresponde o bien se identificará por medio de una etiqueta adhesiva y escrita con tinta indeleble”.

“Artículo 54 - Responsabilidades de la administración, destino, mantenimiento, custodia y uso de los bienes. 1. De la administración: Son responsables de la administración, destino y mantenimiento de los bienes: Miembros de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerentes, Director de Sede y Regionales, Jefe de Área de Sede Directores Médicos y Administrativos de Hospitales y Áreas de Salud, Jefes de Sucursales, Jefes de Servicios. 2. De la custodia y uso: Son responsables de la custodia y uso de los bienes aquellos trabajadores que tengan dentro de las labores propias de su cargo, el disponer de ellos para el adecuado desarrollo de las funciones y tareas encomendadas y están en obligación de presentarlos cuando la Administración, Auditoría, el ACCAS y/o Encargado de activos así lo requiera, todo conforme lo estipula el artículo 18 de la Normativa que Regula Las Relaciones Laborales en la Caja”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, en el apartado, 4.3.1 “Regulaciones para la administración de activos”, incisos a, c, e y g, señala que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:



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

- a. *La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos.*
- c. *El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos.*
- e. *El cumplimiento de requerimientos legales asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos.*
- g. *El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas”.*

Debido a la responsabilidad potencial que implica el cuidado del paciente, el hospital posee inevitables motivos que lo obligan a tomar las medidas más razonables, que aseguren el cumplimiento del servicio contratado, por ésta razón, debe ser monitoreado de acuerdo con los requerimientos acordados, con el fin de verificar la calidad de las acciones realizada.

La Institución dispone de un instrumento de evaluación llamado Guía de Reemplazo, cuyo objetivo es proporcionar una evaluación preliminar del equipo médico o industrial que actualmente se encuentra en funcionamiento, con el propósito de servir como herramienta en la toma de decisiones para el posible reemplazo. Así las cosas, la Guía establece dentro de los criterios para la toma de decisiones, que cuando el puntaje obtenido es mayor a 15 puntos, el equipo debe sustituirse inmediatamente, por lo que resulta una herramienta de apoyo para una adecuada gestión de la tecnología médica hospitalaria.

Si bien, el concepto de “depreciación total de activos” es un parámetro relevante para que la Administración adopte acciones y decisiones sobre la sustitución de equipos, las gestiones realizadas por las autoridades superiores de la Clínica de Oftalmología, no evidencian que el reemplazo de equipo médico se genere de forma planificada y constante, según las prioridades establecidas (a través del planeamiento preliminar para el reemplazo de equipamiento -PPRE-), así como las posibilidades financieras. Asimismo, la Administración activa no se está verificando oportunamente el cumplimiento de la norma concerniente a la administración, destino, mantenimiento, custodia y uso de los bienes muebles asignados al centro médico, en función de los servicios de salud orientados a la atención directa de pacientes.

Las debilidades evidenciadas en la administración de activos, así como en los registros consignados para el control de los mantenimientos preventivo y correctivo (a nivel interno y por terceros), pueden ocasionar que los bienes muebles detectados sin identificación y registro en el Sistema Institucional de Bienes Muebles (SCBM), sean objeto de pérdida o uso indebido.

De igual manera, los activos dañados y que no han sido dados de baja, derivan debilidades en el proceso de aplicación de la guía de reemplazo y su sustitución, ocasionando que en determinado momento el centro de salud no disponga de activos, equipos o muebles requeridos para la prestación de los servicios de salud.



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

14. MATERIALES E INSUMOS CON SOBRANTES Y FALTANTES EN BODEGAS

Mediante prueba de inventario físico realizado el 1º de junio 2017, en compañía de la Lic. Schneider Garro Hernández, Encargado de Proveeduría, a 58 códigos de uso oftalmológico con una cantidad de 55.674 unidades; se evidenció en 5 artículos, una diferencia de 369 unidades de más por la suma de €350.890.64 y en 3 artículos una diferencia de menos de 133 unidades por la suma de €138.559.16, donde el artículo de mayor costo fue el código "2-94-02-7155 / SEDA 6-0, DOBLE AGUJA DE 3/8 DE CIRCULO" por la suma de €113.868.80, según se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº24
Inventario de Materiales e Insumos
Bodega de Proveeduría
Período: 1º de Junio 2016

Código	Descripción	UM	Bodega	Distribución	Cantidad	Existencia	Diferencia	Precio Unitario	Sumas De Más (+)	Sumas De Menos (-)
2-51-01-4010	Lente Intraocular Plegable Cámara Poster	UD	895	Proveeduría	4.393	4.394	1	41.893,98	41.893,98	
2-94-01-8000	Vendas Auto-Adhesivas	UD	895	Proveeduría	2.100	2.400	300	57,92	17.376,00	
2-03-01-0997	Cateter Intravenoso (Civ) # 22g.	UD	895	Proveeduría	1.150	1.200	50	523,42	26.171,00	
2-94-01-2080	Jeringa Hipodermica Descartable De 10 A	UD	895	Proveeduría	500	400	-100	30,03		- 3.003,00
2-51-01-4111	Cuchillete Para Centesis Para Cirugía De	UD	896	Efectivo	1.328	1.334	6	1.598,01	9.588,06	
2-94-02-7155	Seda 6-0, Doble Aguja De 3/8 De Circulo,	UD	896	Efectivo	308	276	-32	3.558,40		- 113.868,80
2-51-01-0136	Aceite De Silicón Para Cirugía De Retina	UD	896	Efectivo	171	170	-1	21.687,36		- 21.687,36
2-51-01-0091	Anillo De Tensión	UD	896	Efectivo	13	25	12	21.321,80	255.861,60	



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

	Capsular, Diámetro De									
Total					9.963	10.199	236		₡ 350.890,64	-₡ 138.559,16

Fuente: Inventario físico Bodega principal de Proveeduría, precios tomados del Sistema SIGES

Asimismo, mediante inventario realizado a la bodega de suministros ubicada en sala de operaciones, se observó que de un total de 21 códigos con 13.183 unidades, la línea "2-51-01-4010 / LENTE INTRAOCULAR PLEGABLE CAMARA POSTERIOR", presentó una diferencia de 5 unidades de menos por la suma de ₡209.469,90, tal y como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Cuadro 25
Inventario de Materiales e Insumos
Bodega de Sala de Operaciones
Período: 1º de Junio 2016

Código	Descripción	UM	Bodega	Distribución	Cantidad	Existencia	Diferencia	Precio Unitario	Sumas De Más (+)	Sumas De Menos (-)
2-51-01-4010	Lente Intraocular Plegable Cámara Poster	UD	895	Proveeduría	538	533	-5	41.894		- 209.470
2-97-01-0150	Mascarilla Quirúrgica Descartable.	UD	895	Proveeduría	0	3250	3250	22	72.378	
Total									72.378	- 209.470

Fuente: Inventario físico Bodega de Sala de Operaciones, precios tomados del Sistema SIGES.

