



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

**AGO-184-2017**  
**13-12-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2017 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el control interno implementado para la gestión administrativa del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa en el área de salud Alajuela Norte.

La evaluación evidenció que la Administración Activa no ha implementado actividades de supervisión y monitoreo para garantizar el cumplimiento de los requerimientos solicitados reglamentariamente para el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa.

En lo que respecta a nivel local, se comprobaron debilidades en los controles operativos implementados, específicamente en los procesos de entrega de papelería, registros estadísticos y en los servicios de apoyo (Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología).

Lo anterior, evidencia ausencia de conducción y dirección, por consiguiente, un debilitamiento del control interno, posible afectación de la imagen y patrimonio institucional, cumplimiento del ordenamiento jurídico y la oportunidad de información para la toma de decisiones.

En virtud de lo anterior, se giran recomendaciones dirigidas a los diferentes responsables de los procesos, a fin de que se adopten acciones concretas que permitan corregir lo evidenciado.



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

AGO-184-2017  
13-12-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN EN SALUD DE MEDICINA DE EMPRESA EN EL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE, U.E 2216

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo 2017 de la Auditoría Interna.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión del Sistema de Atención de Medicina de Empresa en el área de salud Alajuela Norte.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el control interno establecido para el proceso de inscripción, entrega de papelería oficial, registros médicos y evaluación del sistema.
- Analizar los controles y registros para el otorgamiento de los beneficios en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

#### ALCANCE

El estudio comprende la verificación de los aspectos de control establecidos para el sistema alternativo de atención en salud de medicina de empresa, en el período de enero 2016 al 10 de noviembre 2017, ampliándose en aquellos casos que se consideró necesario. La muestra para la revisión de los servicios de apoyo fue: Farmacia: julio, agosto y setiembre del 2017; Laboratorio Clínico: febrero del 2017; y Radiología: de agosto a noviembre del 2016 y de enero a abril del 2017. Se revisaron 10 boletas de incapacidad<sup>1</sup> entre el 30 de marzo y el 18 de octubre del 2017.

El estudio se realizó de conformidad con el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

---

<sup>1</sup> Números de boletas de incapacidad: 2127613, 499847, 781917, 1897070, 2127876, 1203662, 1269356, 1203158, 747808 y 1955525



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de los controles existentes para la inscripción de profesionales al sistema, entrega de papelería, presentación de informes estadísticos de los servicios de apoyo (Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología), incapacidades y supervisión de la Dirección Médica.
- Solicitud de información y documentación a los siguientes funcionarios: Dr. Mario Mora Ulloa, jefe del Área de Regulación de Diagnóstico y Tratamiento; Lic. Rodrigo Villalobos Arrieta, Director Regional a.i. de Sucursales Huetar Norte; Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte; y del área de salud Alajuela Norte: Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico; Dra. Verónica Álvarez López, jefe a.i. de Farmacia; Dr. Luis Paulino Hernández Charpantier, jefe de Farmacia; Sra. Yamileth Oreamuno Chacón, encargada del SIFA; Dra. Lissy Cerdas Salazar, jefe Laboratorio Clínico; Licda. Melissa Araya Araya, coordinadora administrativa de Radiología; Lic. Luis Diego Marín Carballo, encargado de Estadística; Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe de la Subárea Gestión de Bienes y Servicios; Sra. Wendy Picado Ugalde, encargada de Incapacidades y Sra. Denisse Artavia Sánchez, secretaria de la Dirección Médica.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de mayo 1978.
- Ley 8239, Deberes y derechos de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, de abril 2002.
- Ley 8292, Ley General de Control Interno, de setiembre 2002.
- Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, de noviembre 2015.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, de febrero 2010.

## ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden en el trámite de las evaluaciones, en lo referente a los plazos que deben observarse, así como sobre las posibles responsabilidades en que pueden incurrir por incumplir injustificadamente los artículos 35, 36, 37, 38 y el párrafo primero del artículo 39 de la Ley General de Control Interno:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa El Jefe y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta ley, sin perjuicios de otras causales previstas en el régimen a la respectiva relación de servicios (...)”.



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL CONTROL Y MONITOREO DE REQUISITOS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN EN SALUD DE MEDICINA DE EMPRESA

Se comprobó que la administración activa no ha implementado actividades de supervisión y monitoreo para corroborar el cumplimiento de los requerimientos solicitados reglamentariamente para el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa. Ni la Unidad encargada de la coordinación de Medicina Mixta y Médico de Empresa de la Gerencia Médica (que debe evaluar el nivel regional), ni la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte (que debe supervisar al nivel local), ni la Dirección Médica del área de salud Alajuela Norte (que debe revisar controles operativos), han establecido las actividades de control para garantizar los aspectos que solicita el Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, el cual establece lo siguiente, en el apartado 10 “Control del Sistema”:

“...d) El nivel regional o quien en su momento asuma como función la supervisión sobre el nivel local de la CCSS, supervisará el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento y en los lineamientos que de este se deriven, específicamente los controles operativos que son responsabilidad de los Centros de Salud correspondientes a su red, de acuerdo con lo descrito en los artículos 4 inciso f), g) y j), 6 incisos c), e), f), g), h), i), j), k), l) y m), 7 inciso b), 8 incisos h) y j), 9 incisos b) y c), 10 incisos a), b), c) y g), 13 inciso e), 14 inciso a), b), c), d), e), f) y g), 15 incisos c), e), f) y k), 16 inciso a), d), e) y g), 17 incisos a), j) y g), 18 incisos a), c), d), e) y g), 20 inciso d) y 22 incisos f) y g).

e) Es responsabilidad de la CCSS, a través de la unidad responsable del Sistema, realizar las siguientes acciones para el control del mismo (...) ii. Evaluar y asesorar la supervisión operativa ejercida por los niveles regionales sobre los niveles locales que establece el inciso d) del presente artículo. iii. Evaluar el funcionamiento y objetivos del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa”.

El Dr. Mario Mora Ulloa, jefe del Área de Regulación de Diagnóstico y Tratamiento de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y coordinador de Medicina Mixta y Médico de Empresa de la Gerencia Médica, informó a esta Auditoría, que no existe una supervisión a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte; además, señaló:

“Se ha estado en una etapa de visitas y asesoría al nivel local (más de 30 áreas de salud visitadas) para que lleven a cabo adecuadamente los procedimientos que finalmente es el objetivo deseado. A nivel de reglamento se fue muy puntual en lo que las regiones debían supervisar específicamente en el artículo 10 inciso c) de manera que fuera fácilmente incluido en las visitas de supervisión que ellos hacen periódicamente a las áreas de salud. Este es un proceso que se ha trabajado paulatinamente con áreas y regiones ya que este tema se había visto históricamente como un recargo y esto es lo que iniciamos a sensibilizar sobre la importancia de estos sistemas y que fueran poco a poco estableciendo los controles”.



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

El Lic. Luis Diego Vindas Mejías, Administrador de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, indicó que esas actividades de supervisión fueron delegadas a cada centro médico.

De conformidad con lo anterior, esta Auditoría consultó al Dr. Mora Ulloa, sobre la interpretación de la norma, específicamente en lo que respecta a la supervisión que debe efectuar la Dirección Regional, indicando:

“(…) Las regiones son las encomendadas a supervisar que el trabajo que realiza el nivel local efectivamente se realice y de manera correcta para, además, visualizar oportunidades de mejora. A esto se refiere el artículo 10 de ambos reglamentos, al deber que tienen las regionales de supervisar que esos artículos mencionados se estén llevando a cabo de manera correcta según el reglamento por parte de las áreas de salud. Para mí esto es indelegable al nivel local porque como usted dice, ellos se supervisarían ellos mismos (...) De hecho ese ha sido nuestro insumo para que la región no tenga pierda o mal interprete lo que debe supervisar y se desmenuzó de manera detallada en ese artículo todo lo que se le encomienda al nivel local sujeto de supervisión”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico del área de salud Alajuela Norte, indicó a esta Auditoría, que no dispone de mecanismos de control para garantizar los aspectos que solicita el Reglamento para Médicos de Empresa.

Lo descrito ocasiona una serie de riesgos, algunos de los cuales ya se han materializado, en virtud de que se observó que, en los servicios de apoyo, que a pesar de que se dispone de controles, éstos son débiles y ante la ausencia de una supervisión externa (Dirección Médica y/o Regional), no se puede alertar sobre oportunidades de mejora. Por ejemplo, **en el servicio de Farmacia** se procedió a revisar una muestra de 19 recetas, entre julio, agosto y setiembre del 2017, y se evidenció que se entregó un medicamento que está restringido en la Lista Oficial de Medicamentos (LOM) y los usuarios no presentaban un perfil institucional, ni estaba migrado en el Sistema de Información de Farmacia (SIFA). En tres casos, se indicó que debido a que el perfil fue migrado de la versión de SIFA 2.1.5 a la SIFA 3.0.0, es posible que existiera una anotación, la cual no se trasladó al realizarse el cambio de versión. En dos recetas se aplicó la circular MTC-2014-05-2015 "Se modifica nivel de usuario de 2C a 1-A y clave RE a R", por lo que pudo ser enviada por medicina general para pacientes que tienen indicación para su uso (Anexo 1).

Otro riesgo materializado se observó **en el servicio de Laboratorio Clínico**, donde se revisó una muestra de 10 exámenes de febrero 2017; de los cuales no se pudo determinar si se solicitaron por médicos que estuvieran inscritos en el Sistema de Medicina de Empresa, por cuanto antes de agosto, los formularios se adjuntaban al reporte de resultados y se entregaban al paciente. Sin embargo, la Dra. Lissy Carlota Cerdas Salazar, jefe del Servicio, aportó casos detectados en los que el nombre del paciente no coincidía con la identificación o los formularios que no traían la razón social (nombre de la empresa).



