



**AD-ASS-101-2022**

03 de octubre de 2022

Doctor  
Randall Álvarez Juárez, gerente  
**GERENCIA MÉDICA – 2901**

Doctora  
Marny Ramos Rivas, coordinadora  
**UNIDAD TÉCNICA DE LISTAS DE ESPERA - 2901**

Doctor  
Albert Méndez Vega, enlace Dirección de Red  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR - 2399**

Doctora.  
Mylena Quijano Barrantes, directora médica  
**ÁREA DE SALUD DR. SOLÓN NÚÑEZ FRUTOS – 2312**

Doctor  
Héctor Araya Zamora, director médico  
**ÁREA DE SALUD DESAMPARADOS 1 - 2315**

Doctor  
Carlos Enrique Salas Sandi, director médico  
**ÁREA DE SALUD MATA REDONDA – HOSPITAL (DR. MORENO CAÑAS) - 2311**

Estimados señores:

**ASUNTO: Oficio de Advertencia relacionado con el aprovechamiento de los recursos institucionales para la especialidad de Oftalmología.**

Esta Auditoría en el ejercicio de sus competencias y potestades consignadas en la Ley General de Control Interno N°8292, y en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, procede a advertir sobre las situaciones evidenciadas respecto de los suministros y medios institucionales para la prestación de servicios, en ese sentido, se efectúa un análisis de los recursos asignados: dotación y aprovechamiento de equipamiento e insumos médicos, recurso humano especializado, técnico y de apoyo, entre otros aspectos conforme a la clasificación de las Áreas de Salud, para la especialidad de Oftalmología, lo anterior, a fin de que sea valorado por la Administración activa para la toma de decisiones y acciones posteriores que consideren oportunas.

#### **Antecedentes:**

Es de conocimiento de esta Auditoría que la Clínica Oftalmológica llevo a cabo un análisis a todos los servicios de oftalmología de la Red (25 en total) con que dispone la institución, “... con el fin de valorar cada uno de ellos en áreas de atracción de usuarios, recursos humanos capacitado-disponible, recursos de infraestructura, espacios de consulta externa, equipamiento, tiempos de atención, lista de espera de consulta y quirúrgica; así como necesidades y desafíos particulares de cada zona...”, producto de dicha gestión por parte del centro especializado, se emitieron algunos acuerdos con los centros visitados.



En ese sentido y como parte de las competencias este órgano de control y fiscalización efectuó una visita<sup>1</sup> a los establecimientos de Salud: Área de Salud Desamparados 1 (Dr. Marcial Fallas Díaz), Área de Salud Hatillo (Dr. Solón Núñez Frutos) y Área de Salud Mata Redonda – Hospital (Dr. Moreno Cañas), con el objetivo de conocer algunos aspectos relacionados con la asignación, dotación y aprovechamiento de equipamiento e insumos médicos, recurso humano especializado, técnico y de apoyo, entre otros aspectos, conforme a la oferta de servicios de Oftalmología; así como las acciones desarrolladas para cumplir con los acuerdos formulados por la Clínica Oftalmológica en los citados centros de salud.

Derivado de lo anterior, se presentan los resultados del análisis efectuado:

## I. Área de Salud Hatillo (Dr. Solón Núñez Frutos):

### a. De la dotación de recurso humano:

Se constató que el centro dispone de una especialista en Oftalmología, Dra. Rebeca Espinoza Sánchez y dos optometristas Dra. Carolina Lastres Sanchi y Dr. Henry Vargas Sequeira, respecto a estos últimos profesionales llama la atención de esta Auditoría que el Dr. Vargas únicamente atiende refracciones, siendo que los optometristas se encuentran en la capacidad de brindar otro tipo de consultas, así como en contribuir con la red de servicios y disminuir el plazo de espera de los usuarios.

La Dra. Carolina Lastres Sancho, optometrista del centro refirió a esta Auditoría el 2 de setiembre de 2022, lo siguiente:

“(…) las citas están a 3 meses, no tiene lista de espera, lleva a cabo los procedimientos de optometría y refracción y en el caso de las biometrías estas están para asignar las citas en el mismo mes (…)”.

En relación con la Dra. Espinoza Sánchez, y la programación semanal, la cual consta de: Consulta, Procedimientos (Laser y Cirugías – HSJD<sup>2</sup> los días Lunes y Jueves), Preoperatorios, Cirugía menor – Clínica Solón Núñez y Sesión en el HSJD, al respecto la funcionaria citada es la única destacada en la especialidad de Oftalmología en el Área de Salud Hatillo, destina todos los viernes de las 07:00 a.m. a las 10:00 a.m. en asistir a sesiones en HSJD, la situación expuesta podría estar afectado la oportunidad de la prestación de los servicios de salud del centro.

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien, se busca la formación y sesiones para los próximos procedimientos por parte de la Dra. Espinoza Sánchez, dicha situación limita la programación de pacientes los viernes, repercutiendo así en los plazos de atención a los usuarios, así como en la lista de espera del centro, la cual consta de al menos 280 usuarios que requieren atención en el Servicio de Oftalmología.

Al respecto, mediante correo electrónico del 08 setiembre 2022, la Dra. Ericka Fernanda de Marco González, Coordinadora II nivel de atención y radiología del centro, mencionó:

“(…) el Dr. Vargas hace refracciones únicamente, debido a que no tiene capacitación para la realización de biometrías, ya que cuenta sólo con grado de bachillerato en optometría, mientras la Dra. Lastres es licenciada en optometría.

La doctora Espinoza acude a las sesiones médicas el Hospital San Juan de Dios, debido a que es donde se presentan los casos que se programarán en cirugía las semanas próximas, así como parte de su educación médica continua, ya que está normado que tienen derecho a 2 horas de capacitación por semana, y la sesión médica de nuestra clínica es los miércoles, que ella está en sala de operaciones (…)”.

