



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

**AGO-129-2017**  
**08-11-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado actividades programadas, con el propósito de valorar el control interno implementado en la prestación de los servicios de Odontología.

Los resultados del presente informe evidencian la existencia de procesos que presentan oportunidades de mejora en lo referente a planificación, la cual debe enfocarse hacia el logro del objetivo central del sistema de salud, que pretende asegurar a la población acceso a servicios con calidad, equidad y eficiencia.

Las inconsistencias detectadas en el reporte de datos que se consignan en el “Registro Diario de Odontología”, relacionadas con la digitación de acciones y atenciones, así como las referencias recibidas y lo que corresponde a la distribución del tiempo, no brinda información oportuna; el objetivo primordial de esta información es difundir el conocimiento de la situación real del servicio y poner a disposición los datos más relevantes para que los usuarios de la misma, ya sea a nivel técnico o administrativo, puedan tomar las decisiones apropiadas con la mejor información posible.

De igual forma, el análisis efectuado a los informes estadísticos permitió determinar el comportamiento de los pacientes ausentes y sustituidos, en el cual presentó un porcentaje del 19% de ausentismo, sin embargo, solo se sustituyó un 4%, siendo necesario definir estrategias, dirigidas a disminuir el uso ineficiente de los recursos públicos involucrados.

En lo que refiera a la supervisión de las labores del Servicio de Odontología, existe la necesidad de mejorar el monitoreo por parte de las autoridades del centro y propiamente del Servicio de Consulta Externa, lo que limita el mejoramiento permanente de las funciones, aplicando acciones correctivas a los procesos propios del servicio, a fin de garantizar una eficiente prestación a los pacientes.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 6 recomendaciones, dirigidas al Director Regional de la Red de Servicios de Salud Huetar Atlántica, así como al Director General y Jefe de Servicio de Consulta Externa del hospital Dr. Tony Facio Castro, dirigidas a fortalecer el sistema de control interno en los procesos de planificación, programación de actividades, procesamiento de datos estadísticos y supervisión, con el propósito de brindar una atención sanitaria óptima, lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en la atención médica.



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

AGO-129-2017  
08-11-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA OFERTA DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL DEL TONY FACIO CASTRO, U.E.2601

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA, U.E. 2699

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado de actividades programadas.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno implementado y apego a la normativa establecida para la prestación de servicios de odontología.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por el Servicio de Odontología.
- Analizar la planificación, programación y producción del Servicio de Odontología en la Consulta Externa.
- Indagar sobre la existencia de informes de supervisión por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud.

#### ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprende la revisión de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de Odontología, en el segundo semestre del 2016, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

El estudio se efectuó en concordancia con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, 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  
Ato: 10105

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis del cumplimiento del Plan de Gestión Local 2016, del Servicio de Odontología.
- Solicitud y revisión de los cuadros Estadísticos “Registro Diario de Odontología”.
- Verificación del subproceso de supervisión a nivel regional.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios:
  - ✓ Dr. Carlomagno Santiesteban Ávila, Supervisor Regional de Odontología de la Red Servicios de Salud Huetar Atlántica.
  - ✓ Licda. Melba Layne Pearse, Encargada de la Unidad Regional de Planificación.
  - ✓ Dr. Marco Antonio Espinoza Quesada, Oficina de Planificación, hospital Dr. Tony Facio Castro.
  - ✓ Dra. Mileska Acón Chen, Jefe del Servicio de Consulta Externa, hospital Dr. Tony Facio Castro.
  - ✓ Dr. Daniel Ramírez Acuña, Odontólogo, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, hospital Dr. Tony Facio Castro.
  - ✓ Lic. Antonio Gibson Gibson, Jefe de Almacenamiento y Distribución del hospital Dr. Tony Facio Castro.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.N°8292. Publicada el 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento General de Sistema Nacional de Salud, Decreto 19276-S, 5 de diciembre de 1989.
- Plan Nacional de Atención a la salud bucodental, vigencia 2004.
- Manual Descriptivo de puestos de la CCSS, febrero 2008.
- Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS, agosto 2012.
-



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

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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, 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. (...)”.

## ANTECEDENTES

El Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, dispone de 4 cubículos para la población atendida, los cuales se encuentra debidamente habilitados por el Ministerio de Salud

A continuación, se muestra un cuadro con la información del Recurso Humano que conforma el Servicio de Odontología:

**Cuadro 1**  
**Hospital de Dr. Tony Facio Castro**  
**Distribución del Recurso Humano**  
**Servicio de Odontología**

Unidad Programática	Nombre del Profesional	Nº Plaza	Grado Académico alcanzado	Tiempo de ocupar la plaza	Perfil de la Plaza
Hospital Tony Facio Castro	Roberto Beckford Taylor	18180	Odontólogo Especialista	35 años	Odontólogo OGA
Hospital Tony Facio Castro	Magally Agüero García	13400	Odontólogo Especialista	5 año	Odontólogo OGA
Hospital Tony Facio Castro	Daniel Ramírez Acuña	37066	Odontólogo Especialista	4 años	Odontólogo Especialista
Hospital Tony Facio Castro	Kathleen Roper Christy	18182	Licenciatura	8 años	Odontólogo General
Hospital Tony Facio Castro	Andrea Bolaños Quesada	37065	Técnico	5 años y 6 meses	Técnico Graduado en Salud
Hospital Tony Facio Castro	Damaris Zamora Brenes	18179	Técnico	38 años	Técnico Graduado en Salud
Hospital Tony Facio Castro	Selcia Perry Smith	18178	Técnico	6 años y 1 meses	Técnico Graduado en Salud
Hospital Tony Facio Castro	Maritza Martínez Sandoval	31980	Asistente No Graduada	41 años	Asistente No Graduada

Fuente: Instrumento de Gestión en Odontología IGEO del Hospital Tony Facio Castro.



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA FORMULACIÓN DE METAS EN EL PLAN PRESUPUESTO

Se evidenció que la formulación de metas del Plan-Presupuesto del Servicio de Odontología hospital Dr. Tony Facio Castro, no contempla un proceso de convocatoria y concertación de los actores involucrados. En ese sentido, es importante la participación de estos a fin de concertar y priorizar intereses o estrategias, que permitan alcanzar el máximo nivel de beneficio social con los recursos disponibles.

