



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

**AAO-026-2022**

15 de junio de 2022

### RESUMEN EJECUTIVO

Es estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2022 del Área de Auditoría Operacional, y en atención a la denuncia DE-90-2020.

El objetivo fue analizar las funciones que ejecuta la oficina de atención al usuario creada por la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria Martínez y la Contraloría de servicios, con la finalidad de determinar si existe duplicidad en las labores que ejecutan ambas dependencias.

Los resultados de la evaluación permitieron identificar que en el hospital Monseñor Sanabria Martínez, dispone de una Oficina de Atención al Usuario, que se creó de manera informal rigiéndose en algunos casos, con las mismas tareas encomendadas en la Ley 8239 “Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud Públicos y Privados”, artículo 12, la cuales compete únicamente a las oficinas de Contralorías de Servicios, creadas para ese fin.

En virtud de lo anterior, se emitió una recomendación dirigida a la directora general de ese nosocomio, a fin de que se realice un análisis para determinar las responsabilidades y alcance de las funciones que realiza la oficina de atención al usuario, con el objetivo, que no se antepongan o genere duplicidad con las labores que por Ley le competen a las Contralorías de Servicios, de manera que el usuario tenga claridad y pueda diferenciar el tipo de prestación de servicios que realizada cada una de estas oficinas, garantizando los principios de buen gobierno y sana administración, además, que los recursos se están aprovechando en forma eficiente en procura de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios médicos y administrativos.



**AAO-026-2022**  
15 de junio de 2022

## ÁREA DE AUDITORÍA OPERACIONAL

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE PRESUNTA DUPLICIDAD DE FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA MARTÍNEZ U.E. 2501

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención a la denuncia DE-090-2020, sobre una presunta duplicidad de funciones de la oficina de atención al usuario y la Contraloría de Servicios del hospital Monseñor Sanabria Martínez.

#### OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe duplicidad de funciones, entre las tareas asignadas a la oficina de atención al usuario creada por la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria Martínez y la Contraloría de servicios.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si las tareas realizadas por la oficina de atención al usuario creada por la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria Martínez y la Contraloría de servicios, se encuentran debidamente establecidas, con la finalidad de realizar una comparación entre ellas.
- Analizar los criterios de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y el Área de Estructura Organizacional referente a la pertinencia de disponer de una oficina de atención al usuario en los centros médicos institucionales.

#### ALCANCE

El estudio comprendió la revisión y análisis de las funciones que ejecuta la Oficina de Atención al Usuario y la Contraloría de servicios del Hospital Monseñor Sanabria Martínez, así como la revisión de documentos elaborados por parte de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y el Área de Estructura Organizacional, con la finalidad de determinar la pertinencia de mantener dicha oficina.

El estudio comprendió el periodo 2020 al 2022, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario.

El examen se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

#### METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis:
  - ✓ Análisis de lo expuesto en la denuncia DE-090-2020 respecto a la presunta duplicidad de funciones de la Contraloría de Servicios del Hospital Monseñor Sanabria.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

- ✓ Verificación de la existencia de una oficina de Atención al usuario o recepción de quejas, en adición a la Oficina de la Contraloría de Servicios de ese Hospital, mediante recorrido del 27 de enero 2022.
  - ✓ Revisión y análisis de oficios suscritos por la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria, la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y Área Estructuras Organizacionales.
  - ✓ Revisión y análisis del Manual de Organización Dirección General Hospital Monseñor Sanabria (enero 2019)
  - ✓ Revisión y análisis de los criterios emitidos por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y el Área de Estructura Organizacional, sobre la pertinencia de disponer de una oficina de atención al usuario.
- Entrevistas, consultas y reuniones con los siguientes funcionarios:
    - ✓ Dra. Tania Jiménez Umaña, directora médica Hospital Monseñor Sanabria Martínez
    - ✓ Licda. Ruth Cerna Casares, contralora de Servicios Hospital Monseñor Sanabria Martínez
    - ✓ Licda. Milagros Esquivel Salazar, secretaria Hospital Monseñor Sanabria Martínez
    - ✓ Licda. Lissette Vega Valverde, enlace, Gerencia General, Área Estructuras Organizacionales