En el caso de la línea "2-97-01-0150 / MASCARILLA QUIRURGICA DESCARTABLE", se constató la ausencia de un registro de control de ingresos y salidas que permita monitorear los movimientos y distribución del producto, el cual a la fecha dispone de un saldo de 3.250 unidades valoradas en setenta dos mil trescientos setenta y ocho colones sin céntimos (₡72.378,00).

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, sobre el concepto de sistema de control interno, establece las acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) "Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal".



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.5.1 "Supervisión Constante" establece:

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

En la misma Norma en el punto 4.6 "Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico" dispone:

"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes (...)".

La M. Sc. Aracelly Herrera Venegas, Administradora de la Clínica, señaló:

"De los sobrantes y faltantes de materiales E Insumos Médicos:

- a) *En revisión por parte del Lic. Schneider Garro Hernández, encargado de la proveeduría, en primera instancia pareciera que se encontraron faltantes y sobrantes, por errores en conteo en el momento de la entrega de pedidos, en oficio CLOF-ADM-966-7-2017, esta administración está dando instrucciones a la proveeduría, para que justifique y evidencie el mes en que se dieron los errores de coteo. Así mismo se adjunta el plan de supervisión que esta administración efectuará para darle seguimiento a las inconsistencias presentadas.*
- b) *Mediante oficio CLOF-ADM-967-7-2017, se le está solicitando al servicio de Sala de Operaciones, la justificación de los faltantes de las lentes intraoculares.*

Sobre registro y control de bienes muebles:

- a) *Estado actual del equipo disponible. Al respecto efectivamente los equipos se encuentran en insolencia, y como se evidencia algunos presentan valores en libros en cero. La Clínica fue equipada en casi un 90 % con fondos dados por la Junta de Protección Social, por medio de la ley de lucha contra el Cáncer. Se le otorgaba directamente a la Clínica un 2 %, de los premios no retirados. Después de esa fecha la dotación de activos empezó a disminuir, y los equipos que se han solicitado a la Fundación, están entregando los planificados en el año 2015. Desde el punto de vista de asignación presupuestaria, ha sido muy escasa la asignación, para sustituir equipos que su valor*



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

en libros es superior a los 30. Millones de colones. Hemos logrado adquirir algunos equipos tales como máquinas de anestesia, por medio de licitaciones que la institución ha efectuado y que sale con presupuesto a nivel central. La autoclave de propósitos generales, se logró adquirir, porque se solicitaron recursos adicionales. Es necesario elaborar un plan de sustitución de equipos, haciendo un diagnóstico de necesidades, y priorizar, para al menos en 5 años, y se logue sustituir los equipos de menor valor, con presupuesto de la unidad, y el resto presentarlo en el portafolio de inversiones. Es importante considerar que los equipos especializados en Oftalmología, tienen un alto valor, muy alto para los recursos que nos asignan la Dirección de presupuesto. El año pasado no estuvimos incluidos en el FREM (Fondo de Recuperación de Equipo Médico) hasta este año que nos asignaron 75 millones, la distribución de los equipos adquirir no fue realizado por parte de la administración. Para el año 2018 se nos asignaron 50 millones adicionales para comprar unas lámparas cielíticas.

Control de Inventario

Efectivamente no se habían podido plaquear algunos equipos donados por la Fundación, por cuanto no habíamos recibido la documentación donde donaban los equipos. Al respecto, la fundación ya envió la documentación, y se le adjunta la información respectiva.

De los equipos encontrados y que ya están para desecho:

Sobre el particular, nos faltaba el criterio técnico para darles de baja a los equipos, adjunto encontrará las guías de reemplazo y los criterios para darles de baja.

De la existencia de planes de Mantenimiento:

Se envió nota a mantenimiento para que se realicen las correcciones indicadas, para lo cual le adjunto, las medidas correctivas que ya efectuamos”.

Los faltantes y sobrantes de materiales e insumos en las bodegas de Proveeduría y Sala de Operaciones, podrían ser ocasionadas por deficiencias en el control y administración de inventarios, así como en la determinación de consumos reales, afectado la disponibilidad permanente de artículos y financiera de dicha Unidad.

15. SOBRE EL ESTADO DE LA PLANTA FÍSICA

El planta física de la Clínica Oftalmológica, presenta deterioro en su estado general, principalmente en cuanto a desprendimiento de pintura, presencia de humedad, cielorraso desprendidos, techos deteriorados, asimismo, se presentan limitaciones en cuanto a espacio para archivo y bodega, entre otros aspectos, lo anterior se evidenció como resultado de la inspección física realizada el 31 de marzo del 2017, como se observa en las siguientes imágenes:



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

IMAGEN 2



IMAGEN 3

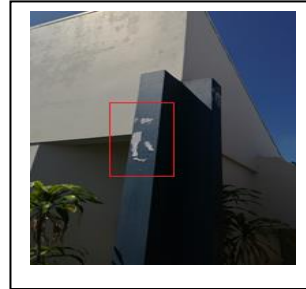


IMAGEN 4



IMAGEN 5



IMAGEN 6



IMAGEN 7



De los elementos inspeccionados, se evidenció que algunos de ellos se utilizan en otras actividades tales como: Archivo Clínico, Bodega de Proveedoría y Ropería y Área de Mantenimiento.

- **Área de Biometrías y Ultrasonidos**

Una pared presenta abultamiento por humedad, así como ventanal cubierto con bolsas plásticas de color negro.

IMAGEN 8



IMAGEN 9



2da, calles 5 y 7. T



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

- **Área de Campo Visual**

La zona disponible para revelado actualmente es utilizada como bodega Pasiva del Archivo Clínico.

- **Área de Dilatación**

Se observó Láminas del cielo raso desprendidas por humedad (inundación) causada por obstrucción en canoa interna.

IMAGEN 10



- **Área de Ropería**

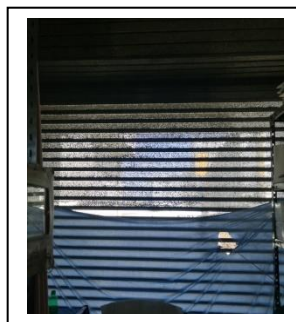
Este espacio no fue contemplado en el diseño original de la Clínica, por lo que el área destinada para el proceso de autoclave actualmente se utiliza en la preparación de ropa limpia, especio que no disponen de las condiciones adecuadas.