Por otra parte, se determinó que las metas establecidas durante los últimos tres periodos, no presentan ningún crecimiento, situación que evidencia que la planificación, no se realiza de manera articulada, armonizada y acorde con las competencias del Servicio de Odontología, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

**CUADRO N°2  
INDICADORES DE PRODUCCIÓN  
HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO  
PERIODOS -2016**

Periodos	Formulación Original		Modificaciones		Programación Modificada	
	A2-61 <sup>1</sup>	A2-62 <sup>2</sup>	A2-61	A2-62	A2-61	A2-62
<b>2015</b>	4180	7956	214	534	3966	7422
<b>2016</b>	3980	7956	200	3340	4180	4616
<b>2017</b>	3980	7956	0	0	3980	7956

Fuente: Plan – Presupuesto, hospital Tony Facio Castro- Unidad de Planificación

En el cuadro anterior se observa que la herramienta utilizada por el Dr. Marco Antonio Espinoza Quesada, encargado del Proceso de Planificación del centro de salud para el establecimiento de metas, no obedece a un análisis comparativo de variables como capacidad instalada, ociosa, producción y demanda esperada, por lo que desde el 2015 las metas no muestran ningún crecimiento, a pesar de tener una lista de espera con citas de hasta 150 días (al 30 de junio 2017).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo III, Sobre Normas de Valoración del Riesgo en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, establecen respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

*“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de*

<sup>1</sup> Número de consultas por primera vez de Odontología General Avanzada.

<sup>2</sup> Número de consultas subsiguientes de Odontología General Avanzada.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Ato: 10105

*desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.*

El Dr. Espinoza Quesada, manifestó<sup>3</sup> que:

*“Las metas se generan de las horas hombre que da la producción por odontólogo, se reúne con el coordinador del servicio y se revisa trimestralmente con la producción que genera en estadística para determinar cómo van el avance de las metas”.*

La Dra. Mileska Acón Chen, Jefe del Servicio de Consulta Externa del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó<sup>4</sup> que:

*“No participo en el proceso de planificación del Plan Presupuesto”*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>5</sup> que:

*“Este año se hizo una sugerencia al Dr. Espinoza, en cuanto al comportamiento histórico de la consulta en los dos años pasados, para que pudiera pactar un número similar.”*

Lo descrito evidencia que el proceso de análisis de metas establecidas para el cumplimiento de los indicadores de gestión del Servicio de Odontología, debe ser fortalecido por parte de las autoridades de este hospital, mediante un análisis integral, que permita una adecuada participación de los responsables del servicio, la coordinación de consulta externa y las herramientas utilizadas por el Supervisor Regional de Odontología; de manera que se consideren variables como la lista de espera, los recursos disponibles en el servicio (capacidad instalada) y aprovechamiento de las horas contratadas, entre otros.

Lo descrito no permite garantizar que los objetivos planteados respondan a criterios de decisión suficientes, por lo que los recursos dispuestos podrían no estar siendo distribuidos y utilizados eficientemente, con en el consecuente impacto en el acceso a los servicios de salud y la atención en general de los usuarios.

<sup>3</sup> Entrevista realizada el 19 de julio del 2017.

<sup>4</sup> Entrevista realizada el 09 de agosto del 2017.

<sup>5</sup> Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.



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

## 2. SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN PRESUPUESTO

Se evidenció que la información estadística utilizada por el Dr. Marco Antonio Espinoza, obtenida según indica del Servicio de Registros Médicos, para el seguimiento y posterior evaluación del Plan – Presupuesto, no dispone de la calidad requerida, debido a que la misma no coincide con los reportes estadísticos facilitados por el mismo servicio, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO N°3  
PLAN-PRESUPUESTO  
HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO  
PERIODOS -2016**

Indicador	Descripción	Prog. Modif.	DATOS OBTENIDOS POR EL DR. ESPINOZA		DATOS ESTADÍSTICOS DE LA UNIDAD DE REGISTROS MÉDICOS	
			Seg y Eval. Anual	% Cumplimiento	Seg y Eval. Anual	% Cumplimiento
A2-61	Número de consultas Primera vez de Odontología General Avanzada.	4180	2752	65.84%	7028	168.13%
A2-62	Número de consultas Subsecuentes Odontología General Avanzada	4616	2992	64.82%	6220	134.75%

Fuente: Plan – Presupuesto, Unidad de Planificación- Registros Médicos.

De conformidad con los resultados del cuadro anterior, se observa que los datos obtenidos por el Dr. Espinoza Quesada, Encargado de la Unidad de Planificación del hospital, distan de la realidad del Servicio de Odontología, siendo que los porcentajes de cumplimiento del Plan Presupuesto para el 2016, no concuerdan con la producción reportada por el servicio.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo I, referente a las Normas Generales, indican en su apartado 1.2 Objetivos del Sistema de Control Interno lo siguiente:

*El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*

*(...) b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales (...)*



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

El Dr. Marco Antonio Espinoza Quesada, encargado del Proceso de Planificación del centro de salud, manifestó<sup>6</sup> que:

*“Tengo acceso a estadísticas y de ahí digito los datos obtenidos por el servicio”.*

El procesamiento y análisis de los resultados obtenidos en los indicadores<sup>7</sup> de producción tiene la finalidad de verificar que los mismos constituyan un insumo útil para la toma de decisiones y gestión de los recursos hospitalarios. El hecho de que la información estadística utilizada por la Unidad de planificación, no sea consistente con los datos oficiales del servicio de REDES, evidencia que la información utilizada por el funcionario encargado de planificación, no es confiable, por cuanto en todo sistema estadístico debe existir una estrecha relación entre el servicio que produce la información y el usuario final, a fin de mantener la coherencia entre las necesidades de información que se requiere.

Lo descrito se constituye en una limitante para el análisis de la gestión, puesto que no se valora el cumplimiento de los objetivos, a partir de datos completos y confiables, lo que afecta la detección de oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos.

Al existir inconsistencias o datos inexactos en el informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Presupuesto, su utilidad como herramienta para brindar asesoría a los responsables de adoptar acciones y decisiones relacionadas con el funcionamiento del servicio, se ve disminuida, y podría limitar la implementación de estrategias de mejora en la prestación de servicios.

### **3. SOBRE EL CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROFESIONALES EN ODONTOLOGÍA**

Se determinó que la Dra. Mileska Acón Chen, Jefatura de la Consulta Externa, superior inmediato, no ejerce ningún control sobre los indicadores de gestión y de producción del Servicio de Odontología.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*

---

<sup>6</sup> Entrevista realizada el 19 de julio del 2017.

<sup>7</sup> En el glosario de términos de la OMS, aparece el siguiente párrafo para definir el término indicador: “Variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente, los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría”.



