



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-82671**

AD-ASALUD-0023-2023

3 de marzo de 2023

Doctor
Randal Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA - 2901

Doctor
Pedro González Morera, director
DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD - 2906

Doctora
Carla Alfaro Fajardo, directora
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA - 2699

Doctor
Luis Carlos Vega Martínez, director
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA - 2799

Doctor
Albert Méndez Vega, director
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR - 2399

Doctora
Marjorie Obando Elizondo, directora
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE - 2499

Doctor
Wilburg Díaz Cruz, director
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL - 2598

Doctor
Warner Picado Camareno, director
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA - 2599

Doctor
Olga Martha Chaves Pérez, director a.i.
DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE - 2299

Estimadas (os) señoras (es):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a las estrategias establecidas para disminuir las filas en la atención de usuarios (as) en las Áreas de Salud.

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas y de asesoría consignadas en el Plan Anual Operativo, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno; procedió a efectuar visitas a centros de salud del país, con el objetivo de identificar las acciones implementadas por parte de la Administración Activa, en procura de fortalecer la atención a los usuarios y reducir las filas para solicitud de citas en las áreas de salud.



1. ASPECTOS GENERALES

El otorgamiento de los servicios de salud en la Institución se ha constituido en uno de los elementos fundamentales, para otorgarle a la población una atención oportuna y de calidad. Especial interés se le ha brindado al primer nivel de atención, en cuanto al fortalecimiento de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad como estrategia fundamental para lograr mejores indicadores de salud a la población. En tal sentido, el acceso a los servicios de salud se constituye en un aspecto fundamental, para que se establezcan las condiciones y mecanismos adecuados y suficientes a efectos que los pacientes utilicen herramientas y procesos que permitan en forma amigable y oportuna acceder a una cita o procedimiento de diagnóstico que atiendan sus problemas de salud.

Al respecto, uno de los señalamientos externados por la población ha sido, la dificultad para acceder a los servicios de medicina general y odontología en el primer nivel de atención, teniendo que hacer largas filas a tempranas horas del día para obtener en el mejor de los casos un espacio para su atención.

Con el fin de aportar elementos que permitan a la Administración Activa, el fortalecimiento de la prestación de servicios en el primer nivel de atención, esta Auditoría procedió a efectuar un análisis situacional de la atención por cada Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud (en adelante DRIPSS), identificándose que durante el 2022 la Institución otorgó más de 10.000.000 (diez millones) de citas en medicina general y odontología, identificándose que la mayor concentración de atenciones se genera en las DRIPSS Central Norte y Central Sur, según se detalla a continuación:

Cuadro 1
Total de Citas Otorgadas por DRIPSS
Medicina General
Periodo 2022

DRIPSS	TOTAL
CENTRAL SUR	3,469,346.00
CENTRAL NORTE	2,205,583.00
HUETAR ATLANTICO	900,225.00
CHOROTEGA	693,808.00
BRUNCA	541,477.00
PACIFICO CENTRAL	509,975.00
HUETAR NORTE	463,478.00
Total general	8,780,909.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Cuadro 2
Total de Citas Otorgadas por DRIPSS
Odontología
Periodo 2022

DRIPSS	TOTAL
CENTRAL SUR	548,312.00
CENTRAL NORTE	304,818.00
CHOROTEGA	114,651.00
HUETAR ATLANTICO	112,371.00
PACIFICO CENTRAL	81,648.00
BRUNCA	67,825.00
HUETAR NORTE	56,814.00
Total general	1,286,439.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

1.1 Referente a las formas de acceso al primer nivel de atención

En lo referente al acceso de la población al primer nivel de atención, la Institución ha realizado esfuerzos importantes para brindar una mayor facilidad a la población, mediante la implementación del aplicativo EDUS para telefonía móvil y otras iniciativas, como la apertura de call center o designación de números de teléfono locales para acceder a citas; así como, la creación de un marco normativo que define la distribución y asignación de espacios disponibles, según la modalidad en la cual se gestione la obtención de una cita.