<sup>1</sup> El 02 setiembre 2022

<sup>2</sup> Hospital San Juan de Dios



Con respecto a lo anterior, el disponer a lo interno del centro médico de una programación de sesiones médicas, bajo días u horarios heterogéneos, de manera tal de que, la única especialista en oftalmología pueda participar en dichas actividades, podría contribuir en la maximización de los recursos institucionales, incidiendo directamente en la programación y las necesidades de atención de usuarios.

**b. De las listas de espera:**

Respecto a las listas de espera se identificó un listado un Excel, el cual se consiguen un registro de 140 pacientes, que están a la espera de ser valorados por la Dra. Espinoza Sánchez, especialista en Oftalmología, así como otros dos listados definidos con una prioridad alta 77 y priorización media 63 usuarios, estos dos últimos archivos refieren ya ser atendidos por el médico, sin embargo, continúan a la espera de resolver su condición operatoria, es decir 280 usuarios para ser atendidos.

No obstante, al realizar un análisis de la lista de espera oficial (cubos institucionales) con corte al 22 de abril de 2022, se evidenció un listado de 130 pacientes de los cuales: 50 obedecen a cataratas, con un de plazo de espera máximo de 838 días (1 Catarata senil incipiente), 536 días (Otras cataratas seniles 41 usuarios) y un plazo mínimo de 369 días (1 Catarata complicada). (Véase tabla 1)

**Tabla N°1**  
Lista de Espera especialidad Oftalmología  
Area de Salud Hatillo  
corte al 22 abril 2022

Etiquetas de fila	Cuenta de numeroidentificacion	Promedio de plazoEspera
Otras cataratas seniles	41	536
Catarata senil, no especificada	4	448
Catarata complicada	1	369
Catarata diabetica (e10-e14+ con cuarto caracter comun .3)	1	554
Catarata traumatica	1	578
Catarata infantil, juvenil y presenil	1	439
Catarata senil incipiente	1	838
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>531</b>

**Fuente:** Cubos listas de espera, 07 setiembre de 2022

De lo anterior se podría inferir en un sesgo de información, por cuanto, no se tiene certeza de la cantidad de usuarios que se encuentran en la lista de espera, por cuanto, los registros no son concordantes entre sí.

La Dra. Rebeca Espinoza Sánchez, médico especialista en Oftalmología del Área de Salud Solón Núñez, mencionó, el 02 setiembre 2022, a esta Auditoría:

“(…) Las listas de espera para procedimientos menores y de laser es de un 1 Mes, sin embargo, para cataratas es indefinido. Se lleva a cabo un acuerdo con el Hospital San Juan de Dios, a fin de llevar a cabo procedimientos y cirugías en el centro, se atienden 4 pacientes en las tardes los lunes (Laser) y los jueves SOP (…).”

Al respecto, la Dra. De Marco González, Coordinadora II nivel de atención y radiología del centro manifestó, a través del oficio ASH-IIN-CDSNF-00233-2022, del 07 setiembre 2022, respecto a la lista de espera, lo siguiente:

“(…) La lista de espera es un consolidado, todas las pestañas tienen pacientes, los que ha valorado la doctora Espinoza desde abril de estos años, están clasificados por prioridad medio o alta, los que están en la pestaña del Dr. Chevez, son los que el médico anterior dejó en lista de espera, no todos han sido valorados por la nueva especialista (…).”



### c. De la dotación de equipo médico e infraestructura:

Se constató una certificación de fondos reservados y disponibles para el proyecto de “Remodelación de Salas de operación” del Área de Salud de Hatillo, del 20 marzo del 2017, suscrita por la Licda. Karen Nájera Rodríguez, jefe, Subárea Formulación y Modificaciones Presupuestaria. (Véase Anexo N°1)

Al respecto, esta Auditoría ha dado seguimiento a dicho proyecto comunicando a las autoridades institucionales a saber: Gerencia Médica, Dirección de Red Integrada de Prestación de Salud Central Sur, dirección médica del Área de Salud, mediante el oficio AD-ASS-09-2022<sup>3</sup>, en el cual se expone que han transcurrido más de 3 años desde la adjudicación del concurso 2018LA-000001-2312<sup>4</sup>, la falta de aval de la adenda N°1 del contrato y la carencia de atención a las subsanaciones solicitadas por la Gerencia Médica desde el 15 de abril de 2021.

Además, mediante los oficios SAD-ASS-22-09-01-2022, SAD-ASS-22-09-02-2022 y MONITOREO AAO-001-2022 del 12 mayo 2022, 15 julio 2022 y 30 agosto 2022, respectivamente, se ha dado seguimiento al tema por parte de este órgano de fiscalización, a fin de que se brinde la atención de los riesgos identificados, de los cuales se extrae: “se encuentra en proceso de atención la advertencia, pendiente el grado de avance de los acuerdos pactados y en el desarrollo del proyecto”.

En ese sentido, se comprobó mediante recorrido el 02 setiembre 2022, en Sala de Operaciones del centro de salud, continúan sin grado de avance de las obras, constatando en sitio que se dispone de dos áreas para SOP, sin embargo, solo una de estas áreas se encuentra en funcionamiento y el otro espacio está dispuesto como “bodega”; respecto a la dotación de, equipos médicos en SOP, para la especialidad de Oftalmología, existe un Microscopio, placa: 1051751 y un banco operatorio. (Véase Anexo N°2)

Por otra parte, el centro tiene asignado un médico especialista en anestesia con un horario de ½ tiempo, sin embargo, se carece de la máquina de anestesia (dada de baja a inicios de 2022), equipo que al momento del recorrido no ha sido reemplazado; así mismo, es importante señalar que Sala de Operaciones dispone del debido personal de apoyo requerido.

