



Al contestar refiérase a: **ID-109034**

AD-ASALUD-0037-2024

11 de abril de 2024

Doctor

Wilman Rojas Molina, director

DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE-2299

Doctor

Allan Ramírez Rosales, director médico

ÁREA DE SALUD ALAJUELA SUR-2276

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre gestión administrativa para la prestación de servicios de salud del Área de Salud Alajuela Sur.

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales, consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2024, y en atención a la Denuncia **DE-350-2023**, relacionada con "Aparentes situaciones irregulares que están ocurriendo en el Área de Salud Alajuela Sur", con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, así como el deber institucional de garantizar la prestación de los servicios de salud en el Primer Nivel de atención, se advierte sobre la importancia de garantizar la oportunidad en la atención médica de pacientes, funcionarios, así como el aprovechamiento del recurso médico disponible en la prestación de servicios de salud.

Esta Auditoría procedió a realizar una revisión y análisis sobre los aspectos citados en la denuncia, con el objetivo de analizar los hechos, considerando las acciones realizadas por la Administración Activa, así como las condiciones actuales en la prestación de los servicios de salud que se brinda a la población, con los siguientes resultados:

- **ANTECEDENTES DEL ÁREA DE SALUD**

El Área de Salud Alajuela Sur, se ubica en el sector sur de la provincia de Alajuela, está integrada por las poblaciones de los distritos de San Rafael, Guácima, San Antonio y Río Segundo, pertenece a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, está catalogada como Área de Salud Tipo 1, y su centro médico de referencia es el hospital San Rafael de Alajuela. Además, el Área de Salud, está conformada con 5 Equipos Básicos concentrados en la Sede del Área y 10 equipos básicos en la periferia, brindando atención a una población aproximada en la actualidad de 85 mil.

Además, el Área de Salud dispone del apoyo de los servicios de farmacia, laboratorio clínico, trabajo social, psicología, y se brinda atención especializada en medicina familiar y comunitaria, para el 2023, se realizaron un total de 101.134 consultas en medicina general.

A partir del 1 de diciembre 2020, se dispone de dos equipos completos para la atención de pacientes de atención integral, en un horario de lunes a jueves de 4pm a 7pm, viernes de 3pm a 7pm. Por otra parte, a partir del 17 de julio 2023¹, inició la implementación de la atención médica de urgencias (Valoración o Choque) mediante la disponibilidad de dos equipos completos adicionales en un horario de lunes a viernes de 4pm a 8pm, viernes de 3pm a 8pm y sábados y domingo y feriados de 9am a 7pm.

¹ Oficio ASAS-DM-0471-2023 del 01 de setiembre del 2023.



1. SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE MÉDICO EN URGENCIAS PARA VALORACIÓN DE PACIENTES.

HECHOS DENUNCIADO:

“A partir del 21 de agosto de 2023 la Dirección General en conjunto con la coordinadora de Consulta Externa establecen que de 7am a 10 am no se cuenta con el médico de valoración y urgencias, porque se cambió su horario de trabajo a partir de las 10 am para que apoye la jornada ampliada de 4pm a 7pm.

A partir del lunes 6 de noviembre de 2023, NO se cuenta de 7am a 4pm (jornada ordinaria) con el médico que atiende las emergencias ya que la Dirección General en conjunto con la Coordinadora de Consulta externa deciden trasladar al médico que atiende las emergencias a un EBAIS a brindar consulta general programada y el médico de este EBAIS (Dra. Viviana Sánchez) la colocan en apoyo de funciones administrativas de la coordinación de Consulta Externa). Esto ha sido un caos, ya que el personal de REDES como enfermería debe correr de puerta en puerta en los consultorios médicos para ver cuál médico se digna a atender la emergencia, poniendo en riesgo la salud y la vida de los pacientes, siendo esto, tiempo valioso perdido (...).”