### MARCO NORMATIVO

- Ley 8292, Ley General de Control Interno, de setiembre 2002
- Normas del Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, febrero 2009.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, febrero 2010.
- Normas Generales de Auditoría para el sector público, agosto 2014.
- Ley 8239 “Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud Públicos y Privados”

### ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden en el trámite de las evaluaciones, en lo referente a los plazos que deben observarse, así como sobre las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los artículos 35, 36, 37, 38 y el párrafo primero del artículo 39 de la Ley General de Control Interno:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa El Jefe y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta ley, sin perjuicios de otras causales previstas en el régimen a la respectiva relación de servicios (...).”*

### ANTECEDENTES

Esta Auditoría recibió una denuncia sobre una presunta duplicidad de funciones de la oficina de atención al usuario y la Contraloría de Servicios del hospital Monseñor Sanabria Martínez, la cual se registró con el número DE-090-2020, mediante la cual se señaló sobre una situación que está ocurriendo en el Hospital Monseñor Sanabria Martínez, donde el director médico, creó una oficina de Atención al usuario y hay dos funcionarios realizando duplicidad de funciones, ya que son las mismas que ejecuta la oficina de Contraloría de Servicios, y de esta forma los usuarios no acuden a la Contraloría para que no quede registrado lo que realmente sucede en ese nosocomio.



## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA DUPLICIDAD DE FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO Y LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA.

Se evidenció que en el hospital Monseñor Sanabria Martínez, dispone de una Contraloría de Servicios y una Oficina de Atención al Usuario, las cuales realizan al menos 5 funciones de similar naturaleza, tal y como se ampliará en el presente hallazgo. Es importante señalar, que esta oficina está claramente identificada, dentro del nosocomio como un lugar para la atención de los usuarios.

En ese sentido, este Órgano de Control y Fiscalización realizó una comparación entre las funciones establecidas en la Ley N° 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, específicamente en el artículo 12, para la Contralorías de Servicios y las funciones asignadas a la oficina de atención al usuario extraídas de la información proporcionada mediante el oficio D-HMS-0744-2022-7, del 9 de marzo 2022, suscrito por el Lic. Miguel Ernesto Carranza Díaz, encargado de control interno del hospital Monseñor Sanabria Martínez, obteniéndose los siguientes resultados:

**CUADRO 1**  
**COMPARACIÓN DE FUNCIONES DE NATURALEZA SIMILAR DE LA**  
**OFICINA DE ATENCION AL USUARIO Y LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA MARTÍNEZ**

<b>FUNCIONES CONTRALORIA</b> <b>(Ley 8239)</b>	<b>FUNCIONES ATENCIÓN AL USUARIO</b> <b>(“Manual de Organización Dirección General”)</b>
Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario.	•Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario. Brindándole al usuario la información correcta para la atención brindada durante el periodo que se encuentra recibiendo la atención en el Centro Hospitalario.
b) Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.	•Asesorar, informar y orientar oportunamente a los usuarios internos y externos sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés, según la normativa vigente.
c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.	Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.
d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.	Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.
j) Velar permanentemente por que se cumplan las disposiciones de la presente Ley.	Velar permanentemente porque se cumplan las disposiciones de la presente Ley 8239, Deberes y Derechos de los usuarios de los Servicios de Salud Públicos y Privados y su reglamento.

**Fuente:** Elaboración propia. Ley 8239 y “Manual de Organización Dirección General Hospital Monseñor Sanabria”

Del cuadro 1 se desprende que 5 de las 10 funciones establecidas en la Ley N° 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” para las Contralorías de Servicios coinciden con actividades sustantivas que realiza la oficina de “Atención al usuario”, las cuales están definidas en el “Manual de Organización Dirección General hospital Monseñor Sanabria”.