En cuanto a la dotación de equipo médico en el consultorio de la especialista en Oftalmología, se hace uso de equipo médico desactualizado y en calidad de préstamo por parte de la Clínica Oftalmológica, tal es el caso del Oftalmoscopio Indirecto, placa 507357 y el tonómetro el cual funciona, pero no es el óptimo (refiere la Dra. Espinoza).

De lo anterior, se consultó mediante correo electrónico el 05 de setiembre 2022, al Lic. Jorge Mora Acuña, administrador- Área de Salud Solón Núñez, el estado procesal de la adquisición del equipo de anestesia y el grado de avance de la remodelación de las Salas de Operaciones, sin embargo, no se dispuso de la información al cierre del presente documento.

Respecto a la adquisición de equipo médico, la Dra. De Marco González, aportó un listado de solicitud de compra de Equipo Médico, periodo 2023 del cual se desprende: Oftalmoscopio indirecto, código 7-50-32-0320 para sustitución de activo número 507357, Tonómetro de semi contacto, código 7-50-32-0462 ampliación del servicio y Unidad de Oftalmología, código 7-50-32-0540 sustitución de activo número 507280.

## II. Área de Salud Mata Redonda – Hospital (Dr. Moreno Cañas):

### a. De la dotación de recurso humano:

Este centro de salud dispone en su oferta de servicios de un Optometrista Dra. Carolina Halabt Martin del Campo y 2 médicos especialistas en Oftalmología, Dr. Esteban Carranza Vargas y Dr. José Roldan Sauma, este último próximo a jubilarse.

<sup>3</sup> Oficio de Advertencia referente a la ejecución del proyecto para la remodelación de las salas de cirugía en el Área de Salud de Hatillo, del 04 febrero 2022

<sup>4</sup> “Remodelación de las salas de cirugía en el edificio Sede del Área de Salud de Hatillo.



Cabe mencionar que, el centro carece de equipo de apoyo (técnicos de ortopedia u otro) para el desarrollo de actividades administrativas, tal es el caso de: la programación, verificación y cumplimiento de requisitos para procedimientos quirúrgicos, situación que ha incidido en que los médicos destinen horas para dicha actividad, en ese sentido, los aspectos antes citados podrían incidir en la atención oportuna, continua y depuración de las listas de espera del centro sanitario.

El Dr. Esteban Carranza Vargas, mencionó el 02 de setiembre 2022, a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) Como médico ante la falta de un técnico en Oftalmología tengo que llevar a cabo el llamado por teléfono de los pacientes, preconsulta, coordinación logística con los pacientes, entre otras actividades administrativas (…)”.

**b. De las listas de espera:**

Se constató un listado “Excel” de procedimientos de Cataratas, desde el año 2018, con un plazo promedio de espera de 1 419 días máximo, documentándose un dato de 1 088 registros, distribuidos de la siguiente forma:

**Cuadro N°1**

Procedimientos de cataratas pendientes  
Área de Salud Mata Redonda – Hospital (Dr. Moreno Cañas)  
Periodo 11/06/2018 a 18/05/2022

Periodo	Registro	Plazo espera (días)
2018	4	De los 1 419 a 1 306
2019	477	De los 1 210 a 856
2020	106	De los 844 a 495
2021	347	De los 481 a 135
2022	154	De los 117 a 0

Fuente: Consulta Externa - Área de Salud Moreno Cañas, elaboración propia.

Al respecto el Dr. Orlando Ledezma Salazar, jefe Consulta Externa del Área de Salud Moreno Cañas, mediante correo electrónico del 06 de setiembre 2022, señaló a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) El Excel es el ARCA más actualizado que tengo previo a hackeo [sic], con el que se trabajaba con la Clínica Oftalmológica, falta depurarla con los listados de los pacientes operados y resueltos por este centro, el cual no me ha enviado información pos-hackeo [sic]. A lo que me indicaron realizaron todas las cirugías de catarata hasta el 2020 completo, con las excepciones de pacientes que indicaron que preferían esperar a que los operaran por la Clínica Moreno Cañas, pacientes que no respondieron a las 3 llamadas en diferentes horas, pacientes fallecidos, pacientes operados por privado, entre otros, la depuración se realizará cuando nos den visto bueno de ARCA hospitalaria, la cual es la 3ra etapa pos-hackeo [sic] (…)”.

Con respecto al ARCA, si bien el centro no dispone de Sala de Operaciones, si tiene una lista de usuarios que requieren procedimientos quirúrgicos mayores o menores, por lo que, el otorgar acceso de consulta a dicho aplicativo informático, podría ser un insumo para la toma de decisiones y el abordaje de las listas de espera.

**c. De la dotación de equipo médico e infraestructura:**

En cuanto a infraestructura este centro dispone de dos consultorios para Oftalmología, un área para Cirugías menores, pero carece de Sala de Operaciones, razón que ha propiciado el uso de otros centros de la Red para llevar a cabo los procedimientos quirúrgicos mayores, tal es el caso del Dr. José Roldan Sauma quien debe desplazarse los martes y miércoles al Hospital Blanco Cervantes, para realizar procedimientos, pero con la condicionante que sean usuarios mayores a 60 años, en el caso del Dr. Esteban Carranza Vargas, este se moviliza los jueves y viernes al Área de Salud Mora Palmichal y Hospital San Juan de Dios, respectivamente.



Cabe mencionar que, no se dispuso de documentación que refiera un acuerdo entre unidades para el uso y aprovechamiento de las Salas de Operaciones de la Red, así como de las condiciones de uso de insumos, personal de apoyo, registros de los procedimientos, entre otros aspectos, que brinden seguridad del uso de los recursos.

