



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AD-ATIC-0045-2023

17 de abril de 2023

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA- 2901

Doctor
Carlos Mario Salazar Quirós, coordinador general
UNIDAD TÉCNICA DE LISTAS DE ESPERA (UTLE) -2911

Máster
Manuel Rodríguez Arce, director
DIRECCIÓN PROYECTO EXPEDIENTE DIGITAL ÚNICO EN SALUD-4405

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la disponibilidad para los usuarios de la información contenida en el módulo “Ruta Quirúrgica” de la aplicación móvil del Expediente Digital Único en Salud.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna para el período 2023 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, este Órgano de Fiscalización y Control advierte sobre aspectos relacionados con la disponibilidad de la información en la aplicación móvil del Expediente Digital Único en Salud (en adelante App EDUS) para la población, específicamente, con el módulo denominado: Ruta Quirúrgica.

ANTECEDENTES

Expediente Digital Único en Salud

El 23 de setiembre del 2013, se publicó la ley No. 9162 Expediente Digital Único en Salud, el cual en su artículo dos denominado “Finalidad”, conceptualizó el expediente digital como:

“...el repositorio de los datos del paciente en formato digital, que se almacenan e intercambian de manera segura y puede ser accedido por múltiples usuarios autorizados. Contiene información retrospectiva, concurrente y prospectiva, y su principal propósito es soportar de manera continua, eficiente, con calidad e integridad la atención de cuidados de salud.”

En este sentido, desde el 5 de octubre de 2015, con el fin de ampliar la cobertura en la prestación de los servicios de la CCSS, se encuentra disponible para descargar en las tiendas de apps de las empresas Google, Apple y posteriormente Huawei, la aplicación EDUS, la cual permite a los usuarios adscritos a los servicios de salud, posterior a un proceso de registro en línea, disponer en su teléfono o dispositivo móvil del acceso a datos personales registrados en los centros de salud de la Institución como por ejemplo: tipo de sangre y contactos en caso de emergencia, información de citas médicas pendientes y anteriores, validación de derechos, medicamentos prescritos, diagnósticos y alergias, entre otros.

Además, desde el 1 de setiembre del 2017, se dispone del servicio de “Adscripción en Línea”, el cual permite al usuario consultar y administrar su información como asegurado y actualizar sus datos personales, sin necesidad de presentarse a los centros de salud. Adicionalmente, se han puesto a disposición e integrado nuevas funcionalidades como: consulta sobre la pensión del régimen de invalidez, vejez y muerte (IVM), así



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

como la incorporación de requerimientos que permiten llevar control de signos como peso, glucemia, presión arterial y temperatura, entre otros.

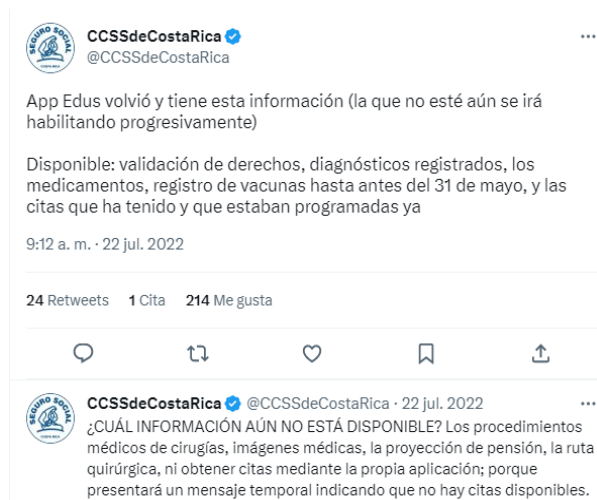
En línea con lo anterior, esta Auditoría tiene conocimiento¹ de otras funcionalidades y beneficios del aplicativo móvil, entre las cuales se encuentran:

- Permite al asegurado realizar la consulta de medicamentos prescritos por los profesionales de salud, pudiendo consultar: nombre de medicamento, fecha de prescripción, indicación y días de tratamiento.
- Consultar el históricos de citas, así como, las próximas citas pendientes de asistir y agendadas. Adicionalmente, se puede gestionar (solicitar) nuevas citas para el establecimiento de salud adscrito sin la necesidad de gestionar dicha cita de forma presencia; así como, cancelar citas pendientes.
- Consultar el detalle de la cita, así como, si lo desea realizar el proceso de cancelación si por alguna razón no podrá asistir.
- Consultar los diagnósticos registrados al asegurado en cada una de las atenciones brindadas en los diferentes servicios y establecimientos de salud en los que se ha atendido.
- Consultar las alergias registrados en cada una de las atenciones brindadas en los diferentes servicios y establecimientos de salud en los que se ha atendido; pudiendo visualizar los diversos tipos de alergias que tiene registrado, así como, su detalle.
- **Consultar la lista de espera para una cirugía. Permite determinar la cantidad de personas antes de su cirugía, fecha de ingreso a la lista de espera, diagnóstico, especialidad y establecimiento de salud donde será intervenido para una cirugía.**