Se observó en este mismo espacio una malla metálica bloqueada con una sábana para impedir el ingreso de polvo, sin equipo de aire acondicionado u otro dispositivo autorizado o regulado que permita un ambiente agradable.

IMAGEN 11



IMAGEN 12





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- **Cuarto de Switch**

En el cuarto de switch se evidenció que el cableado se encuentra desorganizado, con presencia de polvo en sus componentes externos, equipo en desuso u obsoleto, el área cuenta con un mini split de techo regulado a 25° C (grados Celsius), siendo lo adecuado un ambiente regulado entre 18 y 21° C (grados Celsius). Asimismo, se observó la pared donde se ubica el aire acondicionado, abultamiento de la pintura por presencia de humedad.

IMAGEN 13

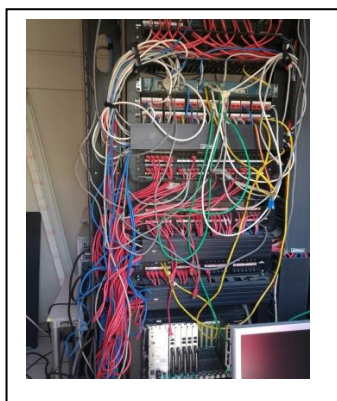
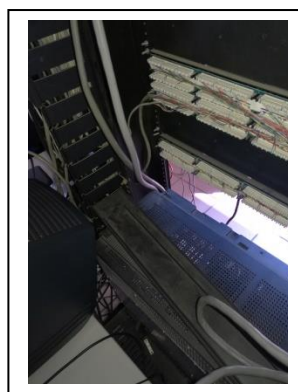


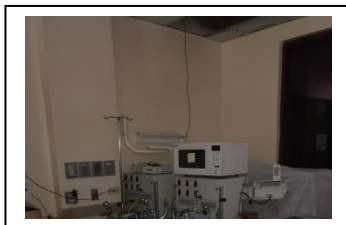
IMAGEN 14



- **Sala de Operaciones**

En esta área se constató que la sala de recuperación es utilizada como bodega, en la cual se custodia equipo en desuso, en desecho, así como insumos tales como: jeringas, guantes, mascarillas, delantales entre otros.

IMAGEN 15



La Ley General de Salud, establece en su **SECCIÓN II- "De los deberes de las personas que operan establecimientos dedicados a la atención médica y de las restricciones a que quedan sujetas tales actividades, específicamente en el artículo 70"**, lo siguiente:



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

“Todo establecimiento de atención médica deberá reunir los requisitos que dispongan las normas generales que el Poder Ejecutivo dicte para cada categoría de éstos en especial, normas técnicas de trabajo y organización; tipo de personal necesario; planta física, instalaciones; equipos; sistemas de saneamiento y de eliminación de residuos y otras especiales que procedan atendiendo a la naturaleza y magnitud de la operación del establecimiento.”

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece en su Artículo 2-Derechos, inciso I:

“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.”

Con respecto al estado del mantenimiento de la infraestructura, la Clínica Oftalmológica desde su construcción no ha dispuesto de personal técnico especializado para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, así también para el sistema eléctrico, aires acondicionados, así como los aspectos expuestos en este apartado, lo que ha ocasionado que la Administración del Centro, solicite en reiteradas ocasiones colaboración a diferentes instancias técnicas³⁶ sin obtener en la mayoría de los casos respuesta oportuna a estas necesidades.

La falta de espacio para ubicar zonas exclusivas para bodegas y archivo, ha provocado que se tengan que ocupar consultorios de la consulta externa para estos fines, condición que se debe a que la Institución a pasar de que la oferta de servicios de la clínica y el volumen de pacientes se ha incrementado, no se han modificado la capacidad de física del inmueble, problemática que esta Auditoría lo indicó desde el 2013 en el informe ASS-284-2013 “Estudio sobre la Gestión de la consulta externa en la Clínica Oftalmológica”.

Sobre este último aspecto, se conoció que la Gerencia Médica avaló³⁷ el desarrollo del “Proyecto de Ampliación de la Clínica Oftalmológica” presentado por ese Centro Especializado³⁸, y que el mismo se trasladó³⁹ a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías para definir su nivel de priorización e incluirlo en el portafolio de proyectos institucionales.

El disponer de recurso técnico especializado así como de condiciones de infraestructura adecuadas, favorece la atención oportuna de mejoras en la planta física indispensable para su conservación, ofrece prestación médica especializada en un ambiente cómodo y seguro para los usuarios, aspecto que evita situaciones de riesgo al paciente, aumenta la oferta de consultorios, se fortalece la imagen y se protege el patrimonio institucional.

³⁶ Oficios CLOF-ADM-273-06-15 del 09 de junio del 2015, CLOF-ADM-430-09-15 del 17 de setiembre del 2015, CLOF-ADM-066-01-2016 del 21 de enero del 2016.

³⁷ Oficio GM-S-20909-2017 del 31 de marzo del 2017.

³⁸ Oficio CLOF-DM-296-3-2017 del 07 de marzo del 2017.

³⁹ Oficio GM-S-22838-2017 del 17 de mayo del 2017.



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

CONCLUSION

Los resultados del estudio reflejan debilidades en los procesos de dirección, conducción y especialmente en las labores de supervisión y control encomendadas a las autoridades de la Clínica Oftalmológica y a la Dirección de Centros Especializados.

De conformidad con los hallazgos detectados, se evidencia que los procesos de rendición de cuentas por parte de la Dirección Médica, Dirección Administrativa Financiera y las Jefaturas de Consulta Externa y Cirugía de este centro especializado han sido pasivos, donde incluso se observa que algunas jefaturas y coordinadores no han asumido sus responsabilidades como el monitoreo periódico del sistema de control interno en sus actividades sustantivas.

Si bien la Institución creó este centro médico especializado para un fin específico, esta Clínica ha asumido con el tiempo funciones diferentes emanadas por la misma institución de apoyo a la red de servicios de oftalmología, los cuales tienen un carácter temporal, en la que su permanencia han ocasionado que los servicios médicos demandados por la población superen la capacidad actual de la Clínica, con el riesgo de dejar de atender patologías de alta complejidad conforme con los objetivos de su creación.

En cuanto a la actividad de atención ambulatoria, la falta de supervisión, control y rendición de cuentas, por parte de la Jefatura respectiva y la Dirección Médica se ve reflejado en el resultado que ha mantenido los principales indicadores de la Consulta externa, como los niveles de ausentismo, horas de utilizadas, gestión de alta, entre otros, los cuales ya esta Auditoría había solicitado su atención y que podrían originar afectación en el acceso a una atención especializada o en defecto, desaprovechar los recursos disponibles, por otra parte se muestran recurrencia en el otorgamiento de permisos por causas no contempladas en la normativa como de fuerza mayor o caso fortuito, lo cual ocasiona constantes reprogramaciones de citas, con la afectación directa para los pacientes, muchos de zonas alejadas y para el personal del centro médico encargado de la tramitología que esto implica.