Al respecto, el Dr. Aaron Barrientos Hernandez, Coordinador II Nivel de Atención del Área de Salud Moreno Cañas, señaló mediante correo del 08 setiembre 2022, a esta Auditoría lo siguiente:

“(…) solicite el documento de convenio al Hospital San Juan de Dios y el Hospital Nacional Geriátrico, sé que hubo visitas de jefaturas y llegaron al acuerdo de cooperación, sin embargo, desconozco si existen documentos al respecto (…).”

Respecto a la dotación de activos, existe en proceso de adquisición de un Facoemulsificador, con presupuesto de la Unidad Técnica de Listas de Espera, no obstante, se refiere por los médicos se hace uso de equipo médico personal para la atención de los usuarios.

El Dr. Esteban Carranza Vargas, manifestó a esta Auditoría el 02 de setiembre 2022, respecto a la dotación de equipo médico para el desarrollo de sus labores, lo siguiente: (Véase Anexo N°3)

“(…) tengo la necesidad de utilizar mi propio equipo (…).”

Con el fin de identificar la necesidad de dotación de equipo médico se consultó al Dr. Aaron Barrientos Hernandez, referenció mediante correo del 08 setiembre 2022, lo siguiente:

“(…) Es correcto, únicamente el Facoemulsificador es el equipo médico en trámite de compra para la especialidad en Oftalmología (…).”

Sobre este apartado, la normativa institucional señala la importancia de llevar a cabo una adecuada planificación para la reposición, adquisición y dotación de equipamiento médico, lo anterior con el fin de que los profesionales en salud dispongan de las herramientas e insumos adecuados, bajo las mejores y óptimas condiciones, a fin de brindar un diagnóstico efectivo y apegado a los avances tecnológicos, por cuanto estos aspectos inciden directamente en la atención a los usuarios de forma eficiente, eficaz y de calidad.

### III. Área de Salud Desamparados 1 (Clínica Marcial Fallas):

#### a. De la dotación de recurso humano:

Se constató que el centro dispone de 2 médicos especialistas en Oftalmología el Dr. Carlos Sing Gómez y el Dr. Raouf Kourbanov Gaizatulova y una Optometrista Dra. Silvia Sandí Alvarado.

Preocupa a esta Auditoría que existen más de 25 quejas o inconformidades de usuarios, así como un procedimiento administrativo ordinario abierto por el trato y atención por parte de un profesional del servicio de oftalmología en el periodo comprendido entre 2019 y 2022, situaciones que inciden en la cantidad de usuarios asignados al otro especialista; así como en la calidad y calidez del trato a los usuarios que acuden a los servicios institucionales por ende en la imagen de la Caja.

#### b. De las listas de espera:

Del Oficio CDMFD- SDM- 617 II N-2022, 19 de julio de 2022<sup>5</sup>, Informe del II Nivel de Atención comunicado al Dr. Héctor Araya Zamora, director médico, se extrae para lo que acá interesa, lo siguiente:

<sup>5</sup> Suscrito por la Dra. Karla Solís Mora, Jefatura II Nivel de Atención, Área de Salud Desamparados 1- Clínica Marcial Fallas.



Dentro de las especialidades más críticas por los tiempos en la lista de espera se priorizó trabajar los servicios:

“(...) Oftalmología (...)”.

Para Oftalmología se definió diciembre del 2022 para realizar la reducción en las listas.

Al respecto, se tiene por documentado que el Dr. Raouf Kourbanov Gaizatulovala, tiene suspendidos procedimientos quirúrgicos desde el 10 junio 2022, ante el faltante del medicamento Hialuronidasa 150 UI F.E.U. Inyect. FCO AMP de 1ML, código: 1-10-45-4105.

El oficio CDMF-SMD-525-IIN-2022, del 10 de junio del 2022, suscrito por la Dra. Karla Solís Mora, Jefatura II Nivel de Atención, Área de Salud Desamparados 1- Clínica Marcial Fallas: “Acuerdos obtenidos de reunión con Dirección”, señala:

“(...) nos encontramos bajo hackeo institucional, que no se cuenta con equipo de cómputo para laborar ni sistemas institucionales oficiales, se procede a realizar oficio para notificar oficialmente los acuerdos obtenidos en reunión con la Dirección Médica de la clínica, con respecto al agendamiento de la especialidad.

Las cirugías de catarata serán suspendidas indefinidamente para el Dr. Kourbanov, debido a que no se cuenta con el **medicamento hialuronidasa**, que él utiliza para el procedimiento, por lo que no se someterá a los pacientes a este tipo de cirugías mientras exista el faltante (...)”.

Con el fin de disponer del criterio de la Unidad competente para la adquisición de medicamentos a nivel institucional, se sostiene sesión de trabajo mediante la plataforma Microsoft TEAMS, el 07 de setiembre 2022, con el Lic. Ronald Espinoza Mendieta, de la Dirección Técnica de Bienes y Servicios, Gerencia de Logística, respecto a la hialuronidasa, mencionó:

“Este producto estuvo sin consumo durante 2 años, en razón de la emergencia sanitaria por la COVID-19 y la directriz de suspensión de procedimientos quirúrgicos en Oftalmología, bajo dicha premisa las existencias del almacén central se vencieron y quedamos sin este medicamento.

No obstante, en negociación con el contratista, se logró un acuerdo de compromiso de reposición, por lo que los medicamentos vencidos fueron cambiados (de hecho, se entregó una nueva orden de compra), el medicamento ya se encuentra en control de calidad (cuarentena), se podría decir que estaría para despacho la próxima semana.