Esta Auditoría procedió a realizar un recorrido² en conjunto con la Dra. Sherly Camacho Benavides, Enfermera jefe en ese momento del Servicio de Enfermería, de este mismo establecimiento de salud, por el área utilizada para la atención de pacientes que requieren una valoración médica de urgencias, ubicada en la sede del Área de Salud, entre los aspectos a destacar se evidenció que:

Cuadro1

Condiciones evidenciadas, recorrido Servicio de Urgencias, Área de Salud Alajuela Sur-Dic 2023

Condiciones en Área de Urgencias	Observación
1. Sala de espera.	<p>La Sala de espera abarca un aproximado de 40 personas bajo techo, con una funcionaria de seguridad y vigilancia ubicada al ingreso, quien lleva un control a la entrada y orienta a las personas de acuerdo con la oferta de servicios que se dispone en ese momento.</p> <p>Asimismo, conforme se acumulan los pacientes que no pueden ser sustituidos por ausentes en los EBAIS de la sede, se trasladan a otra sala de espera ubicada en edificio contiguo anexo1, para que se incluyan en la agenda de los médicos que atienden a partir de las 4pm en la consulta de choque. En la fecha de visita a las 14 horas, ya había aproximadamente 20 pacientes en espera para ser atendidos mediante esa consulta.</p>
2. Orden en la atención de pacientes	<p>Según se indagó con las funcionarias de REDES que estaban al momento de la visita, a la llegada de los pacientes, se les indica que deben esperar cupo de algún ausente, pero según padecimiento, el funcionario de REDES solicita el criterio del médico, para ver si el paciente puede esperar algún lugar por ausencia de pacientes citados o si lo atienden de recargo para atender su dolencia puntual, y si al parecer el paciente no presenta nada urgente debe ser incluido en lista para ser atendido en la jornada vespertina que inicia a partir de las 4pm hasta las 8pm.</p>

² Fecha 11 de diciembre 2023.

Condiciones en Área de Urgencias	Observación
3. Personal de REDES y de Enfermería.	Al momento de la visita se ubicaron dos funcionarias de REDES que permanecen durante la jornada ordinaria y, además, se ubicó personal de enfermería distribuido para la atención de pacientes en los distintos aposentos de observación, cirugía menor, nebulizaciones, etc.
4. No se dispone de personal médico.	Durante la jornada ordinaria de 7am a 4pm y los viernes de 7am a 3pm, no hay médico exclusivo, se atiende cada caso si amerita según haya disponibilidad de alguno de los médicos de los EBAIS que se ubican en la sede, o bien se atiende como recargo. Durante la jornada extraordinaria de 4pm a 8pm, se dispone de 2 a 3 médicos generales para atender la consulta vespertina, a la que asisten los pacientes que no lograron ser atendidos durante la jornada ordinaria.
5. Sala de shock, y de equipo médico.	Si se dispone de una sala de shock, la misma se encuentra equipada por un desfibrilador, un aspirador, un electrocardiograma, medición de oxígeno, laringoscopio con cámara. Esta sala de shock en caso de ser necesario utilizarlos para pacientes, mediante una rotación de médicos de los EBAIS ubicados en la sede. Además, se dispone de un consultorio médico.
6. Apoyo de los servicios de Laboratorio Clínico y Farmacia.	Durante la jornada ordinaria se tiene el apoyo habitual de estos dos servicios (Laboratorio y Farmacia), para la jornada de 4 pm a 8pm y los viernes de 3pm a 8pm, se tiene el apoyo de laboratorio hasta las 7pm y farmacia hasta las 8pm.

Fuente: Acta de recorrido 11-12-2023.

Con base en la revisión efectuada, se determinó que el Área de Urgencias o Valoración no dispone de un médico general que atienda de manera exclusiva a los pacientes que se presentan a recibir atención, área que dispone de las condiciones adecuadas, de conformidad con el recorrido efectuado y grado de complejidad.

Al respecto, esta Auditoría tuvo conocimiento³ que, a partir del 01 de noviembre del 2023, el médico general que atendía pacientes en el consultorio de urgencias (Valoración Médica) fue trasladado para apoyar la consulta subsecuente de la Especialidad de Medicina Familiar.

