



Al contestar refiérase a: **ID-89403**

AS-ASALUD-0061-2023

25 de julio de 2023

Doctora
Natalia Medina Montero, directora médica

Licenciada
Griselda Vega Gómez, jefe
Servicio Registros Médicos y Estadísticas en Salud
ÁREA DE SALUD PARAÍSO-CERVANTES-2332

Estimadas señoras:

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la atención de usuarios referidos de otras unidades institucionales a los EBAIS del Área de Salud Paraíso-Cervantes.

Esta Auditoría, en cumplimiento de sus funciones y de conformidad con el Plan Anual Operativo 2023 procedió con la atención de gestión identificada como denuncia DE-207-2023, la cual contempla una solicitud realizada por usuario de esa Área de Salud, en relación con la obtención de cita médica a partir de la entrega de una referencia en el EBAIS Cervantes, obteniendo los siguientes resultados:

Antecedente

El usuario citado, refirió que el 18 de abril 2023 recibió atención médica en el Hospital Nacional de Salud Mental Manuel Antonio Chapuí y Torres y que el médico tratante le emitió tres referencias, incluida una para ser entregada en el EBAIS correspondiente. Agregó, que, al presentarse en el EBAIS de Cervantes, la secretaria le indicó que debía tener una cita programada o esperar por un espacio en la Consulta Externa, para recibirle la referencia.

Adicionalmente, indicó que se presentó en tres ocasiones al citado EBAIS sin una respuesta positiva, con la preocupación de que no dispone del medicamento que le prescribieron en el Hospital Nacional de Salud Mental.

El 10 de mayo de 2023, esta Auditoría solicitó¹ a la Licda. Griselda Vega Gómez, jefe Servicio de REDES del área de salud, información relacionada con las atenciones médicas brindadas al usuario de cita en el EBAIS Cervantes y el procedimiento utilizado para resolver las referencias presentadas en el centro de salud.

La Licda. Vega Gómez manifestó en correo electrónico del 10 de mayo de 2023 que al usuario se le brindó atención en el EBAIS 10 Cervantes el 25 de abril de 2023, fue valorado y visto en consulta por el profesional médico.

En el caso particular, la Licda. Vega Gómez, manifestó que el caso corresponde a una contra referencia, y mencionó el inciso 7.11² de la "Guía para la gestión de los servicios de consulta externa" (la referencia correcta es el inciso 7.11 del Manual para la gestión de los Servicios de Consulta Externa en el marco de un plan de Atención Oportuna), agregando además lo siguiente:

¹ Correo electrónico Institucional.

² Referencia al 7.11 corresponde al Manual para la gestión de los servicios de consulta externa en el marco de un plan de atención oportuna, 2018.

“Ahora bien tomando en cuenta la capacidad instalada con la que cuenta el EBAIS 10 en cuanto a la disponibilidad de cupos las instrucciones al personal son indicar la valoración de la referencia para que por medio de criterio médico priorice o no dicha solicitud por otro especialista en salud, igualmente indicado en la Guía para la gestión de los servicios de consulta externa, la espera de un ausente o bien si el profesional en salud según su criterio de atención indica la programación de la cita se realiza tal cual este indicado (...)

Es menester indicar que dado el crecimiento de la población tanto geográficamente como en la prestación de los servicios, la mayoría de los EBAIS cuenta con una demanda a la oferta de cupos, para lo cual la administración activa bajo instrucciones regionales y locales se determina la programación de citas de pacientes crónicos que responden a Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus, prenatales, post- partos, crecimiento y desarrollo, y ciertas enfermedades que por criterio medico son justificables ante la programación de una cita, igualmente se da la priorización dentro de la capacidad instalada a la población adulta mayor y con discapacidad, también por otro lado indicar que ante una demanda insatisfecha se puso en práctica una Estrategia local para Sustitución de pacientes ausente y cupos no utilizados, esto responde a una lista de pacientes que otorgan el visto bueno bajo un consentimiento informado para recibir consulta por vías alternas como vía telefónica, las modalidades de atención no presenciales se podrán realizar cuando no sea indispensable realizar el examen físico, procedimientos presenciales, o bien, cuando a criterio del profesional en salud se requiera la comunicación de un diagnóstico con pronóstico reservado, abordaje psicosocial de trastornos mentales, violencia, abuso, entre otras condiciones” (Subrayado no es del original).

