



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-123372**

AD-ASALUD-0106-2024

7 de octubre de 2024

Doctor

Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA - 2901

Doctora

Karla Solano Duran, directora a.i.

DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD - 2906

Doctora

Maria Catalina Saint- Hilaire Arce, directora

DIRECCIÓN CENTROS ESPECIALIZADOS - 2944

Doctor

Adolfo Rodríguez Cheung, director general

CLINICA OFTALMOLÓGICA – 2802

Doctora

Verónica Quesada Espinoza, coordinadora

UNIDAD TÉCNICA DE LISTAS DE ESPERA - 2911

Estimados (as) señores (as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas a nivel institucional durante los fines de semana y feriados.

Esta 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 2024, conoció que durante los fines de semana no se dispone de un especialista en Retina y Vitreo, ni el equipo quirúrgico para la atención urgencias oftalmológicas, aspecto que fue señalado en la recomendación 2 del informe ASS-037-2022, y advertencia AD-ASALUD-011-2023, en donde se solicitó el análisis para valorar la incorporación de un médico especialista en Retina y Vitreo en la Red de servicios de salud, los fines de semana y feriados para la atención de las emergencias oftalmológicas a nivel nacional. Por lo anterior se previene a la Gerencia Médica, Unidades de Sede e Instancias Técnicas, sobre la importancia de fortalecer, los controles, y acciones administrativas relacionadas, en tiempo y forma para garantizar la accesibilidad al servicio médico-asistencial mencionado.

1. Antecedentes:

El 19 de julio de 2022, este Órgano de Fiscalización emitió el informe AAS-037-2022, "Auditoría de carácter especial referente a la atención de los pacientes V.M.R, y J.A.A., en los Servicios de Oftalmología de los hospitales: Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y Dr. Enrique Baltodano Briceño", en el cual se informó a las autoridades institucionales de la importancia de fortalecer la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas, y que requieren de una resolución inmediata, ante la eventual pérdida o afectación de la visión durante los fines de semana y feriados. A la fecha, el citado informe se encuentra pendiente de cumplimiento por parte de la Gerencia Médica, y en el primer seguimiento realizado el 7 de febrero de 2023, se indicó que la recomendación 2 estaba en proceso.



El 13 de febrero de 2023, a través del oficio de advertencia AD-ASALUD-011-2023, “referente a la atención de pacientes que presentan urgencias oftalmológicas a nivel institucional los fines de semana y feriados”, este Órgano de Control advirtió a la gerencia Médica la atención de la recomendación 2 del informe ASS-037-2022, así como implementar las medidas administrativas y técnicas que atendieran el riesgo evidenciado, considerando la inexistencia de médicos especialistas en Retina y Vitreo que brindaran atención los fines de semana y feriados, ante urgencias oftalmológicas que se presentasen a nivel institucional.

En su momento, este Órgano de Fiscalización indicó que la Gerencia Médica, mediante oficio GM-9201-2022 del 10 de agosto de 2022, instruyó a los funcionarios: Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, Dra. Natalia Bejarano Campos, Directora a.i. de Red de Servicios de Salud, Dra. Marny Ramos Rivas, Coordinadora, Unidad Técnica de Listas de Espera, en ese entonces, analizar, en conjunto, la viabilidad para disponer de al menos de un Médico Asistente Especialista en Retina y Vitreo a nivel de la Red de atención los fines de semana, para garantizar la atención en tiempo y forma de aquellos pacientes con emergencias oftalmológicas; además se solicitó que emitiera la propuesta acompañada de un plan de implementación, a más tardar el 30 de noviembre del 2022.

El 15 de setiembre de 2022, mediante oficio DRSS-GAL-0417-2022, el Dr. Julio Calderón Serrano, director de Centros Especializados, a.c. Dirección de Red de Servicios de Salud, en ese entonces, comunicó al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico en esa oportunidad, que el funcionario designado para integrar el equipo de trabajo para atender dicha recomendación fue el Dr. Luis Carlos Androvetto Solórzano.

El 20 de diciembre de 2022, la Auditoría Interna, hizo recordatorio, mediante oficio AI-2023-2022 al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, en ese momento, sobre la atención de la recomendación número 2 del informe ASS-037-2022, al estar con plazo vencido.

El 22 de diciembre de 2022, mediante oficio GM-AOP-0807-2022, el Dr. Víctor Lacayo Trujillos, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, en ese periodo, informó al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente, Gerencia Médica, lo siguiente:

“... en aras de garantizar la prestación de los servicios y la atención de emergencias oftalmológicas de forma oportuna, esta coordinación ha mantenido sesiones con la Clínica Oftalmológica en la que se acuerda la apertura de las Jornadas de atención de Emergencias bajo el marco del actual Proyecto “Plan para la Atención Segura, de Calidad, Eficiente y Eficaz de las Listas de Espera 2021-2022”, ... con extensión al año 2023, en el cual se contempla dentro de la Especialidad de Oftalmología la atención de emergencias de retinas y vitreos en la modalidad de proyecto especial.”

