



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-02-2019
15-02-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar el control y priorización de pacientes de la lista de espera quirúrgica del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

Al respecto, se comprobó que en la lista de espera del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño se encuentran registrados pacientes desde hace cinco años, donde la falta de respuesta oportuna y definitiva a sus problemas de salud podría estar generando una afectación al bienestar físico, mental y social de esos asegurados.

Aunque existen factores internos y externos que limitan la atención de los pacientes más antiguos de la lista de espera -disponibilidad de camas hospitalarias, quirófanos y médicos especialistas-, tal carencia de recursos no justifica un prolongado tiempo de espera, donde es imperativo para la institución, la responsabilidad de brindar los servicios de salud de manera eficiente, eficaz, continua, regular y celeridad, en apego a los derechos fundamentales de la salud y la vida de las personas.

Debido a lo anterior, se recomendó a la Dirección General de esa Unidad, cumplir con lo resuelto por Junta Directiva en cuanto a la implementación de la "Propuesta para analizar la disponibilidad de recursos, uso, producción y su impacto en la lista de espera quirúrgica y de exámenes de diagnóstico", como herramienta base para la toma de decisiones del nivel local y gerencial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

AGO-02-2019
15-02-2019

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE EL CONTROL Y PRIORIZACIÓN DE PACIENTES REGISTRADOS EN LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO, U.E. 2502

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA, U.E. 2599

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2018 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa para el control y priorización de pacientes registrados en la lista de espera quirúrgica del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las condiciones actuales de la lista de espera quirúrgica del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.
- Evaluar las acciones ejecutadas para la disminución de citas y plazos de los procedimientos quirúrgicos registrados en la lista de espera.
- Verificar que exista priorización en la atención de los asegurados según ingreso a la lista de espera.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la gestión administrativa del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, en relación con el control y priorización de pacientes registrados en la lista de espera quirúrgica, en el período comprendido entre enero y octubre de 2018, ampliándose desde el 2014 en el caso de la resolución de los pacientes en espera de un procedimiento quirúrgico.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

METODOLOGÍA

- Análisis de los siguientes documentos físicos y/o digitales:
 - ✓ Lista de espera quirúrgica con corte a octubre de 2018.
 - ✓ Información estadística sobre ocupación de camas hospitalarias y utilización de salas de operaciones según TUSH.
- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño:
 - ✓ Dr. Seidy Judith Herrera Rodríguez, Directora General.
 - ✓ Dra. Marta Eugenia Arguedas Arce, Asistente de Dirección.
 - ✓ Lic. Luis Miguel Morales Jiménez, Área de Registros y Estadística en Salud.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Gaceta 169 del 4 de setiembre 2002.
- Ley de Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, marzo de 2002.
- Guía de ingreso, resolución y depuración de listas de espera para procedimientos médicos y quirúrgicos, setiembre de 2015.
- Guía para la Gestión, Conteo, Verificación y Certificación de Listas de Espera, 2009.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de Servicios...”.



HALLAZGOS

1. SOBRE LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO

La lista de espera quirúrgica del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño estaba compuesta, a octubre de 2018, por 11 especialidades médicas que registraban 9.982 pacientes, algunos de ellos con cinco años en espera de una cirugía (Anexo 1).

De los procedimientos quirúrgicos pendientes, el 88 % correspondía a cirugías ambulatorias y el restante 12 % a cirugías electivas, según detalle:

CUADRO 1
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO
DETALLE DE CIRUGÍAS PENDIENTES EN LISTA DE ESPERA
CORTE A OCTUBRE DE 2018

Especialidad	Ambulatoria	Electiva	Estancia corta	Total
Cirugía General	1.999	260	9	2.268
Cirugía Infantil	532	2	0	534
Dermatología	18	0	0	18
Ginecología	791	20	0	811
Neurocirugía	128	47	2	177
Odontología (OGA)	36	0	0	36
Oftalmología	2.694	3	0	2.697
Ortopedia	1.190	261	0	1.451
Otorrinolaringología	781	9	0	790
Urología	261	156	3	420
Vascular Periférica	367	411	2	780
Total	8.797	1.169	16	9.982
Porcentaje:	88 %	12 %	0 %	100 %

Fuente: elaboración propia con base en lista de espera.