Este insumo se despachará de acuerdo con la demanda del mismo, y en caso de que algún centro médico requiera que se nos remita una nota.

Al respecto, se comenta la situación de la Clínica Marcial Fallas y se indica por parte del Lic. Espinoza que procederá a informar al compañero Daniel Monge a fin de que se dé un despacho como prioridad al citado centro de salud”.

En cuanto a citas por especialidad registradas al Dr. Kourbanov Gaizatulovala, se tiene por documentada una agenda del 20-09-2022 al 12-12-2024, la cual constituye un total de 4088 citas, sin embargo, se constató que las citas programadas a partir del 13-03-2024, están consignadas bajo una atención por hora (pacientes nuevos), situación que contraviene el parámetro institucional el cual es de 30 minutos por usuario nuevo.

Además, de casos ocasionales de programación de pacientes subsecuentes de 30 minutos, siendo el parámetro institucional de 15 minutos por usuario. (Véase Tabla N°2)



**Tabla N°2**

Citas Subsecuentes con programación de 30 minutos  
Área de Salud Desamparados 1 (Clínica Marcial Fallas)

Día	Hora	N° Cita
07/02/2024	02:30 PM	202116480891
14/02/2024	11:30 AM	202116480932
21/02/2024	09:30 AM	202116480972
22/02/2024	09:30 AM	202116482741

Fuente: Área de Salud Desamparados 1 (Clínica Marcial Fallas), SIAC, elaboración propia

De las citas por procedimientos para Pterigión del citado galeno, éstas comprenden las fechas del 26-09-2022 al 20-03-2023, 41, las cuales tienen un plazo de espera de 180 días para la última fecha.

Respecto a la agenda del Dr. Carlos Sing Gómez (documento pdf - producto del ciber ataque que sufrió la institución), se extrae un listado de 181 pacientes, para cirugía de catarata, los cuales no se registran en el sistema, lo anterior en razón el ataque cibernético institucional, por lo que se levantó listado manual, pacientes que además son agendados para ser atendidos bajo el convenio del Hospital San Juan de Dios.

En consonancia con lo anterior, se insta a las autoridades institucionales el llevar a cabo el registro de los datos, mediante el método institucional (SIAC), por cuanto, el no incluir estos registros en los sistemas podría consistir en un sesgo de información, subregistro, debilidades al sistema control interno, por ende, una limitante para la toma de decisiones respecto a la asignación de los recursos institucionales.

El Manual para la gestión de los Servicios de Consulta Externa en el Macro de un Plan de Atención oportuna, 2018, refiere:

“(…)

b. Medicina Especializada- Según la norma, el promedio el tiempo institucional por caso “control” en especialidad es de 15 minutos, por lo que en una hora se cuenta con cuatro cupos, los cuales pueden disponerse en las siguientes combinaciones:

a) 4 casos control

b) 2 casos control + 1 caso nuevo \*

c) 2 casos nuevos \*

\* Cada caso nuevo equivale a dos cupos (30 minutos).

“(…)”

Cabe resaltar que estos aspectos, ya fueron comunicado a la Dra. Karla Solís Mora<sup>6</sup>, Jefatura del II Nivel y al Lic. Eddy Hernández Alvarado, Jefatura de Redes ambos del centro médico, de manera tal, que se tomen las medidas preventivas y correctivas de forma oportuna y con la celeridad que lo ameritan.

De la programación a la Optometrista Dra. Sandí Alvarado para el año 2023, se desprende atención en optometrías y fondos de ojo, sin embargo, no se evidencia la programación y asignación de biometrías a la citada profesional.

Al respecto, la Dra. Karla Solís Mora, Jefatura II Nivel de Atención, del citado centro, refiere:

“(…) ya se dispone del equipo para biometrías (…)”.

En ese sentido, se insta a la administración al ajuste de la programación y asignación de biometrías, a la Dra. Sandí Alvarado, por cuanto estos procedimientos tienen una fecha al año 2024 (Véase imagen N°1), así como a la valoración de dar continuidad al acuerdo con la Clínica Oftalmológica para el desarrollo de biometrías y formaciones de médicos familiares, para efectuar fondos de ojo, lo anterior a fin de hacer uso en red de los recursos institucionales en beneficio de la población usuaria.

<sup>6</sup> Mediante correo electrónico del 07 setiembre 2022.





**Imagen N°1**  
Estadística de las listas de espera  
Optometrista

Optometría	20-03-2024
Fondo de ojo	05-12-2023

Fuente: CDMFD- SDM- 617 II N-2022, 19 de julio de 2022

**c. De la dotación de equipo médico e infraestructura:**

El centro médico dispone de dos consultorios y tres Salas de Operaciones de los cuales, 2 se utilizan para cirugía menor y 1 para cirugía mayor, no obstante, **se carece del equipo Facoemulsificador** por lo que ha acudido a la Red para programar los procedimientos quirúrgicos, tal es el caso de las Cataratas.

En concordancia con lo anterior, se señaló por parte del personal (médico- enfermería) que el instrumental para procedimientos quirúrgicos en algunos casos está incompleto, (5 canastas para catarata, 5 para Pterigión y 3 para estrabismo).

La Dra. Solís Mora, a través del oficio CDMFD - DM- No. 0241- 2022, 3 de mayo de 2022, solicitó a la Dra. Marny Ramos Rivas, Unidad técnica de Listas de Espera, la donación de canastas para cataratas y pterigión:

“(...) la colaboración del HSJD para poder utilizar una de las salas de cirugía; sin embargo, no contamos con los insumos para poder realizar los procedimientos.

Por tal razón, es que acudo a su gentileza, para solicitarle valore la posibilidad de aprobar la donación de 6 canastas para pterigión y 6 canastas para cataratas (...)”.

