



Al contestar refiérase a: **DE-001-2022**  
correo: [denaudit@ccss.sa.cr](mailto:denaudit@ccss.sa.cr)

**AS-ASAAI-008-2022**

21 de enero de 2022

Doctora  
María Milagro Muñoz Vivas, directora médica  
**ÁREA DE SALUD ALAJUELA SUR -2276**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría en atención a la denuncia DE-001-2022, sobre presunta atención inadecuada de una usuaria del Ebáis de Ciruelas, adscrito al área de salud Alajuela Sur.**

En cumplimiento de las actividades preventivas y de asesoría consignadas en el Plan Anual Operativo 2022 de esta Auditoría, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, emitimos la siguiente asesoría relacionada con presunta atención inadecuada a usuaria del Ebáis de Ciruelas, adscrita al área de salud Alajuela Sur, a fin de que sea valorada para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración Activa.

El objetivo del proyecto de auditoría fue comprobar los hechos señalados en la citada denuncia, la cual cita:

*“(...) Tenía la pierna absolutamente morada y con una pelota en la rodilla. Era muy obvio que tenía algo mal y tenía mucho miedo de una trombosis. (...). Ellos esperaban que fuera a hacer fila de pie en la madrugada para sacar una cita, justo de pie con la pierna mala. Cuando llegue estaba el médico y ni un alma. Nadie. A las 2:30 pm aprox. No pudo ni salir a verme por encimita.*

*Así mismo, manifiesta que tuvo que trasladarse a una Clínica privada para ser atendida, en donde se le descartó trombosis con un ultrasonido, sin embargo, se descubrió que tenía un hematoma infeccionado a la altura de la rodilla, el cual ya se encuentra siendo tratado con medicamentos y reposo. Se adjuntan Documentos de lo descrito por la denunciante, y lo posteado en Red Social.”*

La denuncia fue interpuesta el 10 de enero 2022, sin embargo, no se indicó el día que ocurrieron los hechos, por tal motivo, esta Auditoría trató de comunicarse con el denunciante, sin éxito alguno. Al respecto, se revisaron los archivos adjuntos a la denuncia (publicación en redes sociales), donde se afirma que los hechos ocurrieron el 3 de enero 2022, en el Ebáis de Ciruelas.

En ese sentido, considerando que la denuncia es la número 1 del 2022 y que se interpuso el 10 de enero 2022, esta Auditoría solicitó a la Dra. María Milagro Muñoz Vivas, directora médica del área de salud Alajuela Sur (en la cual está adscrito el Ebáis de Ciruelas), la agenda de la primera semana del presente año, del médico que atiende dicho Ebáis. El análisis se observa en el cuadro 1.



**Cuadro 1**  
**Desglose de producción y horarios de atención para consulta**  
**Ebáis de Ciruelas de Alajuela - Área de Salud Alajuela Sur**  
**Período: del 3 al 7 de enero 2022**

Día	Fecha	Cantidad de consultas otorgadas	Cantidad de consultas perdidas	Cantidad de consultas sustituidas	Producción	Horario de atención
Lunes	03-ene	32	1	0	31	7 am a 3:30 pm
Martes	04-ene	37	3	1	35	7 am a 3:30 pm
Miércoles	05-ene	34	5	4	33	7 am a 3:30 pm
Jueves	06-ene	33	3	2	32	7 am a 3:30 pm
Viernes	07-ene	28	1	1	28	7 am a 2:30 pm
<b>TOTALES</b>		<b>164</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>159</b>	<b>97 % de atención</b>

Fuente: Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC)

De conformidad con el cuadro 1, se desprende que, en la semana del 3 al 7 de enero 2022, se otorgaron 164 consultas, de las cuales, 13 pacientes se ausentaron y 8 fueron sustituidos, para un total de 159 consultas efectuadas; además, 5 consultas no se sustituyeron y, en cuanto a ese último aspecto, el detalle de las consultas no sustituidas se muestra en el cuadro 2:

**Cuadro 2**

**Detalle de las consultas de pacientes ausentes no sustituidos entre el 3 y 7 de enero 2022, en el Ebáis de Ciruelas**

Día	Fecha	Hora
Lunes	03-ene	3:30 pm
Martes	04-ene	12:15 pm
		1:30 pm
Miércoles	05-ene	1:30 pm
Jueves	06-ene	2:30 pm

Fuente: Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC)

Del cuadro 2 se desprende que, el lunes 3 de enero 2022, no se sustituyó un paciente a las 3:30 pm, sin embargo, en la hora aproximada de la denuncia (2:30 pm), el médico estaba en consulta con la asegurada M.A.Q.R. y a las 2:45 pm con el asegurado E.V.L.; asimismo, a las 3 pm atendió a M.C.M.S. y a las 3:15 pm al paciente C.C.V.