La Ley 8239 “Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud Públicos y Privados”, artículo 12 respecto a las funciones de las Contralorías de servicios, indica:

*“Corresponde, principalmente, a las contralorías de servicios de salud:*

*a) Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario.*



- b) Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.
- c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.
- d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.
- e) Informar semestralmente sobre las labores del período; el informe será remitido tanto a la autoridad superior del establecimiento de que se trate como a la Auditoría General, para su consolidación.
- f) Recibir las quejas o denuncias por violación a los derechos del paciente, para ser encausadas.
- g) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a solicitud de parte, sobre fallas en el servicio o violaciones a los derechos del paciente.
- Cuando el reclamo implique peligro para la salud del paciente, se procederá a la presentación de una reconsideración, in situ, del jerarca de la institución o del servicio.
- h) Remitir el expediente de los casos probados y graves o las omisiones, para el procedimiento administrativo respectivo.

Las Normas de control interno para el sector público, en el capítulo II, inciso 2.5.1 sobre la Delegación de Funciones señala:

#### 2.5.1 Delegación de funciones:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar decisiones y emprender las acciones pertinentes”.*

Lo anterior, se ratificó mediante el oficio D-HMS-0498-2020-9, 17 de febrero 2020, donde el Dr. Randall Álvarez Juárez, director general del Hospital Monseñor Sanabria Martínez, en su momento, realizó un recordatorio a las jefaturas médicas y administrativas y jefaturas de apoyo diagnóstico y tratamiento sobre Atención al usuario en oficina de la Dirección General, donde indicó:

*[...] Como es de su conocimiento, desde años atrás, y con muy buen suceso, este hospital dispone de La oficina de Atención al Usuario, oficina que complementa el servicio que se brinda desde otras instancias, entre ellas, la Contraloría de Servicios.*

*Esta última, se rige por la ley 8239, Ley General de Control Interno, (sic) donde en su artículo 12, se detallan Las funciones y las cuales transcribo:*

*Artículo 12. —Funciones de las Contralorías de Servicios de Salud- Corresponde, principalmente, a Las contralorías de servicios de salud:*

- a) Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario-
- b) Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.
- c) Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a servicios, que permita medir el grado de avance en el Logro de cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.
- d) Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y resoluciones emitidas-
- e) Informar semestralmente sobre las labores del período; el informe será remitido tanto a la autoridad superior del establecimiento de que se trate como a la Auditoría General, para su consolidación.
- f) Recibir Las quejas o denuncias por violación a los derechos del paciente, para ser encausadas-
- g) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a solicitud de parte, sobre fallas en el servicio o violaciones a los derechos del paciente. Cuando el reclamo implique peligro para la salud del



*paciente, se procederá a la presentación de una reconsideración, in situ, del jerarca de la institución o del servicio.*

- h) Remitir el expediente de los casos probados y graves o las omisiones, para el procedimiento administrativo respectivo.*
- i) Cumplir las normas técnicas y las disposiciones emitidas por la Auditoría General de Servicios de Salud y las del ordenamiento jurídico.*
- j) Velar permanentemente por que se cumplan las disposiciones de la presente Ley-*

*Por otro lado, con fundamento en la Ley 8292, Ley General de Control Interno, establece en algunos de los artículos, lo siguiente:*

*Artículo 7°—Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales- Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.*

*Artículo 8°—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de 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.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.*

*Así las cosas, corresponde a todos los jefes de servicios y en general, a los titulares subordinados, entre otras:*

*Dirigir, planificar y coordinar en forma estratégica e integral los procesos sustantivos y de apoyo para la provisión de los servicios de salud, a partir de las políticas y las estrategias institucionales, con el fin de mejorar la calidad en La atención de la salud, disminuir los tiempos de espera, lograr una prestación de servicios efectiva y orientar la gestión a satisfacer las necesidades y a los requerimientos de la población.*

*Controlar y evaluar los recursos, la productividad, la eficiencia y los resultados de la gestión de los servicios de salud y administrativos, de acuerdo con los procesos de trabajo definidos, los objetivos, Las metas, la programación operativa y el presupuesto aprobado, con la finalidad de que los servicios de salud se otorguen con oportunidad, calidad y humanismo, en beneficio de los usuarios-*

*Lo anterior, se resume de la siguiente manera:*

Ilustración 1. Flujo de atención de Direcciones.



