



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

**AGO-217-2016**  
**14-12-2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la automatización de procesos, acceso y oportunidad de la información en el Servicio de Registros y Estadística de Salud (REDES) del hospital San Juan de Dios.

Los resultados del estudio permiten determinar que el Servicio de REDES del hospital San Juan de Dios requiere mejorar procesos a través de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), en relación con la trazabilidad y localización de los expedientes clínicos, otorgamiento de citas por telegrama, digitalización de expedientes y hojas de emergencia.

Además, presenta oportunidades de mejora con respecto a la actualización de equipos de tecnologías de información, así como las condiciones físicas, ambientales y de seguridad de la infraestructura.

Finalmente, se identificaron deficiencias en cuanto a la seguridad, integridad y calidad de la información procesada a través del sistema informático del Servicio, referente a funcionarios no autorizados registrando y eliminando citas, así como usuarios con privilegios de admisión, archivo e identificación pensionados o que no laboran en esos Servicios.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones dirigidas a la Dirección General, Subdirección Médica, Jefatura y Coordinadores de REDES del hospital San Juan de Dios, así como al Supervisor Regional de REDES, con el propósito de superar las debilidades encontradas.



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

AGO-217-2016  
14-12-2016

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN SOBRE LA AUTOMATIZACIÓN, ACCESO Y OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN PROCESADA EN EL SERVICIO DE REGISTROS Y ESTADÍSTICA DE SALUD DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, U.E. 2102 GERENCIA MÉDICA, U.E. 2901

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con la automatización, acceso y oportunidad de la información procesada en el Servicio de Registros y Estadística de Salud (REDES) del hospital San Juan de Dios.

#### OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la automatización de procesos, acceso y oportunidad de la información en el Servicio de REDES del hospital San Juan de Dios.

#### ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación de los procesos, acceso y oportunidad de la información procesada en el Servicio de REDES del hospital San Juan de Dios, en cuanto a la confiabilidad de los sistemas de registro utilizados para el control y el manejo de la información, la razonabilidad en la utilización de los sistemas de información para garantizar la pertinencia y oportunidad en la recolección, procesamiento, distribución y comunicación de la información de apoyo a los procesos de toma de decisiones, las condiciones de seguridad de los sistemas informáticos y la razonabilidad de la estructura orgánica y funcional, así como el cumplimiento de metas. Período del estudio 2105 – 2016.

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.

#### METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Inspección física de la infraestructura física del Servicio.
- Análisis de información y la utilización de los sistemas informáticos en el Servicio.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Solicitud de información, reuniones y entrevistas con los funcionarios: Licda. Adela Sandoval Sánchez, Jefe del Servicio de REDES; Licda. Ivonne Monge Aguilar, Coordinadora de Identificación; Licda. Priscilla González Barrantes, Coordinadora de Citas; Licda. Milady Castillo Conejo, Coordinadora a.i. Microfilm; Lic. Rodrigo Montenegro Boza, Coordinador de Admisión; Lic. Saúl Jiménez Mora, Coordinador de Archivo; Lic. William Zúñiga Campos, Coordinador de Estadística; Lic. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe del Centro de Gestión Informática (CGI); Licda. Vera Mayorga Plata, funcionaria del CGI; Lic. Diego Chacón Gómez, Supervisor Regional de REDES Hospitales Nacionales y Especializados.
- Análisis del inventario de activos del Servicio.
- Acceso a las bases de datos del Sistema de Información Hospitalaria SIH (citas y usuarios), Sistema Contable de Bienes Muebles SCBM.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N°8292, 2002.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, 2012.
- Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público, 2004.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.
- Normas Técnicas para la Gestión de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, 2007.

## 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, 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, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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 jefe 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 (...).”*



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

## HALLAZGOS

### 1. DE LA SEGURIDAD, INTEGRIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROCESADA EN EL SERVICIO DE REDES.

Se identificaron deficiencias en relación con la seguridad, integridad y calidad de la información procesada a través de los sistemas informáticos del Servicio de REDES.