Sin embargo, al analizar la cantidad de cirugías realizadas entre enero y octubre de 2018, se evidenció un impacto de un 15 % en la lista de espera ambulatoria y un 25 % en cirugía electiva, según la siguiente información:



CUADRO 2
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO
IMPACTO DE CIRUGÍAS REALIZADAS
ENERO A OCTUBRE DE 2018

Especialidad	Ambulatoria	Electiva
Dermatología	68 %	No aplica
Odontología (OGA)	49 %	No aplica
Urología	38 %	16 %
Cirugía Infantil	25 %	50 %
Ginecología	14 %	87 %
Otorrinolaringología	8 %	93 %
Oftalmología	18 %	25 %
Cirugía General	12 %	18 %
Neurocirugía	9 %	6 %
Vascular Periférica	2 %	11 %
Ortopedia	2 %	3 %
Total	15 %	25 %

Fuente: elaboración propia con base en lista de espera.

Del cuadro 2 se infiere que las únicas especialidades con un impacto superior al 50 %, fueron: Ginecología (87 %), Otorrinolaringología (93 %), ambas en cirugía electiva, y Dermatología (68 %) en ambulatoria.

Bajo el supuesto de que no ingresen nuevos pacientes a la lista de espera -lo cual es inevitable-, en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño podrían estar resolviendo los casos quirúrgicos en al menos cinco años, excepto en las especialidades de Ortopedia y Vascular Periférico, cuyo plazo sería indefinido debido a la limitada cantidad de cirugías realizadas durante el período en estudio.

En cuanto a las camas hospitalarias, se comprobó que, entre enero y octubre de 2018, el promedio de ocupación fue del 100,48 %, mientras que las salas de operaciones, según TUSH, fue de 92 %, lo cual refleja un aprovechamiento razonable de esos recursos, así como limitadas posibilidades de incrementar el número de cirugías electivas durante la jornada ordinaria, por ende, resolver de manera oportuna la lista de espera.

Por otra parte, surge la necesidad de que en ese centro médico implementen -de manera continua- la herramienta “Propuesta para analizar la disponibilidad de recursos, uso, producción y su impacto en la lista de espera quirúrgica y de exámenes de diagnóstico”, aprobada por Junta Directiva en la sesión 8949, artículo 14, celebrada el 21 de diciembre de 2017, y generen informes periódicos de resultados, como requerimiento para la solicitud de proyectos de cirugía vespertina y de procedimientos de radiodiagnóstico para la reducción de lista de espera; puesto que el último seguimiento fue en agosto de 2018, según informó la Dra. Seidy Judith Herrera Rodríguez, Directora General del hospital.

Lo anterior, sin dejar de lado la colaboración interhospitalaria que pueda surgir a nivel de red, para el abordaje oportuno de la lista de espera.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Resolución 3681, de las 17:06 horas del 7 de marzo de 2008, estableció la obligación imperativa e impostergable de adaptar los servicios de salud a las necesidades particulares y específicas de los pacientes “sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”, y agregó:

“Los jefes de las Clínicas y Hospitales no pueden invocar, para justificar una atención deficiente y precaria de los pacientes, el problema de las “listas de espera” para las intervenciones quirúrgicas y aplicación de ciertos exámenes especializados o de la carencia de recursos financieros, humanos y técnicos, puesto que, es un imperativo constitucional que los servicios de salud pública sean prestados de forma eficiente, eficaz, continua, regular y célere. Los jefes de la Caja (...) y los Directores de Hospitales y Clínicas que les pertenecen están en el deber y, por consiguiente son los personalmente responsables -en los términos del artículo 199 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública-, de adoptar e implementar todas las providencias y medidas administrativas y organizacionales para poner coto definitivo a la prestación tardía -la cual, en ocasiones, deviene en omisión por sus consecuencias- de los servicios de salud, situación que constituye, a todas luces, una violación a los derechos fundamentales de los administrados o usuarios”.

