

Al contestar refiérase a: **ID-137698**

AD-ASALUD-0035-2025

21 de mayo de 2025

Doctor
Alexander León Sánchez Cabo, gerente a.i

Doctor
Enué Rodrigo Arrieta Espinoza, coordinador Unidad Técnica de Lista de Espera
GERENCIA MÉDICA – 2901

Doctora
Karla Victoria Solano Durán, directora
DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD - 2906

Doctor
Luis Carlos Vega Martínez, director
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA – 2799

Estimados doctores:

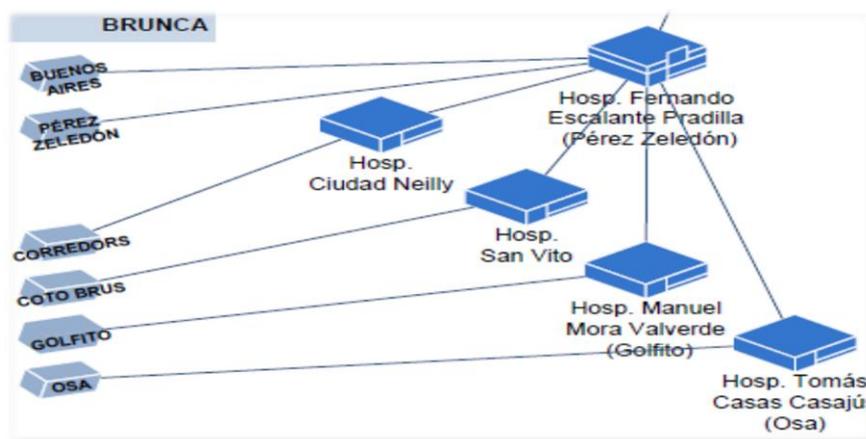
ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la oportunidad de atención a pacientes con procedimientos de optometría Hospitales Dr. Fernando Escalante Pradilla y Ciudad Neilly.

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales, consignado en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2025, y fundamentado en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a advertir a la Gerencia Médica y a la Dirección de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca sobre la oportunidad de atención a pacientes en procedimientos de optometría en los hospitales Dr. Fernando Escalante Pradilla y Ciudad Neilly, con el siguiente resultado:

1. ASPECTOS GENERALES.

En relación con la Dirección de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, está compuesta por seis Áreas de Salud: Pérez Zeledón, Buenos Aires, Coto Brus, Osa, Golfito y Corredores. Además, tiene 71 EBAIS conformados, un hospital regional y cuatro hospitales periféricos. (Imagen 1).

Imagen 1
Centros de Salud adscritos
Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca



Fuente: Planificación - Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca

Estos establecimientos de salud brindan cobertura a un total de 373,734 personas, distribuidas por cantón en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Cantidad de población según cantones
Región Brunca
Datos al 2022

Cantón	Cantidad de habitantes
Pérez Zeledón	143.282
Buenos Aires	54.782
Osa	31.383
Golfito	46.523
Coto Brus	44.280
Corredores	53.484
Total	373.734

Fuente: elaboración propia, datos INEC. Proyección de Población.

En cuanto a la lista de espera para procedimientos en el servicio de optometría del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, al 31 de marzo de 2025, se registraban 5,635 pacientes. En el mismo periodo, el Hospital Ciudad Neily tenía un total de 9,628 pacientes en espera. En conjunto, ambos centros hospitalarios suman un total de 15,263 asegurados en espera, lo que representa el 4% de los habitantes de la región. En el siguiente cuadro, se muestra la cantidad de recurso humano disponible en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca para atender la demanda de exámenes de optometría:

Cuadro 2
Cantidad de recurso humano y cantones adscritos para referencia
Servicio Optometría
Al 31 de marzo de 2025

Cantón	Unidad de referencia	Recurso humano	Cobertura de cantones
Pérez Zeledón	Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	1	2
Buenos Aires			
Osa			
Golfito	Hospital Ciudad Neily	1	4
Coto Brus			
Corredores			
Total		2	6

Fuente: elaboración propia, datos proporcionados por los centros evaluados.

Los cantones de la Región Brunca son cubiertos para la atención de la salud visual por dos profesionales en optometría, los cuales deben atender una demanda de 15.263 pacientes, según lista de espera¹ al 31 de marzo de 2025.