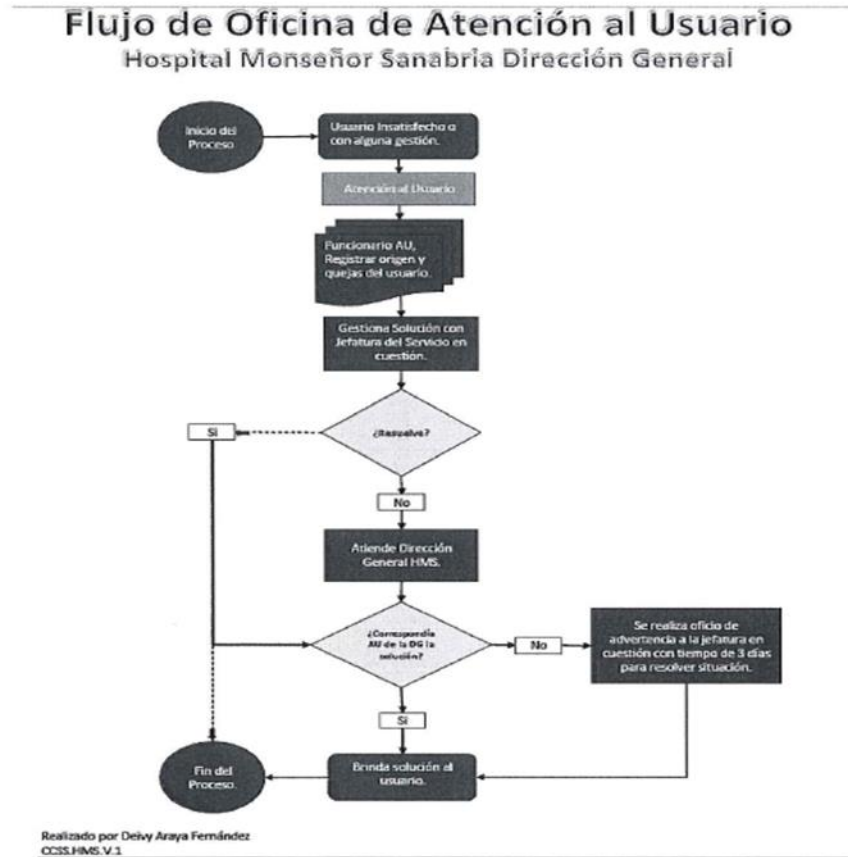
Ilustración 1. Flujo de atención de Direcciones.



*Bajo esta línea de trabajo, corresponde, además de brindar una solución expedita a los usuarios que se presenten a alguna gestión, documentar el origen de las oportunidades de mejora que se detecten, las cuales, deben ser ejecutadas conforme corresponda.*

*Por lo anterior, les informo que el flujograma del paciente que se presente en la oficina de atención al usuario será el siguiente:*

Ilustración 2. Flujo de atención al usuario.



Como parte de los ajustes que se han venido realizando en el hospital, la oficina de atención al usuario será atendida por el Sr. Jesús Álvarez Barquero como titular y el Sr. Marco Carrillo Amaya en su ausencia, quienes contarán con el apoyo de la Sra. Milagros Esquivel Salazar, quien cuenta con amplia experiencia en la materia, pero a quien se le han asignado las funciones expuestas en el Consejo Técnico del día 11 de febrero 2020.

A la vez se les recuerda retornar, repasar y aplicar el Decálogo de la Calidez de la Caja Costarricense de Seguro Social la cual nos enseña:

- 1- Nadie es más o menos- Todos somos importantes
- 2- Practica la paciencia.
- 3- Procura en cada atención, ofrecer una esperanza
- 4- Nuestra mejor actitud: escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- 5- Respetemos a los demás y ellos nos respetaran.
- 6- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- 7- Servir es la oportunidad de ayudar.
- 8- Sirvamos con alegría y sutileza. Seamos afables
9. Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho-
- 10- Tolerancia, ante todo. Aprovechamos nuestras diferencias y crezcamos juntos [...]