#### 1.1 Usuarios con accesos no autorizados realizan transacciones en el sistema de información SIH.

- 119 funcionarios del hospital pueden otorgar o cancelar citas en Consulta Externa y otros Servicios. En conjunto con la Licda. Priscila González Barrantes, Coordinadora de Citas, se determinó que de los 119 usuarios, 61 (51 %) no están autorizados a otorgar o cancelar citas en el sistema; es decir, solamente a 58 les corresponde realizar esas funciones de acuerdo con el puesto que desempeñan (Servicio de Citas, Trabajo Social, Patología, Radioterapia, Ortopedia, Confección de Expedientes, Litotripsia).
- Mediante análisis de datos del SIH, se corroboró que en setiembre del 2016 se registraron 35.449 citas, de las cuales 1.878 fueron otorgadas por los 61 funcionarios no autorizados (cuadro 1), quienes laboran en Microfilm, Admisión, Archivo, Estadística, Central Telefónica y Oncología, entre otros:

| CUADRO 1<br>CITAS REGISTRADAS POR FUNCIONARIO NO AUTORIZADOS<br>SEPTIEMBRE 2016 |                   |                             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| FUNCIONARIO                                                                     | CITAS REGISTRADAS | FUNCIONARIO                 | CITAS REGISTRADAS |
| SOTO AMORES LUIS                                                                | 291               | MORA ROMERO LUIS GUILLERMO  | 17                |
| ROJAS SIBAJA LUIS ANGEL                                                         | 278               | PORTUGUEZ PORRAS KARINA     | 15                |
| MATA VARGAS CINDY PRISCILLA                                                     | 223               | RAMIREZ SALAZAR FLORA IVETH | 14                |
| BRENES BOLAÑOS ADRIANA                                                          | 150               | RIVAS BECKFORD JEYSI        | 12                |
| MORA RAMIREZ JOSE DONIS                                                         | 126               | LEON MOYA RICARDO DANIEL    | 9                 |
| CORDERO MARIN KATHERINE                                                         | 93                | COTO GAMBOA ALVARO ALONSO   | 8                 |
| GARRO RUGAMA YEINNY MARIA                                                       | 89                | HUERTAS CASTRO LUIS DIEGO   | 8                 |
| DIAZ SANTANA BANYILY                                                            | 62                | ORMASIS ROJAS SILVIA        | 5                 |
| ALFARO MORA GINETTE VANESSA                                                     | 53                | MURILLO MORA DIANA RAQUEL   | 5                 |
| GRANADOS CARAVACA MARIANELA                                                     | 52                | CARRILLO ESPINOZA MIGUEL    | 4                 |
| ABARCA CALDERON JOSE MANUEL                                                     | 46                | ARAGON CASTRO JAZMIN        | 3                 |
| MARENCO VARGAS MIGUEL A                                                         | 36                | PORRAS VARGAS LUIS          | 3                 |
| SOLANO ANDRADE ANTONIO                                                          | 36                | CASTILLO CASTILLO MARIA     | 2                 |



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

| CUADRO 1<br>CITAS REGISTRADAS POR FUNCIONARIO NO AUTORIZADOS<br>SEPTIEMBRE 2016 |                   |                             |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| FUNCIONARIO                                                                     | CITAS REGISTRADAS | FUNCIONARIO                 | CITAS REGISTRADAS |
|                                                                                 |                   | ALEJANDRA                   |                   |
| QUIÑONES GONZALES OSCAR                                                         | 35                | OCAMPO BARRANTES PATRICIA   | 2                 |
| TAYLOR PAPEZ LILIANA                                                            | 33                | SOTO CRUZ ALEJANDRO         | 2                 |
| LARA LARA JESSICA                                                               | 26                | CHINCHILLA GUERRERO DOUGLAS | 2                 |
| LOPEZ CASTILLO AUREA                                                            | 24                | HERNANDEZ PEÑARANDA ANDREA  | 2                 |
| MORA MORALES JOSE LUIS                                                          | 24                | RODRIGUEZ CAMPOS MARIO      | 2                 |
| SEGURA CASTRO CRISBETH MARIA                                                    | 22                | VEGA CORTES DIEGO ANDRES    | 1                 |
| VARGAS AVALOS ANDREY JOSET                                                      | 21                | CASCANTE BADILLA MAUREEN    | 1                 |
| JARA PEREZ WENDY                                                                | 20                | MONTENEGRO BOZA RODRIGO     | 1                 |
| PEREZ GARCIA DEIBY                                                              | 20                | TOTAL                       | 1.878             |

Fuente: Base de datos del SIH.