En cuanto a la actividad quirúrgica, se evidenció en las salas de operaciones (1, 3, 4 y 5), niveles de aprovechamiento inferiores a las 5 horas establecidas como indicador mínimo de utilización y producción, considerando que en este centro aproximadamente el 70% de cirugías no requieren anestesia general, y que por esta situación podría deberse a que existen salas en que solamente se programan cuatro horas por día, inicios tardíos de la actividad quirúrgica programada; hechos que evidencian la necesidad de fortalecer los procesos de supervisión y control a efectos de efectuar una mayor utilización de las horas quirófanos.

La falta de supervisión y control también se ve reflejado en la condición que presenta la lista de espera en cirugía, por cuanto presentan pacientes incluidos en la lista desde 2016 por una patología de compleja que su situación ya ha sido resuelta o su diagnóstico no corresponde al que está incluido en la lista.



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

El débil Sistema de Control Interno que se tiene en el Banco de Ojos de la Clínica Oftalmológica, refleja situaciones de riesgo, lo anterior, por cuanto, las labores que ejecutan el personal de esa unidad no se encuentran debidamente programadas de forma tal que las mismas puedan ser contraladas ni supervisadas adecuadamente, esto causa mayor relevancia al considerar que esta situación no garantiza que las funciones relacionadas con la captación de tejidos corneales se hagan de forma eficiente en beneficio de los pacientes que esperan por un trasplante de corneas, aspectos donde también las Autoridades de la Clínica han tenido una participación pasiva.

Asimismo, el resultado muestran situaciones como el cumplimiento de horarios y de la agenda por parte de los Especialistas, que requieren de mayor control por parte de la Dirección Médica y la jefaturas de respectivas, por cuanto se observa acciones flexibles y permisibles, que a criterio de este Órgano de Fiscalización, no favorecen la disciplina, el orden y la rendición de cuentas por parte de las autoridades de ese centro especializado.

El estudio revela un deterioro progresivo que ha tenido las instalaciones físicas de la Clínica Oftalmológica, presente debido principalmente a la carencia de recursos humano especializado y técnico, solicitado en reiteradas ocasiones por las autoridades de ese establecimiento de salud, así como en la asignación de recursos para cumplir con un adecuado mantenimiento para la conservación de esa infraestructura institucional que no supera los 15 años de su construcción.

Asimismo, el estudio evidenció la necesidad de fortalecer los procesos de planificación y ejecución presupuestaria de las partidas con proyección de subejecución, así como aquellas sin movimiento que requieren al final del período el reintegro de sus remanentes presupuestarios a la Dirección de Presupuesto, con el fin de que la institución aproveche estos recursos en el financiamiento de otras necesidades prioritarias.

Con respecto a los activos asignados a la Clínica Oftalmológica, lo cuales son bienes que la institución provee para que la prestación de los servicios de salud se realice bajo conceptos dinámicos y ordenados, la Unidad es responsable de una revisión constante de su uso y posibles recambios en los bienes, según su nivel de actividad, por lo que no se están realizando actividades de control y de eficiencia, situación que podría incidir en la protección y conservación del patrimonio institucional ante posibles pérdidas y uso indebido de los bienes muebles orientados a la prestación de servicios.



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

La situación descrita reafirma la necesidad de fortalecer los procesos de gestión gerencial en este centro médico especializado, dado que de los hallazgos detectados, así como lo evidenciado en otros informes emitidos por la Auditoría, muestran que tanto la Dirección de Centros Especializados y la Dirección Médica de esa Clínica han mostrado deficiencias en los procesos de rendición de cuentas, supervisión y control, que permitan garantizar que los principales servicios y/o actividades del centro médico- al menos los evaluados -están alcanzando los objetivos, propósitos y metas para los cuales fueron creados, con los riesgos que representa para la institución por el tipo de servicio de salud especializado que se brinda a la población, y otros tipos de recursos invertidos.

RECOMENDACIONES

A LA DR. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICA O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE ESE CARGO.

1. En virtud de la disminución de la cantidad de tejidos corneales que se captan en el país, y de conformidad con el resultado del informe técnico denominado "*Análisis de capacidad instalada institucional para trasplantes de corneas*" realizado por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en el cual se contempló la necesidad de incentivar la donación de tejidos, se ejecuten acciones integrales mediante un programa en los hospitales de la institución que coadyuven con este proceso.

Para valorar el cumplimiento de esta recomendación esa Gerencia por medio de la Coordinación del Programa Institucional de Trasplantes de Órganos y Tejidos deberá de presentar ante este Órgano de Fiscalización y Control un plan de acción que contenga una programación de actividades.

Plazo: 6 meses para presentar primer avance a partir del recibido de este informe.

AL DR. JULIO CALDERÓN SERRANO, DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CENTROS ESPECIALIZADOS O PARA QUIEN OCUPE ESE CARGO

2. Considerando que los resultados de la evaluación evidencian debilidades médico-administrativa de los titulares de la Clínica Oftalmológica, conforme un grupo de trabajo que efectúe un acompañamiento en coordinación con las autoridades de la Clínica Oftalmológica, con el propósito de subsanar las debilidades señaladas y otras que se consideren pertinentes, en los siguientes aspectos:

- a. Mejorar la gestión de la consulta externa, en cuanto a la programación y distribución de actividades de los Médicos Especialistas, de las horas programadas, aprovechamiento de las horas médicas, parámetros de tiempo para la atención de pacientes nuevos y subsecuentes, atención de pacientes con seguimiento post quirúrgicos, cantidad de citas perdidas, gestión de alta médica entre otros que se consideren pertinentes.