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

#### 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”.*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>8</sup> que:

*“El Servicio de Odontología no ha recibido ninguna supervisión, ni análisis del logro obtenido en el Plan Presupuesto o de la gestión en general del servicio”.*

La Dra. Mileska Acón Chen, Jefe del Servicio de Consulta Externa del hospital Tony Facio Castro, manifestó<sup>9</sup> que:

*“Realizo un seguimiento después de la evaluación del servicio, la coordinadora me presenta los datos y se realiza análisis y recomendaciones que quedan evidenciados en el libro de actas de la coordinadora del servicio (Dra. Agüero)”*

La medición de la eficiencia y la calidad de un servicio de salud es una tarea difícil ya que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que podrían influir en una evaluación de ese tipo<sup>10</sup>.

La falta de control por parte de la Coordinadora de Consulta Externa no fomenta un adecuado ambiente de control en la unidad, y específicamente en el desarrollo y supervisión de las actividades desarrolladas por el personal de Odontología, lo que podría incidir negativamente en el uso de los recursos disponibles para la atención de usuarios y en el logro de los objetivos de la unidad.

#### 4. SOBRE EL REGISTRO DE INFORMACIÓN BIOMÉDICA<sup>11</sup>, “INFORME DE ODONTOLOGIA- CUADRO 13”

Se evidenciaron inconsistencias en la información que se consigna en el cuadro N°13 “Informe de Odontología”; en aspectos que requieren ser atendidos, en lo que refiere al registro estadístico de las referencias recibidas, como por ejemplo acciones que no concuerdan con los tiempos de atención, odontólogos generales que consignan acciones de atención especializada y diferencias en la cantidad de consultas del reporte mensual, según se amplía a continuación:

<sup>8</sup> Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.

<sup>9</sup> Entrevista realizada el 04 de agosto del 2017.

<sup>10</sup> (Jiménez Paneque) Indicadores de Calidad y eficiencia de los Servicios de hospitalarios. “Una mirada actual”

<sup>11</sup> La Informática Biomédica (también llamada Informática de la salud, Informática del cuidado de la salud o informática clínica) es la informática en el cuidado de la salud



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

#### 4.1 REFERENCIAS RECIBIDAS

Se evidenció que en el informe de Odontología, en el cuadro N° 13, las referencias recibidas se registran como una atención, aunque no conllevan ninguna acción por parte del odontólogo general o especialista, al tratarse de “casos que se presentaron a solicitar cita” y no fueron pacientes atendidos en el subproceso de Consulta Externa, o sea, que no existe una cita asignada en agenda, no se atiende al usuario, ni se dispone del expediente de salud del mismo, para que se efectúe la atención y posterior registro estadístico en el informe de consulta externa, por lo que las referencias consignadas no se ajustan a la definición de consulta, y no se deben registrar dentro de la producción obtenida por el Servicio de Odontología.

Las referencias recibidas están definidas en el “Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS” que dicta lo siguiente:

##### 5.3 Referencias recibidas.

*Casos que se presentan a solicitar una cita producto de una referencia emitida por otro centro (referencia externa) o del mismo centro (referencia interna. Es de hacer notar que ambos tipos de referencia afectan el comportamiento de las listas de espera.*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>12</sup> que:

*“Se están registrando como referencias recibidas como se nos indicó en las capacitaciones recibidas, desconozco si se está afectando la producción”.*

#### 4.2 REGISTRO INCORRECTO DE LA CANTIDAD DE PROCEDIMIENTOS REALIZADOS A UN SOLO PACIENTE

Se verificó en los informes de Registro diario de Pacientes, casos en los cuales a un mismo paciente se le consigna la realización de múltiples procedimientos, en un solo proceso de atención, lo cual requeriría de una gran cantidad de tiempo en su consulta, por ejemplo: se evidenció un paciente al cual se le realizó 4 acciones de operatoria<sup>13</sup>, lo que equivale a 4 piezas dentales restauradas, dos acciones de ortopedia funcional<sup>14</sup> y dos cirugías orales mayores<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.

<sup>13</sup> **Operatoria:** es toda aquella consulta que como queja principal del paciente requiere del diagnóstico del estado de las piezas dentales, la cual puede implicar sensibilidad al frío o calor, masticar o presencia de una cavidad que requiera restaurarse, según materiales con los que dispone la CCSS.

<sup>14</sup> **Ortopedia Funcional:** es toda aquella consulta que como queja principal del paciente con prioridad en niñez y adolescencia, presenta discrepancias dentoalveolares con involucramiento de las estructuras óseas de la maxila y mandíbula, las cuales pueden afectar con severidad la parte funcional del paciente, por lo que requiere de un estudio previo del análisis de la secuencia de erupción y mediciones del espacio con radiografías y modelos afines para el diagnóstico como control con requerimiento de aparatología removible para el manejo precoz y correctivo temprano de malas oclusiones.



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

Es importante acotar que estos registros deben ser analizados con la finalidad de determinar que los reportes no obedecen a errores en la concepción del registro, por qué de ser el caso, se estarían aumentando las acciones por consulta en el informe estadístico.

Los tiempos de atención por procedimiento, se encuentran regulados en el Plan Nacional de Atención a la salud bucodental, en dónde define por “rendimiento” el número mínimo de consultas que un funcionario(a) puede ejecutar en un tiempo de sesenta minutos, establece lo siguiente:

### 7.1 Concentraciones y rendimientos según niveles de atención.

*El sistema de programación se rige por medio de tablas automatizadas de programación, constituidas como herramienta para elaborar el Plan Anual Operativo, sistematizado por medio de un Plan de Acción Local para cada uno de los niveles de atención y servicios existentes.*

*Se entiende por “rendimiento” el número mínimo de consultas que un funcionario(a) puede ejecutar en un tiempo de sesenta minutos.*

*Se entiende por “concentración”, el número de veces que una persona es vista en el período de un año.*

### 7.3.2 Subprograma de Atención de la Adolescencia

	RENDIMIENTO	CONCENTRACION
<b>***PREVENTIVAS***</b>		
Aplicación de fluoruro	6	2
Aplicación de sellantes	4	1
Instrucc. Fisioterapia Oral	4	2
<b>***ATENCION CLINICA***</b>		
Operatoria	3	4
Exodoncia	3	2
Endodoncia	2	2
Periodoncia	3	4
PROGEO/ T.T.M./ORTOPED	3	8
Cirugía	2	3
Examen Clínico	2	1
Urgencias	3	1

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>16</sup> que:

<sup>15</sup> **Cirugía Oral Mayor:** es toda aquella consulta que como queja principal del paciente, requiere de un diagnóstico diferencial y pruebas preliminares (laboratorio, radiografía, entre otras), para el posible tratamiento de tejidos suaves o duros que por complejidad se encuentran definidos en las normas vigentes para el II y III nivel de atención.