- De las 1.878 citas registradas por funcionarios no autorizadas, 225 fueron canceladas, según se detalla a continuación:

| CUADRO 2<br>CITAS CANCELADAS POR FUNCIONARIOS NO AUTORIZADOS EN EL SIH<br>SEPTIEMBRE 2016 |                  |                                   |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|------------------|
| FUNCIONARIO                                                                               | CITAS CANCELADAS | FUNCIONARIO                       | CITAS CANCELADAS |
| ABARCA CALDERON JOSE MANUEL                                                               | 44               | VARGAS AVALOS ANDREY JOSET        | 3                |
| ROJAS SIBAJA LUIS ANGEL                                                                   | 35               | LARA LARA JESSICA                 | 3                |
| GRANADOS CARAVACA MARIANELA                                                               | 24               | PORTUGUEZ PORRAS KARINA           | 2                |
| BRENES BOLAÑOS ADRIANA                                                                    | 12               | SEGURA CASTRO CRISBETH MARIA      | 2                |
| GARRO RUGAMA YEINNY MARIA                                                                 | 12               | JARA PEREZ WENDY                  | 2                |
| DIAZ SANTANA BANYILY                                                                      | 11               | CARRILLO ESPINOZA MIGUEL          | 2                |
| MATA VARGAS CINDY PRISCILLA                                                               | 10               | LOPEZ CASTILLO AUREA              | 2                |
| SOTO AMORES LUIS                                                                          | 9                | HERNANDEZ PEÑARANDA ANDREA        | 1                |
| COTO GAMBOA ALVARO ALONSO                                                                 | 8                | CHINCHILLA GUERRERO DOUGLAS       | 1                |
| MORA MORALES JOSE LUIS                                                                    | 8                | MARENCO VARGAS MIGUEL A           | 1                |
| MORA RAMIREZ JOSE DONIS                                                                   | 7                | CASTILLO CASTILLO MARIA ALEJANDRA | 1                |
| QUIÑONES GONZALES OSCAR                                                                   | 6                | ALFARO MORA GINETTE VANESSA       | 1                |
| MORA ROMERO LUIS GUILLERMO                                                                | 5                | MONTENEGRO BOZA RODRIGO           | 1                |
| PEREZ GARCIA DEIBY                                                                        | 3                | ORMASIS ROJAS SILVIA              | 1                |
| ARAGON CASTRO JAZMIN                                                                      | 3                | RIVAS BECKFORD JEYSI              | 1                |
| HUERTAS CASTRO LUIS DIEGO                                                                 | 3                | RODRIGUEZ CAMPOS MARIO            | 1                |

Fuente: Base de datos del SIH.



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

- Se contabilizaron 40 funcionarios que pueden conceder a otros usuarios, roles para el otorgamiento o cancelación de citas mediante los privilegios de “Jefatura y Subjefatura de Citas de Consulta Externa” y “Agendas de citas parámetros de Consulta Externa”; indicó la Coordinadora del Servicio que dichas funciones recaen solamente en 4 funcionarios:

**CUADRO 3**  
**USUARIOS DEL SIH CON ROLES DE JEFATURA Y PARÁMETROS DE CITAS**

| <b>FUNCIONARIOS ROL JEFATURA Y SUBJEFATURA DE CITAS CONSULTA EXTERNA</b> | <b>FUNCIONARIOS ROL AGENDAS DE CITAS PARÁMETROS DE CONSULTA EXTERNA</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| AGUERO GONZALEZ NATALIA                                                  | AGUERO GONZALEZ NATALIA                                                 |
| ANTILLON MORALES MONICA                                                  | ARAYA LEITON ADRIANA                                                    |
| BALMACEDA ARIAS ILEANA                                                   | BUSTAMANTE ZAMORA ANDRES                                                |
| CAMACHO AGUILAR DAGOBERTO JOSE                                           | CAMACHO AGUILAR DAGOBERTO JOSE                                          |
| CERDAS QUESADA LUCRECIA                                                  | CORTES PEREIRA KAROL                                                    |
| CORTES PEREIRA KAROL                                                     | GONZALEZ BARRANTES PRISCILLA                                            |
| CORTES RUIZ KARLA VANESSA                                                | LARA LARA JESSICA                                                       |
| GAMES ZUÑIGA ROXANA                                                      | LOPEZ JACAMO RODOLFO                                                    |
| GONZALEZ BARRANTES PRISCILLA                                             | MONGE AGUILAR IVONNE                                                    |
| LARA LARA JESSICA                                                        | MONTIEL CALDERON MELISSA                                                |
| LOPEZ JACAMO RODOLFO                                                     | MONTOYA AGUILAR ROBERTO                                                 |
| MONGE AGUILAR IVONNE                                                     | MORALES MONTES ALVARO                                                   |
| MONTIEL CALDERON MELISSA                                                 | OCAMPO BARRANTES PATRICIA                                               |
| MONTOYA AGUILAR ROBERTO                                                  | ROJAS CHINCHILLA TANIA                                                  |
| MORALES MONTES ALVARO                                                    | SANDOVAL SANCHEZ ADELA                                                  |
| OCAMPO BARRANTES PATRICIA                                                | WATSON SANCHEZ MICHAEL ALEXANDER                                        |
| QUESADA MAROTO JAVIER FRANCISCO                                          | ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM                                                   |
| ROJAS CHINCHILLA TANIA                                                   |                                                                         |
| SABORIO BARBOZA ALEXANDRA                                                |                                                                         |
| SANDI ALVAREZ SANDRA                                                     |                                                                         |
| SANDOVAL SANCHEZ ADELA                                                   |                                                                         |
| WATSON SANCHEZ MICHAEL ALEXANDER                                         |                                                                         |
| ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM                                                    |                                                                         |

Fuente: Base de datos del SIH.

- 37 funcionarios disponen del privilegio de confección de expedientes, según lo indicado por la Licda. Ivonne Monge Aguilar, Coordinadora de Identificación, solamente 10 están autorizados para dichas tareas (Cuadro 4):

| <b>CUADRO 4</b>                                             |         |          |                            |
|-------------------------------------------------------------|---------|----------|----------------------------|
| <b>FUNCIONARIOS CON EL ROL DE CONFECCIÓN DE EXPEDIENTES</b> |         |          |                            |
| <b>NOMBRES</b>                                              |         |          |                            |
| ALPIZAR                                                     | MORALES | EDUARDO  | MONTOYA AGUILAR ROBERTO    |
| JOSE                                                        |         |          |                            |
| BARQUERO                                                    | ALFARO  | JEANNETH | MORA GOMEZ LINDSAY         |
| BONILLA                                                     | RIVERA  | DAPHNER  | MORA ROMERO LUIS GUILLERMO |





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

| CUADRO 4                                             |                                        |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| FUNCIONARIOS CON EL ROL DE CONFECCIÓN DE EXPEDIENTES |                                        |
| NOMBRES                                              |                                        |
| RAQUEL                                               |                                        |
| BRENES BOLAÑOS ADRIANA                               | OBANDO NARANJO GRACE                   |
| CALDERON DUARTE KAREN                                | OCAMPO BARRANTES PATRICIA              |
| CALVO CASTILLO PRISCILLA                             | PADILLA MORA MICHELLE                  |
| CORRALES CARDENAS AURORA                             | PEREZ GARCIA DEIBY                     |
| COTO GAMBOA ALVARO<br>ALONSO                         | PORRAS VARGAS LUIS                     |
| FONSECA BLANCO IVO                                   | QUIÑONES GONZALES OSCAR                |
| GAMES ZUÑIGA ROXANA                                  | RIVAS BECKFORD JEYSI                   |
| GARRO RUGAMA YEINNY<br>MARIA                         | ROJAS SIBAJA LUIS ANGEL                |
| GONZALEZ BARRANTES<br>PRISCILLA                      | SANDOVAL SANCHEZ ADELA                 |
| HERNANDEZ MORA HAZEL                                 | SEGURA RODRIGUEZ KARLA                 |
| JARA PEREZ WENDY                                     | SOTO AMORES LUIS                       |
| JIMENEZ MONGE FIORELLA                               | VALENCIANO PEREZ MARILYN               |
| LOPEZ FONSECA JAZMIN                                 | VARGAS AVALOS ANDREY JOSET             |
| MATA VARGAS CINDY PRISCILLA                          | VILLALOBOS BERMUDEZ CLAUDIA<br>LISETHE |
| MONGE AGUILAR IVONNE                                 | ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM                  |
| MONTIEL CALDERON MELISSA                             |                                        |

Fuente: Base de datos del SIH.