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

Otro riesgo materializado se observó en el servicio de Radiología, donde se revisó una muestra de agosto a noviembre del 2016 y de enero a abril del 2017 y se evidenció que, de 24 exámenes radiológicos, 10 solicitaron estudios que no están incluidos en la oferta básica de imágenes para el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, y dos solicitudes se registraron y tramitaron como medicina de empresa, siendo que el profesional no estaba inscrito (Ver anexo 2).

## 2. SOBRE LA ENTREGA DE PAPELERÍA

Se determinaron debilidades en los mecanismos de control implementados por la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios, encargada del proceso de venta y entrega de la papelería.

Los aspectos encontrados refieren que, no en todos los casos se deja evidenciado quién es la persona que recibe los formularios, debido a que se registra solamente una firma; no consta el número de cédula de la persona que retira los formularios; se entregan formularios sin la debida autorización, en el caso de que no la retire el médico inscrito; en los casos donde se presenta una autorización, éstas carecen de la copia de cédula de identidad; y no se dispone de un cálculo para el consumo promedio de papelería.

El Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa establece en el apartado 6 “Papelería”:

“(…) e) Los representantes que los Centros de Trabajo inscritos en el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa designen, retirarán en el área de adscripción que le corresponda la papelería que requieran para la atención de los asegurados, debiendo presentar nota de autorización del Centro de Trabajo donde se incluya el nombre y cédula del autorizado, así como copia de la cédula de este último. Para todos los casos se debe solicitar documento de identificación de quien recibe la papelería

l) Los profesionales inscritos en el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa podrán solicitar los formularios o recetarios de psicotrópicos (4-70-03-0205) en la oficina que se defina en cada Área de Salud, otorgándose a los mismos, un máximo de dos, cuando se trate de la primera solicitud y posteriormente a la entrega del formulario lleno se otorgará uno nuevo (...)

m) Los Centros de Salud llevarán un registro con los nombres de médicos y Centros de Trabajo a los que se les vende papelería, indicando la cantidad entregada de cada formulario, la fecha, el Centro de Trabajo, el consecutivo en los casos disponibles, así como nombre, firma y cedula de la persona que recibe”.

El Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe de la Subárea Gestión de Bienes y Servicios, manifestó que desconocía de los lineamientos particulares de control y se utilizaba únicamente el documento de solicitud de papelería, como el instrumento de control de despacho; además, agregó, con respecto a los



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

talonarios de psicotrópicos, que no estaban considerando que solo se tenía que entregar uno después de la primera entrega.

Lo anterior obedece al incumplimiento de actividades de control establecidas en el reglamento, como el límite máximo de entrega por mes al profesional, la revisión previa a la entrega de que el profesional se encuentre debidamente inscrito en el sistema y los procedimientos establecidos para el retiro de la papelería.

Producto de lo anterior, se comprobaron casos donde se entregó más de un formulario de psicotrópicos a un mismo usuario del sistema; formularios a médicos que no están adscritos al área de salud Alajuela Norte; no se observó evidencia de la entrega de formularios a pesar de que fueron despachados y entrega de papelería a un médico que no está registrado en el Sistema de Atención de Medicina de Empresa.

La entrega de recetarios corrientes, psicotrópicos, inyectables, rayos X, incapacidades, referencias, Laboratorio Clínico y electrocardiogramas a personas que no están inscritas en el Sistema de Atención de Medicina de Empresa, podría generar consecuencias legales por el uso irregular de los mismos.

### 3. SOBRE LOS INFORMES ESTADÍSTICOS

Se determinó que no todas las empresas remiten al centro de adscripción, los informes (producción, causas de la consulta y referencia), de la atención brindada en el Sistema de Atención de Medicina de Empresa:

**Cuadro 1**  
**Porcentaje de empresas que no remitieron la información estadística al centro médico**  
**Enero a setiembre 2017**

Mes	Cantidad de empresas	Empresas que no remitieron los informes	Porcentaje de empresas que no remitieron la información al centro médico
Enero	33	4	13,79 %
Febrero	33	5	17,86 %
Marzo	33	4	13,79 %
Abril	33	4	13,79 %
Mayo	33	4	13,79 %
Junio	33	8	32,00 %
Julio	33	4	13,79 %
Agosto	33	4	13,79 %
Setiembre	33	4	13,79 %

**Fuente:** Boletín estadístico mensual, de enero a setiembre 2017.



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

El Reglamento del Sistema de Atención de Medicina de Empresa establece lo siguiente, en los apartados 9 “Registros Estadísticos e información sobre el Sistema” y 22 “De los procedimientos ante diversos escenarios”:

**“Artículo 9:** a) *Para efectos estadísticos los Centros de Trabajo deben llevar los registros diarios, respecto a los servicios que se brindan en el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, específicamente información relacionada con las atenciones brindadas, tales como producción, causas de consulta y referencias, así como de toda variable que eventualmente la CCSS considere incorporar, y por los medios y formularios que ésta defina.*

b) *Estos datos consolidados en las herramientas que la CCSS instruya para tal fin, deben ser entregados al Área de Salud de adscripción del Centro de Trabajo o en su defecto donde la entidad competente defina en sus procesos según la mejora continua y trabajo en red, en los primeros 5 días hábiles del mes y los mismos deben seguir los canales necesarios de acuerdo con lo que instruya la unidad responsable de la estadística institucional. Ésta última debe asegurar que la información esté disponible para la mejora continua de este sistema de atención.*

c) *Las Áreas de Salud o en su defecto donde la entidad competente defina en sus procesos según la mejora continua y trabajo en red, deben llevar registro de la entrega de estos formularios por parte de los Centros de Trabajo mensualmente e informar de los incumplimientos a la unidad responsable del Sistema para que se tomen las medidas reglamentarias correspondientes.*

d) *El Centro de Trabajo está en la obligación de brindar, en forma oportuna, la información relacionada con el Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, que así sea solicitada por la CCSS”.*

**“Artículo 22:** a) *Los escenarios se clasifican en tipo A y tipo B.*

...b) *Las siguientes son escenarios tipo A: i. No retiro de resultados de exámenes de laboratorio, medicamentos y estudios radiológicos realizados por la CCSS en el tiempo indicado, por parte del interesado. ii. No suministro de información a la CCSS por parte de los Centros de Trabajo y médicos inscritos, en el tiempo establecido: Fórmula de registro estadístico, Registro de causas de consulta y referencias, ASISEL y PAIEL. iii. Incumplimiento de cualquier artículo definido en este Reglamento, no catalogado como escenario tipo B.*

c) *Las siguientes son escenarios tipo B: i. No actualización oportuna de información por parte del Centro de Trabajo y del médico cuando se presenten cambios o así sea solicitado por la CCSS. ii. Intentar acceder a la oferta establecida en este Reglamento por parte de médicos y Centros de Trabajo, incumpliendo los requisitos de inscripción estipulados en el mismo. iii. Manejo de los expedientes contrario a lo estipulado en el presente Reglamento. iv. Utilización inadecuada de la papelería institucional. v. Disposición de un stock de medicamentos suministrados por la CCSS. vi. Recurrencia de un escenario tipo A en más de una ocasión. vii. No suministro de información por parte del médico o Centro de trabajo a la*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

*CCSS, relacionada a la evaluación que le faculta el presente Reglamento. viii. Cédula jurídica inscrita en este sistema con estado de inactivo ante el Sistema Centralizado de Recaudación de la CCSS (SICERE).*

*d) Ante escenarios tipo A procede la comunicación al médico o Centro de Trabajo sobre el escenario específico que se detectó, de manera que proceda a corregir o aclarar la situación, si se repitiera el mismo escenario tipo A en dos ocasiones o el mismo no se corrigiera o aclarara se considerará tipo B.*

*e) Ante escenarios tipo B procede realizar el comunicado al Centro de Trabajo y al médico sobre la situación y establecer un status de inactivo a nivel del sistema, hasta tanto el Centro de Trabajo corrija el escenario o aclare la situación y se siga el proceso de activación dentro de la base datos.*

*f) La CCSS tiene la potestad, ante cualquier escenario, de iniciar los procedimientos legales y administrativos que considere oportunos, que pudieran derivar en la cancelación de la autorización.*

*g) Ante cualquier escenario procede que el Área de Salud o unidad que lo detecta, mantenga un registro con las evidencias y coordine con la unidad responsable del Sistema en el Nivel Central, de manera que la situación se incorpore en la base de datos y se proceda de acuerdo con lo descrito en el presente artículo”.*

El Lic. Luis Diego Marín Carballo, encargado del servicio de Estadística, manifestó que hasta este año se empezaron a llevar controles con las empresas por medio de correos electrónicos y que en ninguno de los dos sistemas -mixto y empresa- la no remisión de información ha sido de conocimiento a la Dirección Médica, por desconocimiento a la norma.

La ausencia de informes estadísticos imposibilita tener certeza de la cantidad de personas que están siendo atendidas bajo ese sistema, y dificulta determinar indicadores como recetas y exámenes por consulta, aspectos necesarios para medir el impacto del sistema alternativo en los centros médicos de la institución y la toma de decisiones.

#### **4. SOBRE LA CANTIDAD DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO SIN RETIRAR**

Se determinó el no retiro de 1.728 exámenes de Laboratorio Clínico provenientes de los Sistemas Mixto de Atención en Salud y Médico de Empresa, en el primer semestre 2017:



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

**CUADRO 2**  
**Exámenes no retirados en Laboratorio Clínico provenientes de los Sistemas**  
**Mixto de Atención en Salud y Médico de Empresa**  
**De enero a julio 2017**

Tipo de exámenes	Cantidad de pruebas
Hematología	248
Química	797
Pruebas especiales	287
Inmunoematología	31
EGO	163
Bacteriología	32
Parasitología	92
Serología	78
<b>TOTAL</b>	<b>1728</b>

Fuente: Oficio ASAN-MRC-LC-153-2017, del 28 de setiembre 2017, emitido por el Dr. Roberto Oreamuno Chacón, jefe a.i. de Laboratorio Clínico del área de salud Alajuela Norte.

El Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa establece en el apartado 16 “De los servicios de Laboratorio Clínico”:

*“...e) El retiro de los resultados no deberá superar los 30 días naturales y se regirá por lo siguiente:*

- i. Cuando el trabajador se realice los exámenes en el lugar de adscripción según residencia, debe retirarlos personalmente o mediante nota de autorización a un tercero, en el Centro que se los realizó Una vez vencido el plazo para el retiro, éstos deberán enviarse al expediente personal que se disponga en su Área de Salud de adscripción. En caso de no retiro del resultado por parte del trabajador, la CCSS se reserva el derecho de realizarle los exámenes de laboratorio, para este sistema de atención, únicamente en el lugar de adscripción del Centro de Trabajo.*
- ii. Cuando el trabajador se realice los exámenes en el lugar de adscripción del Centro de Trabajo, puede retirarlos personalmente en ese mismo lugar o a través de una persona autorizada por el Centro de Trabajo que retire periódicamente todos los resultados de los trabajadores de dicho centro, para lo cual los laboratorios clínicos deben agruparlos por Centro de Trabajo. En caso de no retiro del resultado por alguna de las partes en el plazo establecido, procede lo descrito en artículo 22 inciso b), tomando en consideración que dicha omisión se le atribuye al Centro de Trabajo.*

*...h) Los Laboratorios Clínicos deben dar a conocer a la unidad responsable del Sistema en el Nivel Central el listado de Centros de Trabajo que no retiran exámenes de sus trabajadores en el plazo estipulado, cuando estos trabajadores se los realizan en el lugar de adscripción del Centro de Trabajo”.*



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

La Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 4 "Deberes":

*"(...) b) Cumplir las instrucciones e indicaciones que les brinde, en forma adecuada el personal de salud. c) Responsabilizarse por sus acciones u omisiones, cuando no sigan las instrucciones de su proveedor del cuidado médico (...)"*

Lo anterior, se origina debido a que no todos los usuarios (trabajador o empresa) adscritos a esos sistemas, retiran los exámenes de Laboratorio Clínico; asimismo, se carece de un procedimiento que inste o recuerde al usuario la importancia de retirarlos, conociendo que éstos representan un costo para la institución.

En este sentido, se procedió a efectuar la estimación del costo de las 1.728 pruebas no retiradas, monto que asciende a ₡12.847.847,00 (doce millones, ochocientos cuarenta y siete mil, ochocientos cuarenta y siete colones con 00/100). Lo anterior, significa que la institución gasta mensualmente, solo en el Laboratorio Clínico del área de salud de Alajuela Norte, ₡1.835.406,71 (un millón, ochocientos treinta y cinco mil, cuatrocientos seis colones con 71/100), en exámenes que no retiran los usuarios:

**CUADRO 3**  
**Costo de las pruebas no retiradas en Laboratorio Clínico provenientes de los Sistemas Mixto de Atención en Salud y Médico de Empresa**  
**De enero a julio 2017**

Tipo de exámenes	Cantidad de pruebas	Costo por prueba en colones	Costo total en colones
Hematología	248	4.313,00	1.069.624,00
Química	797	6.500,00	5.180.500,00
Pruebas especiales	287	8.000,00	2.296.000,00
Inmunoematología	31	18.153,00	562.743,00
EGO	163	8.300,00	1.352.900,00
Bacteriología	32	23.970,00	767.040,00
Parasitología	92	9.588,00	882.096,00
Serología	78	9.448,00	736.944,00
<b>TOTAL</b>	<b>1728</b>		<b>12.847.847,00</b>

Fuente: Oficio ASAN-MRC-LC-153-2017, del 28 de setiembre 2017, emitido por el Dr. Roberto Oreamuno Chacón, jefe a.i. de Laboratorio Clínico del área de salud Alajuela Norte.

## CONCLUSIONES

El propósito original del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa pretende que, en una forma ágil, el usuario sin necesidad de trasladarse a las instalaciones de los centros de salud, reciba la atención médica y se beneficien de los servicios médicos de diagnóstico y tratamiento. Sin embargo, el estudio realizado en el área de salud Alajuela Norte, permitió evidenciar debilidades en los controles internos a nivel central, regional y local, debido a que se comprobó ausencia de supervisión a nivel estratégico e insuficientes acciones de control ejecutadas a nivel local, respecto a la prestación de los



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

servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, así como debilidades en los controles para la entrega de papelería y la totalidad de los informes estadísticos que deben remitir las empresas, como parte de los requisitos establecidos, al formar parte del sistema. Lo anterior ha imposibilitado evaluar el funcionamiento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, por lo que se desconoce si se están cumpliendo los objetivos.

En resumen, se concluye que no se ha dado la importancia debida a los controles y seguimientos para garantizar el cumplimiento de los requerimientos solicitados en el Reglamento del Sistema de Atención de Medicina de Empresa, aspectos que muestran falta de conducción y dirección, así como debilitamiento del control interno, situación que podría afectar la imagen de la institución, el cumplimiento del ordenamiento jurídico, la oportunidad de información para la toma de decisiones y el patrimonio.