El oficio CDMF-SMD-525-IIN-2022, 10 de junio del 2022, suscrito por la Dra. Karla Solís Mora, Jefatura II Nivel de Atención, Área de Salud Desamparados 1- Clínica Marcial Fallas, “Acuerdos obtenidos de reunión con Dirección”, señala:

“(...) El Dr. Sing, valorará referencias, dará consulta externa, realizará cirugías de catarata según convenios con otras instituciones, debido a que no contamos con FACO aún, dará laser en HSJD según convenio y realizará cirugías menores de sus propios pacientes (...)”.

Asimismo, la Dra. Solís Mora, mediante oficio CDMFD- SDM- 593 II N-2022, 13 de julio de 2022, solicitó a la Dra. Eugenia Cruz Harley, jefe Oftalmología, Hospital San Juan de Dios, colaboración para utilizar sala de cirugía.

“(...) solicito respetuosamente el aval para hacer uso de una sala de cirugía para realizar procedimientos quirúrgicos de catarata con uso de FACO, con el fin de poder atender las necesidades de nuestra población.

Le explico mi preocupación, ya que, en este momento, aunque contamos con dos especialistas en oftalmología en el C.A.I.S. Dr. Marcial Fallas Díaz, no podemos realizar cirugías de catarata, debido a que **no contamos con un FACO**, y el fármaco que utilizaba uno de los médicos para dichas cirugías sin este equipo fue retirado (...)”.

El Oficio CDMFD- SDM- 617 II N-2022, 19 de julio de 2022, Informe del II Nivel de Atención comunicado al Dr. Héctor Araya Zamora, director médico, se extrae, respecto a las compras:

“El FACO, equipo de Oftalmología, el cual se debía comprar en ese cartel, no se logró incluir debido a que aún está pendiente de que ingrese a las arcas financieras de la Clínica ₡35.000.000 que debe aprobar Gerencia Médica, para poder realizar la reserva presupuestaria y avanzar. Importante indicarle, que el cartel de compras está realizado.



## 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)

En la planificación del 2022, se le asignaron al II Nivel, únicamente los 5 equipos incluidos en el cartel 2022CD- 000006-0001102315, los cuales ya fueron adquiridos y **solamente falta el FACO** para completar el 100% de las compras asignadas.

Por parte de la UTLE, se solicitó una donación adicional, con el fin de comprar todo el instrumental de oftalmología necesario para las cirugías. De esto, se tiene el cartel listo con las especificaciones; sin embargo, solo ha llegado 1 cotización y el estudio de mercado no se ha podido realizar.

Durante este mes se ha recibido los siguientes equipos: Auto refractómetro con queratómetro para optometría, lensómetro para optometría, foróptero para optometría  
Necesidades urgentes de equipo está el **retinoscopio**, equipo que es utilizado por optometría, se encuentra averiado y no se cuenta con repuestos. Ayer envié algunos correos solicitando colaboración en calidad de préstamo, mientras se incluye en el presupuesto del 2023. Importante mencionar, que la Administración me indicó, que el II Nivel de Atención no cuenta con más presupuesto para comprar este equipo y que no es posible realizar la compra como lo había sugerido los compañeros de Ingeniería, por medio de vale de caja chica, ya que es un activo y no procede la compra de esta manera (...). (Resaltado no es del original)

Se debe agregar que, según el recorrido efectuado el 02 setiembre 2022, se constató que el equipo médico Auto refractómetro, placa 874445, Código CCSS 7-50-32-0002, dispone de criterio técnico que no recomienda el uso, sin embargo, este se encontraba (en una caja) en el consultorio de la Optometrista, lo anterior, consiste en un riesgo de uso indebido del equipo o de sustracción.

Además, se evidenció en el consultorio del Dr. Kourbanov Gaizatulova dos equipos de diagnóstico de pared, de la marca Welch Allyn placa 1261855 y el 943232 (Ver anexo N°3), no obstante, este último no se encuentra registrado en el Sistema Contable de Bienes Muebles (Informe de Activos).

En apego con el párrafo anterior, el llevar a cabo una revisión de los citados equipos contribuye en determinar si estos obedecen a equipo para: sustitución, reemplazo, equipo dañado u otro concepto, por lo que se insta a las autoridades del centro médico el llevar a cabo las acciones administrativas que correspondan, respecto a la custodia y manejo de inventarios.

Al respecto, se tiene por documentado el criterio técnico del Ing. Alexander Samarribas M. Electromedicina, del cual se extrae:

“(...) se le aplicó la guía de reemplazo cuyo resultado arrojó cambio inmediato.

Por lo que se procedió a ir cumpliendo todos los requisitos establecidos para la adquisición de un nuevo equipo y se procedió con la compra del equipo nuevo de vital importancia para el diagnóstico de patologías oculares, es un equipo que valora la refracción que tiene el ojo, el cual mide dentro de otras cosas la curvatura corneal para la cirugía de lentes intraoculares y trasplantes corneales es un equipo de última generación.

Para el equipo sustituido un cuando este activo 874445, se sustituyó estando en funcionamiento, el mismo, **padecía de algunos daños y no da garantía de ayudar con diagnóstico exactos**. Además, **la empresa representante de la marca no nos da garantía de servicio y/o repuestos**. También cabe mencionar que esta unidad de electromedicina no cuenta con herramientas que se puedan requerir para dar un mantenimiento. Dicho esto, esta unidad **no recomienda el uso** (...). (Resaltado no corresponde al original)

Respecto al equipo asignado a la Dra. Silvia Sandí Alvarado, Optometrista, se cotejó que el equipo Set de diagnóstico portátil, placa 874442, tiene el cabezal en malas condiciones.