Con base a información del Dr. Allan Ramirez Rosales, Director Médico⁴, la decisión de que el médico de urgencias (Valoración) no continuara brindando esa consulta, se debió a la necesidad de apoyar la atención de pacientes subsecuentes de la especialidad de Medicina Familiar, por cuanto, a partir del 1 de noviembre de 2023, la Gerencia Médica trasladó el segundo especialista en Medicina Familiar que laboraba en ese centro médico debido a la finalización de su contrato de retribución, situación que originó la necesidad de atender la demanda derivada por ese profesional. Debido a lo anterior, las atenciones de Urgencia (Valoración) son realizadas por los médicos de los EBAIS Concentrados en la sede, y se efectúan en primera instancia registrando al paciente en la agenda del profesional como recargo.

Con respecto al recurso humano, según mencionó el Dr. Ramírez Rosales, los profesionales que laboran en la sede de esta Unidad se encuentran capacitados para la atención de situaciones urgentes y existe un protocolo local, bien definido para la atención de la misma, en el cual se establece que todo el personal en medicina ubicado en el edificio principal debe suspender sus labores, y presentarse en la sala de shock; actividad debe ser coordinada por la Especialista en Medicina Familiar, quien debe dirigir las tareas entre los funcionarios de acuerdo a los protocolos establecidos.

³ Cuestionario de control interno 14 de diciembre 2023.

⁴ Cuestionario de Control Interno 14 de diciembre 2023.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Para el 2023, se realizaron un total de 35.987 atenciones de urgencias (Valoraciones), en horarios de lunes a jueves de 7am a 4pm, viernes de 7am a 3pm, así como durante la jornada vespertina de lunes a jueves de 4pm a 8pm y viernes de 3pm a 8pm, y durante sábados, domingos y feriados.

Adicional, sobre el concepto de “Valoración”, es importante tener en consideración el criterio emitido por el Dr. Hugo Chacón Ramírez, en ese momento director a.c de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, mediante oficio DDSS-0630-18 del 11 de mayo 2018, comunicado por la Gerencia Médica mediante oficio GM-AUDA-6553-2018 de fecha 21 de mayo 2018, suscrito por el Dr. Fernando Llorca Castro, en ese momento presidente ejecutivo, con recargo de Gerencia Médica, que indicó:

“(...) concluye que lo que se describe como VALORACIÓN MEDICA, es una alternativa pertinente para los casos de pacientes que no lograron obtener cita en el EBAIS.

Lo descrito como VALORACIÓN MEDICA, se corresponde (...) a una consulta médica, y así es como debe registrarse, reportarse y cuantificarse.”

Por lo anterior, la Gerencia Médica consideró:

(...) que la denominada “Valoración Médica” es en realidad una consulta médica, por lo que no se debe desarrollar y oficializar normativa técnica, ni mecanismo para registro de esta producción asociada a dicha atención (...).”

En este sentido, las consultas que se realicen deben considerarse y registrarse únicamente como atención médica, y para el caso de los servicios de urgencia, lo que corresponda a ese servicio.

Si bien se han evidenciado los esfuerzos por parte de las autoridades del Área de Salud Alajuela Sur, para atender la demanda de pacientes que en primera instancia no lograron obtener una cita en los EBAIS, por medio de un mecanismo alterno de sustitución de ausente durante la jornada de 7am a 4pm por parte de los médicos de los EBAIS concentrados, también es relevante que durante ese tiempo es posible de que existe alguna complicación médica de algunos pacientes durante su tiempo de espera, ya que muchos deben de esperar hasta el inicio de la consulta de choque que inicia a las 4pm, con el riesgo de que su estado de salud empeore, además, la calidad de la atención por parte de los otros médicos podría afectarse debido a que estos ya disponen con su agenda programada, razón por lo que la presencia de un médico exclusivo en urgencias podría, por medio de un TRIAGE disminuir el riesgo de afectar la oportunidad en la atención de un paciente.

2. SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA DE FUNCIONARIOS DURANTE LA JORNADA LABORAL

HECHOS DENUNCIADO:

“En esta unidad NO hay un médico que atienda a los funcionarios que se enferman en el trabajo. se les niega la atención, así sea una emergencia, obligándolos a tener que ir a su lugar de adscripción a buscar atención (...).”