No obstante, las acciones impulsadas, durante el periodo 2022, las citas otorgadas de manera presencial alcanzaron el 92,42 % en medicina general y el 94,41 % en odontología, siendo inclusive resultados superiores en las regiones externas al valle central según se muestra en los siguientes cuadros:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro 3
Modalidad de obtención de cita por DRIPSS
Medicina General
Periodo 2022

DRIPSS	PRESENCIAL	% Presencial	TELEFÓNICO	WEB	APP EDUS	% Iniciativas	Total general
1-BRUNCA	504,124.00	93,10%	2,227.00	1,138.00	33,988.00	6,9%	541,477.00
2-CHOROTEGA	659,582.00	95,07%	565.00	1,504.00	32,094.00	4,93%	693,745.00
3-HUETAR NORTE	453,940.00	97,94%	246.00	519.00	8,772.00	2,06%	463,477.00
4-HUETAR ATLANTICO	845,430.00	93,91%	6,067.00	2,542.00	46,183.00	6,09%	900,222.00
5-CENTRAL NORTE	1,955,202.00	88,74%	6,016.00	7,872.00	234,038.00	11,26%	2,203,128.00
6-CENTRAL SUR	3,206,230.00	92,41%	6,281.00	8,244.00	248,594.00	7,59%	3,469,349.00
7-PACIFICO CENTRAL	491,649.00	96,49%	68.00	1,037.00	16,757.00	3,51%	509,511.00
Total general	8,116,157.00	92,42%	21,470.00	22,856.00	620,426.00	7,58%	8,780,909.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Sobre los resultados por región, el mecanismo de solicitud de cita para los servicios de odontología se evidenció lo siguiente:

Cuadro 4
Modalidad de obtención de cita por DRIPSS
Odontología
Periodo 2022

DRIPSS	PRESENCIAL	% Presencial	TELEFÓNICO	WEB	APP EDUS	% Iniciativas	Total general
1-BRUNCA	60,446.00	89,13%	262.00	149.00	6,957.00	10,86%	67,814.00
2-CHOROTEGA	114,501.00	100%				0%	114,501.00
3-HUETAR NORTE	56,537.00	99,55%		23.00	232.00	0,44%	56,792.00
4-HUETAR ATLANTICO	109,179.00	97,15%	659.00	55.00	2,478.00	2,84%	112,371.00
5-CENTRAL NORTE	266,777.00	88,38%	368.00	1,148.00	33,531.00	11,61%	301,824.00
6-CENTRAL SUR	516,209.00	95,31%	4,412.00	371.00	20,612.00	4,68%	541,604.00
7-PACIFICO CENTRAL	81,644.00	100%				0%	81,644.00
Total general	1,205,293.00	94,44%	5,701.00	1,746.00	63,810.00	5,81%	1,276,550.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Cabe destacar según la información del cuadro 4 (modo adquisición de citas odontología), que las DRIPSS Chorotega y Pacífico Central durante el periodo 2022 únicamente otorgaron citas mediante la modalidad presencial; asimismo, si bien se evidencia algún grado de participación en iniciativas en las regiones Brunca, Huetar Norte y Huetar Atlántica, las acciones se concentran únicamente en 17,39 % (4 áreas de salud) de los centros de salud adscritos.

El comportamiento de la asignación de citas de forma presencial ha sido una constante en la Institución, a pesar incluso de las restricciones sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud y la Presidencia de la República, durante los picos pandémicos más altos a consecuencia del COVID-19 según se ejemplifica a continuación:

Cuadro 5
Modo de adquisición
Total de Citas Otorgadas a Nivel Nacional en Medicina General
Periodo 2019 a 2022

Modo de Adquisición Cita	2019	2020	2021	2022	Total general
PRESENCIAL	6,988,466.00	6,623,213.00	7,774,857.00	8,116,157.00	29,502,693.00
MOVIL		302,431.00	549,992.00	620,426.00	1,472,849.00
WEB	719,665.00	188,625.00	60,835.00	22,856.00	991,981.00
TELEFÓNICO	228,482.00	138,485.00	102,076.00	21,470.00	490,513.00
Total general	7,936,613.00	7,252,754.00	8,487,760.00	8,780,909.00	32,458,036.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

1.2 Aprovechamiento de los espacios disponibles de la agenda de consulta externa primer nivel de atención.

El uso eficiente de los espacios disponibles en la consulta externa del primer nivel de atención es un elemento clave para garantizar la oportunidad de acceso a servicios de salud, siendo relevante la eficacia de las estrategias dirigidas a garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información que genera cada centro de salud o DRIPSS.