La Dra. Sandí Alvarado mencionó el 02 setiembre 2022, a esta Auditoría, lo siguiente:

“(…) tiene el cabezal en malas condiciones aspecto que limita un diagnóstico lo más certero posible (…)”.

La Ley General de Control Interno refiere en el Artículo 13. —**Ambiente de control.** En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Asimismo, Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo IV Normas sobre Actividades de Control, apartado **4.5 Garantía de eficiencia y eficacia** de las operaciones señalan:

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

#### IV. De los acuerdos de la Clínica Oftalmológica con los centros de Salud:

Se evidenció que existen acuerdos suscritos entre la Clínica Oftalmológica con las Área de Salud Hatillo (Dr. Solón Núñez Frutos), Área de Salud Mata Redonda – Hospital (Dr. Moreno Cañas) y Área de Salud Desamparados 1 (Dr. Marcial Fallas), del cual se desprenden 6, 4 y 12 (sugerencias) para el Servicio de Oftalmología, respectivamente. (Véase Anexo N°4)

En ese sentido, se llevó a cabo un análisis de los planteamientos del centro especializado y los aspectos evidenciados por esta Auditoría, obteniendo los siguientes resultados:

- Los centros de salud hacen uso de las Salas de Operaciones en Red (Hospital San Juan de Dios, Hospital Blanco Cervantes, Área de Salud Mora Palmichal), sin embargo, no se dispone de evidencia de documental que defina las pautas a seguir “flujograma de cirugías – procesos”, en el cual consten las condiciones y coordinaciones de uso de Salas de Operaciones, respecto a la producción, dotación de insumos, cantidad de pacientes según capacidad instalada, personal de apoyo, entre otros elementos que se consideren oportunos de análisis, entre los centros que hacen uso de las SOP y quienes dotan de la infraestructura.
- La necesidad de una evaluación por parte de Ingeniería y Mantenimiento a los equipos, a fin de determinar si estos están pendientes de recambio, mantenimiento, vida útil, entre otros.
- La valoración de los tiempos de consulta externa con parámetro por hora (Área de Salud Desamparados 1), así como la revisión de la programación de agendas de los médicos especialistas y optometristas, a fin de que estos se encuentren en el centro de salud asignado la mayor cantidad de tiempo, de manera que se brinde consulta y atención directa a los asegurados.
- La presencia de un técnico en Oftalmología, no obstante, al momento de las visitas a los centros de salud antes mencionados este personal de apoyo no se encuentra disponible en ninguno de los centros.
- La continuidad proyectos de remodelación o dotación de Salas de Operaciones en los centros de salud con las condiciones adecuadas y conforme a la oferta de servicio, demanda de usuarios adscritos y listas de espera.

A su vez, se evidenció la necesidad de adquisición de equipo médico, tal es el caso de: Facoemulsificador, canastas de cataratas, maquina anestesia, entre otros, por cuanto, se han dado de baja, están dañados, no son los óptimos, son de propiedad del especialistas, entre otros aspectos, en ese sentido, lo antes descrito consiste



**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)

en una limitación para los profesionales en oftalmología para la atención oportuna de los usuarios, incidiendo en la prestación de los servicios de salud, así como en la maximización del tiempo efectivo de dichos profesionales.

Considera esta Auditoría, que resulta pertinente que la Gerencia Médica y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur y los Directores de los Centros citados, dentro del ámbito de sus competencias, analicen la situación; para que se desarrolle una estrategia o plan para el trabajo en Red de los centros de salud (Salas de Operaciones), así como de la dotación de equipo médico, recursos técnicos, estándares de calidad y calidez de la atención (quejas o insatisfacciones de los asegurados por la atención brindada), que permitan maximizar los recursos institucionales, por ende impactar positivamente en la atención de los usuarios y la prestación de servicios a los asegurados adscritos a esa unidad.

A partir de lo descrito, se informa y advierte a esa Administración Activa, para que, en cumplimiento de sus potestades, competencias y responsabilidades, valoren lo indicado en el presente oficio, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, fortalecimiento de medidas de control interno en cuanto a los riesgos que han sido expuestos en el presente documento.

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**

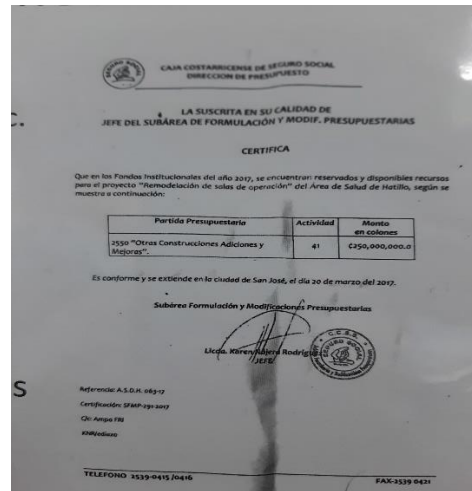
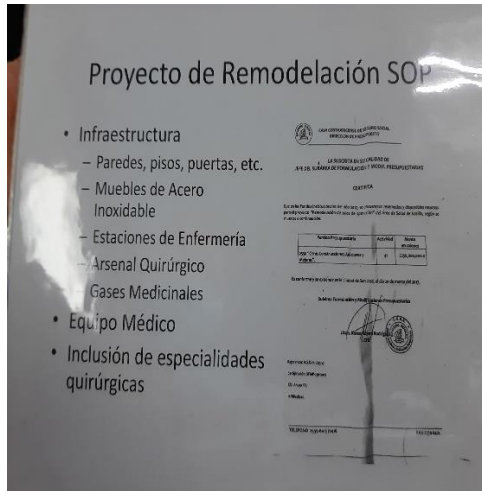
M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/RMJM/KVDR/ghc