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

- b. Establecer las medidas de control para cumplir con lo establecido en el artículo 2 inciso g) de la Ley N° 8239, en cuanto a que las reprogramaciones de citas solo puedan realizarse bajo los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, o en su defecto, ante la presencia de un caso excepcionales que no cumplan con los criterios anteriores, valorar otorgar permisos en los cuales se revisen entre otros el motivo del permiso, fecha, impacto en la oportunidad en la atención, incremento en las labores del personal de REDES, entre otras que se estimen pertinentes.
- c. Establecer acciones para mejorar los controles en la programación de todas las actividades que deben realizar los Técnicos que laboran en el Banco de Ojos durante su jornada ordinaria y extraordinaria, en las cuales debe considerar el rol de visitas al Complejo de Ciencias Forenses y a los Servicios de Patología de los hospitales de la institución del GAM, con el fin de que se fortalezca el proceso control y de captación de tejidos corneales, de conformidad con el hallazgo 4.1 y 4.2 sobre las actividades que realizan estos funcionarios.
- d. Mejorar los rendimientos en Sala de Operaciones, según el hallazgo 7, con el propósito de determinar las causas de los niveles de aprovechamientos mostrados y por consiguiente en los rendimientos de los médicos anestesiólogos y cirujanos, a efecto de adoptar acciones inmediatas que permitan optimizar los recursos existentes.
- e. Deterioro en el mantenimiento de la planta física y ausencia de recursos humano técnico, así como de otras necesidades del centro médico, conforme lo evidenciado en el hallazgo 15.
- f. Implementar mecanismos de control para que todos los funcionarios cumplan su jornada laboral, con base en lo evidenciado en el hallazgo 10 del presente informe, caso en cual, se deberá considerar aplicar lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo en lo referente a las llegadas tardías y ausencias, contenido en los artículos 65 a 76 de este cuerpo normativo.
- g. Realizar un análisis para determinar las razones por las cuales la “Catarata no especificada” fue el principal diagnóstico de la producción quirúrgica en esa Clínica, lo anterior, según el hallazgo 6.

Para determinar el cumplimiento de esta recomendación esta Auditoría valorara la atención de cada uno de los puntos indicados, aplicando mecanismos para controlar, monitorear y documentar las acciones que se apliquen. **Plazo de cumplimiento: 12 meses.**

3. De conformidad con lo expuesto en el hallazgo 9, relacionado con el otorgamiento de permisos y lo expuesto en el hallazgo 10, sobre ausencia de agenda médica, revisar los siguientes aspectos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Permisos otorgados al personal médico de la Clínica de Oftalmología, con el fin de acudir a congresos nacionales e internacionales en su especialidad, sin que exista en el expediente de personal de cada médico, prueba documental de su participación a estos eventos.
- Agendar todas las actividades realizadas por el Dr. Roberto Madrigal Charpantier, Médico Asistente Especialista en Oftalmología, según el rol programado en Consulta Externa, los días miércoles en horario de 10: 00 am a 12:00 pm.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección de deberá de documentar las acciones realizadas en la atención de cada de uno de los aspectos señalado y proceder conforme a derecho corresponda.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir del recibido este informe.

4. Incorporar en el plan de trabajo actividades de supervisión y/o evaluación a los principales procesos sustantivos de atención que se desarrollan en la Clínica Oftalmológica según lo evidenciado en el hallazgo 11, la cuales deberán de quedar debidamente documentadas.

Para el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección de Centros Especializados deberá de documentar el cronograma de supervisión que aplicará. **Plazo 4 meses posteriores a recibir este informe para que se inicie con el proceso**

A LA DRA. MARISELA SALAS VARGAS, DIRECTORA MÉDICA DE LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA O QUIEN OCUPE ESE CARGO

5. Implementar, con el apoyo de la Jefatura de Consulta Externa, Jefatura de Registros Médicos en Estadísticas y Salud, un proceso de rendición de cuentas en el que se analice el comportamiento de los principales indicadores de gestión y permita identificar de manera precisa las posibles desviaciones y las causas que las originan, procurando efectuar oportunamente los ajustes necesarios y disminuir el impacto sobre la atención directa de pacientes, lo anterior, de conformidad con el hallazgo 1.

Para determinar el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección Médica deberá de establecer una programación de actividades y los posibles aspectos que se abordarán.

Plazo de cumplimiento: 1 mes para definir la programación, a partir de que se reciba el presente informe.



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

6. En coordinación con la Administración y jefaturas y/o Coordinadores de Servicio, se establecer un mecanismo de control y seguimiento por trimestre, que permitan revisar y ajustar las metas de producción programadas en los indicadores del Plan Presupuesto, considerando de manera oportuna los cambios en el comportamiento de la demanda y oferta. Lo anterior de conformidad con el hallazgo 8.

Para valorar el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección Médica deberá de documentar la programación de sesiones y las actas con las principales decisiones que se adoptaron.

Plazo 2 meses a partir del recibido de este informe.

7. Con base en el hallazgo 4.3 sobre el control y uso de transporte institucional, en coordinación con la Administración de ese centro médico, establecer acciones para mejorar el sistema de control interno en las actividades que desarrollan el personal de Banco de Ojos y Administración en los siguientes aspectos:

- Elaborar los vales de transportes con letra legible, que contenga el nombre y firma de la jefatura responsable que autoriza la salida de los vehículos institucionales.
- Efectuar las coordinaciones necesarias para documentar en el vale de servicios de transporte la evidencia del lugar visitado, la fecha y horas que los funcionarios permanecieron en el ese lugar, nombre y firma de la persona que de fe de lo anterior, entre otros controles que se considere.
- Garantizar que los roles de las actividades programadas a los técnicos no se limiten exclusivamente a la disponibilidad del uso del vehículo institucional, sino que ante alguna situación especial, se utilicen otros mecanismos de transportes para cumplir con sus funciones relacionadas con sus funciones sustantivas.

Para determinar el cumplimiento de esta recomendación, la Dirección Médica, deberá de documentar las acciones realizadas para la atención de cada uno de los aspectos señalados.

Plazo 1 meses, a partir del recibido de este informe.

8. De conformidad con el hallazgo 5, sobre la gestión de lista de espera en Cirugías y Trasplantes de corneas proceda a:

- Realizar un análisis documentado de las causas de la permanencia de pacientes en lista de espera a causa del diagnóstico por “Desprendimiento de Retina” y otros que se consideren.
- Determinar en conjunto con la Coordinación del Programa Institucional de Trasplante de Órganos y Tejidos, si se justifica la permanencia prolongada en lista de espera de pacientes para trasplantes de corneas, por razones índole personal o laboral.



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

Para determinar el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección Médica deberá de documentar el análisis realizado para cada aspecto y las medidas que se adoptará al respecto. **Plazo 5 meses una vez recibido este informe.**

A LA DRA. MARISELA SALAS VARGAS Y MSC. ARACELLY HERRERA VENEGAS, DIRECTORA MÉDICA Y ADMINISTRADORA DE LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN ESOS CARGOS

9. Establecer un diagnóstico de necesidades de equipo en coordinación con los Jefes de Servicio que corresponda, un programa de adquisición o reemplazo de equipo, en el cual se incluya variables de prioridad como por ejemplo: deterioro, vida útil, propuestas o gestiones de donación, presupuesto, u otras que considere necesario establecer, que permita equilibrar en el tiempo la capacidad instalada del equipo idóneo para el desarrollo de las actividades asistenciales. Lo anterior con base en lo expuesto en el hallazgo 13. Para valorar el cumplimiento de esta recomendación, las Autoridades de la Clínica deberán priorizar el reemplazo del equipo según corresponda. **Para cumplimiento 6 meses a partir del recibido de este informe.**

A LA MSC. ARACELLY HERRERA VENEGAS, ADMINISTRADORA DE LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

10. Con fundamento en el hallazgo 12 y 14, sobre la ejecución presupuestaria y la necesidad de implementar mecanismos de control en el inventario en bodega, proceda a realizar.