<sup>16</sup> Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.



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

*“Ese error no es la primera vez que se da, se dio en años anteriores se interpretó como un error de digitación y se indicaron las correcciones, en la última supervisión se volvió a presentar el error. En la agenda de la siguiente reunión se abordará el tema a fin de volver a revisar el proceso de digitación.”*

#### **4.3 SOBRE LA CONSIGNACIÓN DE ATENCIONES ESPECIALIZADAS POR PARTE DE UNA ODONTÓLOGA GENERAL**

Se verificó que a la Dra. Katheleen Roper Christy, con perfil de Odontóloga General, se le registra por parte de la Asistente Dental en su reporte diario, actividades son propias de un perfil de Odontólogo Especialista (Cirugía Oral Mayor).

El Plan Nacional de Atención a la Salud Bucodental en su capítulo 4.1 Estructura y Organización en lo que refiere al 4.1.2.2 Segundo Nivel de Atención

*Ejecutan acciones de atención clínica correctiva de enfermedades y alteraciones de la salud bucodental, tanto de tipo ambulatorio como hospitalario. Se relaciona con la especialidad básica de Odontología General Avanzada (OGA), y actúa acorde con la evidencia epidemiológica y demográfica, suministrada por el primer nivel de la red de servicios a que pertenece, Sus actividades se orientan hacia la resolución de la problemática detectada según orden de prioridades y además programa en conjunto con los servicios del primer nivel asignados otras actividades para mejorar la respuesta de ellos.*

*Las prestaciones de la mayor complejidad son las relacionadas con Periodoncia, Endodoncia, Exodoncia compleja de piezas grado 2 y 39[2], Cirugía Buco- Dental Menor, Ortopedia Funcional, Dolor mio- facial y trastornos de la articulación dento- cráneo- mandibular, Odontopediatría y Prótesis para Adultos Mayores, según programación establecida para este Subprograma de Atención y normativa vigente establecida para prótesis dento- mucosoportada y mucosoportada.*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>17</sup> que:

*“Si se está registrando así se debe a un error.”*

#### **4.4 DIFERENCIAS EN EL REPORTE ESTADÍSTICO MENSUAL**

El análisis de la información estadística del reporte mensual permitió determinar que existen diferencias en las consultas reportadas, tanto para consultas por primera vez, como en las subsecuentes, tal y como se evidencia en el siguiente cuadro:

---

<sup>17</sup> Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.



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

CUADRO N°4  
REPORTES DE PRODUCCIÓN  
HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO  
PERIODOS -2016

MESES	REPORTE A ESTADISTICAS CONSULTAS PRIMERA VEZ	DATOS CORRECTOS CONSULTAS PRIMERA VEZ <sup>18</sup>	DIFERENCIA PRESENTADA EN LAS CONSULTA DE PRIMERA VEZ	REPORTE A ESTADISTICAS CONSULTAS SUBSECUENTE S	DATOS CORRECTOS DE CONSULTAS SUBSECUENTE S	DIFERENCIA PRESENTADA EN LAS CONSULTAS SUBSECUENTE S
ENERO	1079	997	82	69	41	28
FEBRERO	992	998	-6	313	313	0
MARZO	701	664	37	309	309	0
ABRIL	673	670	3	520	520	0
MAYO	527	711	-184	735	511	224
JUNIO	515	515	0	852	852	0
JULIO	587	507	80	514	621	-107
AGOSTO	525	525	0	600	600	0
SEPTIEMBRE	449	265	184	292	640	-348
OCTUBRE	363	363	0	662	662	0
NOVIEMBRE	477	406	71	683	612	71
DICIEMBRE	811	407	404	671	775	-104
<b>TOTALES</b>	<b>7699</b>	<b>7028</b>	<b>671</b>	<b>6220</b>	<b>6456</b>	<b>-236</b>

Fuente: Cuadro N°13– Informe Estadístico

De conformidad con los datos reflejados en el cuadro anterior, hay una diferencia total en los registros del 2016 de 671 consultas a pacientes nuevos y 236 a subsecuentes, al respecto, dentro de un sistema de control robusto, las estadísticas de salud son relevantes por su intervención en el proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles de mando, tanto en el ámbito estratégico como operativo.

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador a.i del Servicio de Odontología, manifestó<sup>19</sup> desconocer la diferencia de esos registros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

*“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con*

18 Según el informe estadístico “Cuadro N°13” la estructura del mismo contempla Odontología Especializada y Odontología General en los siguientes indicadores: Primera vez en la vida, caso nuevo Primera vez en el año, caso nuevo+ Primera vez en el año, caso control Primera vez en la especialidad, caso nuevo, Primera vez en la especialidad, caso control, de igual manera los subsecuentes de Odontología Especializada se suma con los subsecuentes de odontología general.

19 Entrevista realizada el 10 de agosto del 2017.



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

*las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...".*

De conformidad con lo evidenciado, y considerando la importancia de la información para la gestión institucional, los diferentes actores que intervienen en el proceso de recopilación y registro, para el caso expuesto en el presente hallazgo, no han sido diligentes en la verificación y supervisión de la información, según las responsabilidades

La disposición de información que no es confiable, puede generar un impacto en los procesos de análisis de la gestión, por cuanto no se garantiza la confiabilidad y oportunidad de la misma, afectando la toma de decisiones asociadas al cumplimiento de objetivos y distribución de recursos.

## 5. SOBRE LA PROGRAMACIÓN DE HORAS MÉDICAS.

En lo referente a la programación de horas para la consulta externa del Servicio de Odontología, se observó, que los datos que se reportan en el informe estadístico, presentan inconsistencias, por cuanto se registran tiempos de esterilización (una hora al día), siendo este un proceso que realiza el Asistente dental, no el Odontólogo Especialista; por otra parte el registro de un rubro denominado "otros", el cual corresponde a tiempo no utilizado como vacaciones, incapacidades o PGS, se reporta dentro del tiempo utilizado; tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N°5  
HORAS PROGRAMADAS Y UTILIZADAS  
SERVICIO DE ODONTOLOGIA.  
III TRIMESTRE-2016.