Sobre este particular, en el informe AAS-065-2022 del 21 de setiembre 2022 denominado "Auditoría de carácter especial sobre la gestión de Registros Médicos y Estadísticas en salud de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte", se hace referencia a que las Áreas de Salud la Fortuna, Florencia y Pital quienes efectuaban de forma constante el análisis de indicadores estadísticos, presentaban resultados favorables en los indicadores de consulta externa

Al respecto, este Órgano de Fiscalización efectuó una verificación del uso de los cupos en los servicios de medicina general y odontología por DRIPSS, identificando que durante el periodo 2022 la Institución tuvo un total de **893.693 citas pérdidas netas**¹ en ambos servicios, destacando que la DRIPSS Huetar Norte es quien presenta los mejores resultados en ambos escenarios, según el siguiente detalle:

Cuadro 6
Total de citas perdidas por DRIPSS
Medicina General
Periodo 2022

DRIPSS	CITAS PERDIDAS
CENTRAL NORTE	175,584.00
CENTRAL SUR	300,560.00
CHOROTEGA	75,759.00
HUETAR ATLANTICO	68,729.00
BRUNCA	66,706.00
PACIFICO CENTRAL	59,293.00
HUETAR NORTE	32,407.00
Total general	779,038.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Cuadro 7
Total de citas perdidas por DRIPSS
Odontología
Periodo 2022

DRIPSS	CITAS PERDIDAS
CENTRAL SUR	38,955.00
CENTRAL NORTE	30,728.00
CHOROTEGA	10,065.00
PACIFICO CENTRAL	14,390.00
HUETAR ATLANTICO	9,787.00
HUETAR NORTE	5,231.00
BRUNCA	5,499.00
Total general	114,655.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

¹ Corresponde a persona ausente al momento de la consulta programada y que no se logró reasignar el cupo ya sea por sustitución o recargo.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

A partir de los resultados obtenidos en los cuadros 6 y 7, se estima que la Institución no asignó durante el periodo 2022 un promedio de **2.996 citas por cada día en medicina general y 441 citas diarias en odontología**. De estos resultados, se identificaron 9 centros de salud que presentan un promedio diario de más de 10 citas perdidas en alguno de sus EBAIS, según se muestra a continuación:

Cuadro 8
Promedio de citas perdidas por Área de Salud y EBAIS
Medicina General
Periodo 2022

ÁREA DE SALUD / EBAIS	CITAS PERDIDAS 2022	CITAS DIARIAS PROMEDIO PERDIDAS ²
2210-Area De Salud Carmen-Montes De Oca	30,843.00	118.63
221001--Ebáis Carmen-Catedral	3,715.00	14.29
2632-Area De Salud Limón	18,066.00	69.48
263213--Ebáis Los Cocos 2	1,386.00	5.33
2216-Area De Salud Alajuela Norte	17,471.00	67.20
2216 --Area De Salud Alajuela Norte	2,936.00	11.29
221606--Ebáis Desamparados A	1,261.00	4.85
2213-Area De Salud Tibás-Uruca-Merced	16,348.00	62.88
221303--Ebáis Uruca 1	1,692.00	6.51
2215-Area De Salud Moravia	15,084.00	58.02
221511--Ebáis Isla	1,692.00	6.51
2348-Area De Salud Turrialba-Jiménez	14,894.00	57.28
234804--Ebáis Barrios Del Este	908.00	3.49
2214-Area De Salud Heredia-Cubuququí	13,483.00	51.86
221428--Ebáis Fátima	1,075.00	4.13
2761-Area De Salud Golfito	10,539.00	40.53
276106--Ebáis Río Claro	3,609.00	13.88
2590-Area De Salud Barranca	10,138.00	38.99
259003--Ebáis Riojalandia	1,394.00	5.36

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Por otra parte, se identificó que durante el 2022 se dispuso de **367 mil cupos** en medicina general y más de **83 mil cupos** en odontología que fueron creados en las agendas respectivas de los profesionales médicos, los cuales no fueron asignados a los usuarios (as), según el siguiente detalle:

² (Total de citas perdidas / 52 semanas anuales) / 5 días de la semana laboral = El resultado no discrimina los días feriados disfrutados de lunes a viernes.