“De este derecho solo gozan unos cuantos que tienen el privilegio de estar en el círculo de amigos de la Dirección General y la Coordinadora de Consulta Externa. También se brinda en esta unidad atención médica a la familia del director general (...).”

En relación con este tema, esta Auditoría, conoció que, en el Área de Salud, mediante el oficio ASAS-DM-510-2023 del 25 de setiembre 2023, suscrito por el Dr. Allan Ramirez Rosales, director médico se emitió una directriz en la que se estableció un procedimiento para que los funcionarios que laboran en el Área de Salud reciban atención médica durante su jornada laboral y a su vez cuando no se encuentren laborando.

Según revisión efectuada al oficio que contiene el citado procedimiento, se menciona en primera instancia el artículo 9° y el 10° del Reglamento del Seguro de Salud y el Manual de Adscripción y Beneficio Familiar, referente al lugar de adscripción y lugar de residencia del funcionario, además, con respecto al procedimiento para la atención médica de funcionarios del Área, durante su jornada laboral, para ello en primera instancia cada funcionario le corresponde ser atendido por el médico designado para Atención Integral en Salud.

Ahora bien, en caso de enfermedad de algún funcionario y la consulta corresponde a una consulta de morbilidad el procedimiento detalle lo siguiente:

“(…)

1. *Colaboradores que viven y trabajan en el Área de Salud, y que se enfermen previamente a la entrada de la jornada laboral, corresponde gestionar por parte del funcionario la atención médica en EBAIS del sector de Residencia.*
2. *Colaboradores que viven y trabajen en el Área de Salud, y que en el transcurso de la jornada laboral se indispongan o enfermen, serán valorados en el sector de trabajo (EBAIS) previa coordinación con sus respectivas Jefaturas o Coordinadores. La Jefatura o Coordinador del funcionario se comunicará con la Jefatura de Redes y la Coordinación de Consulta Externa Médica para gestionar si hay cupos disponibles en la agenda del médico del sector para que sea atendido, si no se cuenta con cupos se le asignará la consulta en la agenda del médico de valoración; posteriormente el interesado debe de comunicar a su Jefatura o Coordinador de Servicio si sigue laborando o si fue incapacitado.*
3. *Colaboradores que viven fuera del lugar de trabajo (Área de Salud) deben de definir si van a seguir consultando en su lugar de trabajo o en su lugar de residencia, esto en cumplimiento del artículo N° 10° del Manual de Adscripción y Beneficio Familiar. Para que se tenga solo una Unidad de atención (...).”*

Mediante la creación de la directriz, se tendría como objetivo organizar la forma que los funcionarios tendrían acceso a una consulta médica durante su jornada laboral en la sede y EBAIS desconcentrados, sin embargo, con respecto al punto 2, de ese procedimiento, se tendría el riesgo de no disponer de una cita para valoración (Cita Médica) existiendo la posibilidad de que el funcionario no pueda ser atendido, lo cual generaría trasladarse a su lugar de adscripción, situación que con la disponibilidad de médico exclusivo para esa atención de urgencia durante la jornada laboral, podría garantizar esa atención, tal como ocurre a partir de las 4pm, y durante los sábado, domingos y feriados.

Con respecto al punto 2, se podría generar el riesgo de que funcionarios por diferentes circunstancias no puedan optar por una cita médica durante su jornada laboral, y puedan percibir que no ocurre lo mismo con otros pacientes, que incluso están adscritos a otras Áreas de Salud, que si pudieron optar por una atención médica.

3. SOBRE LA PLAZA Y ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA

HECHOS DENUNCIADOS:

“También, solicito se indague en qué situación se encuentra la plaza que actualmente ocupa la coordinadora de Consulta Externa, ya que es un código de especialista y, a partir de junio del presente año, la Gerencia Medica indicó que las plazas de especialista no se autorizan para cambio de perfil (menos para ser utilizadas en labores administrativas)”.