2. SOBRE LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE OPTOMETRÍA DE LOS HOSPITALES DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA Y CIUDAD NEILY.

¹ Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla y Hospital Ciudad Neily.

Esta Auditoría Interna, mediante el análisis de las listas de espera de los centros médicos adscritos a la Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, observó el comportamiento de la demanda del servicio de Optometría, el cual ha ido en crecimiento; sin embargo, la atención de reducción de esa lista de espera no ha sido congruente a su relación con la demanda, y con ello brindar una atención oportuna a los pacientes con problemas visuales.

Al respecto, únicamente los Hospitales Dr. Fernando Escalante Pradilla y Ciudad Neily, disponen con el recurso humano y equipo para la atención de esa población, siendo insuficiente para la atención de pacientes que requieren un examen de optometría, aspecto que se detalla en el siguiente cuadro de análisis de la oferta y demanda:

Cuadro 3
Relación demanda y oferta del servicio de optometría
Según la lista de espera la 31 de marzo de 2025
Región Brunca

Unidad de referencia	Recurso humano	Lista de espera	% de cobertura ²	Atención diaria*	Días para atender lista de espera
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	1	5.635	37%	28	201
Hospital Ciudad Neily	1	9.628	63%	19	507
Total	2	15.263	100%	47	708

Fuente: elaboración propia, datos aportados por las unidades evaluadas y lista de espera.

*corresponde a la atención diaria por optometrista.

Del cuadro anterior, se observa que la relación de cobertura de pacientes en el caso del profesional del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla es del 37%, mientras que en el Hospital de Ciudad Neily es de un 63% según los datos de la lista de espera al periodo ante citado, recayendo una mayor carga de atención en ese centro médico.

Por otra parte, en el caso de mantenerse el mismo comportamiento de la lista de procedimientos de optometría, para que el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla atienda esa demanda con el recurso humano actual requeriría de 201 días y para el caso del Hospital de Ciudad Neily, con el único profesional asignado sería de 507 días aproximados para la atención de la lista de espera, dicho de otra forma; para que la demanda en los servicios optometría de la Región Brunca la cual es de 15.263 pacientes al 31 de marzo de 2025 se requeriría un total de 708 días para gestionar la lista de pacientes en espera con el recurso humano actual.

En consulta realizada³ al Dr. Adolfo Antonio Rodríguez Cheung, director de la Clínica Oftalmológica, referente con el apoyo a la Región Brunca con el equipo de optometría que dispone dicha clínica, manifestó su anuencia a brindar colaboración para beneficiar a los asegurados de esa región; toda vez que se efectúe la solicitud respectiva y se coordine lo pertinente para realizar una campaña e impactar en la reducción de esa lista de espera de estudios de optometría.

En virtud de lo señalado en el presente oficio y relacionado con la oportunidad de la atención, la Sala Constitucional en su Voto N°2014-001936 de las 9:30 hrs del 14 de febrero del 2014, ha sido reiterativa en indicar:

“IV.- eficiencia, eficacia, continuidad, regularidad y adaptación en los servicios públicos de salud. Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e

² Se considera el porcentaje de cobertura de pacientes que corresponde a cada optometrista.

³ Consulta realizada el 15 de mayo de 2025, vía llamada sistema TEAMS.

imposterqable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas. Los jefes de las Clínicas y Hospitales no pueden invocar, para justificar una atención deficiente y precaria de los pacientes, el problema de las "listas de espera" para las intervenciones quirúrgicas y aplicación de ciertos exámenes especializados o de la carencia de recursos financieros, humanos y técnicos, puesto que, es un imperativo constitucional que los servicios de salud pública sean prestados de forma eficiente, eficaz, continua, regular y celeridad. Los jefes de la Caja Costarricense de Seguro Social y los Directores de Hospitales y Clínicas que les pertenecen están en el deber y, por consiguiente son los personalmente responsables -en los términos del artículo 199 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública-, de adoptar e implementar todas las providencias y medidas administrativas y organizacionales para poner coto definitivo a la prestación tardía -la cual, en ocasiones, deviene en omisión por sus consecuencias- de los servicios de salud, situación que constituye, a todas luces, una inequívoca falta de servicio que puede dar lugar a la responsabilidad administrativa patrimonial de esa entidad por las lesiones antijurídicas provocadas a los administrados o usuarios (artículos 190 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública)." El subrayado no es del original.