Por otra parte, antes de las 2:30 pm el médico atendió a cinco pacientes R.C.R. (1 pm); A.P.M. (1:15 pm); M.C.Q. (1:30 pm); F.V.B. (1:45 pm) y J.H.P. (2:15 pm). Asimismo, la disponibilidad para sustitución de citas no corresponde a un aspecto planificado, debido a que hasta el momento de la cita es que se conoce si el asegurado se ausenta o asiste.

Aunado al análisis anterior, la Licda. Mirna Marchena Vargas, coordinadora de REDES para la recepción y citas, informó que el horario de atención del Ebáis es de lunes a jueves de 7 am a 4 pm y los viernes de 7 am a 3 pm, y que se otorgan (en promedio) entre 14 y 16 citas presenciales por día, iniciando a las 7 am y hasta que se agoten los espacios; asimismo, agregó que el resto de citas son programadas para controles y programas específicos, siendo -aproximadamente- 10 citas más para el control prenatal, adulto mayor, hipertensos, diabéticos y otros.



En caso de presentarse alguna emergencia en el Ebáis, la Licda. Marchena Vargas manifestó que el protocolo de Registros Médicos es que la funcionaria de REDES recibe al usuario, revisa los documentos y los ingresa al sistema para que el médico realice una valoración, por tal motivo, se realiza una boleta de valoración que establece tres clasificaciones: a) solicitar cita normal, b) esperar en el lugar y c) amerita atención urgente.

Por tal motivo, esta Auditoría revisó las boletas de valoración de emergencias confeccionadas entre el 3 y el 7 de enero 2022, evidenciando que se gestionaron 8 boletas (3 el 4 de enero; 2 el 5 de enero; 2 el 6 de enero y una el 7 de enero 2022), y ninguna corresponde al nombre del denunciante, ni a la fecha (3 de enero 2022) donde presuntamente ocurrieron los hechos denunciados.

La Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados establece, en el artículo 2, que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a:

*“a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos (...). d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad. e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas. f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia (...).”*

La circular GA-27338-13 | GM-9309-13 | GF-14790-13 | GIT-0781-13 | GP-21671-13 | GL-30707-13, del 31 de mayo 2013, dictada por las Gerencias de la institución, sobre el seguimiento y control de la normativa relativa al cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo, dispone:

*“4. De la responsabilidad de supervisión por parte del máximo jerarca de cada centro de trabajo. 1. El máximo jerarca de los centros de salud distribuidos a nivel nacional, es la persona responsable de velar por la calidad y oportunidad de los servicios que brinda la Institución a toda la población, razón por la cual debe ser de su especial interés que las disposiciones aquí planteadas sean acatadas. 2. En razón de (sic) lo anterior, como parte del deber de dirección y supervisión propios de su puesto de trabajo, corresponderá al director de centros de salud y demás instancias a nivel institucional, realizar visitas aleatorias a los servicios adscritos, a fin de verificar que tanto las jefaturas como el personal en general se encuentra ejerciendo en su puesto de trabajo como corresponde, con las excepciones para ausentarse que hayan sido debidamente justificadas según la normativa interna. (...).”*

De conformidad con la revisión efectuada, se concluye que el Ebáis de Ciruelas, en la semana del 3 al 7 de enero 2022, presentó un 97 % de oportunidad en la atención de consultas a los usuarios; asimismo, se determinó que la fecha y la hora donde presuntamente ocurrieron los hechos denunciados, el médico estaba atendiendo consulta, por lo que lo expresado por el denunciante “Cuando llegue estaba el médico y ni un alma. Nadie. A las 2:30 pm aprox”, no se logró comprobar.

Además, se evidenció que el Ebáis de Ciruelas tiene implementado un control de valoración en caso de presentarse una emergencia; en ese sentido, no se evidenció el registro del nombre del denunciante en dicho control, siendo importante mencionar que sí está diseñado un control para las valoraciones de emergencia donde se registran los usuarios que presentan esa condición, con el objetivo de consignar la valoración técnica del médico.



**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)

De conformidad con lo descrito y con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa para que efectúe una valoración de los riesgos asociados sobre las estrategias para sustitución de citas, atención al usuario (buen trato y calidez en el servicio) y los registros de atención para la valoración de los protocolos de emergencias que se presenten en los Ebáis. Lo anterior, con la finalidad de que todas sus actuaciones se ajusten al marco legal vigente; asimismo, se recuerda, a esa dirección médica, la importancia de continuar con el fortalecimiento de las medidas de control interno bajo principios de legalidad, buen gobierno, sana administración y uso racional de los recursos asignados.

No se omite manifestar que, en concordancia con el artículo 10 de la Ley General de Control Interno, es responsabilidad de la Administración Activa el establecimiento de acciones que permitan establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en operación.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

Lic. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/ANP/GAP/PAA/lbc

C. Auditoría

Referencia: ID-69100