Cuadro 9
Total de CUPOS NO UTILIZADOS por DRIPSS
Medicina General
Periodo 2022

DRIPSS	CUPOS NO UTILIZADOS
CENTRAL SUR	96,823.00
CENTRAL NORTE	92,286.00
HUETAR ATLANTICO	57,868.00
CHOROTEGA	46,576.00
BRUNCA	40,929.00
PACIFICO CENTRAL	22,062.00
HUETAR NORTE	10,899.00
Total general	367,443.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

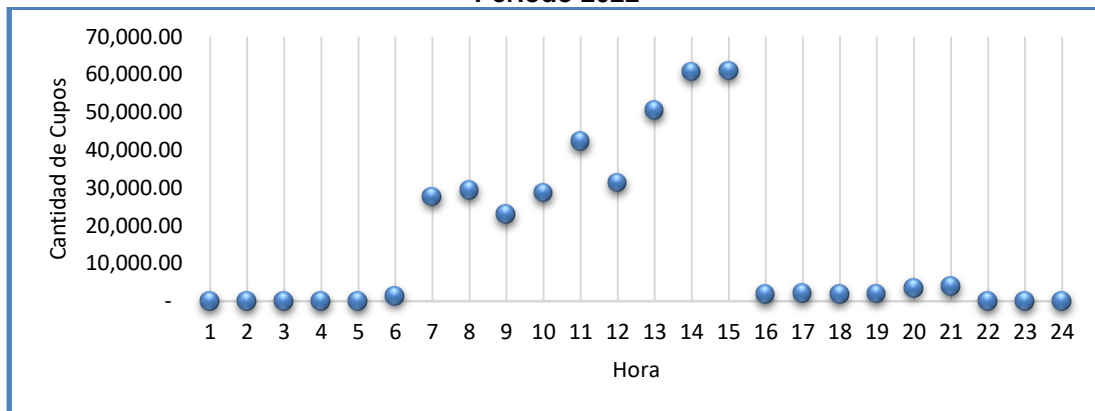
Cuadro 10
Total de CUPOS NO UTILIZADOS por DRIPSS
Odontología
Periodo 2022

Etiquetas de fila	CUPOS NO UTILIZADOS
CENTRAL NORTE	28,638.00
CENTRAL SUR	18,285.00
PACIFICO CENTRAL	15,999.00
CHOROTEGA	10,574.00
HUETAR ATLANTICO	5,339.00
BRUNCA	3,747.00
HUETAR NORTE	777.00
Total general	83,359.00

Fuente: Herramienta CUBOS consulta externa

Producto del análisis de esta información, se evidencia que la mayor frecuencia de cupos no utilizados se presenta en las agendas de las 14:00 a 15:00 horas; asimismo, se identificó la creación de cupos en jornadas no habituales, de 1:00 a.m. a 06:00 a.m. (1.322 cupos) y de las 8:00 pm a medianoche, este último con 7.350 cupos, lo que podría implicar inconsistencias en la apertura de agendas, según se muestra a continuación:

Gráfico 1
Distribución de cupos no utilizados según hora
Medicina General
Periodo 2022



Fuente: Diseño propio a partir de la información de la herramienta CUBOS consulta externa

2. PERSPECTIVA DE LA POBLACIÓN USUARIA ACERCA DE LAS FILAS PARA OBTENER CITA

Esta Auditoría procedió a visitar distintos centros de salud del país, durante la jornada ordinaria, previo a la apertura de las unidades (desde las 5:00 am hasta las 7:00 am), con el objetivo, de identificar desde la perspectiva de la población usuaria las razones en la continuidad de las filas, así como la forma como accedió al servicio de medicina general u odontología del primer nivel de atención.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante la revisión efectuada, se identificaron 144 usuarios (as) realizando fila para obtener una cita en 7 de los centros de salud visitados. El 84,72 % (121) de las personas entrevistadas en filas buscaban acceder al servicio de medicina general; el 34,02 % (49) se encontraba haciendo fila desde antes de las 4:00am y el 46,52 % (67) desde las 5:00am.

Sobre los motivos de la no utilización de servicios como llamada telefónica el 39,58 % (57) indicó que **en el centro de salud no responden**, el 29,16 % (42) **mencionaron que desconocían que se tuviera esa opción** y, el 31,25 % (45) **detallaron que no la utilizan porque no tiene espacios disponibles o brindan un inadecuado servicio al cliente**. Asimismo, sobre la utilización del aplicativo EDUS, el 26,38 % (38) **indicó no tener la aplicación** y en esa misma proporción (38) detalló **no saber utilizarla** y, el 35,41 % (51) **mencionó la falta de espacios disponibles**.

Del grupo de personas que al momento de efectuar las visitas se encontraban siendo atendidas o en espera de ser atendidas, el 22,97 % (33) mencionó haber efectuado fila muy temprano **o pagar para que alguien hiciera fila por ellos**, el 17,56 % (25) **refirió haber obtenido el cupo acercándose a la fila ya sea el día anterior o ese mismo día**, 0,13 % (1) **indicó haberla adquirido por EDUS** y el 14,8 % (21) **mediante llamada telefónica**.