- En relación con la sección de Admisión, 9 usuarios disponen del rol de Jefatura del Servicio y 134 con privilegios de Admisión. Conjuntamente con el Coordinador de esa Sección, el Lic. Rodrigo Montenegro Boza, se determinó que 49 de ellos ya no requieren el acceso, ya que no laboran en el Servicio o en el hospital por pensión o conclusión de nombramientos (Anexo 1. Funcionarios con roles asociados al Servicio de Admisión).
- En la Sección de Archivo se identificaron 7 funcionarios con el rol de Jefatura y 131 con privilegios asociados al Servicio. Conjuntamente con el Lic. Saúl Jiménez Mora, Coordinador de Archivo, se determinó que 90 usuarios ya no están autorizados a realizar dichas funciones (Anexo 1. Funcionarios por Rol del Servicio de Archivo no autorizados).

## 1.2 Integridad de datos y calidad de la información procesada en el SIH.

Mediante consulta a la base de datos del SIH se obtuvo el detalle de citas de setiembre de 2016, identificando las siguientes inconsistencias:

- De los 48.157 registros de citas, 35.449 se asocian a un paciente y al usuario que lo creó, mientras que 12.708 registran "null" en la identificación del paciente y del usuario:



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

**CUADRO 5**  
**CITAS QUE NO REFIEREN PACIENTE Y USUARIO QUE REGISTRÓ**

| NÚMERO CITA | CÉDULA PACIENTE | FECHA CITA | FECHA REGISTRO | USUARIO REGISTRO |
|-------------|-----------------|------------|----------------|------------------|
| 4946437     | NULL            | 02-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4946453     | NULL            | 09-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4946469     | NULL            | 16-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947849     | NULL            | 02-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947850     | NULL            | 02-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947851     | NULL            | 02-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947852     | NULL            | 02-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947854     | NULL            | 09-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947855     | NULL            | 09-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947858     | NULL            | 16-09-2016 | NULL           | NULL             |
| 4947860     | NULL            | 16-09-2016 | NULL           | NULL             |

Fuente: Base de datos del SIH.

De las 35.449 citas asociadas a usuarios y pacientes, 2.767 fueron canceladas, y de los motivos de la cancelación registradas en el SIH solamente 110 justificaciones refieren un oficio o nota, el resto indican "error", "mal", ".", una letra o algún detalle (cuadro 6):

**CUADRO 6**  
**JUSTIFICACIONES DE CANCELACIÓN DE CITAS EN EL SIH**

| JUSTIFICACIÓN           |
|-------------------------|
| ERROR                   |
| CA                      |
| IND MED                 |
| MAL                     |
| ADELANTA CITA           |
| IND MEDICA              |
| POR SOLIC DE VACACIONES |
| NO PUEDE ESE DIA        |
| NO PUEDE VENIR ESTE DIA |
| DM                      |
| ADELANTO CITA           |
| .                       |
| R                       |
| IN MED                  |
| LE VEN ANTES            |
| POR US                  |
| NO                      |
| NULL                    |
| CS                      |
| E                       |
| XCA                     |



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

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| VA                                                                                |
| UY                                                                                |
| VB                                                                                |
| VB KWC                                                                            |
| VCA                                                                               |
| X PTE                                                                             |
| NULA                                                                              |
| MLA                                                                               |
| KK                                                                                |
| ADELANTO. SE AYUDA.                                                               |
| DR SALAZAR DEJA CITA A UN MES CON EL DR BRENES                                    |
| DR, MIRANDA MANDA A SUSPENDER LA CITA DE VALLADRES PORQUE LA PACIENTE ES OPERABLE |
| DR.ZARNOSKI ENVIA A CANCELAR YA QUE ATENDIO A PACT.EN AGOSTO 26                   |
| DRA INDICA DAR CITA EN CASO NUEVO CON DR SANCHEZ                                  |
| A SOLICITUD DE PTE EL CUAL INDICA NO NECESITA OPERACION                           |

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 1.4.5 sobre el control de accesos, refieren:

*“La organización debe proteger la información de accesos no autorizados. Para dicho propósito debe:*

*a. Establecer un conjunto de políticas, reglas y procedimientos relacionados con el acceso a la información, al software de base y de aplicación, a las bases de datos y a las terminales y otros recursos de comunicación (...)*

*c. Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI.*

*e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones”.*

En el apartado 5.6.1 sobre confiabilidad, dichas normas indican:

*“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.*



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

La situación evidenciada corresponde a debilidades en los controles para la seguridad de la información y acceso a los sistemas de información en el Servicio de REDES.