- Análisis del comportamiento de las partidas que conforman el presupuesto de la Clínica Oftalmológica, con el fin de que se adopten las acciones administrativas en cuanto a la planificación y aprovechamiento de las partidas asignadas en el presupuesto.
- Cumplir con lo establecido en la “Política Presupuestaria”, concerniente a reintegrar los remanentes de la liquidación presupuestaria al patrimonio institucional.
- Solicite a los funcionarios responsables de Proveeduría y de Sala de Operaciones, realizar las acciones de control necesarias para fortalecer la administración del inventario de materiales e insumos, de manera que se lleven controles adecuados de las existencias en bodega.



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

- Registre en el Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), los equipos donados por la Fundación Mundo Luz, se gestionen las bajas de los activos en mal estado y sin utilización, y corrijan los bienes que se encuentran con descripción errónea, y los identificados con un mismo número de activo. Asimismo, se corrija el registro consignado en las tarjetas de Control, Conservación y Mantenimiento (fórmula 3), como la información señalada en las bitácoras de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo médico e industrial a cargo de terceros, que afectan el seguimiento de los datos.

Para considerar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá de documentar el mecanismo de control que se implementará para la atención de cada uno de los aspectos indicados.

Para cumplimiento 4 meses a partir del recibido de este informe.

COMENTARIO DEL INFORME:

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 22 de agosto del 2017, en la Sala de Sesiones del piso 5 en Oficinas Centrales, según convocatoria realizada mediante oficio 53575 del 17 de agosto del 2017, con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de Gerencia Médica, Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Médica y Licda. Aracelly Herrera Venegas, Administradora, ambas de la Clínica Oftalmológica, por parte de la Auditoría Interna, Lic. Edgar Avendaño Marchena, Jefe Área de Servicios de Salud, Lic. Odir Matarrita Sánchez y el Lic. Muhammad Herrera Bermúdez Asistentes de Auditoría.

Los principales comentarios fueron:

- Sobre recomendaciones:

El Lic. Gilberto León Salazar indicó: No tengo comentarios respecto a las recomendaciones y plazos de cumplimiento.

El Dr. Julio Calderón Serrano indicó:

“En mi caso solo respecto a recomendación No. 1 sobre la necesidad de que el tema de córneas sea recomendado hacia la Coordinación de Trasplantes dentro de un programa capaz de ser objeto de seguimiento temporal o monitoreo periódico”.

La Dra. Marisela Salas Vargas, no emitió ni remitió ninguna observación.

La Licda. Aracelly Herrera Venegas, indicó que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“En relación a las recomendaciones analizadas el día de ayer sobre el estudio realizado por la auditoria en esta unidad, sobre la gestión de la Dirección y la Administración, solicito se realice el cambio específicamente en el punto #9 sobre la elaboración del Plan de Sustitución de Equipos, el mismo deberá ser separado como responsabilidad única de la Administración directamente, en cambio, la responsabilidad de este quede compartido de la siguiente manera:

- 1. Que el cumplimiento de esta recomendación quede bajo la responsabilidad de la Dirección Médica, la Administración y los Jefes de Servicio responsables del equipo médico.*
- 2. El plazo para el cumplimiento de esta recomendación, que no sea a 4 meses; sino para 6 meses”.*

Todos los presentes consideran necesario realizar ajustes en la recomendación 9, en relación con el tema sobre el diagnóstico de equipo, se sugiere que este punto se excluya de esta recomendación y se emita una nueva recomendación dirigida a la Directora Médica y a la Administradora de la Clínica, con un plazo diferente por la particularidad del tema.

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Lic. Odir Matarrita Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Muhammad Herrera Bermúdez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

EAM/OMS/MHB/lbc



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

Anexo 1
Permisos con y sin goce de Salario
Período: de Enero 2016 a Mayo 2017

Fecha Solicitud del Permiso	Tipo de Permiso	Fecha de Aprobación del Permiso	Fecha del Permiso		Motivo del Permiso	Movimiento de Personal	Funcionario que Autoriza el Permiso
			Del	Al			
Dra. Marisela Salas Vargas, céd. 106130214 / Puesto: Médico Director 1 / Plaza: 17788							
17/08/2016	PCGS	N.I.	07/11/2016	11/11/2016	Participación en el "LXXVIII Congreso Médico Nacional 2016"	Mov-429829-2016	Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados
22/09/2016	PCGS	N.I.	31/10/2016	04/11/2016	Campaña de Tamizaje Indígena	Mov-429897-2016	Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados
N.I.	PCGS	N.I.	18/08/2016	19/08/2016	Congreso Nacional de Oftalmología	Mov-328515-2016	Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados
N.I.	PSGS	N.I.	16/12/2016	16/12/2016	N.I.	Mov-504919-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
22/02/2017	PCGS	N.I.	04/05/2017	05/05/2017	Reunión Regional de Coordinadores o puntos focales de Salud Visual y Auditiva 2017	Mo-114730-2017	Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados



"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

					en Bogotá, Colombia.		
Dr. Randall Ulate Piedra, céd. 108320254 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 46990							
29/03/2016	PCGS	N.I.	13/10/2016	19/10/2016	Congreso Médico de la AAO-2016, en Chicago.	Mov-141980-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
03/05/2016	PCGS	N.I.	04/05/2016	10/05/2016	Congreso Médico ASCRS-ASOA 2016, New Orleans, EEUU.	Mov-158509-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
13/06/2016	PSGS	N.I.	20/06/2016	22/06/2016	Personal.	Mov-222896-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
13/06/2016	PSGS	N.I.	17/06/2016	17/06/2016	Personal.	Mov-222491-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
13/06/2016	PCGS	N.I.	19/08/2016	19/08/2016	Congreso Nacional de Oftalmología	Mov-308196-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
13/06/2016	PCGS	N.I.	14/10/2016	18/10/2016	Congreso Médico de la AAO-2016, en Chicago.	Mov-443843-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
13/06/2016	PSGS	N.I.	16/12/2016	16/12/2016	Personal.	Mov-443911-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PSGS	N.I.	19/12/2016	20/12/2016	Personal.	Mov-513713-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
N.I.	PSGS	N.I.	28/12/2016	30/12/2016	Personal.	Mov-500784-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

