



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

**AGO-118-2017**  
**17-10-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2017, del Área Gestión Operativa, apartado de estudios especiales, en atención a denuncia DE-054-2017, con el propósito de evaluar presuntas irregularidades en la atención de pacientes, así como en el horario de trabajo de la Médico Especialista en Radiología del Área de Salud San Rafael de Puntarenas.

Los resultados de la presente evaluación, evidenciaron debilidades en la atención brindada a los pacientes, al determinarse que se carece de un plan cuando la consulta se ha retrasado y extendido más allá de las 16:00 horas, ocasionando que los pacientes deban regresar al día siguiente, por las solicitudes para exámenes de laboratorio o para reasignarles citas.

Asimismo, se evidenció incumplimiento de la programación de horas médicas para la Consulta Externa en los Programas de Atención del Adulto Mayor y Clínica de Mamas, por cuanto se está incumpliendo con la cantidad de pacientes que deben examinar por hora, siendo que en promedio están atendiendo 2.2 personas por hora y no de 3 a 4 como lo indica la norma, lo que generó que se dejaran 96 cupos sin asignar. Asimismo, se está utilizando recurso médico para el desarrollo de actividades de índole administrativo, situación que genera una disminución en la oferta de horas médicas para satisfacer la demanda de servicios médicos.

Por otra parte, se determinó que en el Área de Salud San Rafael de Puntarenas, la Dra. Mildred Loría Méndez, incumple la jornada de trabajo en el Área de Salud San Rafael de Puntarenas y en el Hospital Monseñor Sanabria. Además, existen debilidades en el otorgamiento, justificación y control de permisos para ausentarse de sus labores.

En virtud de lo anterior se incluyó 1 recomendación a la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, o a quien en su lugar ocupe el cargo, a fin de que se valore la conveniencia de mantener a la Dra. Loría Méndez cubriendo medio tiempo en el hospital Monseñor Sanabria y la otra media jornada en el Área de Salud San Rafael de Puntarenas.

Asimismo, se incluyó 1 recomendación al Dr. Eduardo Cambronero Hernández, Director de Red de Servicios de Salud, o a quien en su lugar ocupe el cargo, a fin de que se analice si es conveniente desde el punto de vista técnico y de estructura organizacional, que el Área de Salud de San Rafael de Puntarenas disponga de un médico asistente general en apoyo administrativo a



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 1010

la Dirección Médica, o más bien se deben orientar sus funciones a la atención directa del usuario.

Adicionalmente, se solicitó a la Dra. Hannah Diermissen Rodríguez, Directora Médica del Área de Salud San Rafael de Puntarenas, o a quien en su lugar ocupe el cargo, que implemente un plan de acción para salvaguardar la prestación de los servicios de salud. Además, que en coordinación con el Dr. Mario Rivera Castillo, jefe del Servicio de Imágenes Médicas y Radiológicas del hospital Monseñor Sanabria, definan claramente el horario a cumplir por parte de la Dra. Loría Méndez en cada centro de salud, y que implementen las medidas de control necesarias, a fin de garantizar que los funcionarios cumplan con su horario y jornada laboral contratada.

Además, se recomendó que solicite a la Licda. Shirley Fallas González, Jefe del Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Área de Salud San Rafael de Puntarenas, que analice el aprovechamiento de las horas programadas de los médicos generales de la consulta externa, con respecto a las ejecutadas, con el propósito de que con los resultados obtenidos, efectúe las gestiones administrativas que correspondan dirigidas a mejorar la asignación y utilización de los tiempos establecidos institucionalmente para la atención oportuna de los pacientes, en el primer nivel de atención, de tal forma que se programen cuatro cupos por hora, como lo establece la normativa para aquellos centros médicos que tienen implementado el Expediente Digital en Salud.

Finalmente, se solicitó al Lic. José Gabuardi Montero, Administrador del Área de Salud San Rafael de Puntarenas, o a quien en su lugar ocupe el cargo, que gire instrucciones al jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para que, en el plazo de un mes, realice un estudio de la legalidad de los permisos otorgados a la Dra. Loría Méndez, y proceda a rebajar aquellos que se hayan otorgado de forma impropia, o que estén pendientes de rebajo. Además, que archive en el expediente personal los permisos concedidos a los funcionarios del Área de Salud.