Esta Auditoría, procedió a indagar sobre este hecho denunciado, al respecto, procedió a solicitar información sobre la plaza que está siendo utilizada por la funcionaria que ocupa el puesto de “Coordinadora de Consulta Externa”, sobre lo anterior, se informó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por medio del oficio 797-2023 H.G.R.H- ASAS la Licda. Yorlene Rodríguez Jiménez, Coordinadora de la Oficina de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Sur, a solicitud de esta Auditoría brindó información relacionada con la plaza N°46009, la cual es ocupada actualmente por la Dra. Tatiana Vanessa Sánchez Morales.

En la información remitida por la Licda. Rodríguez Jiménez, se observó documentación emitida por la Gerencia Médica, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Dirección Médica del Área de Salud, Alajuela Sur, en relación con la autorización para nombrar a la funcionaria en la citada plaza.

Al respecto, mediante el oficio GM-16341-2020 del 3 de diciembre del 2020 emitido por el Dr. Mario Ruiz Cubillo, en ese momento Gerente Médico, dirigido a la Dra. María Milagro Muñoz Vivas, en ese momento Directora Médica del Área de Salud Alajuela Sur, se autorizó cambio de perfil de la plaza N°46009 por un periodo de seis meses de Médico Asistente Especialista en Geriátrica a Médico Especialista en Administración de Servicios de Salud, esa autorización rigió a partir del 8 de diciembre del 2020 hasta 8 de junio del 2021, para ser utilizada en esa Área de Salud.

Asimismo, mediante oficio GM-8672-2021 del 17 de junio del 2021, el Dr. Mario Ruiz Cubillo, en ese momento Gerente Médico, informó a la Dra. María Milagro Muñoz Vivas, en ese momento Directora Médica del Área de Salud Alajuela Sur, en respuesta al oficio DM-ASAS-220-2021 que ante la justificación propuesta, la cual hizo referencia a contexto acontecido en ese momento debido a la pandemia por Covid-19, y a la afectación particular que presentó en esa Área de Salud, la autorización por un periodo de seis meses adicionales para la utilización y cambio de perfil de la plaza vacante N°46009 de Médico Asistente Especialista en Geriátrica a Médico Especialista en Administración de Servicios de Salud a partir de 8 de junio 2021.

Además, en el oficio GM-18224-2021-2021 de fecha 14 de diciembre 2021, emitido por el Dr. Randall Álvarez Juárez, en ese momento Gerente Médico, dirigido a la Dra. María Milagro Muñoz Vivas, en ese momento Directora Médica del Área de Salud Alajuela Sur, en respuesta al oficio DM-ASAS-578-2021 y DM-ASAS-636-2021, se informó la autorización por un periodo de seis meses adicionales el uso con cambio de perfil de la plaza vacante N°46009 de Médico Asistente Especialista en Geriátrica, a Médico Asistente Especialista en Administración de Servicios en Salud, a partir del 22 de diciembre del 2021, en el Área de Salud Alajuela Sur.

De igual manera, en el oficio GM-18224-2021-2021, se indicó que, para esta aprobación, la Gerencia Médica consideró las justificaciones mencionadas por la Dirección Médica del Área de Salud, en los oficios DM-ASAS-578-2021 y DM-ASAS-636-2021 dentro de los cuales se encuentran:

- Crecimiento del área de salud en cuanto a la población y trámites administrativos.
- Informes y solicitudes que demandan las autoridades institucionales.
- Procesos en los cuales se le deben brindar especial atención.
- Brechas de recursos humanos con la que cuenta el Área de Salud.

Así las cosas, en el oficio GM-8029-2022 de fecha 5 de julio 2022, el Dr. Randall Álvarez Juárez, en ese momento Gerente Médico, informó a la Dra. María Milagro Muñoz Vivas, en ese momento Directora Médica del Área de Salud Alajuela Sur, que ante las justificaciones emitidas en el oficio DM-ASAS-258-2022, se otorgó la autorización de uso con cambio de perfil de la plaza N°46009 por un plazo de tres meses con vigencias a partir del 23 de junio 2022.

