



**AD-ASALUD-124-2022**

24 de noviembre de 2022

Doctora

Olga Martha Chaves Pérez, directora a.i,

**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD REGIÓN CENTRAL NORTE-2299.**

Doctora

Leda Ramírez Ugalde, directora médica

**ÁREA DE SALUD GRECIA - 2236**

Estimadas señoras:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la gestión de cupos en la agenda del EBAIS de Tacaes.**

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre el faltante de cupos en la agenda para la atención de las necesidades en salud de la población adscrita al EBAIS de Tacaes.

El 13 de octubre de 2022, un medio de comunicación televisivo nacional, presentó un reportaje relacionado con el faltante de cupos para la atención de pacientes adscritos al EBAIS de Tacaes, en la nota periodística se indica que los usuarios pese a realizar filas desde la madrugada no logran obtener una cita para la atención de su problema de salud.

Esta Auditoría efectuó el 14 de octubre de 2022, una visita al EBAIS de Tacaes, con el propósito de indagar al respecto; sobre el particular, se verificó que ese día el oficial de seguridad repartió a las 7:00 a.m. solamente 4 cupos a las personas que se encontraban haciendo fila desde la madrugada, lo que ocasionó que 5 pacientes no consiguieran cita.

Al respecto, se revisó la agenda de medicina general verificando que los viernes se reduce esa consulta en 1 hora, es decir, se dispone de espacio para asignar solo 4 citas, según se describe más adelante en manifestaciones del 18 de octubre de 2022, por parte de la Dirección General del Área de Salud.

Así mismo, se verificó que la agenda del médico general destacado en el establecimiento de salud, se encontraba llena hasta el mediodía y después de la 1:00 pm estaba cerrada, a causa de reunión en la sede del Área de Salud Grecia, para abordar aspectos propios del EBAIS y capacitación.



Con el propósito de obtener información sobre el faltante de cupos para los usuarios adscritos al EBAIS de Tacaes, se consultó<sup>1</sup> a la dirección médica del Área de Salud Grecia señalando entre otros aspectos lo siguiente:

*“(...)*

*...la cantidad de citas existentes en un EBAIS por cada médico son 32 cupos por día de lunes a jueves y 28 cupos los viernes; de esta cantidad nosotros tenemos por norma reservado el 50% de ellos es decir 16 cupos destinados a la atención del control prenatal, control postparto, neonatos, control del niño sano y pacientes crónicos (hipertensos cada 4 meses y diabéticos cada 3 meses), estas citas se dan con anticipación, pero nunca deben de superar el 50% (16 cupos).*

*Adicionalmente, todas las agendas de los médicos en los EBAIS tienen bloqueadas las primeras 2 horas (7: 00 am y 8:00 am), de la consulta para la atención de los pacientes que amanecen enfermos es decir 8 cupos, estos cupos se habilitan diariamente, hasta acá llevamos 24 cupos; por ley 7600 y demás programas de atención al adulto mayor debemos reservar 5 cupos y los 3 cupos restantes se destinan para los usuarios que solicitan su cita vía web; con esto cumplimos la totalidad de los 32 cupos, es decir, esta es la distribución de la agenda.*

*Ahora bien, que paso en estos meses, lo que se dio fue algo inusual, sucede que con el ciberataque que aconteció el 31 de mayo de 2022, se nos presentó una situación muy especial en el mes de junio, aquí hubo filas de filas de usuarios, solicitando sus medicamentos ya que los pacientes aducían que no tenían la receta copia para sus medicamentos, entonces los usuarios venían con la lista de los fármacos que requerían, por lo cual, nosotros muy inocentemente tomamos los talonarios de recetas y se efectuaron las copias.*

*Al tener que realizar las recetas de forma manual, únicamente podíamos realizarlas en grupos de 3, la original y 2 copias, esto para garantizar que se lograra leer adecuadamente los fármacos prescritos y que no hubiera problemas a la hora del despacho en la farmacia, ello generó que para el mes de setiembre todos nuestros pacientes crónicos de manera conjunta solicitan nuevamente la prescripción de los medicamentos de control, entonces se presentó la situación donde todos querían su cita en EBAIS para su control y tener sus medicamentos.*

*En el caso específico de Tacaes, nosotros trabajamos muy de la mano con los médicos y el médico designado a ese EBAIS, me indicó que estaba pasando algo muy inusual en EBAIS, los pacientes se están quedando sin citas, se están calentando los ánimos, inmediatamente se le indicó al médico que tratara de llevar un registro de los pacientes que se estaban quedando sin cita, para ver que estrategia implementábamos para atender las necesidades de esta población.*

*Considerando los aspectos antes mencionados, se tomó la decisión de enviar al Dr. Alfaro, médico asistente de esta dirección, los martes y jueves a brindar consulta al EBAIS de Tacaes, asignándole 40 cupos adicionales semanalmente al EBAIS de Tacaes, ya con esta es la tercer semana que estamos efectuando acción para atender las necesidades de esta población, adicionalmente, se le solicitó al médico destacado en el EBAIS de Puente de Piedra que los jueves y viernes en la tarde nos apoyara con la atención de pacientes del EBAIS de*

<sup>1</sup> Mediante entrevista aplicada el 18 de octubre de 2022.



