



**AD-ASALUD-0134-2024**

2 de diciembre de 2024

Máster

Laura Ávila Bolaños, presidente a.i

**PRESIDENCIA EJECUTIVA-1102**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, sobre el cierre de agendas en el área de salud Curridabat.**

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, procede a externar las siguientes consideraciones referente a las actuaciones del director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, en cuanto al cierre de agendas en el área de salud Curridabat el 23 de febrero 2024, según denuncia DE-090-2024.

Al respecto, y según documentación analizada y aportada a este órgano de fiscalización y control, se obtuvieron los siguientes resultados:

**1. SOBRE LA ACCIONES EFECUTADAS POR EL DIRECTOR DE LA DIRECCION DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD**

Mediante oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024, del 15 de marzo 2024, el MBA. Michael Espinoza Salas, director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, indicó a la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora del área de salud Curridabat, lo siguiente:

“(…)

*se están realizando análisis en algunos centros, dentro de los cuales está el Area de Salud que usted representa, en esta revisión se detectó que el día viernes 23 de febrero de 2024; no se brindó consulta en los diferentes sitios de atención del Area de Salud.*

*Al revisar y verificar la producción, mediante el cubo de consulta externa al cual esta unidad tiene acceso para efectuar sus funciones, se observa que se realizaron consultas de las horas 7:00 am hasta las 11:00 am, para una producción total de 349 consultas y se brindó atención a 3.34 personas por hora utilizada, pero no hay registro de esa hora en adelante.*

*Con la finalidad de contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario y en cumplimiento a la Ley N° 8239, se agradece remitir a esta dirección en un plazo no mayor a 10 días hábiles, un informe que contenga los siguientes aspectos:*

- 1) El motivo por el cual no se programaron citas a los usuarios de las 11:00 am en adelante.*
- 2) Cuál fue la estrategia para la prestación del servicio.*
- 3) Cuáles son las previsiones que se tomaron a fin de que no se vean afectados los otros niveles de atención.*
- 4) Cuál instancia autorizó que no se habilitaran las agendas en esas horas”.*



En oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, del 12 de abril de 2024, el MBA. Espinoza Salas, indicó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, gerente médico lo siguiente:

*"(...) esta Dirección recomienda respetuosamente a esa Gerencia en razón de sus competencias, que se lleve a cabo un análisis detallado de lo acontecido y se inicie -en caso de considerarlo necesario- una investigación para determinar si resulta procedente que, los centros cierren agendas y no atiendan pacientes, para realizar actividades de Promoción de la Salud y la Prevención de Enfermedades, tomando como justificación lo señalado en el Plan Institucional de Promoción de la Salud 2023-2027.*

*Adicionalmente, se considera necesario analizar la participación de la Junta de Salud local en las actividades desplegadas por el Centro de Salud para el día en cuestión, toda vez que, como órgano auxiliar del centro, este grupo de participación ciudadana tiene como objetivo, velar por la correcta prestación de los servicios de salud, por lo que, se espera una posición vigilante por parte de la Junta de Salud en aras de buscar la continuidad prestación del servicio de salud (...)*

*En virtud de lo anterior y en caso de que producto de la investigación realizada, se determine que, no está permitido el cierre de agendas por el motivo señalado por el Centro Médico y/o que la Junta de Salud local incurrió en una falta -a la luz de la normativa aplicable a la materia-, se solicita respetuosamente tomar las acciones administrativas y disciplinarias correspondientes, para evitar que se repitan situaciones como las descritas en ese u otros Centros de Trabajo a nivel nacional.*

*Finalmente, como parte del seguimiento y control respectivo, se requiere que esa estimable Gerencia comunique a esta instancia -en el menor tiempo posible- lo resuelto en este caso concreto".*

Debido a lo anterior, la Gerencia Médica, por medio de la Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez, asesora, trasladó<sup>1</sup> el oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, al Dr. Albert Méndez Vega, director de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, con el fin de que se brindara un informe a esa Gerencia sobre el manejo de las agendas para el periodo 2023 en el Área de Salud de Curridabat y un informe de la Contraloría de Servicios Local, donde se identificaran los aspectos de quejas o eventos que impliquen afectación de usuarios en la prestación de servicios de salud durante ese mismo periodo en esa unidad. Además de identificar si en la fecha señalada se presentó algún tipo de evento o inconveniente hacia la prestación de servicios de los usuarios y si se estableció alguna medida de contingencia para la continuidad de prestación durante la actividad indicada.