	Diciembre	Noviembre	Octubre
<b>Tiempo Contratado</b>	<b>833.0</b>	<b>776.0</b>	<b>818.0</b>
<b>Total Tiempo Programado</b>	<b>833.0</b>	<b>776.0</b>	<b>818.0</b>
Consulta Externa	391	395.0	413.0
<b>Otras Actividades</b>			
Actividad administrativa	28.0	34.0	28.0
Alimentación	66.0	67.0	69.0
Comisión	6.0	2.0	10.0
Emergencias	0.0	1.0	0.0
Sesión clínica	18.0	30.0	28.0
	<b>118.0</b>	<b>134.0</b>	<b>135.0</b>
<b>Total Tiempo Utilizado</b>	<b>509.0</b>	<b>529.0</b>	<b>548.0</b>
Esterilización*	63.0	66.0	69.0
Otro *	261.0	181.0	201.0
<b>Total Tiempo no utilizado</b>	<b>324.0</b>	<b>247.0</b>	<b>270.0</b>



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

	Diciembre	Noviembre	Octubre
	<u>833.0</u>	<u>776.0</u>	<u>818.0</u>

Fuente: Cuadro N°13– Informe Estadístico

En el cuadro anterior se puede apreciar que del total del tiempo programado los profesionales del Servicio de Odontología, utilizan aproximadamente un 50% del tiempo en la consulta externa y un 17% en otras actividades<sup>20</sup>, el 33% del tiempo restante corresponde a acciones (Esterilización – otros) que no deben ser consideradas dentro del tiempo programado.

El proceso de esterilización, tanto en las Centrales de Esterilización como en los Arsenales Quirúrgicos y servicios de Odontología, es primordial en la prevención de infecciones adquiridas intrahospitalariamente, estas áreas garantizan el cuidado de la persona usuaria a partir de la seguridad, la efectividad e integridad del proceso, desde el cuidado posterior del equipo, lavado, desinfección, preparación, empaque, esterilización, validación, almacenaje, transporte, suministro y control de material y equipos. En los servicios de odontología, el personal asignado para realizar dicho proceso es el Asistente dental, como se regula en el “Manual Descriptivo de puestos” de la CCSS:

*“Asistente Dental 1, clave 1806*

*Ejecutar tareas relacionadas con la asistencia técnica y apoyo administrativo, en la atención de la salud buco-dental de los pacientes.*

*Esterilizar instrumentos y otros de similar naturaleza mediante el uso de autoclaves y líquidos.”*

Así mismo, en Manual Instructivo del Informe estadístico en Odontología, del Sistema Estadístico de Odontología es de uso para profesionales de Odontología que laboren en los servicios de Odontología de los tres niveles de atención, en todos los centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, se regula lo siguiente:

*“Esterilización: es el tiempo destinado para la esterilización de equipo, en el entendido que es exclusivo para aquel profesional en Odontología que no cuenta con Asistente Dental y Centro de Equipos.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*

**4.5.1 Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados:**

<sup>20</sup> Actividades administrativas, Alimentación, Comisiones, Sesiones Médicas o Emergencias.



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

*“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”.*

La Dra. Mileska Acón Chen, Jefe del Servicio de Consulta Externa manifestó<sup>21</sup> lo siguiente:

*“Las horas programadas son 44 y 32 horas las utilizadas de ahí hay que restar la hora de almuerzo y la hora de esterilización. Por qué no corresponde esto depende de las actividades de los odontólogos como son las incapacidades, citas médicas entre otras”.*

Lo expuesto implica que no se evidenció la implementación de mecanismos de control, dirigidas a seguimiento de las horas programadas de acuerdo con las efectivamente utilizadas en la consulta; si bien es cierto el tiempo de consulta externa en el Servicio de Odontología está determinado por las acciones que el médico especialista efectúa y el tiempo que estas demanden, es importante considerar variables que permitan que esta labor pueda ser regulada y controlada por la jefatura respectiva, a fin de brindar un servicio eficiente que logre abarcar la mayor cantidad de demanda de pacientes a atender, sin perjuicio de la calidad del mismo.

Lo descrito no solo podría incidir negativamente en el uso de los recursos disponibles para la atención de usuarios, sino que también podría afectar el logro de los objetivos de la unidad, y la oportunidad de pacientes que esperan su turno para ser atendidos.

## 6. SOBRE LA SUSTITUCIÓN DE PACIENTES EN LA CONSULTA EXTERNA

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Estadísticas en Salud del hospital de Dr. Tony Facio Castro, se evidenció que para el periodo 2016, el porcentaje promedio de ausentismo de pacientes a las citas programadas del servicio de Odontología, fue aproximadamente de un 19% (2526 citas); sin embargo, solo el 4% (93 citas) es sustituido, tal y como lo refleja el siguiente cuadro:

**CUADRO 6**  
**ANÁLISIS DE PACIENTES AUSENTES Y SUSTITUIDOS**  
**SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**  
**PERIODO 2016**

MESES	TOTAL DE CONSULTAS	PACIENTES AUSENTES	% AUSENTISMO	PACIENTES SUSTITUIDOS	% SUSTITUCIÓN
ENERO	1066	191	18%	8	4%
FEBRERO	1311	265	20%	12	5%
MARZO	973	185	19%	20	11%
ABRIL	1190	317	27%	0	0%
MAYO	1446	218	15%	2	1%

<sup>21</sup> Entrevista realizada el 8 de mayo del 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Ato: 10105

MESES	TOTAL DE CONSULTAS	PACIENTES AUSENTES	% AUSENTISMO	PACIENTES SUSTITUIDOS	% SUSTITUCIÓN
JUNIO	1367	244	18%	12	5%
JULIO	1021	189	19%	30	16%
AGOSTO	1125	271	24%	1	0%
SEPTIEMBRE	557	65	12%	0	0%
OCTUBRE	1025	263	26%	2	1%
NOVIEMBRE	1089	180	17%	5	3%
DICIEMBRE	1077	138	13%	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>13247</b>	<b>2526</b>	<b>19%</b>	<b>93</b>	<b>4%</b>

Fuente: Cuadro 13, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, HTFC

Considerando el costo promedio estimado de una consulta odontológica para el 2015 es de  $\$12.555,00^{22}$ , y de acuerdo a la cantidad de pacientes ausentes que para este periodo alcanzo los 2.526 pacientes, esto representa un monto aproximado de  $\$31.730.930.00$  colones.