CIBERATAQUE DEL 31 DE MAYO DE 2022

La madrugada del 31 de mayo del 2022, la Institución se vio afectada por un ciberataque que obligó a desactivar todos los sistemas informáticos de la entidad de manera preventiva, entre ellos el App EDUS, sin embargo, el 22 julio de ese mismo año, la Caja informa a la población y medios de comunicación a través de sus redes sociales² oficiales, la habilitación de la aplicación, tal y como se muestra a continuación:

Figura 1
Comunicado sobre la disponibilidad del App EDUS



Fuente: Red social Twitter

¹ Informe ATIC-41-2021 Evaluación de carácter especial referente a la gestión técnica y administrativa de la aplicación móvil del Expediente Digital Único en Salud.

² Facebook y Twitter.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

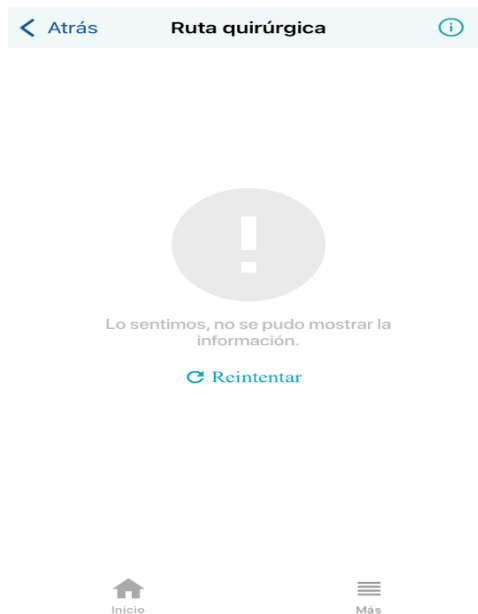
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Como se observa en la figura anterior, en ese momento, también se comunica que aún no está disponible la información concerniente a procedimientos médicos, imágenes médicas, proyección de pensión, la ruta quirúrgica y obtención de citas.

MÓDULO RUTA QUIRÚRGICA

Como se indicó anteriormente, mediante este módulo los usuarios pueden consultar la lista de espera para una cirugía, determinar la cantidad de personas que están antes, fecha de ingreso, diagnósticos asociados, especialidad y establecimiento de salud donde será intervenido, no obstante, a la fecha del presente oficio, esta funcionalidad continua sin estar disponible para la población, esto según revisión efectuada por esta Auditoría, tal y como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 1 Consulta al Módulo Ruta Quirúrgica del App EDUS Al 13 de abril de 2023



Fuente: App EDUS, abril 2023.

Al respecto, esta Auditoría consultó al Máster Sergio Paz Morales, Jefe del Área de Ingeniería en Sistemas de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el cual indicó que la situación no obedece a un aspecto técnico, caso contrario, fue una decisión del negocio de no habilitar el servicio web que permite al App EDUS consultar los datos del aplicativo ARCA Quirúrgico, sistema encargado de gestionar las listas de espera, lo anterior considerando que durante el ciberataque al no estar disponible el EDUS y diversos equipos de cómputo de centros médicos, generó que las listas de espera se gestionaran manualmente, provocando una desactualización, es decir, ingresaron o salieron nuevos pacientes, reprogramaciones, cancelaciones, entre otros, por tanto, era requerido actualizar estos elementos de información.

CONSIDERACIONES NORMATIVAS

El Reglamento del Expediente Digital Único en Salud en su artículo 18 Disponibilidad de la información relacionada con la atención en salud, indica lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

“Los datos contenidos en las bases del EDUS y los documentos archivados física o digitalmente cuando corresponda, deberán estar disponibles para su acceso, por parte del usuario titular de la CAJA y demás personas legitimadas, por parte de los usuarios del EDUS responsables de la atención, conforme con su nivel de acceso asignado, en este último caso, salvo razones sustentadas en hecho fortuito o causa mayor, a efecto de responder con oportunidad a la demanda de atención en salud por parte de sus titulares.” El resaltado no corresponde al original.

