



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-85268**

AD-ASALUD-0048-2023

19 de abril de 2023

Doctora
Marcela Alejandra Leandro Ulloa, directora

Doctora
Lady Vanessa Navarro Badilla, jefe
Consulta Externa
HOSPITAL CIUDAD NEILY-2704

Estimadas señoras:

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a los indicadores de gestión para Consulta Externa, hospital Ciudad Neily.

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 un análisis de los indicadores establecidos en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, con el objetivo de identificar las acciones implementadas, en procura de fortalecer la atención a los usuarios y reducir la lista de espera en ese servicio, a fin de que sea valorado por esa autoridad, para la toma de decisiones y acciones correctivas según compete a la Administración Activa.

Aspectos Generales.

El Hospital Ciudad Neily se encuentra clasificado como Hospital Periférico 3, se detalla a continuación la cantidad de médicos especialistas y especialidades que se encuentran en la oferta de servicio en la Consulta Externa del centro hospitalario:

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cuadro1
Asignación de recurso humano según especialidad médica
Hospital Ciudad Neily
Al 28 de febrero de 2023

Especialidad	Cantidad
Cardiología	1
Cirugía general	1
Cirugía general infantil	1
Pediatría	1
Dermatología	1
Gastroenterología	1
Geriatría	1
Ginecología	2
Medicina familiar y comunitaria	1
Medicina interna	1
Odontología general avanzada	2
Oftalmología	2
Ortopedia	2
Psiquiatría	1
Urología	1
Vascular periférica	1
Total	20

Fuente: Elaboración propia, con datos del CUBOS de Consulta Externa.

Por otra parte, la lista de espera en la modalidad de Consulta Externa al 28 de febrero de 2023, es de 3,725 citas, sin considerar los procedimientos que realizan los médicos especialistas, según se muestra a continuación:

Cuadro 2
Lista de espera Consulta Externa
Hospital Ciudad Neily
Al 28 de febrero de 2023

Especialidad	Citas	Plazo en días
Oftalmología	1306	288.5
Dermatología	1165	244.9
Urología	673	256.2
Cardiología	483	385.2
Ginecología	30	40.6
Gastroenterología	27	39.3
Geriatría	19	32.4
Psiquiatría	9	38.7
Medicina interna	8	192.5
Ortopedia	2	10
Vascular periférica	1	8
Medicina familiar y comunitaria	1	70
Cirugía general	1	70
Total	3725	1676.3

Fuente: Elaboración propia con datos del SIAH.



De conformidad con el cuadro anterior, se observa que las cuatro especialidades con mayor cantidad de citas (Oftalmología, Dermatología, Urología y Cardiología) representan el 97 % del total, a saber, 3.627 personas, lo cual implica la necesidad de abordar de manera integral y eficiente la situación que presentan estas especialidades médicas y el impacto en la población que requiere la atención de su padecimiento de salud en la Consulta Externa especializada.

Cupos no utilizados.

Según el análisis de los datos extraídos de los cubos de EDUS Consulta Externa, se observa que en 15¹ especialidades médicas que brindan atención en el hospital, se dejaron de utilizar 369 cupos en el periodo de octubre 2022 a febrero 2023, es decir que, de conformidad con la información, en promedio no se aprovecharon un total de 73 cupos a continuación, se detallan los datos por especialidad:

Cuadro 3
Especialidades con cupos no utilizados
Hospital Ciudad Neily
Octubre 2022 a febrero 2023

Especialidad	Cupos no utilizados
Cirugía general infantil	98
Vascular periférica	55
Odontología general avanzada	33
Medicina familiar y comunitaria	32
Medicina interna	28
Oftalmología	28
Ortopedia	19
Psiquiatría	17
Cirugía general	16
Ginecología	15
Cardiología	10
Geriatría	8
Urología	5
Gastroenterología	3
Dermatología	2
Total	369

Fuente: Elaboración propia con base en cubos de EDUS.

Lo descrito evidencia que la gestión de las agendas de consulta externa debe revisarse ante los espacios sin utilizar, lo que implica que las autoridades del centro de salud y específicamente del Servicio de Consulta Externa, han establecido mecanismos de control en conjunto con el servicio de Registros y Estadística en Salud, que no son suficientes para garantizar una programación y utilización eficiente de los cupos disponibles.