*Tacares vía telefónica, esto en el caso de los usuarios que únicamente requerían que se les prescribieran sus medicamentos. Para un total de 48 cupo extras semanales para atender las necesidades de la población de Tacares.*

*Además, se le consultó a la Dra. Ramírez Ugalde, sobre cuál fue la razón que generó la utilización de los cupos de las 7 y 8 de la mañana, que en teoría estaban bloqueados para la atención de los usuarios que amanecían enfermos señalando que cuando se aumenta la demanda y muchas personas me llaman para indicarme que tengo dos días de estar tratando de obtener una cita en el EBAIS de Tacares, entonces yo llamo a Registros Médicos e indico que necesito que le den una cita a este usuario porque requiere de su cita de control, entonces, al estar la agenda del médico llena, se empezó a hacer uso de los cupos que estaban bloqueados para usuarios que realmente ocupaban ese número.*

*Ahora bien, el tema de la venta de citas no es algo nuevo, esto siempre se ha dado, que es lo pasa, que cuando se da más la necesidad entonces las personas que se dedican esto se aprovechan aún más, bajo esa misma línea el médico destacado en el EBAIS de Tacares, me indicó que no le están alcanzando las citas y que ocupaba ayuda, por lo que se le señaló cuantificara cuánta era la necesidad y que en el momento que quedara algún usuario sin cita que lo enviara al Área de Salud y acá vemos como le resolvemos al usuario.*

*Nuevamente, se le consultó a la Dra. Ramírez Ugalde, si ella estaba consciente de que al tomar de los cupos que estaban reservados para los usuarios que amanecían enfermos, iba a limitar el acceso a los demás usuarios que llegaban a hacer fila diariamente en el EBAIS de Tacares, indicando que primeramente se utilizaban los cupos de web y posteriormente se habilitaban los cupos que estaban bloqueados, pero si yo tengo a una persona que me dice doctora ya he ido 2 madrugadas a hacer fila y no logro obtener cita, a mí me parece muy injusto que esa persona no logre ser atendida y tengo que resolverle de alguna manera y si no hay espacios primero utilizamos los espacios de la web, se utilizan también cupos de los de adulto mayor, pero cuando nos damos cuenta que aún así no podíamos atender las necesidades de la población, entonces, fue cuando dijimos que esto no se puede seguir haciendo ya que, lejos de mejorar la situación se nos está empeorando al no respetar los 8 cupos de los pacientes que amanecen enfermos, los usuarios se estaban molestando.*

*En vista de lo anterior, esta dirección médica había estado tratando el tema con la Junta de Salud, y se había estado manejando esta situación de alguna manera con los recursos que nosotros teníamos localmente, esto por cuanto en el manejo del Área de Salud, a veces tenemos EBAIS donde sobran números y a veces hay EBAIS donde faltan números, entonces apoyándonos del permiso que nos dio el Colegio de Médicos para atender a los usuarios vía telefónica, entonces utilizamos esos cupos para atender a aquellos usuarios que únicamente requieren la prescripción de sus medicamentos.*

*Sin embargo, dado a la gran demanda de servicios de salud por parte de la población, ya desde hace un tiempo venimos madurando la posibilidad de solicitar la ampliación del horario de atención en la consulta, no obstante, no todo es tan fácil ya que si consideramos el histórico de consulta en el EBAIS de Tacares, en la época de recolección de café los usuarios no se acercan a solicitar ni recibir atención médica, entonces, no todo el tiempo el aumento de la consulta es igual, pero esta vez ha sido muy atípica, pero ya viene para abajo, hemos estado viendo las agendas del mes de noviembre y ya vienen para abajo las consultas.*



*Es preocupante para nosotros solicitar un recurso y no disponer de la demanda para el uso adecuado del este, máxime, cuando el prospecto del proyecto se indica claramente que nosotros somos los responsables de garantizar la asignación de las 4 citas por hora de cada hora que se pida extra, de manera tal que estamos presentado a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte el proyecto de ampliación del horario de atención en el EBAIS de Tacaes de Lunes a Jueves de 4:00 pm a 6:00 pm, para ampliar la consulta en 3 cupos adicionales y poder atender los programas de atención ejemplo, cobertura de papanicolaous, diabéticos e hipertensos (...)*

Al respecto, Ley N° 8239 Ley Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 2 incisos E y G que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a:

*(...) E. Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*

*G. Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.*

Así mismo, el Manual para la Gestión de los servicios de Consulta Externa en el Marco de un Plan de Atención Oportuna define en el apartado 9 *Planificación o programación de agenda*:

*(...) Corresponde a la determinación que realiza la Jefatura de Servicio y Jefatura de Consulta Externa anualmente, de los tiempos destinados a los diferentes procesos que realizan los profesionales en salud durante su jornada laboral. Dado la integralidad que se busca en esta primera fase y en vías de visualizar la integralidad del sistema de información en salud, se debe tener claro la oferta y demanda del Establecimiento de Salud para que, de esta forma, se estructure una adecuada agenda de los profesionales.*

*La Jefatura de Servicios y Consulta Externa deben planificar las agendas de los profesionales de salud y mantenerlas habilitadas para la asignación de citas, evitando usuarios en espera de cita por estar cerrada la agenda, lo que permite determinar, de forma confiable, la demanda por servicio y especialidad. Es importante mencionar que la planificación y programación de agendas debe tener la finalidad de evitar el cambio de citas ya asignadas”.*

El citado marco normativo, en el apartado 11 modificación, en la planificación o programación de agendas, establece:

*(...) Entiéndase como modificación de agendas toda solicitud por escrito de la Jefatura de Servicio con el respectivo aval de la Jefatura de Consulta Externa o Dirección Médica, sobre cambios en las agendas sin que estas necesariamente impliquen un cierre total, como lo es, cambios en la programación del tiempo destinado a la atención en consulta externa ante desequilibrios en la espera entre agendas de los profesionales médicos y no médicos de la misma especialidad, inhabilitación de un día o un periodo transitorio definido, cambio en las actividades, entre otros.*



*Debe procurarse en todos los casos evitar las modificaciones de agendas, sin embargo, de haberlas, no debe verse lesionado la oportunidad de atención de aquellos usuarios que ya cuenten con una cita programada, en caso de que así sea, la Jefatura de Servicio debe justificar la reprogramación de las citas e indicar la fecha en que éstas citas serán cambiadas para asegurar la atención de los usuarios, siendo sólo la Dirección Médica o Jefatura de Consulta Externa quien valide el cierre de la agenda en el momento que así lo estime conveniente e informe al Servicio de REDES para que ejecute las modificaciones en el sistema de Información y comunique al usuario, el cambio de la cita (...)*”.

Al respecto, el Reglamento del Seguro de Salud en el capítulo 1, principios generales y campo de aplicación en los artículos 1 y 2 define:

#### **Artículo 1 De la universalidad del Seguro de Salud.**

*De conformidad con lo que ordena el artículo 177 de la Constitución Política, el Seguro de Salud es universal y cubre a todos los habitantes del país, con sujeción a las disposiciones de este Reglamento y las que específicamente dictare en el futuro la Junta Directiva (...).*

#### **Artículo 2 Del principio de igualdad.**

*Todo asegurado es igual ante la Ley y ante este Reglamento. No podrá hacerse discriminación alguna por razones económicas, étnicas, religiosas, ideológicas, y de ninguna otra naturaleza que ofenda la dignidad humana. Sólo se harán las diferencias que procedieren en relación con el tipo de padecimiento o enfermedad.*

En síntesis, la falta de cupos en el EBAIS de Tacaes obedece a que la dirección médica y la jefatura de REDES del Área de Salud de Grecia, decidieron utilizar parte de los cupos que se encontraban bloqueados para la atención de los usuarios que por una u otra razón amanecen enfermos reduciendo la cantidad citas a 5 o 6 por día, para brindárselos a otras personas que requieren atención en el citado EBAIS, quienes no lograron obtener citas en días anteriores.

La situación descrita ha originado inconformidades en los asegurados adscritos al EBAIS de Tacaes, debido a que la decisión externada por la Dirección Médica del Área de Salud favoreció a una parte de la población (*usuarios que la contactaron*), sin embargo, esa gestión generó un acceso desigual en la prestación de los servicios de salud, por cuanto afectó a los usuarios que día a día se presentan al EBAIS para hacer uso de los servicios de salud de manera oportuna.

Considera esta Auditoría Interna, que a las autoridades del Área de Salud Grecia, les corresponde el seguimiento de las condiciones de funcionamiento y gestión en cada uno de los EBAIS adscritos a su Área de Salud, en lo referente a planta física, insumos, recurso humano, pero sobre todo a las necesidades de salud de la población, para lo cual, se debe monitorear aspectos epidemiológicos y el crecimiento demográfico, en este punto, la zona de Grecia en los últimos años ha experimentado un aumento exponencial, situación que inevitablemente va impactar en la demanda de los servicios de Salud.



**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)

---

Por lo expuesto, se previene y advierte a esas instancias sobre la situación descrita en el presente oficio, con el fin que dentro de sus competencias se ejecuten las acciones correspondientes para un monitoreo efectivo en las agendas de los EBAIS y para garantizar el acceso oportuno y equitativo de la prestación de servicios de salud.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría 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**

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

OSC/RJS/EAM/MASR/ADZB/lbc

C. Doctor Pedro González Morera, director, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.  
Auditoría.

Referencia: ID-76811