



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AD-ASALUD-0056-2025

2 de julio de 2025

Doctora
Heylin Quesada Alvarado, directora médica

Licenciado
Vinicio Mora Sandí, administrador
ÁREA DE SALUD TURRIALBA-JIMÉNEZ-2348

Estimada (o) señora (r):

ASUNTO: Oficio de advertencia relacionado con la atención de tres pacientes referidos por glaucoma en la feria de la salud, Chirripó.

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales, consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2025 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se emite la presente advertencia relacionada con la atención de tres pacientes referidos por glaucoma en la feria de salud, Chirripó, en aras de fortalecer la prestación de servicios de salud y fortalecer el control en la gestión de la administración activa.

Del 5 al 9 de mayo de 2025, se realizó la feria de la salud, Chirripó bajo el lema “yo me amo y me cuido” en las comunidades de Grano de Oro, Sharabaca, Alto Quetzal, Roca Quemada, Quetzal y Alto Pacuare. En la actividad participaron funcionarios del hospital William Allen Taylor, Misioneros de la Divina Misericordia (provenientes de Houston, Texas) y otras instituciones públicas como el Instituto Nacional de la Mujer, Poder Judicial, Instituto sobre alcoholismo y fármaco dependencia, Ministerio de Salud, Municipalidad de Turrialba, Fuerza Pública, Patronado Nacional de la Infancia, Instituto Mixto de ayuda social, entre otras.

El 6 de mayo de 2025, esta Auditoría visitó la feria de salud, en virtud de lo cual, el grupo de Misioneros de la Divina Misericordia informó a este órgano de Fiscalización y control sobre la atención de pacientes con diagnóstico de glaucoma referidos con prioridad al hospital William Allen Taylor.

De conformidad con datos brindados por la Licda. Rosaura Acuña Rosales, Jefatura, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, del Área de Salud Turrialba-Jiménez, durante la feria de la salud, fueron emitidas un total de 19 referencias para oftalmología del hospital William Allen Taylor, de las cuales, tres se consideraron prioritarias.

De acuerdo con la revisión efectuada en el Expediente digital único en salud -EDUS-, de los tres casos considerados como prioritarios, se determinó lo siguiente:

- **Caso 1:** Paciente de 65 años, atendido en la feria de la salud el 6 de mayo de 2025, con diagnóstico glaucoma.

No registra consulta médica brindada en feria de la salud, no se evidencia referencia relacionada con la atención oftalmológica, registra consulta médica el 7 de mayo de 2025 en el servicio de emergencias del hospital William Allen Taylor. Motivo de la consulta: referido de la feria de la salud de grano de oro, presenta pérdida progresiva de la visión de un mes de evolución, se documenta catarata bilateral y aumento de presión intraocular, solicitan referencia a oftalmología para cirugía de catarata, es enviado para ser valorado al citado servicio del mismo centro médico para inicio de tratamiento por glaucoma.

Se documento referencia con fecha 7 de mayo de 2025 del servicio de emergencia al servicio de oftalmología.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Registra consulta médica y técnica de oftalmología del hospital William Allen Taylor, del 9 de mayo de 2025, se indica cita en seis meses y tratamiento.

- **Caso 2:** Paciente de 47 años, atendida en la feria de la salud el 7 de mayo de 2025, con diagnóstico glaucoma.

No se registra consulta médica brindada en feria de la salud, no se evidencia referencia relacionada con la atención oftalmológica

Última consulta médica registrada en EDUS corresponde al 5 de marzo de 2025 en el EBAIS DUCHI MAÑATKA, con diagnóstico contractura muscular y cefalea.

- **Caso 3:** Paciente de 67 años, atendida en la feria de la salud el 7 de mayo de 2025, con diagnóstico glaucoma.

Se registra consulta el 7 de mayo de 2025, en EBAIS DUCHI MAÑATKA, se indica toma de electrocardiografía. No registra consulta médica relacionada con la feria de la salud, no se evidencia emisión de referencia relacionada con la atención oftalmológica.

Se documenta visita al servicio de emergencias el 8 de mayo de 2025, clasificado categoría blanca, ausente al llamado.

Registra consulta médica del 14 de mayo de 2025 en EBAIS DUCHI ETKA, por mareos y sordera, no se documenta que el médico indagara respecto al motivo de la consulta en el servicio de emergencias del 8 de mayo de 2025.

La Ley sobre derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, 8239 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”.

La Ley Expediente Digital Único en Salud indica en su artículo 5, punto h. “Orientación de la solución tecnológica”, lo siguiente:

“La solución tecnológica deberá contener, al menos, las siguientes características claves:

h) Integridad: la información deberá permanecer sin alteraciones desde su origen, asegurando la calidad y confiabilidad de los datos, en la evolución del proceso salud-enfermedad.”