¹ Se incluye Odontología General Avanzada



La existencia de cupos no aprovechados afecta la gestión de la lista de espera en Consulta Externa, limitando el acceso al servicio, perdiendo la oportunidad de otorgar atención con mayor celeridad a la población del cantón de Corredores que ha sido referenciada a este segundo nivel.

Sobre el indicador de ausentismo.

Esta Auditoría verificó en los datos contenidos en los cubos de EDUS, para el periodo de octubre 2022 a febrero 2023, la existencia de resultados de ausentismo que alcanzan porcentajes superiores al 11% y que incluso llegan al 29.71%, como es el caso de dermatología, en otro orden de ideas dichos servicios médicos se mantuvieron dentro de la clasificación de zona de riesgo² en el periodo indicado, a continuación, se detalla de manera individual en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Porcentaje de ausentismo Consulta Externa
Hospital Ciudad Neily
Octubre 2022 a febrero 2023

Especialidad	Ausentismo neto
Dermatología	29.71 %
Ortopedia	23.92 %
Odontología general avanzada	21.27 %
Urología	20.35 %
Psiquiatría	19.89 %
Ginecología	18.80 %
Medicina familiar y comunitaria	18.37 %
Geriatría	17.46 %
Cirugía general infantil	17.04 %
Oftalmología	16.54 %
Cardiología	15.13 %
Cirugía general	14.59 %
Vascular periférica	14.10 %
Gastroenterología	13.54 %
Medicina interna	11.32 %

Fuente: Elaboración propia con base en cubos de EDUS.

El indicador de ausentismo se refiere al porcentaje de citas programadas neto no utilizadas por los pacientes, lo cual se traduce en espacios o citas que no fueron aprovechados, sin embargo; a pesar de esta situación no se evidencia la implementación de estrategias específicas para las especialidades médicas, dirigidas a reducir el porcentaje de ausentismo, lo que limita la resolución de la lista de espera en un plazo menor.

² Así definido en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa como el indicador que mide el porcentaje de citas programadas neto no utilizadas por los pacientes, el parámetro de referencia se considera Zona normal menor de 10%, Zona de riesgo mayor a 10% y menor de 50%, y zona de alto riesgo más de 50%.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Lo descrito implica que la gestión que se ha desarrollado no ha garantizado la reducción de este indicador citado, lo cual requiere de un mayor compromiso por parte de las jefaturas de Consulta Externa y el Área de Registros y Estadísticas en Salud, con el fin de monitorear y establecer medidas oportunas que reduzcan los porcentajes de ausencia.

Sobre las citas perdidas, sustituidas y los recargos en la Consulta Externa.

En el análisis realizado, se verificó que en el Hospital Ciudad Neily otorgó en el periodo definido en este documento, un total de 14.390 citas, distribuidas en 15 especialidades, en las cuales se generaron 2.660 citas perdidas, 260 sustituidas y 457 recargos, según se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 5
Análisis de Citas otorgadas en relación con las citas perdidas, sustituidas y recargos
Hospital Ciudad Neily
Octubre 2022 a febrero 2023

Especialidad	Total citas otorgadas	Citas perdidas	Citas sustituidas	Recargos
Cardiología	594	103	16	3
Cirugía general	608	102	21	32
Cirugía general infantil	360	63	2	0
Dermatología	252	78	7	6
Gastroenterología	355	48	1	7
Geriatría	255	45	1	2
Ginecología	425	81	3	7
Medicina familiar y comunitaria	394	73	1	1
Medicina interna	2634	338	53	63
Odontología general avanzada	1547	345	26	21
Oftalmología	2610	439	32	118
Ortopedia	2023	486	27	77
Psiquiatría	1006	223	46	70
Urología	631	133	18	48
Vascular periférica	696	103	6	2
Total general	14390	2660	260	457

Fuente: Elaboración propia con base en cubos de EDUS.

Según se observa en el cuadro anterior, durante el periodo de análisis se han presentado en total 2,660 citas perdidas, 532 al mes, de las cuales se ha sustituido el 10% lo que muestra la existencia de oportunidades de mejora en la gestión de sustitución.

La Ley General de Control Interno, menciona en su artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno-, establece la necesidad de "a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo".