Ese mismo Reglamento en su artículo 20, inciso g. Características de la solución tecnológica, indica:

“De acuerdo con lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 9162, la solución tecnológica deberá contener, al menos, las siguientes características claves:

g) **Portabilidad:** acorde con la estrategia de implementación podrá introducirse la característica de portabilidad de la información contenida en el expediente digital, mediante la cual los usuarios podrán llevar consigo la información esencial de su expediente mediante el uso de dispositivos electrónicos.” El resaltado no corresponde al original.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el apartado 5.9 Tecnologías de información, cita lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.13 En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en el inciso XIII. Continuidad y Disponibilidad Operativa de los Servicios Tecnológicos, cita lo siguiente:

“La institución debe establecer formalmente prácticas que le permitan realizar valoraciones sobre la resiliencia institucional, disponiendo de una estrategia viable y rentable que coadyuve a mantener la continuidad de las operaciones habilitadas por el uso de recursos tecnológicos, la recuperación ante un desastre y la respuesta ante incidentes, disponiendo de un plan de continuidad elaborado a través de la identificación y análisis de procesos y activos críticos, base para establecer las acciones ante materialización de eventos de interrupción, estableciendo roles y responsabilidades adecuadas para responder a situaciones adversas.”

Del mismo modo, esas Normas, en el inciso XIV. Aseguramiento, menciona que:

“La institución debe disponer de prácticas formales que permitan la valoración de la disponibilidad y adecuada aplicación de un sistema de control interno para el uso eficiente de los recursos tecnológicos de la institución para lograr mantener la continuidad de las operaciones, salvaguarda y protección de la información y los activos asociados a su captura, procesamiento, consulta, almacenamiento y transferencia y la gestión apropiada de los riesgos asociados. Adicionalmente, debe asegurar que las unidades institucionales disponen y aplican prácticas e instrumentos que le permitan evaluar la adecuada gestión de los procesos y servicios a través de métricas de rendimiento y metas para generar valor a la institución y apoyar en el logro de los objetivos y metas institucionales. (...)”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

CONSIDERACIONES FINALES

El uso de las tecnologías de información para apoyar el logro de los objetivos en la atención de personas tiene el potencial de transformar la prestación de servicios de salud, esto incluye rápidos avances en el ámbito tecnológico y el crecimiento exponencial de las aplicaciones móviles. Al respecto, la Institución no está exenta de esa realidad y es ahí donde debe aprovecharse el uso de estas tecnologías en aras de mejorar la calidad en la prestación de servicios, esto en concordancia con la normativa dispuesta en la Ley 9162 del Expediente Digital Único en Salud, la cual establece la portabilidad como una característica del EDUS para que los usuarios tengan a su alcance y puedan llevar consigo, la información esencial de su expediente a través de dispositivos electrónicos, es en este punto, donde el App EDUS adquiere relevancia y se convierte en una herramienta de significativo potencial para la Caja.

En ese orden de ideas, brindar soluciones para dispositivos móviles, aporta un beneficio directo sobre la población final de la Seguridad Social, con un servicio de valor asociado al Expediente Digital Único en Salud, que procura se optimice el servicio y aprovechen los recursos de la Caja, esto con el fin de cumplir con las obligaciones y la efectiva tutela del derecho a la salud que demandan agilidad en aspectos como la gestión de las listas de espera.

Así las cosas, lo descrito en el presente oficio sobre la disponibilidad de la información de ruta quirúrgica para los usuarios, podría ocasionar riesgos que afecten la imagen institucional y principios asociados con la transparencia de las listas de espera, lo anterior considerando que desde hace 9 meses, la población no dispone de los medios tecnológicos para consultar, verificar y dar seguimiento a la gestión que los centros médicos están realizando para el avance de listas de espera en procedimientos quirúrgicos.

En virtud de lo expuesto anteriormente, esta Auditoría previene y advierte de la situación planteada en el presente oficio, con el propósito de que efectúe la valoración y análisis integral, y de considerarse pertinente, la ejecución de acciones para asegurar la disponibilidad de la información de las listas de espera a través del módulo Ruta Quirúrgica del App EDUS, minimizando la posible materialización de los riesgos supra citados.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para administrar el riesgo y brindar la atención de la situación comunicada, en el plazo de un mes a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío
Subauditor

RJS/RAHM/EZCH/jfr

C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidenta ejecutiva a/c Gerencia General y en calidad Coordinadora del Consejo Tecnológico -1102
Licenciado Eithel Corea Baltodano, Subgerente a.i., Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones-1150
Máster Leslie Vargas Vázquez, Jefe a.i. Área de Estadística en Salud-2901
Máster Sergio Paz Morales, Jefe a.i., Área de Ingeniería en Sistemas- 1150
Auditoría

Referencia: ID-86639