20/12/2016	PSGS	N.I.	01/01/2017	06/01/2017	Personal.	Mov-835-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
13/01/2017	PSGS	N.I.	27/01/2017	30/01/2017	Congreso.	Mov-27587-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
24/02/2017	PSGS	N.I.	27/02/2017	28/02/2017	Personal.	Mov-80024-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
13/01/2017	PSGS	N.I.	31/03/2017	31/03/2017	Congreso.	Mov-27593-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
10/02/2017	PSGS	N.I.	13/02/2017	13/02/2017	Personal.	Mov-51847-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
17/04/2017	PCGS	N.I.	04/05/2017	10/05/2017	Congreso Médico ASCRS-ASOA 2016, Los Angeles, EEUU.	Mov-166006-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
12/05/2017	PSGS	N.I.	15/05/2017	16/05/2017	Personal.	Mov-218534-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Ernesto Espinoza Valverde, céd. 800400040 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 29899							
24/01/2017	PCGS	N.I.	24/01/2017	25/01/2017	Atención médico del hijo (cirugía de emergencia).	Mov-31952-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología



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

10/01/2017	PCGS	N.I.	10/01/2017	10/01/2017	Personal.	Mov-17005-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
27/03/2017	PCGS	N.I.	28/03/2017	28/03/2017	Cita Médica.	N.I.	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PCGS	N.I.	08/02/2017	08/02/2017	Cirugía de hijo en el H.S.J.D.	Mov-51863-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Bernny Jiménez Vindas, céd. 112600194 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 46650							
06/03/2017	PSGS	N.I.	13/03/2017	13/03/2017	Personal.	Mov-166048-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
06/03/2017	PSGS	N.I.	27/03/2017	27/03/2017	Personal.	Mov-166054-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
30/03/2017	PSGS	N.I.	03/04/2017	03/04/2017	Personal.	Mov-140572-2017	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
07/01/2016	PSGS	N.I.	22/01/2016	22/01/2016	Personal.	Mov-18401-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
18/01/2016	PCGS	N.I.	12/02/2016	12/02/2016	Taller de capacitación en el CENDEISS.	Mov-15791-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
02/05/2016	PCGS	N.I.	02/05/2016	02/05/2016	Cita Médica.	N.A.	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung



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

18/04/2016	PSGS	N.I.	16/05/2016	16/05/2016	Personal.	Mov-148375-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
23/05/2016	PSGS	N.I.	11/07/2016	12/07/2016	Personal.	Mov-179716-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
13/06/2016	PSGS	N.I.	05/08/2016	05/08/2016	Personal.	Mov-213127-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
28/06/2016	PSGS	N.I.	01/08/2016	01/08/2016	Personal.	Mov-330050-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
28/06/2016	PSGS	N.I.	12/09/2016	12/09/2016	Personal.	Mov-330390-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
27/07/2016	PSGS	N.I.	18/10/2016	18/10/2016	Personal.	Mov-329642-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
28/06/2016	PSGS	N.I.	02/09/2016	02/09/2016	Personal.	Mov-330372-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
12/10/2016	PSGS	N.I.	19/10/2016	19/10/2016	Personal.	Mov-443170-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PSGS	N.I.	12/12/2016	12/12/2016	N.I.	Mov-443836-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
15/11/2016	PSGS	N.I.	02/12/2016	02/12/2016	Personal.	Mov-443832-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

15/11/2016	PSGS	N.I.	14/11/2016	14/11/2016	Personal.	Mov-443822-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
12/10/2016	PSGS	N.I.	01/11/2016	01/11/2016	Personal.	Mov-443173-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
14/09/2016	PSGS	N.I.	04/11/2016	04/11/2016	Personal.	Mov-443806-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
Dra. Nitzya Arias Guzmán, céd. 303530510 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 40903							
06/04/2016	PCGS	N.I.	N.I.	N.I.	Personal.	N.A.	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
23/05/2016	PCGS	N.I.	N.I.	N.I.	Cita Médica.	N.A.	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
20/06/2016	PCGS	N.I.	N.I.	N.I.	Cita Médica.	N.A.	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
02/09/2016	PCGS	N.I.	N.I.	N.I.	Cita Médica.	N.A.	Sólo se consigna la firma del autorizante, sin nombre del funcionario responsable
Dr. Juan Carlos Gutiérrez Hernández, céd. 109710188 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 22266							
25/01/2016	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso mundial de oftalmología en Guadalajara, México.	Mov-25059-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
19/04/2016	PSGS	N.I.	24/05/2016	24/05/2016	Personal.	Mov-137905-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología



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

19/09/2016	PCGS	N.I.	13/10/2016	20/10/2016	Congreso American Academy of Ophthalmology 2016, Chicago EEUU.	Mov-382783-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
17/01/2017	PSGS	N.I.	25/01/2017	25/01/2017	Personal.	Mov-26173-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
30/01/2017	PSGS	N.I.	31/01/2017	31/01/2017	Personal.	Mov-38354-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
25/10/2016	PSGS	N.I.	28/11/2016	02/12/2016	Personal.	Mov-443016-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
25/10/2016	PSGS	N.I.	15/11/2016	15/11/2016	Personal.	Mov-443058-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PSGS	N.I.	15/03/2017	15/03/2017	Personal.	Mov-129130-2017	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
21/03/2017	PSGS	N.I.	28/03/2016	28/03/2016	Personal.	Mov-173874-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dra. Patricia Mora Lagos, céd. 302620419 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 17828							
08/04/2016	PSGS	N.I.	11/05/2016	06/11/2016	La plaza 17828 se encuentra en un estudio técnico por parte de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.	Mov-145465-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
22/08/2016	PSGS	N.I.	07/11/2016	07/05/2017	La plaza 17828 se encuentra	Mov-415558-2017	Dra. Marisela Salas Vargas,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

					en un estudio técnico por parte de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.		Directora Clínica Oftalmología
31/03/2017	PSGS	N.I.	08/05/2017	08/11/2017	La plaza 17828 se encuentra en un estudio técnico por parte de la Dirección de Administración y Gestión de Personal.	Mov-174556-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Enrique Sánchez Vuelvas, céd. 800730746 / Puesto: Médico Asist Especialista Oftalm. / Plaza: 22508							
02/02/2016	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso mundial de oftalmología en Guadalajara, México.	Mov-28990-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
11/03/2016	PSGS	N.I.	09/05/2016	09/05/2016	Personal.	Mov-84386-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
26/05/2016	PCGS	N.I.	31/05/2016	03/06/2016	Congreso de Retina, Brazil.	Mov-188569-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PCGS	N.I.	13/06/2016	17/06/2016	Curso Básico para Brigadistas, Sabana Norte, Ediicio CAED.	Mov-204492-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
N.I.	PCGS	N.I.	18/07/2016	22/07/2016	Curso Básico para Brigadistas, Sabana Norte, Ediicio PIE.	Mov-204894-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung



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

N.I.	PCGS	N.I.	27/04/2016	27/04/2016	Cita Médica.	Mov-222471-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
02/11/2016	PSGS	N.I.	10/11/2016	10/11/2016	Personal.	Mov-442998-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
30/11/2016	PCGS	N.I.	05/12/2016	05/12/2016	Cita Médica.	N.I.	N.I.
20/07/2016	PCGS	N.I.	18/08/2016	18/08/2016	Congreso de Oftalmología Nacional.	Mov-329232-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
N.I.	PCGS	N.I.	12/08/2016	12/08/2016	Capacitación Comités Locales de Emergencias, San José, Hospital Nacional Psiquiátrico.	Mov-328056-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
17/04/2016	PCGS	N.I.	19/04/2016	19/04/2016	Cita Médica.	Mov-173842-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
05/05/2016	PSGS	N.I.	05/05/2016	05/05/2016	Personal.	Mov-180539-2017	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
Dr. Adolfo Rodríguez Cheung , céd. 108000821 / Puesto: Médico Jefe 3. / Plaza: 2023							
N.I.	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso mundial de oftalmología en Guadalajara, México.	Mov-23646-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
26/02/2016	PSGS	N.I.	29/02/2016	29/02/2016	Personal.	Mov-61043-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

10/03/2016	PSGS	N.I.	11/03/2016	11/03/2016	Personal.	Mov-78563-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
N.I.	PSGS	N.I.	01/04/2016	01/04/2016	Personal.	Mov-119595-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
20/07/2016	PSGS	N.I.	21/07/2016	21/07/2016	Personal.	Mov-308931-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
19/08/2016	PCGS	N.I.	19/08/2016	19/08/2016	Congreso Nacional de Oftalmología	Mov-329037-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
20/10/2016	PSGS	N.I.	28/11/2016	02/12/2016	Personal.	Mov-419741-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
28/02/2016	PSGS	N.I.	01/03/2016	01/03/2016	Personal.	Mov-79007-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
10/02/2017	PSGS	N.I.	21/02/2017	21/02/2017	Personal.	Mov-57826-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
10/02/2017	PSGS	N.I.	20/02/2017	20/02/2017	Personal.	Mov-57817-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
10/02/2017	PSGS	N.I.	27/02/2017	27/02/2017	Personal.	Mov-57853-2017	Dra. Marisela Salas Vargas,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

							Directora Clínica Oftalmología
10/02/2017	PCGS	N.I.	22/02/2017	24/02/2017	Congreso Médico, Retina World Congress, EEUU.	Mov-57885- 2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Roberto Madrigal Charpantier, céd. 108130196 / Puesto: Médico Especialista en Oftalm. / Plaza: 22287							
29/09/2015	PCGS	N.I.	09/09/2016	15/09/2016	Congreso Médico, Copenhagen, Dinamarca.	Mov-56891- 2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
08/03/2016	PCGS	N.I.	04/05/2016	10/05/2016	Congreso Médico ASCRS- ASOA 2017, New Orleans, EEUU.	Mov-155052- 2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Franklin Rechnitzer Oconitrillo, céd. 107710396 / Puesto: Médico Especialista en Oftalm. / Plaza: 22284							
N.I.	PSGS	N.I.	04/01/2016	17/01/2016	N.I.	Mov-5678- 2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
18/03/2016	PCGS	N.I.	05/05/2016	11/05/2016	Congreso Médico ASCRS- ASOA 2016, New Orleans, EEUU.	Mov-142506- 2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
18/03/2016	PCGS	N.I.	07/04/2016	07/04/2016	Audiencia a juicio en el Tribunal de Justicia	Mov-100539- 2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
30/06/2016	PSGS	N.I.	01/08/2016	01/08/2016	Personal.	Mov-243385- 2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
30/06/2016	PSGS	N.I.	29/07/2016	29/07/2016	Personal.	Mov-242654- 2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
19/08/2016	PSGS	N.I.	19/08/2016	19/08/2016	Personal.	Mov-328970- 2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora



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

							Clínica Oftalmología
24/11/2016	PSGS	N.I.	24/11/2016	24/11/2016	Personal.	Mov-478264-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
18/01/2017	PSGS	N.I.	07/02/2017	10/02/2017	Congreso Oftalmológico en Guatemala.	Mov-26149-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dra. Elizabeth Riddell Claire, céd. 82600030331 / Puesto: Médico Especialista en Oftalm. / Plaza: 22278							
21/01/2016	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso Médico "World Ophthalmology Congress", Guadalajara, México.	Mov-25081-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
03/03/2016	PSGS	N.I.	28/03/2016	01/04/2016	Personal.	Mov-61928-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
06/06/2016	PSGS	N.I.	27/06/2016	08/07/2016	Personal.	Mov-203605-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
07/11/2016	PSGS	N.I.	19/12/2016	23/12/2016	Personal.	Mov-436203-2016	Dr. Adolfo Rodríguez Cheung
08/12/2016	PSGS	N.I.	02/01/2017	06/01/2017	Personal.	Mov-836-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
08/12/2016	PSGS	N.I.	09/01/2017	13/01/2017	Personal.	Mov-837-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología





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

08/12/2016	PSGS	N.I.	16/01/2017	17/01/2017	Personal.	Mov-838-2017	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dr. Adrián Rubinstein Teitelbaum, céd. 107600690 / Puesto: Médico Especialista en Oftalm. / Plaza: 42026							
25/01/2016	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso Médico "World Ophthalmology Congress", Guadalajara, México.	Mov-25068-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
25/01/2016	PSGS	N.I.	28/01/2016	28/01/2016	Personal.	Mov-25454-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
Dra. Viviana Dejuk Jaikel, céd. 108770469 / Puesto: Médico Especialista en Oftalm. / Plaza: 42025							
13/01/2016	PCGS	N.I.	04/02/2016	10/02/2016	Congreso mundial de oftalmología en Guadalajara, México.	Mov-14512-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
29/04/2016	PCGS	N.I.	29/04/2016	29/04/2016	Personal.	Mov-142732-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología
19/09/2016	PCGS	N.I.	23/09/2016	23/09/2016	Personal.	Mov-382804-2016	Dra. Marisela Salas Vargas, Directora Clínica Oftalmología

Fuente: Expedientes de Personal custodiados en la Oficina de Recursos Humanos, Clínica de Oftalmología.



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"