El Reglamento del Seguro de Salud en su capítulo 1, artículo 5 establece que:

*La eficiencia se considerará como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el Seguro de Salud sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficaz.*

La Dra. Mileska Acón Chen, Jefe del Servicio de Consulta Externa mencionó que no tiene conocimiento del nivel de ausentismo en el centro de salud, en lo correspondiente a la consulta de odontología:

*“Desconozco los porcentajes de ausentismo y sustitución de pacientes del servicio.”*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador del Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó<sup>23</sup> que:

*“El ausentismo si lo conocemos y estamos conscientes que contra el ausentismo es poco la acción que podamos tomar, en cuanto a la sustitución entendemos que la consulta de especialidades los cupos no son sustituibles con tanta facilidad como en odontología general.”*

La ausencia de mecanismos de control y supervisión por parte de la Jefatura del Servicio de Consulta Externa, que permitan garantizar el planteamiento de acciones de mejora para garantizar una adecuada utilización de las citas no utilizadas por la ausencia, provoca que estos espacios sean desaprovechados, limitando el acceso a pacientes que esperan una cita.

<sup>22</sup> El costo promedio anual de la consulta odontológica, dicho costo no incluye procedimientos realizados al paciente, según datos proporcionados por la Sub Área de Contabilidad de Costos Hospitalarios de la CCSS.

<sup>23</sup> Entrevista realizada el 19 de abril de 2017.



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

Si bien es cierto, el ausentismo se genera por múltiples factores, y en un grado importante es responsabilidad del paciente, el porcentaje de sustitución presenta un comportamiento poco aceptable debido a que la estadística evidencia que cada vez más los pacientes ausentes no son sustituidos, con el consecuente desperdicio de los campos no utilizados.

Lo descrito no solo podría ocasionar un uso ineficiente de los recursos disponibles para la prestación de servicios de consulta Odontológica, afectando la gestión tanto desde el punto de vista económico, como en la oportunidad de la atención a la población adscrita, puesto que el usuario citado no continúa con el proceso de recuperación de la salud y, su espacio no es aprovechado por otros pacientes.

## 7. CONTROL DE INVENTARIO EN LA BODEGA DE INSUMOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Se evidenció que el Servicio de Odontología, mantiene un inventario<sup>24</sup> de la bodega en la cual se custodian los insumos del servicio, que se encuentra desactualizado desde el 2015, lo que no permite garantizar un registro actualizado, exacto y confiable de los materiales almacenados.

Al respecto, se efectuó un conteo aleatorio a una muestra de los insumos e instrumentos custodiados en el Servicio, los cuales por la ausencia de una gestión de inventarios adecuada no se pueden contrastar contra una verificación física realizada con anterioridad:

**CUADRO 7**  
**MUESTRA DE INVENTARIO FÍSICO DE INSUMOS**  
**SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**  
**PERIODO 2016**

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANT	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO	TOTAL
2-48-08-0040	Aguja acero inox. Larga	9	Ud.	¢23.56	¢212.04
2-48-09-0040	Algodón en rodillos # 2	45	caja	¢2,840.77	¢127,834.65
2-48-09-0110	Babero Desechable	9	Ud.	¢14.43	¢129.87
2-48-09-0642	Batas descartables	55	Ud.	¢379.27	¢20,859.85
2-94-03-2031	Batas descartables	6	Ud.	¢400.00	¢2,400.00
2-94-01-1260	Cinta Testigo para Esterilizar	13	rollo	¢1,040.76	¢13,529.88
2-48-09-0240	Cemento de Obturación Temporal	4	frasco	¢3,803.07	¢15,212.28
2-48-09-0345	Cemento de óxido de zin y eugeno mejorado	5	juego	¢5,416.99	¢27,084.95
2-97-01-0150	Cubre bocas	3150	Ud.	¢23.12	¢72,828.00
2-48-08-0220	Eyector de Saliva	18	Ud.	¢11.86	¢213.48
2-94-01-1890	Filo de Bisturí # 11	2	CN	¢3,355.24	¢6,710.48

<sup>24</sup> Herramienta en formato Excel.



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

Ato: 10105

2-94-01-1895	Filo de Bisturí # 15	5	CN	₡6,552.31	₡32,761.55
2-94-03-0320	Guantes S ESTERIL....6	8	Par	₡192.69	₡1,541.52
2-94-03-0340	Guantes M ESTERIL 6 1/2	17	Par	₡159.57	₡2,712.69
2-94-03-0360	Guantes M estéril 7	25	Par	₡126.07	₡3,151.75
2-94-03-0380	Guantes estériles 7 1/2	7	Par	₡167.75	₡1,174.25
2-94-03-0267	Gorros Desechables	4	Ud.	₡21.35	₡85.40
2-48-04-1020	Hidróxido de Calcio Químicamente Puro	1	Ud.	₡15,209.92	₡15,209.92
2-48-09-0840	Hilo Dental	1	Ud.	₡946.08	₡946.08
2-48-09-0410	Ionómero de Vidrio Fotopolimerizable	11	Ud.	₡13,506.43	₡148,570.73
2-48-09-0440	Lijas en Tiras para Pulir Resina	34	Caja	₡10,410.85	₡353,968.90
2-48-04-0755	Lubricante en Spray	3	caja	₡15,684.28	₡47,052.84
2-94-01-1480	Papel Grado Médico 7.5 cm Pequeño	4	metro	₡29.98	₡119.92
2-94-01-2438	Papel Grado Médico 30 cm Grande	1	metro	₡108.12	₡108.12
2-48-09-0772	Resina A 3.5 Fotocurable	6	Ud.	₡3,931.95	₡23,591.70
2-48-09-0782	Resina fluida A1	16	Ud.	₡5,664.62	₡90,633.92
2-48-09-0768	Resina fluida A2	3	Ud.	₡3,899.50	₡11,698.50
2-48-09-0774	Resina C3 Fotocurable	7	Ud.	₡3,622.82	₡25,359.74
2-84-01-0705	Tiras Control Químico para Autoclave	4	Ud.	₡11.28	₡45.12
2-94-03-2000	Vasos Desechables	9	CN	₡1,006.05	₡9,054.45
2-48-09-0510	Limpiador enzimático (alkazime)	24	Dosis	₡367.95	₡8,830.80
2-48-09-0548	Barreras Azul Adhesiva	9	rollo	₡6,476.54	₡58,288.86
				<b>₡105,405.18</b>	<b>₡1,121,922.24</b>

Fuente: Servicio de Odontología.