2. Acciones desarrolladas por la administración.

El 7 de marzo de 2023, las doctoras Ingrid Vargas Carmona y Yesenia Madrigal Mora, Asistentes Médicos de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informaron al Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico en ese momento lo siguiente:

“... se fue enfático en que desde el punto de vista técnico administrativo no se consideraba necesario autorizar una doble disponibilidad al personal de la CLOF, en el entendido de que ya existen retinólogos realizando disponibilidades, y a estos se les puede programar en el rol para que estén disponibles los fines de semana largos o específicamente en las fechas solicitadas, tomando en consideración además que la demanda en las atenciones durante la jornada no ordinaria y aprovechamientos de las disponibilidades autorizadas en oftalmología, son relativamente bajos, como se cita también en el oficio GM-AOP-UTLE-0064-2022 de fecha 18 de julio de 2022; siendo que la formación de base de un retinólogo es en oftalmología general. (subrayado corresponde al original)”

(...) en la sección de conclusiones del documento inmediatamente supra citado; también se recomendó valorar por parte del Eje de Prestación de Servicios de Salud de la Gerencia Médica la posibilidad de coordinar junto con Clínica Oftalmológica dicho rol.

Esta recomendación es la que permitiría que, la estrategia sea permanente y sostenible en el tiempo, pero sobre todo que sea sustentable, al menos en tiempo no ordinario. Debido a que, desde lo inherente a la Unidad en relación con disponibilidades médicas, el criterio ya fue vertido y se mantiene incólume.

En otro orden de ideas, al mantenerse el “Proyecto Estratégico de Atención Oportuna a la Persona” vigente hasta diciembre 2023, según aprobación por Junta Directiva Institucional, se consideraría recomendar a la Gerencia Médica, de acuerdo con los resultados obtenidos de la aprobación brindada a la Clínica oftalmológica a través de oficio GM-1587-2023 05 de febrero 2023, en el cual se contempla la aprobación para la atención de patología de retina y emergencias que se presenten los fines de semana; este pueda ser extendida hasta la vigencia del plan”.

Lo descrito preocupa a esta Auditoría, considerando que el proyecto de atención oportuna a la persona concluyó en el 2023, para el caso de la Clínica Oftalmológica, por consiguiente, la eventual solución a la disponibilidad de un médico especialista en Retina y Vitreo planteado por la Gerencia Médica se encuentra en este momento **suspendido**, lo cual no garantiza oportunidad para la atención a pacientes que requieran de una consulta por una urgencia oftalmológica y que expone a las personas a una consecuente pérdida de la visión o de un ojo.

En tal sentido, se reitera la situación evidenciada por este Órgano de Control y se informa a la Gerencia Médica, Dirección de Red de Servicios de Salud y Dirección de Centros Especializados, sobre la importancia de valorar la implementación de acciones dirigidas a solventar la situación señalada, en donde los fines de semana los pacientes que presentan patologías consideradas como urgencias oftalmológicas (cuerpo extraño intraocular, desprendimiento de retina – mácula, luxación núcleo con aumento de la presión intraocular, endoftalmitis, otros), se encuentran descubiertas y en riesgo en la seguridad social.

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”.*

Considerando que no se ha evidenciado la atención de la recomendación 2 del informe AAS-037-2022 (Rec. 2), y del oficio de advertencia AD-ASALUD-011-2023, así como la implementación de las medidas administrativas, y técnicas necesarias que brinden una solución real y sostenible en el tiempo al riesgo y problemática documentada, es fundamental la ejecución oportuna de las acciones que esa Administrativa considere pertinentes conforme a sus competencias y responsabilidades.

Por lo anterior, es necesario impulsar gestiones para disponer de manera definitiva de un médico especialista en Retina y Vitreo los fines de semana y feriados, así como el equipo quirúrgico correspondiente para la atención de urgencias oftalmológicas a nivel nacional, en beneficio de la población usuaria.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por consiguiente, se previene y advierte a esa Administración Activa acerca de los elementos identificados, a fin de subsanar en forma inmediata los riesgos expuestos, en especial, lo que corresponda a dotar a la institución del médico sub especialista en retina y vítreo, durante los fines de semana y feriados, y que con ello se garantice atención oportuna a todas las urgencias oftalmológicas que se presenten a nivel institucional como medida ante la necesidad médica del paciente o eventuales requerimientos que surjan de complicaciones propias de los procesos de atención, como lo son las jornadas de producción, campañas de atención, cirugías electivas, o actividades que desarrolle la nueva Unidad de Alto Desempeño en oftalmología.

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

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/JZH/LFM/lbc

C. Auditoría - 1111

Referencia: ID - 123372