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Al respecto, el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, jefe Área de Protección al Usuario, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, mediante correo electrónico el 10 de febrero 2022, remitió a esta Auditoría el oficio PE-DICSS-DIR-1288-2020 del 14 de octubre 2020, en el cual se brindó criterio sobre la existencia de una oficina de Contraloría de Servicios y una oficina de Atención al Usuario, resaltando lo siguiente:

*[...]Aunado a lo indicado, se observa que, aunque la labor de la oficina de atención a la persona usuaria, se orienta mayormente a la atención de trámites administrativos, en conjunto con la atención de la contraloría, brindan una atención más expedita y holística de las peticiones de las personas usuarias, en cuanto a cantidad, calidad y rapidez.*

*En consecuencia, desde la óptica contralora y partiendo desde una visión usuario centrista, la existencia de una oficina de contraloría de servicios de salud y una ventanilla de atención a la persona usuaria, de forma simultánea, es concordante con el compromiso de las autoridades por habilitar más y mejores canales de comunicación, a fin de resolver en forma más eficiente y oportuna sus necesidades, reforzando además la continuidad del servicio [...]*

En virtud de lo expuesto, y de acuerdo al criterio del Lic. Chacón Sánchez, la existencia de una oficina de atención al usuario coadyuda a la Contraloría de servicios para agilizar en forma más eficiente y oportuna las necesidades de las personas usuarias, por ende, desde la perspectiva de esa unidad técnica, esas labores pueden coexistir de manera simultánea.

Sin embargo, la Licda. Lissette Vega Valverde, enlace de la Gerencia General, para el Área Estructuras Organizacionales, remitió a esta Auditoría el oficio GG- AEOR- 0028- 2022 del 31 de marzo 2022, mediante el cual brindó criterio sobre la existencia de una oficina de Atención al Usuario, resaltando lo siguiente:

*[...]Las contralorías ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. Por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.*

*Actualmente la Institución no dispone de documentos organizativos que caractericen el componente "atención de consultas" como parte de la estructura organizacional y funcional de los establecimientos de salud.*

*Sin embargo, debido a la importancia que tiene la atención de las consultas e inquietudes de las personas usuarias de los servicios al momento de visitar un establecimiento de salud u oficina administrativa de la Institución, diversas instancias han incorporado como parte de su organización funcional y de manera informal, funcionarios que asuman esta actividad, mediante la implementación de oficinas denominadas "atención de consultas" o "información", así como el personal de seguridad que contribuye a la orientación de las personas.*

*No obstante, debe existir la clara definición del rol de estos funcionarios, de manera que no se antepongan o generen duplicidad con las funciones que la Ley le ha otorgado a las Contralorías de Servicios destacadas en los niveles locales de la Institución, orientadas a la captación de quejas, denuncias e inconformidades planteadas por los usuarios, el establecimiento de alternativas de solución, seguimiento de casos, entre otros.*

### Criterio Técnico

*De conformidad con el Reglamento General de Hospitales Nacionales, el Hospital Monseñor Sanabria se ubica en la categoría Clase B y se rige funcional y organizacionalmente por lo señalado en este instrumento regulador. Por su parte, de acuerdo con la clasificación definida en el Reglamento General del Sistema Nacional de Salud, se ubica en la categoría de Hospital Regional.*



*El Reglamento General de Hospitales Nacionales no define para los establecimientos de salud la conformación de unidades o funciones relacionadas con la orientación o atención a las consultas de los usuarios. Sin embargo, debido a que este componente forma parte de la atención integral a las personas, desde el punto de vista de la calidad y calidez de la prestación de los servicios otorgados y para facilitar el contacto e interacción que sostiene el usuario con el sistema de atención al que acude, los establecimientos han destinado recursos que contribuyen a cumplir esta finalidad.*

*Por su parte, corresponde a las Contralorías de Servicios de Salud Locales adscritas a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, conforme lo establece la Ley N° 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, captar, atender y resolver las quejas y denuncias presentadas por las personas usuarias de los servicios de salud.*

