



**AD-AAS-103-2022**

9 de septiembre de 2022

Doctor  
Randal Álvarez Juárez, gerente

Doctor  
Julio Calderón Serrano, director,  
**Dirección Centros Especializados-2944**  
**GERENCIA MÉDICA-2901**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la oportunidad para la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas en los servicios de Oftalmología y Emergencias a nivel institucional.**

La Auditoría Interna con fundamento en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y de conformidad con lo establecido en el apartado de estudios especiales del Plan Anual Operativo 2022, procedió a revisar el oficio GM-9201-2022 del 10 de agosto del 2022 en donde se solicitó a las instancias técnicas la atención de la recomendación dos del informe AAS-037-2022.

**1. Antecedentes:**

El 19 de julio del 2022, la Auditoría Interna emitió el informe AAS-037-2022, en el cual se hizo del conocimiento a las autoridades institucionales, la importancia de fortalecer los aspectos relacionados con la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas y que requieren de una resolución inmediata ante la eventual pérdida o afectación de la visión.

**2. Emergencias Oftalmológicas:**

El 10 de agosto del 2022, la Gerencia Médica, mediante el oficio GM-9201-2022, instruyó a la Dirección de Centros Especializados, Dirección de Red de Servicios de Salud y Unidad Técnica de Lista de Espera, la atención de la recomendación dos del informe AAS-037-2022, mediante el cual se identificaron situaciones que inciden en la atención oportuna de pacientes ante una urgencia oftalmológica (cuerpo extraño intraocular, desprendimiento de retina mácula, luxación núcleo con aumento de la presión intraocular, endoftalmitis, entre otros) que requieren ser abordados inmediatamente para preservar en la mayoría de los casos la visión.

Las urgencias oftalmológicas pueden generarse por diversas etiologías, en tal sentido, el disponer de estrategias que resuelvan eficientemente la patología por la cual el usuario ha requerido asistencia en los diferentes servicios institucionales, es un aspecto de alto riesgo y que está directamente relacionado con la misión y visión en cuanto a garantizar al paciente el cumplimiento de los principios rectores en salud.



Mediante oficio DICE-CLOF-DM-0179-08-2021(sic)<sup>1</sup> del 5 de agosto del 2021 (sic), suscrito por el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, director médico a.i., de la Clínica Oftalmológica informó a la Gerencia Médica, la necesidad de proveer a nivel de la Red de atención, la disponibilidad de recurso humano y técnico sub especializado, en donde al menos un médico especialista en Retina y Vitreo, así como el equipo quirúrgico e insumos estuvieran disponibles con la finalidad de garantizar una atención prioritaria e inmediata en las urgencias oftalmológicas a nivel nacional; lo anterior, se hace necesario al identificar que los viernes después de las 3 pm, fines de semana (sábados y domingos), y feriados, no existe garantía real en la Red de atención sobre la disponibilidad de este recurso humano, lo que genera un alto riesgo para el paciente y a la institución, al tener que esperar el usuario en el mejor de los casos 12 horas para ser atendido en la Clínica Oftalmológica el lunes siguiente o día hábil

En relación con la cobertura y atención para pacientes que presenten una urgencia oftalmológica los fines de semana y días feriados, las autoridades de la Clínica Oftalmológica han advertido mediante el oficio DICE-CLOF-DM-0142-06-2022 del 22 de junio del 2022, suscrito por el Dr. Julio Calderón Serrano, Director, Dirección de Centros Especializados y Dra. Marisela Salas Vargas, Directora, Clínica Oftalmológica, al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico, de las posibles implicaciones que ello puede generar a los pacientes, con la finalidad de instaurar las medidas preventivas necesarias en salvaguarda de la salud.

En relación con lo anterior el 19 de julio del 2022, esta Auditoría emitió el Informe ASS-037-2022, mediante el cual se identificaron riesgos relacionados con la atención y abordaje oportuno de pacientes con una endoftalmitis, siendo que en uno de los casos se evisceró (pérdida) uno de los ojos y en otro se presentó la disminución de la visión considerando ello como ceguera, así mismo, actualmente este Órgano de Control se encuentra en la atención de una nueva denuncia en donde se señala que otro paciente pierde la visión producto de un inoportuno acceso en la atención de una urgencia oftalmológica (endofthalmitis).

La Ley General de Control Interno, estipula en el artículo 8 inciso a) b) c) y d), lo siguiente:

*“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”.*

La Ley General de Administración Pública, título V “De los Servidores Públicos”, establece en su artículo 113:

*“El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público (...)”.*

El Manual normativo del programa Institucional de estándares de salud dirigido a los tres niveles de atención, elaborado por la Caja Costarricense Seguro Social en enero de 2006; menciona en su apartado indicadores página 37-38 lo siguiente:

*“(...)5. Eficiencia de la atención: Es el grado al cual la atención recibida tiene el efecto deseado con un mínimo de esfuerzo, gasto o desperdicio, según la destreza actual. La eficiencia de la atención está a menudo vinculada a la conveniencia y la efectividad de aspectos de la atención. Por ejemplo, un procedimiento inefectivo (es decir, que no se hizo de la manera correcta) y un procedimiento inconveniente (esto es, se realizó un procedimiento incorrecto) resultará a menudo en un desperdicio de recursos.*

<sup>1</sup> DICE-CLOF-DM-0179-08-2021(sic)



## 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)

*6. Expectativas del cliente: El grado al cual los clientes (y sus familias) están involucrados en el proceso de toma de decisiones en aspectos concernientes a su salud y el grado al cual ellos están satisfechos con la atención. Este indicador puede usarse para monitorear y evaluar el compromiso de las organizaciones para ayudar a los clientes y a sus familias, a sobrellevar los aspectos difíciles que rodean a un caso terminal...”*

Según lo anterior, y de conformidad con lo mencionado por las autoridades de la Clínica Oftalmológica y este Órgano de Fiscalización y Control, es fundamental se analice brindar celeridad al cumplimiento de la recomendación dos del informe AAS-37-2022 o la implementación de otras medidas administrativas, ya que si bien se dispone de tres meses para el cumplimiento de lo requerido en el citado informe, se han presentado nuevas denuncias y casos, lo cual evidencia la necesidad que se impulsen acciones inmediatas ante las urgencias oftalmológicas; que no solo sitúan al paciente ante un riesgo inminente de perder la visión, sino también a los funcionarios que participan en el proceso ante eventuales acciones legales o de otra naturaleza, al no ofrecer las condiciones propicias para una atención de calidad y calidez por los medios institucionales o privados que correspondan.

Por consiguiente y con el fin de aportar elementos adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa y advierte para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se ejecuten las acciones para subsanar en forma inmediata los riesgos expuestos en el presente documento. En especial, realizar las gestiones que corresponda para dotar a la institución del médico subespecialista en retina y vítreo, así como el equipo que le asista durante los fines de semana y feriados a los efectos de brindar la atención oportuna a todas las emergencias oftalmológicas que se presenten, generando con ello una asistencia inmediata en cuanto a la necesidad médica del paciente.

Finalmente, se solicita informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones concretas a ejecutar, objeto del análisis del presente documento en un **plazo 5 días** a partir del recibo del presente documento.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M. Sc Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/RJM/LFM/lbc

- C. Doctor Roberto Cervantes Barrantes, gerente, Gerencia General- 1100.  
Doctora Marisela Salas Vargas, directora, Clínica Oftalmológica -2802.  
Auditoría.