La Dra. Seidy Judith Herrera Rodríguez, Directora General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, en cuanto a las acciones implementadas para controlar la lista de espera, manifestó:

“Optimizar el tiempo disponible de quirófanos en más del 90 % de los días que se habilitan, depuración de la lista de espera, incremento de la oferta en SOP (horas quirófano) mediante la contratación de profesional en anestesiología (extranjera), incremento en la oferta de horas especialista en Ortopedia mediante la contratación de 48 horas semanales de ortopedia (dos especialistas en Ortopedia extranjeros), jornadas de producción con el CENARE (Ortopedia), Clínica Oftalmológica (Oftalmología), reasignación de listas de espera al hospital de Upala y CAIS Cañas, jornadas de producción Oftalmología Consulta Externa, propuesta de proyectos ante la UTLE para jornadas de producción de Cirugía General y Vascular Periférico”.

De conformidad con lo descrito por la Sala Constitucional, cualquier retardo en la prestación de los servicios médicos representa riesgos para la salud y/o vida de los asegurados, más aún, cuando se trata de pacientes que han esperado hasta cinco años por un procedimiento quirúrgico y no han tenido una respuesta oportuna y definitiva a sus necesidades.



2. SOBRE LA PRIORIZACIÓN DE PACIENTES SEGÚN INGRESO A LA LISTA DE ESPERA

En el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño se resolvieron 1.916 cirugías, entre enero y octubre de 2018, que correspondían a pacientes en lista de espera, donde el 58 % de los procedimientos quirúrgicos fue realizado a usuarios que ingresaron entre el 2017 y el 2018, postergando la cirugía de los asegurados con mayor antigüedad (del 2014 y 2016), según se refleja a continuación:

CUADRO 3
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO
PRIORIZACIÓN DE CIRUGÍAS: ENERO-OCTUBRE 2018

Ingreso a lista de espera	Ambulatoria				Electiva				Total resueltos	
	Resueltos	%	Pendientes	%	Resueltos	%	Pendientes	%		
2014-2016	444	29 %	1.364	16 %	356	89 %	722	62 %	800	42 %
2017-2018	1.073	71 %	7.433	84 %	43	11 %	447	38 %	1.116	58 %
Total	1.517	100 %	8.797	100 %	399	100 %	1.169	100 %	1.916	100 %

Fuente: elaboración propia con base en lista de espera.

Según lo anterior, en cirugía electiva se priorizó la atención de los pacientes más antiguos de la lista de espera (el 89 %), pero en ambulatoria sucedió lo contrario, donde se realizaron 1.073 procedimientos quirúrgicos de usuarios con reciente ingreso y se postergó la atención de 1.364 de mayor antigüedad.

Cabe indicarse que, del total de cirugías realizadas en ese hospital, durante el período en estudio, el 59 % correspondió a pacientes que ingresaron por el servicio de Emergencias y el 41 % por Consulta Externa.

La Guía para la Gestión, Conteo, Verificación y Certificación de Listas de Espera, numeral 5.- Primero en llegar – Primero en salir, indica:

“Se recomienda que mientras no exista una metodología de priorización, la estrategia; salvo criterio médico, sea la atención de los pacientes que ingresaron de primero en la lista o lo que es igual, los que esperan más. Reitero, salvo criterio médico o que medie una orden judicial. Esto por cuanto su plazo de espera se suma día con día”.

La Dra. Seidy Judith Herrera Rodríguez, Directora General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, manifestó que los pacientes más antiguos correspondientes a la especialidad de Ortopedia (artroscopías de rodilla y hombro), no han sido resueltos “porque la traumatología de alto impacto satura la capacidad instalada de hospitalización que tiene el centro, así como la oferta de SOP –Sala de Operaciones-”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Aunque existen motivos internos y externos por los cuales no ha sido posible un abordaje integral de la lista de espera en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, no se justifica que algunos pacientes deban esperar hasta cinco años en recibir una cirugía, situación que podría agravar su bienestar físico, mental y social, lo cual contraviene los derechos fundamentales a la salud y la vida de esas personas.

CONCLUSIONES

En la lista de espera del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, a octubre de 2018, se registraban pacientes con cinco años de espera de una cirugía ambulatoria o electiva, donde la falta de respuesta oportuna y definitiva a sus problemas de salud podría estar generando una afectación al bienestar físico, mental y social de esos asegurados. Sin embargo, existen factores internos y externos que limitan la atención de pacientes más antiguos de la lista de espera, tales como atención de casos urgentes y pacientes con patologías oncológicas; procedimientos quirúrgicos especializados; poca disponibilidad de camas hospitalarias y quirófanos, entre otros aspectos que generan el desplazamiento de algunos asegurados.