De este mismo grupo consultado, el 70,27 % (101) indicó **no haber utilizado la llamada telefónica para adquirir una cita** y el 75,67 % (108) **mencionó nunca haber utilizado la aplicación EDUS para acceder a una cita**. Sobre las principales razones de esta población de la no utilización de formas alternativas de adquirir un espacio a la presencial destacan que, el 27 % (39) **refirió que nunca responden a las llamadas**, el 21,6 % (31) **no saber utilizar el aplicativo EDUS** y el 74,32 % (107), definió como otras las razones del **no utilizar ambos mecanismos porque no le gusta, no confía en el sistema, costumbre, etc.**

El 73,85 % (106) de la población consultada refirió no conocer si el centro de salud se encuentra efectuando estrategias de consulta vespertina o ampliada, pese a que los centros de salud se encontraban en ejecución de dichas iniciativas.

3. DE LA CONSTITUCIÓN DE LOS CUPOS

Se identificó que la cantidad de cupos disponibles para la atención de personas que no corresponden a programas específicos de atención (menores de edad, embarazadas, adultos mayores, morbilidad, etc.), corresponden en algunos casos únicamente el 25 % (8 cupos) o menos en medicina general en la agenda de cada uno de los y las profesionales en salud, impactando la posibilidad de obtener un cupo.

Así mismo, se evidenció que los servicios de odontología de los establecimientos de salud visitados no tienen habilitada la posibilidad de que los usuarios puedan acceder a una cita mediante al aplicativo EDUS o llamada telefónica, lo que significa el efectuar la fila para acceder a uno de los campos, que ya están condicionados considerando el cumplimiento de programas o funciones administrativas que tienen delegadas en algunos funcionarios.

4. ACCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA

Esta Auditoría Interna, efectuó sesiones de trabajo con las jefaturas de los servicios de Registros y Estadísticas en Salud y Direcciones Médicas de los establecimientos visitados, con el fin de identificar los mecanismos de control implementados para gestionar de manera eficiente y efectiva, la disponibilidad de cupos en los diferentes servicios y EBAIS adscritos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al respecto, se identificó, que las unidades no efectúan un análisis de la distribución, comportamiento y utilización de cupos designados para los distintos programas de atención en salud. Asimismo, la falta de implementación de acciones por parte de las Direcciones Médicas, que surjan como resultado del desarrollo de reportes estadísticos efectuados por los servicios de Registros y Estadísticas en Salud donde se detallan elementos como: ausentismo neto, sustitución y utilización de cupos por EBAIS y servicios; así mismo, el considerar información propia de cada centro como lo es el escenario demográfico y epidemiológico, distancia, acceso a medios electrónicos u alguna otra variable que se estime pertinente.

Por su parte, se constató que en algunos servicios de odontología se encuentran ejecutando o se han efectuado planteamientos de estrategias como la cancelación de jornadas vespertinas o ampliadas, sin que medie un análisis de efectividad y disponibilidad de recursos en la unidad. Lo anterior, considerando que fueron identificados centros de salud, los cuales han presentado solicitudes para ampliar las jornadas de atención mediante tiempo extraordinario, pese a que se cuenta con profesionales, a quienes se les **suspende agenda diariamente** (hasta 8 cupos diarios / 40 cupos semanales / 160 cupos mensuales aproximados) para efectuar labores administrativas, sin que cuente con la investidura de jefatura real y efectiva, como se identificó en el Área de Salud Limón.

5. CONSIDERACIONES FINALES

La Sala Constitucional ha sido enfática en reconocer el derecho a la vida de las personas y por consiguiente a la salud en diferentes votos, como la base del resto de derechos fundamentales de los habitantes, mismo que se encuentra fundamentado en la Constitución Política en su numeral 21, donde se describe que:

“ARTÍCULO 21.- La vida humana es inviolable”.

De manera complementaria la Ley 5395 “General en Salud”, define en su artículo 3 que:

“(...) Todo habitante tiene derecho a las prestaciones de salud, en la forma que las leyes y reglamentos especiales determinen y el deber de proveer a la conservación de su salud y de concurrir al mantenimiento de la de su familia y la de la comunidad (...).”