## RECOMENDACIONES

### **A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICA DE LA CCSS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Instruir, en el plazo de un mes, al nivel central (Coordinación de Medicina Mixta y Empresa, del Área de Regulación de Diagnóstico y Tratamiento, adscrita a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud), sobre su responsabilidad de evaluar y asesorar la supervisión operativa ejercida por los niveles regionales a los niveles locales que establece el artículo 10, inciso c, del Reglamento del Sistema Alternativo de Atención de Medicina de Empresa; y a nivel regional (Direcciones Regionales de Servicios de Salud), el deber de supervisar el cumplimiento de las actividades de control establecidas en ese cuerpo normativo, con el objetivo de fortalecer el control interno y establecer oportunidades de mejora para ese sistema (hallazgo 1).

### **AL DR. MARIO ÁVILA NÚÑEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. Implementar, en el plazo de cuatro meses, actividades de supervisión para el cumplimiento de los aspectos solicitados en cada uno de los procesos establecidos en el Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, con el objetivo de fortalecer el control interno y establecer oportunidades de mejora para ese sistema alternativo (hallazgos 1 al 4).

### **AL LIC. GUIDO ALVARADO HERNÁNDEZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

3. Implementar, en el plazo de tres meses, los controles solicitados en el Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, enfocados en: cantidad de recetarios permitidos para psicotrópicos; registro de nombre y número de cédula de la persona que retira; en el caso de que no

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 12 de 19

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

sea retirada por el profesional inscrito, solicitar autorización con el nombre y número de cédula del autorizado y copia de la cédula del profesional que autoriza, así como todos los aspectos que menciona el artículo 6 de ese reglamento (hallazgo 2).

#### **AL LIC. LUIS DIEGO MARÍN CARBALLO, EN SU CALIDAD DE ENCARGADO DE ESTADÍSTICA DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

4. Implementar, en el plazo de tres meses, las actividades de control mencionadas en el artículo 9 del Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, con el objetivo de solicitar a las empresas adscritas al centro de salud, la remisión de los registros estadísticos para conocer la demanda de consultas que se brindan para su respectivo análisis mensual y traslado de información al nivel central, sobre los incumplimientos que se presenten, a fin de que se adopten las medidas reglamentarias correspondientes (hallazgo 3).

#### **A LA DRA. LISSY CERDAS SALAZAR, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

5. Implementar, en el plazo de tres meses, las actividades de control mencionadas en el artículo 16 del Reglamento del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa, con el objetivo de solicitar a las empresas adscritas al centro de salud, el retiro de los resultados de los exámenes de laboratorio clínico e informar al nivel central sobre los incumplimientos que se presenten, a fin de que se adopten las medidas reglamentarias correspondientes (hallazgo 4).

#### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los alcances del presente informe se comentaron el lunes 11 de diciembre de 2017, con los siguientes funcionarios: Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médica; Dr. Esteban González Quesada y Bach. Daisy Segura Meneses, del Área de Regulación y Tratamiento; y del área de salud Alajuela Norte: Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico; Dra. Lissy Cerdas Salazar, jefe Laboratorio Clínico; Licda. Silvia Solórzano Alvarado, funcionaria de Estadística; Lic. Guido Alvarado Hernández, jefe de la Subárea de Gestión de Bienes y Servicios; e Ing. José Pablo Arce Arce, Ingeniero Industrial.

Al respecto, señalan la aceptación de los hallazgos y las recomendaciones, así como los plazos establecidos, con la única observación de modificar la recomendación 1, la cual quedaría de la siguiente manera:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo: 10105

**“A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICA DE LA CCSS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. *Instruir, en el plazo de un mes, al nivel central sobre su responsabilidad de evaluar y asesorar la supervisión operativa ejercida por los niveles regionales a los niveles locales que establece el inciso c) del artículo 10 del Reglamento de los Sistemas Alternativos de atención de medicina mixta y empresa; y a nivel regional, el deber de supervisar el cumplimiento de las actividades de control establecidas en ese cuerpo normativo, con el objetivo de fortalecer el control interno y establecer oportunidades de mejora para ese sistema”.*

**ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA**

Licda. Karla Andrea Soto Sánchez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Harold Quesada Monge  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE DE SUBÁREA**

GAP/HQM/KASS/wnq



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

Anexo 1

Resultado de revisión de recetas del servicio de Farmacia entre julio, agosto y setiembre del 2017 del área de salud Alajuela Norte, provenientes del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa

Número de receta	Medicamento	Fecha	Código del médico	La receta posee el sello de medicina de empresa	El médico está inscrito o al A.S.A. N.	El médico está inscrito en el sistema de medicina de empresa	Los medicamentos prescritos están acordes con la especialidad del médico	Se entregan únicamente los medicamentos permitidos en el sistema mixto	La prescripción del medicamento no supera los 30 días	Especialidad	Observación de la Administración
0000005280238-A	110-42-0100 ALFACALCIDOL 0.25 MCG CAPSULAS DE GELATINA	08/08/2017	M8038	✓	✓	✓	X	X	✓	MÉDICO GENERAL	Este perfil fue migrado de la versión de SIFA 2.1.5 a la versión de SIFA 3.0.0 por lo que es posible que existiera una anotación la cual no se traslada al realizarse el cambio de versión.
0000002368779-A	110-14-1016 LEFLUNOMIDA 20 MG. TABLETAS RECUBIERTAS	03/08/2017	M5189	✓	X	✓	X	X	✓	MEDICINA DEL TRABAJO	Se adjunta copia de las recetas prescritas por el Dr. Javier Blanco Zamora, Reumatólogo del hospital México.
0000008641405-A	110-08-1040 METILDOPA 500 MG, TABLETAS RECUBIERTAS	24/07/2017	M9926	✓	X	✓	✓	✓	✓	MÉDICO GENERAL	
0000008821439-A	110-42-0110 ALFACALCIDOL 1 MCG. CAPSULAS DE GELATINA	01/08/2017	M8212	✓	X	✓	X	X	✓	MEDICINA GENERAL	En el perfil existente una observación que indica "Referencia hospital México de Nefrología".
0000002368122-A	110-42-0110 ALFACALCIDOL 1 MCG. CAPSULAS DE GELATINA	01/08/2017	M5189	✓	X	✓	X	X	✓	MEDICINA DEL TRABAJO	En el perfil existente una observación que indica "Referencia de endocrino código 7899" Se adjunta pantallazo de la búsqueda del código 7899, donde se observa que el Dr. Soto Herrera Luis Esteban tiene especialidad en endocrinología.
0000000758772-I	110-31-1100 LORAZEPAM 2 MG., TABLETAS	04-jul-2017	M9926	✓	X	✓	✓	✓	✓	MÉDICO GENERAL	
0000000758775-I	110-31-1100 LORAZEPAM 2 MG., TABLETAS	07/07/2017	M9926	✓	X	✓	✓	✓	✓	MÉDICO GENERAL	





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

Número de receta	Medicamento	Fecha	Código del médico	La receta posee el sello de medicina de empresa	El médico está inscrito o al A.S.A. N.	El médico está inscrito en el sistema de medicina de empresa	Los medicamentos prescritos están acordes con la especialidad del médico	Se entregan únicamente los medicamentos permitidos en el sistema mixto	La prescripción del medicamento no supera los 30 días	Especialidad	Observación de la Administración
0000008643328-A	110-08-1103 IRBESARTAN 150 MG. TABLETAS CON O SIN R	10/08/2017	M3627	√	√	√	√	X	√	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	Este perfil se encuentra migrado de la versión de SIFA 2.1.5 a la versión de SIGA 3.0.0, además se cuenta con circular AMTC-2014-05-2015 se indica "Se modifica nivel de usuario de 2C a 1-A y clave RE a R", esto indica que puede ser enviada por medicina general para pacientes que tienen indicación para uso de enalapril, que lo han venido usando y han presentado alguna reacción adversa que obligue la suspensión del tratamiento.
0000000536652-T	110-08-1103 IRBESARTAN 150 MG. TABLETAS CON O SIN R	14/08/2017	M13433	√	√	√	X	X	√	MÉDICO GENERAL	Para esta receta aplica la circular AMTC-2014-05-2015, explicada anteriormente.
0000008641657-A	110-13-1105 LOVASTATINA 20 MG. TABLETAS.	10/08/2017	M9926	√	X	√	√	√	√	MÉDICO GENERAL	
0000000873148-A	110-32-1270 OMEPRAZOL 10 MG Ó LANSOPRAZOL 15MG. CÁP	17/07/2017	M4432	√	√	√	X	X	√	MÉDICO GENERAL	Sin evidencia.
0000006118186-A	110-32-1270 OMEPRAZOL 10 MG Ó LANSOPRAZOL 15MG. CÁP	20/07/2017	M3627	√	√	√	√	√	√	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	
0000002371229-A	110-32-1270 OMEPRAZOL 10 MG Ó LANSOPRAZOL 15MG. CÁP	31/07/2017	M13653	√	X	√	X	X	√	MEDICINA GENERAL	Este perfil fue migrado de la versión de SIFA 2.1.5 a la versión de SIFA 3.0.0 por lo que es posible que existiera una anotación la cual no se traslada al realizarse el cambio de versión.