No obstante, la carencia de recursos locales no justifica los prolongados tiempos de espera, donde es imperativa la responsabilidad de la institución en cuanto a la prestación de los servicios de salud de manera eficiente, eficaz, continua, regular y celer, en garantía de los derechos fundamentales de la salud y vida de las personas.

Ante tal situación, es necesario conocer la capacidad instalada de ese centro médico a través de la "Propuesta para analizar la disponibilidad de recursos, uso, producción y su impacto en la lista de espera quirúrgica y de exámenes de diagnóstico", así como establecer enlaces y cooperación interhospitalaria a nivel de red, a efectos de garantizar un abordaje oportuno a la lista de espera.

RECOMENDACIÓN

A LA DRA. SEIDY JUDITH HERRERA RODRÍGUEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Implementar de manera continua y sostenible la herramienta "Propuesta para analizar la disponibilidad de recursos, uso, producción y su impacto en la lista de espera quirúrgica y de exámenes de diagnóstico", como elemento de apoyo en la gestión gerencial y requerimiento para la solicitud de cualquier proyecto de cirugía vespertina o de procedimientos de radiodiagnóstico para la reducción de lista de espera, de acuerdo con lo resuelto por Junta Directiva, sesión 8949, artículo 14, celebrada el 21 de diciembre de 2017. Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se debe remitir a esta Auditoría Interna, una certificación de su implementación. Lo anterior de conformidad con lo señalado en los hallazgos 1 y 2 del presente informe. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.:2539-0821- Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con la Dra. Vanessa María Montiel Cubillo, Directora General a.i. del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, quien manifestó lo siguiente:

“Mediante oficio GM-AOP-CPE-0092-2019 DEL 1-02-19 asunto: Aval Técnico para la autorización de pago jornadas de producción quirúrgica y Hrs en el marco del Proyecto Nacional para la atención oportuna de personas... se dio VB para iniciar en el mes de febrero (tercera semana) jornadas quirúrgicas para Ortopedia, Cirugía General y Vascular Periférico por 6m, prorrogable según resultados. Además, se programó para el mes de febrero coordinar con el CAIS de Cañas la LEQx de Salpingectomías, y se han estado realizando cirugías de baja complejidad de Urología, Cirugía General y Cirugía Pediátrica impactando positivamente la lista de espera. De acuerdo con el plazo propuesto”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Luis Alberto Arce Pérez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Geiner Arce Peñaranda, Mgtr.
**JEFE SUBÁREA FISCALIZACIÓN
OPERATIVA REGIÓN NORTE**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.:2539-0821- Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ANEXO 1
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO
DETALLE DE CIRUGÍAS PENDIENTES

A OCTUBRE DE 2018

Especialidad	2014		2015		2016		2017			2018			Total		
	A	E	A	E	A	E	A	E	EC	A	E	EC	A	E	EC
Cirugía General	0	0	0	0	515	122	627	70	1	857	68	8	1.999	260	9
Cirugía Infantil	0	0	0	0	0	0	189	1	0	343	1	0	532	2	0
Dermatología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	18	0	0
Ginecología	0	0	0	0	62	10	433	3	0	296	7	0	791	20	0
Neurocirugía	0	0	0	0	0	1	19	0	0	109	46	2	128	47	2
Odontología (OGA)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	35	0	0	36	0	0
Oftalmología	0	0	0	0	3	1	1.096	1	0	1.595	1	0	2.694	3	0
Ortopedia	45	20	266	76	346	109	307	46	0	226	10	0	1.190	261	0
Otorrinolaringología	0	0	0	0	106	8	367	0	0	308	1	0	781	9	0
Urología	0	0	0	0	1	14	35	111	3	225	31	0	261	156	3
Vascular Periférica	0	0	0	81	20	280	157	13	2	190	37	0	367	411	2
Total	45	20	266	157	1.053	545	3.231	245	6	4.202	202	10	8.797	1.169	16

Fuente: elaboración propia con base en lista de espera.

Siglas: A=ambulatoria E=Electiva EC=Estancia Corta