La ley General de Control Interno en el artículo 8 establece:

*“Se entenderá por sistema de control interno, la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador del Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó<sup>25</sup> que:

<sup>25</sup> Entrevista realizada el 19 de abril del 2017.



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

*“El sistema de inventario de la bodega está en proceso de implementación ya que tenemos una herramienta estática que no es dinámica por lo que en el momento de la inspección no se encuentra actualizada.”*

El Lic. Antonio Gibson Gibson<sup>26</sup>, Jefe de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, manifestó que:

*“Desconoce si el servicio lleva control de inventario en el servicio.”*

La situación antes descrita obedece a las debilidades en la administración de materiales e insumos, al evidenciarse que el sistema de control interno no garantiza la confiabilidad de los registros de movimientos y existencias; limitando el conocimiento de saldos, verificación de ingresos y salidas, vencimiento, entre otros, generando riesgos asociados a la utilización y protección de este patrimonio.

Las autoridades del centro de salud y del servicio, han omitido ejercer un control razonable a las existencias de insumos y materiales, los cuales, por tamaño y costo, requieren un manejo eficiente y seguro, generando el riesgo de incertidumbre acerca del inventario almacenado.

## **8. SOBRE LA SUPERVISIÓN REGIONAL**

Se procedió a verificar las actividades de supervisión efectuadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, en lo relacionado con el hospital Dr. Tony Facio Castro, a través de la Supervisión Regional de Odontología y el Área de Planificación Regional, evidenciando lo siguiente:

### **8.1 RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN**

En el presente estudio se evidenció, que durante el periodo 2016, el Dr. Carlomagno Santiesteban Ávila, Supervisor Regional de Odontología efectuó dos informes de supervisión al Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, en los cuales se emitieron recomendaciones; sin embargo, no se brindó seguimiento a los mismos. Al respecto, el citado funcionario estuvo incapacitado de noviembre 2016 hasta abril 2017<sup>27</sup>.

Por su parte, el Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, no aportó evidencia de la atención a las recomendaciones establecidas en los informes de Supervisión efectuados en 2016, pese que esas recomendaciones cumplieron el plazo de vencimiento unas el 11 de junio y otras el 2 de diciembre de 2016.

Entre los principales aspectos contemplados por la supervisión de Odontología, se encuentran los siguientes:

<sup>26</sup> Cedula Narrativa realizada el 11 de agosto del 2017.

<sup>27</sup> Incapacidad del Dr. Santiesteban Ávila, a partir del 29-11-2016 al 06-04-2017.



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

- Realizar Gestiones con la Administración del Hospital Tony Facio Castro, para hacer una Ampliación del Espacio Físico del Centro de Esterilización del Servicio de Odontología.
- Implementar el Protocolo de Lavado de Manos Quirúrgicos, antes de cada paciente. Esto es con el fin de salvaguardar el Control Infecciones Intrahospitalario.
- Las condiciones del estado de la Pintura del Servicio de Odontología, deben mejorarse sustancialmente. Y coordinar con la Administración del Hospital Tony Facio. Ya que esto nos ayudará a salvaguardar el Control de Infecciones Intrahospitalario.
- Coordinar con la Administración del Hospital para el cambio de los Ventanales del Servicio de Odontología. Ya que están reventados y pueden causar un accidente con el Personal de Odontología y algún usuario o paciente.
- Que la letra de los Profesionales en Odontología sea legible salvaguardando la integridad de lo anotado como Procedimiento en cada paciente. Esto debido ante la solicitud de una Autoridad competente Judicial que así lo requiera.
- Que se instale el Programa SIGES en la Computadora de la Coordinadora de Odontología y así se generen las Solicitudes de Almacenables a la Proveeduría del Hospital.
- Realizar una Integración del Plan de Emergencias del Servicio de Odontología al Plan General de Emergencias del Hospital.
- Reforzar que los Odontólogos Especialistas y Odontólogos Generales, llenen los Odontogramas en todos los pacientes de primera vez.
- Realizar un Inventario de Instrumental en uso, ya sea general o por cada uno de los Profesionales en Odontología que labora en el Hospital.
- El Indicador de Aprovechamiento de Capacidad Instalada de Consulta Externa del Primer Nivel de Odontología es de un 90%.
- El Indicador de Aprovechamiento de la Capacidad Instalada en Consulta Externa de los Odontólogos Especialistas es de un 84%.
- Se insta a los Odontólogos Especialistas a mejorar su Rendimiento en el presente año.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888

Ato: 10105

- La resolutivez de los Odontólogos Especialistas es de apenas un 12,7%. En donde se contempla el Total de Altas dadas por los Especialistas entre el Total de Consultas Especializadas por 100.
- Por lo tanto, se debe incrementar la resolutivez de los Especialistas a valores en donde los Usuarios o Pacientes que acuden a la Consulta Especializada, tengan los Tratamientos de Segundo Nivel para los que fueron referidos, totalmente terminados.
- El otro Porcentaje de Resolutivez General es de un 44%. En donde se contempla la relación entre el total de Altas de todo el Servicio de Odontología, tanto primer nivel como segundo nivel, entre las Referencias atendidas de todo el Servicio de Odontología por 100.
- Se debe realizar un Plan Remedial de Abordaje en forma inmediata; para solventar las deficiencias encontradas durante esta visita de Supervisión Regional de Odontología. Por lo tanto, debe ser enviado a esta Supervisión Regional de Odontología, con Fecha límite el día 2 de diciembre del 2016, el Plan Remedial de Abordaje.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establecen lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*

*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”.*

El Dr. Carlomagno Santiesteban Ávila, Supervisor Regional de Odontología,<sup>28</sup> manifestó que:

*“Yo hace poco me reincorpore a mis labores aún estoy en el proceso de poner al día, los pendientes.”*

El Dr. Daniel Ramírez Acuña, Coordinador del Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó<sup>29</sup> que:

<sup>28</sup> Cedula Narrativa del 12 de mayo del 2017.

<sup>29</sup> Entrevista realizada el 19 de abril del 2017.



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

*“En el momento que los informes de supervisión se recibieron en el hospital, yo no fungía como Coordinador del Servicio, ni cuando asumí el cargo se me fue encomendado”.*

Lo descrito evidencia una débil gestión de implementación por parte del centro hospitalario, a las observaciones planteadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud, específicamente en la disciplina de Odontología, reduciendo el impacto que podría generar el proceso de supervisión técnica, en el fortalecimiento de la prestación de servicios odontológicos.