La Licda. Vega Gómez remitió mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2023, resultado de consulta realizada al expediente digital único en salud -EDUS-, en el cual consta que el usuario de cita recibió atención médica presencial en el EBAIS Cervantes el 25 de abril de 2023 a las 7:50 am con la respectiva referencia.

La Ley No. 8239, sobre Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, regula:

“Artículo 2º—Derechos. Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

e) *Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”.*

El Manual para la gestión de los servicios de consulta externa en el marco de un plan de atención oportuna, establece:

“10. Asignación de citas

a. Acceso a solicitud de citas

Para los efectos pertinentes, el acceso a la solicitud de una cita puede realizarse en los establecimientos de salud correspondientes, según las vías que la institución provea a los usuarios...

b. Vías de acceso

Para el otorgamiento de citas la CCSS pone a disposición las siguientes vías:

1. Presencial: *Son todas aquellas solicitudes donde el usuario o un tercero, se apersona a solicitar su cita en el establecimiento de salud.*

2. Vía telefónica: *Aplica para aquellos establecimientos en salud que ofrecen solicitud de citas vía telefónica a través de un centro de llamadas.*

3. Servicio web: Es el acceso mediante herramienta de internet en el que, la persona a través de una aplicación de un servicio web ingresa con sus credenciales (usuario y contraseña) ligado a un lugar de adscripción a la funcionalidad de solicitar una cita para atención en salud.

4. Visita domiciliar: Aquella otorgada por un ATAP en I nivel de atención, ante el requerimiento de algún programa nacional o situación especial.

c. Asignación de citas en el primer nivel de atención

En el primer nivel de atención, el usuario puede solicitar su cita para medicina general y odontología cuando así lo considere necesario según las vías que se tengan establecidas...”

De conformidad con lo descrito, se determinó que el usuario fue contra-referido del Hospital Nacional de Salud Mental Manuel Antonio Chapuí y Torres al primer nivel de atención, el cual visitó en tres ocasiones el EBAIS Cervantes sin obtener una atención efectiva a su situación, por cuanto la secretaria del EBAIS le brindó únicamente como alternativas, citas de manera regular o esperar por un espacio en la consulta para entregar la contra-referencia.

Se determinó que el personal de REDES destacado en los EBAIS del Área de Salud Paraíso-Cervantes, fue instruido del procedimiento de atención de pacientes contra-referidos de otros niveles de atención institucionales, destacando que, previo a la asignación de cita este documento debe ser revisado por el médico tratante a los efectos de determinar su prioridad, situación que no se dio en este caso en particular.

Sobre el particular se evidenció que el usuario fue atendido en el EBAIS Cervantes en la consulta del 25 de abril de 2023, en la cual el médico valoró la referencia correspondiente; al respecto, si bien se otorgó al usuario la atención en salud, existió falta de oportunidad en su atención, por cuanto, el paciente realizó previamente tres visitas al EBAIS sin que su situación se resolviera, lo que implica un riesgo para su salud, considerando que fue contra referido de un hospital especializado. Esta situación generó la preocupación del paciente al no disponer del tratamiento médico prescrito y debido a la falta de información precisa brindada, por cuanto no se le indicó de forma correcta el procedimiento de valoración de su referencia.

En tal sentido, desde la función de control y fiscalización, este Órgano Fiscalizador emite el presente oficio de asesoría con el propósito de fortalecer la administración de los riesgos descritos en relación con el proceso de atención de usuarios en los EBAIS de esa Área de Salud cuando reciben una contra-referencia emitida por otro nivel de atención.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RJS/MASR/NCS/lbc

C. Doctor Albert Francisco Méndez Vega, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur - 2399.
Auditoría-1111

Referencia: ID-89403