C. Doctora Marisela Salas Vargas, directora médica, Clínica Oftalmológica - 2802  
Auditoría

**Anexos**  
**Anexo N°1**

**Proyecto Remodelación de Salas de operación**  
**Área de Salud de Hatillo**  
**del 20 marzo del 2017**



Fuente: Visita y recorrido al Área de Salud Solón Núñez, el 02 setiembre 2022

**Anexo N°2**

**Sala de Operaciones "Bodega"**  
**Área de Salud de Hatillo**



Fuente: Visita y recorrido al Área de Salud Solón Núñez, el 02 setiembre 2022

### Anexo N°3

Equipo personal Dr. Carranza  
Consultorio Oftalmología  
Área de Salud de Hatillo



Fuente: Visita y recorrido al Área de Salud Solón Núñez, el 02 setiembre 2022

### Anexo N°3

Equipo Diagnostico Pared  
Área de Salud Desamparados 1 (Clínica Marcial Fallas)



Fuente: Visita y recorrido al Área de Salud Desamparados 1 (Clínica Marcial Fallas), el 02 setiembre 2022

## Anexo N°4

### Acuerdos Clínica Oftalmológica y Clínicas II Nivel atención

CLIN. SOLON NUÑEZ	<p><b>Fecha e visita: 6 diciembre 2022</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de un especialista más de Oftalmología para poder hacer frente a la gran demanda de consulta en esta área.</li> <li>En la consulta optometría sólo se verán pacientes de primera vez, acorde al manual de consulta externa no se citarán subsecuentes en este espacio.</li> <li>Reforzar la sugerencia a nivel de Red, de utilización de cámaras no mediáticas para la detección de retinopatía diabética temprana, y así filtrar la consulta que se refiere al servicio Oftalmología de este centro.</li> <li>Valorar con sus jefaturas y redes la posibilidad de habilitar una sala de operaciones exclusivamente de Oftalmología para diversos centros, que se pueda compartir por ejemplo con la Clínica Marcial Fallas, o Moreno Cañas como ejemplo.</li> <li>Valorar la posibilidad de montar una jornada producción en las tardes y en los sábados para atención de consulta externa.</li> <li>Solicitar la presencia de un técnico en Oftalmología.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de consulta externa y dirección médica. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Jefatura de consulta externa de jefatura de redes. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección de médica y jefatura de región central Sur en conjunto con los áreas de atención referentes a este centro. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica en conjunto con Dirección a Red central Sur. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Qué factura consulta externa dirección médica local. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica local.</li> </ol>
CLIN. MORENO CAÑAS	<p><b>Fecha de acta: 30 noviembre 2021</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reiterar la solicitud del módulo digital de ARCA solicitando una reconsideración de estar en el sistema.</li> <li>Retomar la habilitación de la sala quirúrgica en mora para mi chal, y valorar y acondicionar otra sala en la red central Sur, ya sea en la clínica Marcial fallas o en la clínica solo Nuñez frutos, la sala Mora Palmichal para cirugía menor y las otras para cirugía mayor ambulatoria.</li> <li>Se recomienda en cuanto a recursos humanos con reforzamiento un técnico de Oftalmología equipado con cámara no mediática fija, hundió metro y para tomar la agudeza visual.</li> <li>Se recomienda capacitación al médico general encargado de fondo de ojo para la revisión y detección temprana retinopatía diabética en la población escrita, para lo cual la clínica oftalmológica cuenta con diseño curricular avalado por CENDEISS para su capacitación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dirección médica local. <i>//ya se había iniciado este proceso.</i></li> <li>Dirección de Red región central, dirección médica clínica moreno Cañas, dirección médica Centro de atención Mora Palmichal, dirección médica Clínica Solón Nuñez. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica local y jefatura de consulta externa. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica y jefatura consulta externa local en conjunto con Clínica oftalmológica.</li> </ol>
CLIN. MARCIAL FALLAS	<p><b>Fecha de Acta: 12 de octubre 2021</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisión de altas para valorar si hay carrusel de pacientes y que casos son de ello.</li> <li>Consulta de optometría no conlleva subsecuentes por los optometristas.</li> <li>Tramitar curso con el CENDEISS, <u>el</u> capacitación. De lectura a médicos generales para lectura de fondo de ojo en población diabética. (esto ayuda a filtrar referencias a oftalmología).</li> <li>Revisión de agenda de consulta Externa en la especialidad de oftalmología.</li> <li>Casos nuevos se debe quedar, para sustituir por casos ausentes estos deben de venir con boleta o con referencia.</li> <li>Llamar a pacientes nuevos que esperan cupo.</li> <li>Suspender llamada de recordatorio de citas en consultas subsecuentes de optometría.</li> <li>Cambiar cupos nuevos de optometría a cada 15 minutos.</li> <li>Enviar por parte de ingeniería evaluación de equipos para valorar cuáles están pendientes de recambio.</li> <li>Coordinar con la clínica Marcial Fallas para la posibilidad de contar con apoyo de sala operaciones en préstamo para el especialista local.</li> <li>Previo a la implementación de jornadas o pago extraordinario, la unidad debe valorar los casos en carrusel por casos que requieren sustitución para valorar los tiempos utilizados.</li> <li>Ver tiempos de consulta externa con parámetro por hora</li> </ol>	<p>1-2-4-5-6-7-8-11-Jefatura de consulta externa. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Dirección médica en conjunto con la clínica oftalmológica. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica, y administración local. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> <li>Dirección médica local, dirección región central Sur, y dirección Clínica Marcial Fallas. <i>//Inicia compromiso al momento de esta visita</i></li> </ol>

Fuente: Clínica Oftalmológica