*Es criterio de esta Área técnica que ambos componentes pueden coexistir en la organización, no obstante, corresponde a la administración garantizar la clara delimitación entre la orientación y la asesoría a la persona usuaria con respecto a las funciones que la Ley N° 8239 y el Manual Organizacional aprobado por la Junta Directiva le otorga a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud y las Contralorías de Servicios de Salud Locales, a efecto de evitar la duplicidad o traslape de funciones, así como la posible distorsión en los datos obtenidos y procesados por la citada Dirección.*

*En complemento, se debe propiciar la fluidez de la información entre ambos componentes, con la finalidad de canalizar adecuadamente los requerimientos de las personas usuarias [...]*

Del análisis efectuado por esta Auditoría, se considera que pese a que las instancias técnicas (Dirección Institucional de Contralorías de Servicios y Área de Estructuras Organizacionales) manifiestan que las labores de las contralorías de servicios y las instancias de atención al usuario pueden coexistir, es claro que también debe existir una delimitación de las funciones de cada una de estas, con la finalidad de no generar una duplicidad en sus tareas. Sobre este aspecto, esta Auditoría evidenció al menos 5 funciones de la oficina de atención al usuario, creada desde el año 2012 de manera informal por la Dirección Médica del Hospital Monseñor Sanabria, son de similar naturaleza a las encomendadas en la Ley 8239 “Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios de Salud Públicos y Privados”, en su artículo 12, a la Contralorías de Servicios, razón por la cual se considera que se debe ampliar el análisis y criterios utilizados, para garantizar lo advertido en el oficio GG- AEOR- 0028-2022 del 31 de marzo 2022, emitido por el Área de Estructuras Organizacionales.

El disponer de una oficina de Atención al Usuario y una Contraloría de Servicios la cuales ejecutan funciones de similar naturaleza, genera una duplicidad o traslape de tareas, así como la posible distorsión en las estadísticas obtenidas y procesadas por cada unidad, lo cual puede incluso generar confusión en los usuarios de los servicios, además, esa situación no contribuye en el cumplimiento de uno de los objetivos del sistema de control interno, relacionado con garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, al existir un riesgo que dos instancias realicen la mismas actividades y sean remuneradas por esta labor.

## CONCLUSIONES

De conformidad con la documentación existente, y según lo descrito en la DE-90-2020, se evidenció que el hospital Monseñor Sanabria Martínez dispone de una Oficina de Atención al Usuario, la cual realiza funciones de similar naturaleza a la oficina de Contraloría de Servicios, en particular 5 de ellas son concordantes con las 10 tareas asignadas en la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados (#8239).

Como bien lo señala el Área de Estructuras Organizacionales, según “El Manual de Organización de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud” establece como estructura organizacional formal a las Contralorías de servicios, adscritas a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud conforme lo establece la Ley N° 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, donde sus objetivos son captar, atender y resolver las quejas y denuncias presentadas por las



personas usuarias de los servicios de salud, sin embargo, según el criterio de la Dirección de Contralorías Institucionales y el Área de Estructuras Organizacionales dichas oficinas **pueden coexistir**, sin embargo, se debe garantizar la clara delimitación entre la orientación y la asesoría a la persona usuaria con respecto a las funciones que la Ley N° 8239 y el Manual Organizacional aprobado por la Junta Directiva le otorga a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud y las Contralorías de Servicios de Salud Locales, a efecto de evitar la duplicidad de funciones y que esto cause confusión en los pacientes, así como la posible distorsión en los datos obtenidos y procesados por la Dirección Médica de ese nosocomio.