El Lineamiento Técnico operativo para la atención con pertinencia cultural en salud de los pueblos indígenas en territorio costarricense, cita:

“ATENCIÓN INTEGRAL EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD A LA PERSONA INDÍGENA

En la CCSS se debe promover la atención integral en salud de los pueblos indígenas, desde los diferentes ejes y programas institucionales establecidos, para mitigar las inequidades y vulnerabilidad de la mayoría de estos pueblos, ante las limitadas oportunidades que inciden directamente en sus procesos de salud-enfermedad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Lo anterior, considerando que existen brechas de accesibilidad geográfica y topográfica, así como culturales, que, entre otras cosas, obligan a la institución a aprovechar al máximo las visitas de las personas indígenas al establecimiento de salud y las visitas del personal de salud a los diferentes territorios...

“Esto conduce a hacer una planificación y **adaptación paulatina** del servicio según programas de atención en salud, ajustados en concordancia con la pertinencia cultural y las necesidades en salud identificadas.

En ese contexto, **la máxima autoridad del establecimiento de salud o de la persona funcionaria designada para coordinar el tema de las poblaciones indígenas, deberá asegurarse que existan flujos para la atención integral en salud de estas personas, de modo tal que se aborden las brechas de acceso a la prestación de los servicios de salud. En este proceso, se deberán considerar** sus particularidades geográficas, topográficas socioeconómicas y culturales. (El énfasis corresponde al original).

De acuerdo con el Lineamiento Técnico operativo, el tiempo de duración aproximado para llegar a un establecimiento de salud en territorio indígena Chirripó, pueblos indígenas Cabécar, se encuentra entre 1 hora y 18 horas, con traslado por tierra o en helicóptero.

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

“6. De las referencias Prioritarias

En los casos en que se le designe a la referencia la clasificación de prioritario, la referencia debe de ser comentada por un médico del centro referido, con otro médico del centro que recibe al usuario a efecto de que en el documento se inserte el nombre del médico que autoriza la recepción del usuario y que requiere una atención prioritaria...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo V, “Normas de Sistemas de Información”, cita:

“5.6 Sobre la Calidad de la Información:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

En el mismo inciso punto 5.6.1, sobre Confiabilidad, indica:

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”

La Licda. Rosaura Acuña Rosales, Jefatura, Registros Médicos y Estadísticas en Salud manifestó: “... la Dra. Quesada¹ recibe las referencias y las filtra para verificar que los criterios de referencia estén correctos, luego ella coordina con el HWAT las citas”, “estas referencias se las llevo el usuario”, “...esta consulta fue en físico, lo que está en EDUS son los usuarios y el diagnóstico, no quedó consulta registrada”

La Sra. Lucía Ortiz Chinchilla, Coordinadora Servicio de Transporte del Área de Salud Turrialba-Jiménez, manifestó: “revisando los vales de transporte estos pacientes citados no fueron trasladados en vehículo CAJA; sin embargo, desconozco si fueron trasladados por medio 911 (sic)...”

¹ Dra. Heylin Quesada Alvarado, directora médica, Área de Salud Turrialba-Jiménez.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

CONSIDERACIONES FINALES

De conformidad con lo anterior, tres pacientes de territorios indígenas fueron atendidos en la feria de la salud que se organizó en el distrito de Chirripó, los cuales fueron referidos con prioridad al hospital William Allen Taylor con diagnóstico de glaucoma, no obstante, revisado el expediente digital único en salud, no se documentan las atenciones recibidas en la feria de la salud, las referencias emitidas al servicio de oftalmología de la consulta externa de este centro médico.

De los tres casos reportados como referidos, únicamente se tiene evidencia de la atención de un paciente por parte del servicio de oftalmología, referido por el servicio de emergencias hacia la consulta externa y no desde la feria de la salud, no se logra determinar la atención ni seguimiento brindado a los otros dos casos, clasificados como prioritarios, situación de riesgo considerando que la condición por la cual fueron referidos eventualmente no ha sido resuelta lo que podría implicar una posible desmejora en la salud visual.

En este orden, no se evidencia la coordinación previa entre los centros de salud para el envío y atención de los pacientes, desde la feria de la salud hacia el hospital William Allen Taylor, además, con fundamento en la evidencia obtenida, se presume que el caso atendido en el servicio de emergencias se trasladó por sus propios medios al hospital, no habiendo evidencia de la emisión de vale de transporte institucional, ni reporte de otro medio utilizado para el traslado.

Por lo anterior, se advierte a esa Administración Activa, sobre los riesgos descritos en el presente documento, relacionados con la priorización de tres pacientes de oftalmología atendidos en la feria de la salud en el distrito de Chirripó, de los cuales, dos no registran consultas en el hospital William Allen Taylor relacionadas con el motivo de la referencia, ni seguimiento a su problema visual, con el propósito de que se valoren los hallazgos citados, se coordine con el personal ATAP de la zona la localización de estos casos a los efectos de garantizar que la condición de salud por la cual fueron referidos, fue resuelta y en general, se ejecuten las acciones necesarias para mitigar los riesgos, en aras de fortalecer la gestión administrativa y prestación de servicios de salud a usuarios de la comunidad de Chirripó.

De lo anterior se debe informar a esta Auditoría en **un mes** sobre las acciones efectuadas al respecto.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M.Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/NCS/jfrc

C. Dr. Albert Méndez Vega, director, Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur-UE 2399
Dra. María José Solano Fallas, directora médica, hospital William Allen Taylor-UE 2307
Auditoría-1111

Referencia: ID-138948