Además, en el oficio GM-11836-2022 del 31 de octubre del 2022, la Licda. Maritza Fernández Cambronero, Asesora de Gerencia Médica, comunicó al Dr. Allan Ramirez Rosales, Director Médico del Área de Salud Alajuela Sur, la autorización por un periodo de tres meses adicionales para utilizar la plaza N°46099 con perfil diferente, no obstante, se indicó que debe prevalecer la prestación de los usuarios y su vez, se le solicitó la necesidad de mantener esta plaza con el perfil original, ya que se requiere definir la condición en que quedará dicha plaza posterior a la fecha autorizada, por cuanto, y de requerirse, se debe iniciar con el estudio para justificar y definir dicho cambio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por otra parte, mediante el oficio DRIPSSCN-3609-2022 del 11 de noviembre 2022, la Dra. Olga Martha Chaves Pérez, en ese momento Directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y el Lic. Esteban Arguedas Ruiz, Jefe Red Recursos Humanos de esa misma Dirección de Red Integrada, informaron al Dr. Allan Francisco Rosales Ramírez, Director Médico del Área de Salud Alajuela Sur, que ante el análisis del oficio DGASAS-534-2022 del 3 de noviembre 2022 y de conformidad con el alcance de la Circular GG-2162-2019 del 25 de noviembre 2019, relacionados al procedimiento establecido para la reactivación de plazas vacantes producto de pago de prestaciones legales que incluye cesantía y que requiera cambiar el perfil, al considerar la solicitud para reactivar la plaza N°46009, que se carecen de elementos técnicos que justifiquen esa especialidad en labores de apoyo administrativo a las direcciones médicas en Áreas de Salud tipo 1, 2 y 3 respectivamente.

En el mismo oficio citado en el párrafo anterior, se le informó, además, al Dr. Rosales Ramírez que, con base en lo establecido en el oficio GM-11836-2022 de fecha 31 de octubre del 2022, existen dos opciones para proceder con este caso, tramitar un proceso de selección en el caso de tener la necesidad de mantener la plaza con el perfil original (Médico Asistente Especialista en Geriátrica) o determinar otro perfil que requiera a efectos de gestionar una reasignación de puesto o cambio de perfil permanente, no así una reactivación con cambio de perfil.

Así mismo, en oficio GM-0176-2023 del 23 de enero del 2023, nuevamente la Licda. Maritza Fernández Cambroner, Asesora de Gerencia Médica, comunicó al Dr. Allan Ramírez Rosales, Director Médico del Área de Salud Alajuela Sur, sobre la autorización para que se proceda con el estudio de reasignación hacia debajo de la plaza 46099, y a su vez, se autoriza la utilización de esta por el periodo que del estudio de reasignación, con la finalidad de que prevalezca la prestación de los servicios al usuario.

Así las cosas, el Dr. Allan Ramírez Rosales, director médico del Área de Salud Alajuela Sur, informó a esta Auditoría, mediante plataforma Teams⁵, en detalle las funciones que actualmente ejecuta la Dra. Tatiana Vanessa Sánchez Morales, Coordinadora de Consulta Externa, quien se encuentra nombrada hasta el 14 de enero del 2024⁶ en la Plaza 46009. Las funciones comunicadas por el Dr. Ramírez Rosales incluyen actividades relacionadas con:

- Organización y coordinación de agendas médicas y no médicas.
- Apoyo a la dirección médica.
- Elaborar y revisar dictámenes médicos y epicrisis.
- Coordinación y gestión de cupos de usuarios que necesitan atención médica.
- Programación de roles de vacaciones.
- Coordinación y distribución de casos de Régimen No Contributivo y Invalidez Vejez y Muerte.
- Enlace regional sobre proceso de Plan Presupuesto.
- Análisis de datos sobre producción e indicadores de salud.
- Recopilación de datos y parte del equipo de evaluación de fichas técnicas de la Prestación de Servicios de Salud.
- Administradora local del EDUS.
- Consolidación anual de activos.
- Integrante de las comisiones de incapacidades, expediente de salud, COLOVE, Farmacoterapia, Tuberculosis y APER, EIS, CLEP,
- Otros.