Por lo anterior la Administración Activa debe prestar especial atención en adoptar acciones para garantizar la clara delimitación de funciones insertadas por la Dirección médica del Hospital Monseñor Sanabria Martínez en el Manual de Organización para la oficina Atención al usuario, anteponiendo las tareas y no generando duplicidad con las funciones de la Contraloría de Servicios, las cuales están establecidas en la Ley N°8239, garantizando eficiente y eficazmente el servicio oportuno que se le brinda a las personas usuarias de ese nosocomio.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. TANIA JIMÉNEZ UMAÑA EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL MONSEÑOR SANABRIA MARTÍNEZ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Efectuar de conformidad con los resultados en el hallazgo 1, un análisis para determinar las funciones sustantivas que realiza la oficina de atención al usuario, con el objetivo, de eliminar toda posible duplicidad de tareas con las asignadas a la Contraloría de Servicios del hospital Monseñor Sanabria Martínez, de manera que el usuario tenga claridad y pueda diferenciar el tipo de prestación de servicios que realizada cada una de estas oficinas, garantizando bajo los principios de buen gobierno y sana administración, que los recursos se están aprovechando en forma eficiente en procura de satisfacer las necesidades de los usuarios de los servicios médicos y administrativos. Una vez efectuado el análisis respectivo, socializar a nivel interno y externo los alcances y funciones de la oficina de atención al usuario.

Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, en el plazo de un mes, mediante la presentación de un documento donde conste el análisis y se observe la clara delimitación de funciones, así como la divulgación a nivel interno y externo, que evidencie la no duplicidad de funciones de la oficina de atención al usuario con respecto a la Contraloría de Servicios.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los alcances del presente informe se comentaron con la Dra. Tania Jiménez Umaña, directora médica, Lic. Jorge Alexis Vargas Matamoros, director administrativo financiero y el Lic. Miguel Carranza Díaz, encargado de control interno, Hospital Monseñor Sanabria Martínez.

La Dra. Tania Jiménez Umaña, externó su preocupación con lo evidenciado en el hallazgo 1, referente a la gestión que realiza la Contraloría de servicios la cual tiene dos años de encontrarse en teletrabajo dado que se tiene usuarios que no tienen teléfono ni mucho menos correo electrónico por lo que la dirección médica de este nosocomio ha asumido toda la gestión al usuario y agradece la oportunidad a través de la recomendación para fundamentar más la figura de gestión al usuario que ha sido muy efectivo para el usuario y les da la posibilidad de posicionar de acuerdo al contexto actual de la institución.

El Lic. Miguel Carranza Díaz, señaló que durante dos años la dirección médica ha estado a cargo dado que la contraloría ha permanecido en teletrabajo y que parte de las tareas que se tienen que establecer con claridad las funciones de ese puesto y no exponerse a los riesgos que puede ocasionar tener a alguien haciendo funciones más allá de las permitidas.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

El Lic. Jorge Alexis Vargas Matamoros, señaló que el perfil del director médico del centro establece la obligatoriedad de atender a todos los pacientes que hagan consultas y sobre todo de solicitudes de atención de los pacientes a la dirección lo que torna materialmente imposible que el director pueda en forma personal atender a todos los usuarios. En este caso la oficina de atención del usuario tiene un alto nivel resolutivo puesto que tiene todo al amparo de la Dirección General resuelve hace el levantamiento y realimenta todo el proceso entonces en este caso se atiende no solamente al paciente sino que la obligatoriedad de la dirección de que efectivamente se atiendan a todos los usuarios y finalmente si se recurre solo al tiempo de la pandemia como una referencia, la oficina de atención del usuario estuvo habilitada permanentemente durante toda la pandemia no así la Contraloría, y en razón de la naturaleza de la actividad que desarrolla la oficina de atención al usuario debe permanecer abierta habilitada durante toda la atención de los de los servicios y la ubicación de la oficina también cercana a la dirección pues tiene una connotación de el auxilio que requiera el director general para poder atender a todos los pacientes por mandato en el perfil de su puesto de manera que son parte de los elementos que se ven argumentamos en su oportunidad y obviamente pues la recomendación.

### Referente a la recomendación 1

La Dra. Tania Jiménez Umaña, indica que el plazo para la recomendación sea de 3 meses.

**Este Órgano de Control y Fiscalización considera la petitoria razonable, por lo que la recomendación se estableció en el plazo solicitado.**

Bach. Laura Cristina Barboza Arroyo  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Melvin Zúñiga Sedo, jefe  
**Subárea Estratégica Operacional**

OSC/RJS/MZS/LBA/ghc