De igual manera, la Ley 8239 “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, establece en su artículo 2, que los usuarios tienen derecho entre otros a:

*“(...)
e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.
f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia (...).”*

Bajo esta primicia, mediante voto salvado presentado en sentencia N°. 8421-2012 (Costa Rica, 2012), por en su momento el Magistrado Rodolfo Piza Rocafort, hace referencia al derecho de salud y seguridad social como:

“(...) El derecho a la salud y a la seguridad social en cuanto derechos constitucionales, y sin perjuicio de su consideración como principios rectores de la política social y económica o como garantías institucionales (para el caso de la Caja Costarricense de Seguro Social), solo puede entenderse como el derecho exigible constitucionalmente por todos sus titulares a obtener protección de las entidades responsables y a acceder a las prestaciones de salud que razonablemente estén disponibles o al alcance de las entidades públicas o privadas encargadas de dar esas prestaciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Razonabilidad que depende de la capacidad de una sociedad para cubrirlas técnica, material, profesional y financieramente. Y el derecho de todos los habitantes a tener acceso a esas prestaciones y al sistema de salud y de seguridad social como tal (con todas las limitaciones que le son inherentes) en condiciones de igualdad y sin discriminación, para garantizar que todos reciban el servicio y las prestaciones que están disponibles, sin discriminación y de acuerdo con los procedimientos y límites que le son inherentes a cada prestación (...)”.

Por otra parte, el Manual para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa en el Marco de un Plan de Atención Oportuna, en su apartado 8.2. “Proceso de consulta externa” define:

“Corresponde a todas aquellas actividades requeridas para que un usuario acceda a la atención ambulatoria solicitada a los servicios de salud de consulta externa según la oferta de los diferentes centros. Siendo las Jefaturas de Servicio junto con la Jefatura de Consulta Externa (ver figura de proceso 1. Aval de la agenda de los especialistas), quienes definen la planificación y organización de las consultas, adoptando medidas concretas que permitan optimizar la oferta debido a la demanda existente, tomando en cuenta la realidad en el establecimiento de salud (personal, recursos, problemática específica, entre otros).

Cualquier programación de agendas que no se realice de esta forma desmejorará la gestión de las agendas del establecimiento de salud.

Las actuaciones comprenden tres grandes ejes:

- *Analizar las posibilidades de mejora en la Consulta Externa.*
- *La gestión de la demanda.*
- *La gestión del plazo promedio de espera”.*

Lo descrito evidencia que la modalidad de solicitud de citas presencial (el efectuar filas desde tempranas horas) ha mostrado un crecimiento constante en el tiempo, pese a la inclusión de nuevas tecnologías y mecanismos de acceso a citas; lo cual implica que esos mecanismos no han generado resultados satisfactorios para garantizar el acceso al sistema de salud en condiciones de igualdad y un incremento en el uso de otras modalidades de solicitud de citas (telefónica, web, aplicación).

Por tanto, se evidencia la necesidad de que a nivel Institucional se continúen promoviendo estrategias dirigidas a reducir la generación de filas para acceder a una cita médica, considerando las condiciones demográficas, geográficas y de logística propias de cada zona, para lo cual es preciso que las autoridades locales desarrollen el uso de herramientas e indicadores que favorezcan la toma de decisiones a partir de información confiable, suficiente, oportuna y útil para el desarrollo de inteligencia de negocios específica (EBAIS, recurso humano, comunidad, constitución de la agenda, cupos disponibles, etc.), en procura de que los procesos Institucionales generen condiciones de acceso y calidez a los usuarios, por cuanto la situación actual, en relación con la generación de filas expone a los usuarios a la inclemencias del tiempo, inseguridad y largas esperas, además del traslado en horas de la madrugada a las unidades, sin que necesariamente exista suficiente oferta de transporte público.

De igual forma, se considera relevante fortalecer la educación y comunicación a la población de las nuevas formas de acceso al primer nivel de atención, en virtud de las limitantes que pueda presentar determinado grupo para el uso de herramientas tecnológicas, a fin de efectuar una transición igualitaria, asertiva y sin ningún tipo de condicionamiento socioeconómico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En virtud de lo anterior, se advierte y previene a esas instancias acerca de la situación planteada en el presente documento, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de acciones, para que de conformidad con las potestades establecidas en los artículos 12 y 36 de la Ley General de Control Interno, y al amparo de otras leyes y cuerpos normativos correspondientes, se efectúen las valoraciones correspondientes y se ejecuten las acciones de coordinación adecuadas para atender los riesgos citados en el presente oficio.

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

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/RCR/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
Doctora Ana Patricia Salas Chacón, directora, Dirección Institucional Contralorías Servicios de Salud-2908.
Auditoría-1111

Referencia: ID-82671