



Al contestar refiérase a: **ID-122467**

**AD-ASALUD-0102-2024**

12 de septiembre de 2024

Doctora

Tania Jiménez Umaña, directora a.i.

**HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA - 2101**

Estimada señora

**ASUNTO: Oficio de advertencia, referente a la gestión de la lista de espera.**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y en atención a la revisión del proceso de atención a un usuario, se identificó que el Centro de Registro y Programación Quirúrgica (en adelante C.R.P.) del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, no gestiona la totalidad de las especialidades de la lista de espera de ese centro de salud, según lo indicado por el Dr. Víctor Lacayo Trujillo, coordinador del C.R.P. mediante oficio CRP-093-06-2023 del 9 de junio de 2023:

*“(..) cabe destacar que desde el año 2017 en el que se creó el Centro de Registro y Programación Quirúrgica (C.R.P) y dicha unidad asumió la coordinación de las listas de espera quirúrgicas, sin embargo, hubo servicios dentro de los que destaca urología, que tomaron la decisión de continuar gestionando sus listas de espera (entiéndase ingreso de registros, depuración y programación)”.*

*“(..) la unidad que yo gestiono, NO tiene injerencia ni en el ingreso de pacientes a listas de espera, ni mucho menos en la programación de usuarios que se realiza”. (Haciendo referencia a la lista de personas usuarias del servicio de urología).*

Ante lo indicado, el Dr. Lacayo Trujillo mediante oficio CRP-097-06-2023 del 9 de junio de 2023, amplió que especialidades del centro de salud, compartían dicha posición indicando lo siguiente:

*“(..) como indicado en el oficio CRP-093-06-2023 cuando se creó el Centro de Registro y Programación Quirúrgica (C.R.P) varios servicios quirúrgicos a su haber: Cirugía Reconstructiva, Urología, Vascular Periférico, Cirugía de Tórax, Cirugía Cardiovascular, Otorrinolaringología y Oftalmología, tomaron la decisión de continuar gestionando sus listas de espera (entiéndase ingreso de registros, depuración y programación)”.*

Sobre los grupos gestores de lista de espera local, la Política Institucional para la gestión de listas de espera<sup>1</sup> establece en el punto 4.2, “De la gestión de listas de espera”, inciso 4.2.2 lo siguiente:

<sup>1</sup> Aprobada en sesión de Junta Directiva 8485, Artículo 22º del 16 de diciembre de 2010.



*“Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional.”*

Así mismo, el “Lineamiento de la Gestión de Ingreso y Depuración para la Atención Oportuna de las Listas de Espera en la Caja Costarricense de Seguro Social, 2023”, define que es responsabilidad del gestor local de lista de espera el:

*“Realizar la gestión, programación, seguimiento, depuración y organización de las listas de espera”.*

Por otra parte, el “Manual para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa en el Marco de un Plan de Atención Oportuna, 2018” define como función del grupo gestor de lista de espera lo siguiente:

*“(…)*

- 1. Colaboran con los Jefes de Servicio y Consulta Externa en el análisis de la producción, utilización, equipamiento de consultorios y estado de la infraestructura destinada para la consulta externa.*
- 2. Colaboran con los jefes de servicio en la implementación de guías o protocolos de referencia.*
- 3. Conoce el comportamiento de las listas de espera para determinar las especialidades críticas, para analizar y comparar la información de los cuadros estadísticos con las metas producción y elaboración de planes de mejora a las autoridades locales.*
- 4. Articula entre los responsables, acciones que permitan apoyar de forma continua la depuración de listas de espera de la consulta externa y procedimientos, mediante estrategias de reducción del ausentismo, sustitución de ausentes, promoción de altas en coordinación con REDES (...).”*

Así también, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 “Objetivos del Sistema de control Interno” describe:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

- a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.*

*“(…)*

- c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*



## 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)

Si bien la gestión de las listas de espera posee un componente técnico especializado, que permite determinar la priorización de la persona usuaria, el equipo gestor local está constituido en procura de atender el componente clínico/administrativo que demanda la prestación de servicios a las personas usuarias. Permitiendo así, reducir la carga de actividades administrativas (registro, depuración, programación, etc.) que conlleva gestionar las listas de espera al área técnica, y de forma complementaria el garantizar la transparencia, eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos institucionales mediante el fortalecimiento del sistema de control interno.

Es por ello, que esta Auditoría Interna considera que al existir especialidades en el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, que continúen administrando de forma independiente las listas de espera, es preciso fortalecer la coordinación con el equipo gestor local de listas de espera, lo cual contribuirá a una mejor gestión a la confiabilidad, oportunidad, optimización y eficiencia en la administración para garantizar una atención oportuna a las personas usuarias.

La situación descrita, se aparta del propósito de gestionar esta problemática de manera integral, por lo que se considera razonable que existan especialidades que asumen el proceso, obviándose en el centro de salud la existencia de una instancia responsable de la gestión y coordinación, la cual, según se evidenció por parte de esta Auditoría, ha sido dejada de lado, sin ninguna participación en el registro, depuración y programación, con la correspondiente limitación en la disposición de información integrada y en la garantía del aseguramiento de los objetivos del control interno.

En virtud de lo anterior, se advierte y previene a esas instancias acerca de lo indicado en el presente documento, con el propósito de atender y gestionar los riesgos identificados por este órgano de control y fiscalización, en cuanto a la existencia de especialidades médicas sobre las cuales el Centro de Registro y Programación Quirúrgica del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, no tiene participación.

Al respecto, informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de 1 mes a partir del recibo de este documento.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M.S.c. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/MSR/FFN/RCR/ams

- C. Dr. Wilburg Díaz Cruz, gerente, Gerencia Médica - 2901  
Dra. Karla Solano Duran, directora, Dirección de Red de Servicios de Salud - 2906  
Dra. María Verónica Quesada Espinoza, coordinadora, Unidad Técnica de Listas de Espera - 2901  
Auditoría - 1111

Referencia ID - 122467