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante correo electrónico el 14 de marzo de 2023, se solicitaron a la Dra. Marcela Alejandra Leandro Ulloa, Directora General del Hospital de Ciudad Neily, los informes mensuales³ que rinde la Jefatura de Consulta Externa, sobre el cumplimiento de metas y los inconvenientes evidenciados de manera particular en caso de incumplimiento, documentando así las medidas correctivas que se hubieran tomado, de conformidad con lo indicado en la guía para la gestión de los servicios de Consulta Externa, punto 12. Sobre los avances de la gestión y rendición de cuentas: Indicadores de Gestión, de lo cual se dio respuesta indicando lo siguiente:

“Le informo que los informes se hacen trimestrales en la consulta externa, según lo acordado con la DRIPSS Brunca, el último informe fue en marzo 2022, ya que luego de esto se dio el ciberataque y los sistemas dejaron de funcionar adecuadamente, por lo que se retomó la entrega de informes para el I trimestre del 2023, ya que en el 2022 se analizó la consulta externa con el PP del I semestre y anual”⁴. El subrayado no es del texto original.

Mediante entrevista aplicada el 11 de abril de 2023, la Dra. Lady Vanessa Navarro Badilla, Jefatura de Consulta Externa, manifestó lo siguiente en relación con las estrategias desarrolladas para la atención de los indicadores cupos no utilizados, porcentaje de ausentismo, citas perdidas, sustituidas y los recargos, manifestó lo siguiente:

“Cómo estrategias que se ha aplicado en las especialidades con lista de espera crítica, el prellamado, para recordar la cita, además se aprovecha el envío de recordatorio del EDUS por medio de mensaje MMS.

En las especialidades críticas, se programan sustituciones, es decir se llaman a los pacientes para asistir a cita y que se mantengan en espera para ser sustituidos.

Con respecto a los cupos no utilizados, es importante aclarar que se tienen especialidades con baja demanda, por mencionar vascular periférico, cirugía pediátrica y general, cirugía general, ello corresponde a que antes solo se tenía esta especialidad en este centro médico y actualmente se disponen en los demás centros hospitalarios de la región.

Además, se aclara que no existe la capacidad por parte de REDES para realizar el prellamado a todo el total de los pacientes, para con ello poder tener un mejor impacto y evitar el ausentismo”.

Lo descrito evidencia que la gestión seguimiento y control de los indicadores de la Consulta Externa, debe formar parte de las acciones de fortalecimiento del sistema de control interno en la unidad, por parte de las autoridades hospitalarias y el impacto en los usuarios que esperan atención, que actualmente alcanzan el orden de 3.725⁵ citas. En este sentido, el monitoreo de los indicadores de gestión de Consulta Externa especializada debe ser una gestión constante, con el propósito de garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles para la atención de los usuarios que requieren este tipo de atención.

³ Periodo solicitado de octubre a diciembre del 2022 y de enero a febrero 2023.

⁴ Respuesta dada en correo electrónico del 15 de marzo de 2023.

⁵ Según lo descrito en el cuadro 2.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Considera esta Auditoría Interna, que resulta pertinente que la Dirección General en conjunto con la Jefatura de Consulta Externa del Hospital Ciudad Neily, dentro del ámbito de sus competencias, analicen la situación descrita; con el propósito de que de ser procedente se actúe en la gestión de los indicadores de ausentismo, citas perdidas y cupos no utilizados, así como considerar cualquier disposición tendiente a garantizar la atención oportuna de las personas y la prestación de servicios a los asegurados adscritos a esa unidad.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte a esa Administración Activa, sobre la situación señalada en el presente oficio, en relación con la gestión de indicadores en el Servicio de Consulta Externa, con el propósito de que dentro de sus competencias se ejecuten y efectúen los análisis que sean pertinentes para el abordaje de esta situación, en beneficio de la población asegurada.

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 2 meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI
Subauditor

RJS/EAM/MASR/NPM/lbc

- C. Licenciada Yaneth Castro Barrantes, jefe, Servicio Registros y Estadísticas en Salud, hospital de Ciudad Neily - 2704.
Doctor Luis Carlos Vega Martínez, director a.i., Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Auditoría-1111

Referencia: ID-85268