En ese sentido, es importante señalar lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, el cual establece:

*"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..."

Asimismo, en el Reglamento del Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social artículo 5, se menciona lo siguiente:

"Artículo 5º—De la eficiencia

La eficiencia se considerará como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el Seguro de Salud sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficaz."

Mediante entrevista aplicada el 10 de abril de 2025 al Dr. Cristian Granados Rodríguez, jefe del Servicio de Consulta Externa, Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, sobre la atención de la demanda del servicio optometría con el recurso humano actual, manifestó lo siguiente:

"No se logra abarcar con un único optometrista, la brecha existente es de tres optometristas."

Además, se entrevistó el 10 de abril de 2025 al Dr. Milton Flores Fumero jefe a.i del Servicio de Consulta Externa, Hospital Ciudad Neily, sobre la atención de la demanda del servicio optometría con el recurso humano actual, de lo cual indicó lo siguiente:

"Con el único colega Licenciado en Optometría, únicamente se tiene capacidad instalada para resolver la demanda correspondiente a la población adscrita de nuestra Unidad (Corredores)."

3. SOBRE LAS CITAS PERDIDAS, SUSTITUIDAS Y RECARGOS EN EL SERVICIO DE OPTOMETRÍA, HOSPITALES DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA Y CIUDAD NEILY.

Del análisis realizado, se verificó que en el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla y Ciudad Neily se otorgó en el periodo del 2024 al I trimestres de 2025, un total de 12.834 citas, distribuidas en los 2 optometristas de dicha región, en las cuales se generaron 2.417 ausentes, 2.276 sustituidas y 115 recargos, según se detalla de manera individualizada en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Análisis de Citas otorgadas en relación con las citas sustituidas, ausentes y recargos
Hospitales Dr. Fernando Escalante Pradilla y Ciudad Neily
Periodo 2024 y I trimestre de 2025

Centro médico	Periodos	Total citas otorgadas	Total citas sustituidas	Total citas ausentes	Citas recargos
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	2024	7.055	547	1.290	66
	I trimestre 2025	1.910	153	381	26
	Total	8.965	700	1.671	92
Hospital Ciudad Neily	2024	3.320	645	1.361	21
	I trimestre 2025	549	101	215	2
	Total	3.869	746	1.576	23
Total general		12.834	1.446	3.247	115

Fuente: Elaboración propia, con base en cubos de EDUS.

Según se observa en el cuadro anterior, al I semestre de 2025 para el caso del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla se han presentado en total 381 ausencias, 127 al mes en promedio, de las cuales se han sustituido el 40%. Asimismo; en el caso del Hospital Ciudad Neily para ese periodo, presentó 215 ausencias, promedio mensual de 72 citas ausentadas, de las cuales se logró sustituir un 47%, lo que muestra la existencia de oportunidades de mejora en la gestión de sustitución.

La Ley General de Control Interno, menciona en su artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno-, establece la necesidad de “a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 4.5 -Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones-, que “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional”.

En entrevista aplicada el 10 de abril de 2025 al Dr. Cristian Granados Rodriguez jefe del Servicio de Consulta Externa, Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, sobre las razones por las que se podría considerar están afectando el ausentismo, la sustitución, recargos en las citas del servicio de optometría, de lo cual manifestó lo siguiente:

“Lista de espera: Contar con un único optometrista y la cantidad de usuarios adscritos, no poder sustituirlos ya que en el sector privado da mejores garantías a los optometristas, no contamos con lista de elegibles.

Ausentismo: Muchas personas se realizan el estudio de forma privada por el precio relativamente bajo, además de la distancia de los diferentes lugres al centro médico.

Sustituciones: Por las distancias los usuarios no esperan que exista un ausente para la sustitución por parte del personal de REDES.