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

Número de receta	Medicamento	Fecha	Código del médico	La receta posee el sello de medicina de empresa	El médico está inscrito o al A.S.A. N.	El médico está inscrito en el sistema de medicina de empresa	Los medicamentos prescritos están acordes con la especialidad del médico	Se entregan únicamente los medicamentos permitidos en el sistema mixto	La prescripción del medicamento no supera los 30 días	Especialidad	Observación de la Administración
0000008643323-A	110-32-1290 PANCREALIPASA (4000 UNIDADES F.E.U. O 45)	10/08/2017	M3627	√	√	√	X	X	√	MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	En este perfil existe una observación que indica "Presenta receta de especialista", esto se anota cuando se adjunta la receta emitida por el especialista a la receta prescrita por el médico de empresa.
0000008641653-A	110-15-0130 ALOPURINOL 300 MG. TABLETAS.	10/08/2017	M9926	√	X	√	√	√	√	MEDICINA GENERAL	
0000005283930-A	110-15-0130 ALOPURINOL 300 MG. TABLETAS.	11/08/2017	M10080	√	X	√	√	√	√	MEDICINA GENERAL	
0000005535966-A	110-39-0800 GLIBENCLAMIDA ( NO MICRONIZADA ) 5 MG.	01/09/2017	M8838	√	X	√	√	√	√	MEDICINA PALIATIVA	
0000008641937-A	110-39-0800 GLIBENCLAMIDA ( NO MICRONIZADA ) 5 MG.	04/09/2017	M9926	√	X	√	√	√	√	MEDICINA GENERAL	
0000005624335-A	110-09-0790 FUROSEMIDA 40 MG., TABS.	04/09/2017	M10080	√	√	√	X	X	√	MEDICINA GENERAL	El medicamento es clave M, nivel de usuario 1 A, por lo que se permite que lo prescriba medicina general y se encuentra disponible en los niveles de menor complejidad.

Fuente: Servicio de Farmacia del área de salud Alajuela Norte



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

Anexo 2

Resultado de revisión de solicitud de estudios para el servicio de Radiología entre agosto a noviembre del 2016 y de enero a abril del 2017 en el área de salud Alajuela Norte provenientes del Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa

Estudio solicitado	Cédula	Fecha	Código del Médico	Número de boleta	Se tramita mediante el formulario AG-4-70-03-0420	Los exámenes están debidamente llenados y firmados por el médico responsable	El profesional está inscrito en el Sistema de Médico de empresa	Se indica si el examen está retirado	El tipo de examen se ajusta a los permitidos por el sistema de atención	Observación
<b>Agosto 2016</b>										
TALÓN IZQUIERDO	204500864	08/08/2016	11359	37	√	√	√	√	X	
COLUMNA LUMBO SACRA	206720519	16/08/2016	12293	6	√	√	√	√	√	
COLUMNA CERVICAL	205830944	22/08/2016	7594	61	√	√	X	√	√	Está inscrita en el MOPT y CONAVI. pero envió una solicitud de examen del Centro Logístico Tical. La fecha del examen es el 22-8-16
PIE DERECHO	109550287	29/08/2016	10237	85	√	√	√	√	X	
<b>Setiembre 2016</b>										
PIE IZQUIERDO	206670646	05/09/2016	10998	82	√	√	√	√	X	
TÓRAX P.A.	205610512	07/09/2016	12040	13	√	√	√	√	√	
PIE DERECHO	205380339	16/09/2016	12040	18	√	√	√	√	X	
COLUMNA CERVICAL	107760329	26/09/2016	12030	81	√	√	X	√	√	Está inscrita en el Colegio del Valle, pero la solicitud de examen de radiología es de la empresa Convergys, la fecha del examen es el 26-9-2016
COLUMNA CERVICAL	206230160	29/09/2016	12040	66	√	√	√	√	√	
<b>Octubre 2016</b>										
TÓRAX P.A.	304550502	12/10/2016	5819	78	√	√	√	√	√	



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

Estudio solicitado	Cédula	Fecha	Código del Médico	Número de boleta	Se tramita mediante el formulario AG-4-70-03-0420	Los exámenes están debidamente llenados y firmados por el médico responsable	El profesional está inscrito en el Sistema de Médico de empresa	Se indica si el examen está retirado	El tipo de examen se ajusta a los permitidos por el sistema de atención	Observación
TALONES	303140840	21/10/2016	9580	38	√	√	√	√	X	
<b>Noviembre 2016</b>										
COLUMNA LUMBAR	401220822	09/11/2016	13104	43	√	√	√	√	√	No está inscrita en medico de empresa, la fecha del examen es el 10-10-16
TÓRAX P.A.	207230259	18/11/2016	11266	60	√	√	√	√	√	
<b>Enero 2017</b>										
PIE	26190302	05/01/2017	14030	39	√	√	√	√	X	
MANO DERECHA	114820052	20/01/2017	10767	45	√	√	√	√	X	
TÓRAX A.P.	206900997	30/01/2017	8696	14	√	√	√	√	√	
<b>Febrero 2017</b>										
DEDO MANO	206620941	03/02/2017	8084	29	√	√	√	√	X	
COLUMNA LUMBO SACRA	204120002	17/02/2017	10767	20	√	√	√	√	√	
TÓRAX P.A.	60380038	27/02/2017	12423	26	√	√	√	√	√	
<b>Marzo 2017</b>										
SIMPLE ABDOMEN	207080842	03/03/2017	8260	39	√	√	√	√	√	
PIE	603320484	17/03/2017	10819	84	√	√	√	√	X	
<b>Abril 2017</b>										
TÓRAX P.A.	26022965	10/04/2017	11205	23	√	√	√	√	√	
PIE	206870098	21/04/2017	12423	35	√	√	√	√	X	
COLUMNA LUMBO SACRA	900870413	27/04/2017	11313	77	√	√	√	√	√	

Fuente: Servicio de Radiología-Área de Salud Alajuela Norte