Como se puede observar las funciones indicadas están relacionadas de forma sustantiva con actividades de índole administrativas, y no están dirigidas a la atención directa de pacientes en cuanto a la prestación de servicios de salud, y su mayoría tienen relación con las funciones y actividades que debe realizar un Director Médico de Área de Salud tipo 1.

⁵ Fecha 5 de diciembre 2023.

⁶ Según acción de personal 1247826-2023,



Lo anterior, requiere especial atención y análisis, debido que tal como se indicó al inicio de este documento, es evidente la necesidad que existe en esta Área de Salud de personal médico para atención directa, tanto en Urgencias, así como para la atención de funcionarios en caso de enfermedad durante el desarrollo de la jornada laboral.

Además, según se desprende en la documentación revisada, el contexto mediante el cual se otorgó la primera autorización de la cambio de perfil de la plaza, fue en razón de la pandemia por COVID 19, condición distinta a la que prevalece actualmente, asimismo, no se aportó a esta fecha evidencia documental por parte de la Dirección Médica sobre el inicio del estudio solicitado por la Gerencia Médica y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, a pesar que ésta fue requerido en primera instancia desde el 31 de octubre del 2022, es decir, hace un año y dos meses.

La Ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuaris de los Servicios de Salud Públicos y Privados” en su artículo 2, establece que:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...)

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

f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia (...).”

Al respecto, el artículo 12 de la Ley General de Control Interno dispone que al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 3.1 sobre Valoración del riesgo establece que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, en el capítulo 6, relacionado con el Modelo de Organización de Áreas de Salud Tipo 2, en el apartado 6.9 sobre las funciones generales de las Áreas de Salud Tipo 2, sobre las de Dirección establece:

“Formular las directrices y lineamientos internos con base en los objetivos institucionales, con la finalidad de garantizar el adecuado desarrollo de la organización y la utilización eficaz y eficiente de los recursos.”

Es menester indicar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 62° del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, y la coordinación efectuada con las autoridades de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y el Área de Salud Alajuela Sur, se comunicó la exposición de resultados, en sesión de trabajo realizada de forma presencial y mediante la plataforma Teams el 9 y 10 de abril 2024 respectivamente, y se procedió a informar a la Administración Activa el presente oficio de advertencia cuya valoración de observaciones, quedaron consignadas en el acta del comentario firmada por las partes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación indicada en el presente oficio, con el propósito de que se adopten acciones por parte de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y la Dirección Médica del Área de Salud Alajuela Sur según corresponda, para que se valoren los riesgos en cuanto a la necesidad disponer de un médico exclusivo para la atención de urgencias en el horario de 7am a 4pm, garantizar en los casos que amerita atención médica a funcionarios durante su permanencia en la jornada laboral, así como continuar utilizando la plaza 46009 de perfil asistencial en labores de índole administrativo desde el 20 de diciembre 2020, ante la necesidad de atender pacientes en urgencias y en otros servicios, además, se ha omitido iniciar el estudio solicitado desde el 11 de noviembre del 2022 por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Salud Central Norte, para que se gestione una reasignación de puesto o cambio de perfil permanente, con el fin de no continuar utilizándola con un perfil diferente.

Asimismo, con respecto a este mismo caso, se debe valorar la pertinencia de que la Dirección Médica del Área de Salud Alajuela Sur, haya acatado la autorización emitida en el oficio GM-0176-2023 del 23 de enero del 2023 por una funcionaria del despacho de la Gerencia Médica, quien no dispone de competencia para tales efectos, en el que se autorizó continuar utilizando la plaza referida de forma indefinida hasta que se finalice con el estudio de reasignación.

Al respecto, informar a esta Auditoría, las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de 60 días** a partir del recibido de este documento.

No omito manifestar que me encuentro a su disposición para lo que estime pertinente.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/OMS/lbc

C. Doctor Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i., Gerencia Médica-2901
Auditoría-1111

Referencia ID-109034