## **2. SOBRE EL REGISTRO DE QUEJAS O INCONFORMIDADES SEGÚN LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE SALUD DEL ÁREA DE SALUD CURRIDABAT**

Mediante certificación ASCURRI-DM-0141-2024, del 20 de mayo 2024, la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora del área de salud Curridabat, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

*"...que no conoce la dirección general inconformidad o queja de la fecha 23 de febrero de 2024 y que mediante oficio ASCURRI-DM-0092-2024 de fecha 22 de marzo de 2024, solicitó a la Dirección de Contralorías se remitiera a nivel local todas las inconformidades presentadas por los usuarios del Área de Salud de Curridabat en la fecha del 23 de febrero de 2024, sobre todo, en horas que se encontraba realizada la Feria de la Salud; siendo que a la fecha de extendida esta certificación no se encuentra atendida dicha solicitud de parte del ente contralor".*

En certificación APU-CURRI-021-2024, del 27 de mayo 2024, la Licda. Maricell Umaña Rodríguez, Contralora de Servicios del área de Salud Curridabat, indicó:

<sup>1</sup> Mediante oficio de traslado interno TDI-GM-0688-2024, del 18 de abril 2024.



*“Por medio de la presente, La suscrita Licda. Maricell Umaña Rodríguez, en condición de Contralor de Servicios de Salud, certifico que, tras realizar una exhaustiva revisión de los archivos, registros físicos y digitales en la oficina de la Contraloría se verifica que, en el mes de febrero del año en curso, no registro o recibió inconformidad alguna”.*

### **3. SOBRE LAS CONSULTAS EFECTUADAS POR ESTA AUDITORÍA AL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD.**

Esta Auditoría, mediante oficio AI-0845-2024, del 31 de mayo 2024, solicitó al MBA. Michael Espinoza Salas, director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, lo siguiente:

*“(...) se está llevando a cabo un seguimiento al oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, emitido el 12 de abril de 2024, relativo al cierre de agendas por parte del área de Salud de Curridabat el día 23 de febrero de 2024.*

*Al respecto se solicita la colaboración para que informe lo siguiente:*

- *Plan de trabajo que se tiene por parte de esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud para efectuar revisiones de agendas u otros aspectos en los centros de salud.*
- *A cuáles centros de salud se le ha efectuado dicha revisión a la fecha.*
- *Aportar los informes realizados de los centros de salud a los cuales efectuaron la revisión.*

*Todo esto en base a lo indicado también en el oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024 del 15 de marzo 2024, el cual su persona remitió a la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora del Área de Salud Curridabat, el cual indica:*

*“(...) Se están realizando análisis en algunos centros, dentro de los cuales está el Área de Salud que usted representa (...)”.*

En oficio PE-DICSS-DIR-1083-2024, del 10 de junio de 2024, El MBA. Espinoza Salas, indicó a esta Auditoría, en respuesta al oficio anterior lo siguiente:

*“(...) En atención al oficio citado en el asunto, se brinda respuesta a la solicitud de información referente al tratamiento que se ha dado desde la Dirección de Contralorías de Servicios de Salud (DICSS) hacia los Centros de Salud con el cierre de agendas.*

*Aunado a lo anterior, se remite los oficios PE-DICSS-DIR-0859-2024 y PE-DICSS-DIR-0966-2024, con sus respectivas evidencias, oficios suscritos por la Jefatura del Área de Protección al Usuario el Máster Mauricio Chancón Sánchez y por la Coordinadora del Equipo de Listas de Espera la Doctora Mandy Ocaña Solano, respectivamente, adscritos a esta Dirección.*

*En dichos oficios se evidencia el génesis, seguimientos y productos, emanados del actuar de esta Dirección, a través de sus equipos, referente al tema de cierres de agenda en Centros de Salud, el cual se da a partir de diferentes determinantes como, denuncias o gestiones de usuarios, visitas al sitio o aleatoria mente”.*

Debido a lo anterior, no se obtuvo evidencia por parte de esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, de lo solicitado por esta Auditoría, en cuanto al plan de trabajo que dispone esa dirección para hacer revisiones de cierres de agendas en las unidades, además, los informes aportados de los casos que se han revisado en cuanto a cierre de agendas en las unidades obedecen a quejas o inconformidades que han presentado los usuarios de los servicios de salud.

Mediante entrevista del 26 de julio 2024, se le consultó al MBA. Espinoza Salas, cual fue el motivo por el cual se revisó el área de salud de Curridabat, no existiendo alguna queja o inconformidad por parte algún usuario por el cierre de agendas el 23 de febrero 2024, al respecto contestó:

*“(...) El 23 de febrero me presenté al área de salud como usuario a las 11:45 am, específicamente al Ebais de Guayabos para que le colocaran antígeno a mi hijo, no obstante, el guarda me indicó que no me podían atender en razón de la actividad del aniversario que se estaba realizando por el traslado de los ebais a la CCSS, cuando yo le indiqué que me debían atender porque se debía brindar atención en una jornada continua, me refirió a la ventanilla del EBAIS y ahí me indicaron lo mismo que me mencionó el guarda, la secretaria llamó a la jefe de enfermería para ver si lo podían atender, y al final si lo atendieron, posterior a esta situación procedí a ver el caso con el equipo técnico de la Dirección, jefe de área, coordinadora y abogado y determinamos que hay un deber legal de revisar este caso, de ahí fue que solicitamos a la Gerencia Médica para que lo analizaran con toda la evidencia y tomara la decisión respectiva”.*

Así mismo, el MBA. Espinoza Salas indicó que si es posible revisar y elaborar plan de trabajo sobre cierres de agenda sin necesidad de que exista una denuncia o inconformidad de por medio.

El Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito establece:

*“1.4 Conflicto de intereses*

*(...) 3. Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán utilizar su cargo oficial con propósitos privados y deberán evitar relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas razonables acerca de su objetividad e independencia”.*

Las Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jefes, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y servidores públicos en general, indican:

*“(...) 1.4 Conflicto de intereses*

*(...) 3. Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán utilizar su cargo oficial con propósitos privados y deberán evitar relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción o que puedan suscitar dudas razonables acerca de su objetividad e independencia.*

*4. Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos no deberán aprovecharse indebidamente de los servicios que presta la institución a la que sirven, en beneficio propio, de familiares o amigos, directa o indirectamente.*

Así mismo, el código de ética del servidor del seguro social menciona:

**Artículo 10. Deber de probidad** El servidor de la Caja debe desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud. El trabajador de la Caja debe actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función. (...).

**Capítulo III. Prohibiciones Artículo 23. Prohibiciones generales (...)**



**Artículo 24. En el ejercicio del cargo le es prohibido al servidor: Usar el poder oficial derivado del cargo o la influencia que surja del mismo, para conferir o procurar servicios especiales, nombramientos o cualquier otro beneficio personal que implique un privilegio a favor suyo, de sus familiares o a cualquier otra persona, medie o no pago o gratificación. Emitir o apoyar normas o resoluciones en su propio beneficio.**

## CONSIDERACIONES FINALES

La labor de las Contralorías de Servicios de Salud es fundamental para la debida atención y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, desde una percepción de los usuarios que utilizan este sistema de salud, no obstante, esta labor debe estar enfocada y orientada a principios de transparencia y el bienestar público.

En el oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024 del 15 de marzo 2024, se indica que Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud estaba realizando el análisis en algunos centros, sin embargo, no se evidenció que se dispusiera de un plan de trabajo donde se consignara en la programación de revisiones al Área de Salud Curridabat y otras unidades.

En este caso, se evidencia que la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, recomendó a la Gerencia Médica iniciara una revisión sobre el cierre de agendas del Área de Salud Curridabat del 23 de febrero 2024, según lo indicado en el oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, del 12 de abril de 2024, no existiendo registro de quejas o inconformidades por la atención brindada a los usuarios ese día. Como dato adicional, se debe indicar que la Oficina local de la Contraloría de Servicios del Área de Salud Curridabat, tampoco registró quejas o inconformidades por la atención brindada a los usuarios el 23 de febrero 2024.

Cabe señalar, que según entrevista aplicada al M. Sc. Michael Espinoza Salas, director de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, manifestó que efectuó específicamente la revisión del Área de Salud Curridabat, debido a que, cuando realizó visita como usuario el 23 de febrero 2024, las agendas se encontraban cerradas, siendo que lo señalado no concuerda con lo consignado en el oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024, en el cual se estableció que el motivo de la revisión de cierre de agendas se refería al análisis en algunos centros, dentro de los cuales estaba incluida esa unidad.

Esta Auditoría considera pertinente que la situación expuesta debe valorarse y ser objeto de revisión por parte de la Administración Activa, con relación a un eventual conflicto de intereses, debido a que las actuaciones que ejecutó el Director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, demuestran que privó el interés personal al verse afectado presuntamente el 23 de febrero del 2023 como usuario, toda vez que no formuló la queja o inconformidad ante la oficina local de la Contraloría de Servicios del Área de Salud de Curridabat, sino que en su lugar, recomendó a la Gerencia Médica, que iniciara una investigación a la Dirección Médica del Área de Salud de Curridabat y que de los resultados se aplicaran las acciones administrativas y disciplinarias que correspondan, aspecto que también debe valorarse, a la luz de lo que indica el criterio jurídico GA-DJ-0864-2024, sobre las funciones de la Contralorías de Servicios de Salud.

Por lo anterior, se advierte a esa Administración Activa, sobre los riesgos descritos en el presente documento, con el propósito de que se valoren y se ejecuten las acciones necesarias para mitigarlos, esto debido a que las actuaciones de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud estén orientadas al bienestar de la población y mejoramiento del sistema de salud y pareciera que en el caso particular, utilizó su puesto y sus competencias para accionar sobre un tema personal y particular.

De lo anterior se debe informar a esta Auditoría en **1 mes** sobre las acciones efectuadas al respecto.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Se solicita su colaboración para que se comunique este documento a la autoridad que corresponda tan pronto se encuentre designada la persona responsable del cargo de (Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General). Se deberá informar a la Auditoría Interna una vez adoptada la decisión respecto a la designación en el cargo correspondiente.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/FFN/WGC/lbc

C. Auditoría-1111

Referencia: ID-127134