Recargos. El optometrista no valora caso por recargo”. El subrayado no es del original

Por otra parte, se entrevistó el 10 de abril de 2025 al Dr. Milton Flores Fumero jefe a.i del Servicio de Consulta Externa, Hospital Ciudad Neily, sobre las razones por las que se podría considerar están afectando el ausentismo, la sustitución, recargos en las citas del servicio de optometría, de lo cual indicó lo siguiente:

- “Nuestra zona es muy particular debido a varios factores que inciden directamente en el ausentismo:
- ✓ Condición socioeconómica baja, que limita el traslado de los pacientes para presentarse a sus citas (no tienen los medios para viajar)
 - ✓ Área con distancias muy alejadas y con limitaciones geográficas inaccesibles por vía telefónica o con mala señal de telefonía móvil
 - ✓ Limitado transporte público con horarios únicos para entrada y salida a ciertas comunidades lo que al final influye en la accesibilidad a los servicios de salud por parte de poblaciones vulnerables
 - ✓ Poca oferta de personal sustituto en la zona para realizar nombramientos interinos en sustitución, según versiones de algunos colegas existe un desfase entre el salario a percibir por parte de la CCSS en comparación al salario que se percibe a nivel privado
 - ✓ Inexistencia de Jornadas de Producción 14.25% o CUMCAS para la atención de listas de espera en esta área.
 - ✓ Relación de 2 Médicos Especialistas en Oftalmología a 1 Profesional en Optometría, por lo que ya de base genera una brecha, considerando que cada paciente operado por catarata requiere de la atención por parte del Optometrista para el ajuste correspondiente de sus lentes.
 - ✓ La sustitución de pacientes ausentes se ve limitada por las mismas razones previamente expuestas
 - ✓ La necesidad de personal secretarial que se haga cargo de la óptica, ya que actualmente el Optometrista no solo realiza el procedimiento si no que se recarga la labor administrativa en relación con el proceso de óptica. (aros, facturación, etc)”. *El subrayado no es del original*

4. CONSIDERACIONES FINALES

La optometría es el área profesional no médica que se encarga del estudio del sistema visual, promoviendo la prevención, detectando y solucionando problemas relacionados con la visión que pueden afectar la calidad de vida de las personas.

Mediante el análisis realizado se determina que, no se está garantizando el apoyo necesario en red para la atención de pacientes que requieren procedimientos de optometría en el segundo nivel, debido a la limitada oferta de servicio actualmente disponible (2 profesionales).

Cabe mencionar que estas posibles complicaciones e inconvenientes en la atención oportuna en procedimientos de optometría, afecta a los pacientes adscritos a la Región Brunca, los cuales ante la ausencia de algún tipo de estrategias deben esperar mayor tiempo para resolver su situación de salud, en prevención, diagnóstico, tratamiento y corrección de problemas, con el fin de mejorar la calidad de vida de personas con dificultades visuales.

Resulta relevante, que la Gerencia Médica, a través de la Dirección de Red Integrada, consideren lo expuesto en este oficio, para que dentro del ámbito de su competencia, efectúen las acciones necesarias para que la Región Brunca disponga de la oferta de servicio adecuada (recurso humano, equipamiento e infraestructura) para la atención de pacientes que requieran procedimientos de optometría, con ello brindar a la población de la región, la disposición de servicios eficientes y eficaces, con el objetivo de fortalecer la prevención y detección temprana de enfermedades oculares, evitando complicaciones y sobre todo mejorar la calidad de vida de la población adscrita a esa región.

Por otra parte, que la Gerencia Médica y la Unidad Técnica de Lista de espera, y con el apoyo de la Dirección de Red de Servicios de Salud y la participación de la Dirección Regional de Red Integrada Brunca analice la situación expuesta; para que se desarrolle una estrategia o plan en conjunto que permita, mejorar y garantizar la atención oportuna de los pacientes adscritos a esa región que requieran exámenes de optometría, en el tanto se resuelva la situación de oferta de servicio adecuada para ese procedimiento en los establecimientos de salud a cargo de dicha dirección.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación señalada en el presente oficio, con el propósito de que se implementen las acciones que correspondan, para minimizar los riesgos identificados y comunicados en este documento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de 3 meses a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



Lic. Randall Jiménez Saborio. MATI
Sub Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/NPM/jfrc

- C. Dr. Carlos Emilio Argüello Castro, director a.i. Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla -2701
 - Dr. Jorge Arturo Calderón Varela, director a.i. Hospital Dr. Tomás Casas Casajús – 2703
 - Dr. Pablo Gómez Esquivel, director Hospital Golfito Manuel Mora Valverde – 2702
 - Dra. Marcela Alejandra Leandro Ulloa, directora Hospital Ciudad Neily – 2704
 - Dr. Johnnie Chi Chein Deng Tong, director Hospital San Vito Juana Pirola - 2705
- Auditoría

Referencia: ID-137698