## 8.2 UNIDAD DE PLANIFICACIÓN REGIONAL

Se comprobó, que la Unidad de Planificación Regional, no ejerce ningún monitoreo o supervisión a las metas establecidas en el Plan –Presupuesto del hospital Dr. Tony Facio Castro, y por ende no verifica los logros alcanzados o el impacto en los servicios, por causa de metas con porcentajes de cumplimiento inaceptables.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*

*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”.*

La Licda. Melba Layne Pearse, Encargada de la Unidad de Planificación Regional, manifestó<sup>30</sup> lo siguiente:

*“En este aspecto hemos fallado un poco, debido a que al hospital no se le ha dado ningún seguimiento a los resultados del Plan Presupuesto”.*

La ausencia de monitoreo y supervisión a las labores desarrolladas por la Unidad de Planificación del hospital Tony Facio Castro, limitan la oportunidad de detectar oportunidades de mejora y garantizar una oportuna retroalimentación al centro de salud acerca de las actividades programadas y aspectos propios de la gestión del servicio; además, que no permite analizar el avance y proponer acciones correctivas.

<sup>30</sup> Cedula Narrativa del 26 de Julio del 2017



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

Lo descrito debilita el sistema de control interno, al no existir por parte de los responsables regionales, un seguimiento al logro de los resultados y el cumplimiento de los objetivos planteados para garantizar el uso eficiente de los recursos asignados al centro de salud.

## CONCLUSIÓN

Producto de esta evaluación, se concluye que el proceso de planificación debe ser fortalecido, así como la evaluación de metas de producción; lo anterior por cuanto una inadecuada planificación afecta no solo el desempeño del centro de salud, sino que repercute directamente en los pacientes.

En cuanto a las inconsistencias en el informe de registro diario de Odontología, es importante rescatar que la información es insumo insustituible y resulta de vital importancia, debido a que interviene de manera determinante en el proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles de mando, estratégico y operativo, por lo que la omisión y la inconsistencia de los datos pueden limitar la consecución de los objetivos institucionales.

Los indicadores de gestión hospitalaria entre los que se encuentran las horas médicas programadas, así como la estadística de pacientes ausentes y citas sustituidas, miden el cumplimiento de políticas y normativas establecidas por la institución, la ausencia de controles y análisis a estos indicadores, evidencian que las autoridades del servicio, no han brindado la atención debida a este aspecto.

En lo que refiere a los procesos de supervisión se concluye que el Servicio de Odontología, no es sujeto de supervisión y retroalimentación efectiva, proceso que permitiría detectar inconsistencias u oportunidades de mejora, para contribuir a mejorar la productividad, calidad y la eficiencia en la utilización de los recursos, con la perspectiva de elevar la condición de salud de la población.

Aunado a lo anterior, es importante acotar que se deben fortalecer los procesos de supervisión por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, para lograr consistencia entre los objetivos estratégicos y los resultados establecidos en los planes operativos del hospital.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En virtud de lo evidenciado en el Hallazgo N°6 del presente informe, girar instrucciones a la Unidad de Planificación Regional, a fin de realizar un análisis a los resultados obtenidos del Plan Presupuesto del hospital Dr. Tony Facio Castro durante el periodo del 2016 y el primer semestre del 2017, y continúe de manera periódica según sus responsabilidades, efectuando la revisión correspondiente al Plan Presupuesto del citado hospital. Esa Dirección Regional de Servicios de Salud, debe garantizar el cumplimiento de esta instrucción.



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

Plazo de cumplimiento: Tres meses a partir de la fecha de recibido del presente informe.

2. Instruir al Supervisor Regional de Odontología, efectuar las siguientes acciones:
  - a. Brindar seguimiento de las recomendaciones giradas en los informes de supervisión efectuados durante el 2016 e informar de los resultados obtenidos en esas actividades.
  - b. Efectuar, en conjunto con el Coordinador del Servicio de Odontología del hospital Dr. Tony Facio Castro, un análisis de las inconsistencias de digitación en la herramienta de registro diario de pacientes, y en la consolidación de los datos, con el fin de implementar mecanismos de control para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información reportada a la Unidad de Registros médicos y a la Supervisión Regional.

Esa Dirección Regional de Servicios de Salud es responsable de verificar el cumplimiento de esta instrucción.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la fecha de recibido del informe.

**AL DR. DAVER VIDAL ROMERO, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Ejecutar las acciones de coordinación que correspondan para que se brinde capacitación al Dr. Marco Antonio Espinoza Quesada de la Unidad de Planificación del centro de salud, en lo que refiere a la herramienta utilizada para la formulación de metas de Servicio de Odontología; además de instruirle sobre el monitoreo de los indicadores de producción.

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la fecha de recibido del presente informe.

4. Instruir a la Jefatura de Consulta Externa, sobre la participación en la formulación del Plan – Presupuesto, y la supervisión que debe ejercer a la gestión desarrollada en el Servicio de Odontología.

Plazo de cumplimiento: Un mes a partir de la fecha de recibido del presente informe.

**A LA DRA. MILESKA ACÓN CHEN, JEFE DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

5. Conjuntamente con el personal profesional en Odontología definir e implementar estrategias de educación y concientización a los usuarios sobre el impacto de la problemática de ausentismo de pacientes en el proceso de atención, contemplando acciones que deriven en el aumento del índice de sustitución, con el fin de facilitar el ingreso al sistema de pacientes nuevos.



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

Plazo de cumplimiento: Seis meses a partir de la fecha de recibido del informe.

6. Garantizar, en conjunto con el personal del Servicio de Odontología, la realización de las siguientes acciones:
  - a. Efectuar la actualización del inventario de materiales e insumos, que se custodian en la bodega de tránsito del servicio, e implementar mecanismos de control que garanticen los registros de existencias, entradas, salidas y saldos en stock. Documentar las acciones realizadas.
  - b. Elaborar un Plan de abordaje de las recomendaciones emitidas por la Supervisión Regional de Odontología en el 2016, con el fin de brindar cumplimiento a las mismas.

Plazo de cumplimiento: Dos meses a partir de la fecha de recibido del informe.

#### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los principales resultados del presente informe, fueron comentados con la Licda. Selene Ulloa Jiménez, Encargada de Seguimientos de Auditoría Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, con el Dr. Guillermo Kivers Brunell, Asistente de la Dirección Médica del hospital Dr. Tony Facio Castro, el 7 de noviembre del 2017.

#### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Argerli Herrera Sequeira  
**ASISTENTE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE SUBÁREA**

MASR/AHS/wnq