La Licda. Adela Sandoval Sánchez, Jefe del Servicio de REDES, indicó lo siguiente:

*“En relación al procedimiento para el acceso de los usuarios en el Sistema de Información Hospitalario, el mismo se realiza a través del SAGI (Sistema de Apoyo de la Gestión Informática), en la misma se incluye al funcionario su nombre y número de cédula, y se le incluye el periodo por el cual se le está habilitando los permisos. En cuanto a funcionarios externos que requieren del acceso a los mismos, me permito indicarle que si no están involucrados en los procesos de REDES, el permiso no se tramita. Es importante mencionarle que existen algunos funcionarios que no laboran directamente en la Sección ya sea Admisión, Archivo Clínico, Citas, Estadística, Identificación, Microfilm., pero sí realizan funciones que tienen que tener el perfil de otro servicio. Ejemplo: funcionarios del Servicio de Estadística, que tienen que tener el perfil de Citas para poder elaborar informes de indicadores entre otros. Nos encontramos en este momento también realizando una depuración en cuanto a estos accesos en las diferentes secciones ya que se han pensionado algunos funcionarios y los mismos no se han excluido del Sistema”.*

La falta de controles en relación con la seguridad, integridad y calidad de la información del SIH en el Servicio, puede acarrear riesgos de uso, divulgación o modificación de datos no autorizados, errores u omisiones, impactando en la confiabilidad, disponibilidad y consistencia de los datos procesados en el centro médico.

## 2. MEJORAS EN LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE REDES A TRAVÉS DE LAS TIC

El Servicio de REDES del hospital San Juan de Dios requiere mejorar procesos a través de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

### 2.1 Solicitud, localización y trazabilidad de los expedientes clínicos.

Si bien el Servicio de REDES actualmente implementa estrategias para la trazabilidad de los expedientes de salud a través de un proceso electrónico, se determinaron oportunidades de mejora en torno a la ejecución de la misma, así como en los mecanismos para la solicitud y localización de los expedientes, según los siguientes criterios:

- No se cuenta con un proceso electrónico para la solicitud de expedientes de salud y su trámite. En la actualidad las solicitudes y la gestión de los mismos se realiza manualmente con el formulario “Préstamo de Expedientes de Salud” y el trámite (búsqueda, localización y preparación) se lleva en hojas de control por funcionario.



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

- No se dispone de un mecanismo electrónico que facilite los procesos para guardar, custodiar, localizar y controlar los expedientes de salud en la estantería del archivo.
- La estrategia para identificar los expedientes de salud con códigos de barras logrará la trazabilidad en el tanto cada Servicio y Unidad de Trabajo que manipule el expediente, disponga de un lector que registre la entrada y salida automáticamente en el SIH (Sistema de Información Hospitalaria).
- Se pretende que la identificación por código de barras sea por demanda, es decir, en el aliste de los expedientes para la consulta diaria se imprimirá y colocará el código, no obstante, se estima que a mediano plazo se logre un avance significativo, considerando la cantidad de expedientes del hospital (1.000.000 de expedientes activos) y los recursos disponibles.

La Licda. Sandoval Sánchez, indicó lo siguiente:

*“El código de barras que se va a implementar en los expedientes clínicos es con el fin de poder seguir su trazabilidad, desde el momento en que sale del Archivo Clínico, y se envía ya sea para alguna especialidad en la Consulta Externa o para alguna Jefatura de Servicio. Cuando este expediente llega a esa especialidad o a ese servicio, contarán con un lector donde va a registrar la llegada de ese expediente, de tal manera que los funcionarios del Archivo Clínico van a poder controlar los expedientes que son enviados a la Consulta Externa o a la parte Administrativa y el regreso de los mismos al Archivo Clínico.*

*Lo anterior es una gran mejora para el Archivo Clínico, porque nos permite localizar oportunamente un expediente que se encuentra fuera del Archivo Clínico, a su vez nos permite ver su trazabilidad dado que si de alguna especialidad necesitan enviarlo a otra especialidad, por medio de la salida y entrada, se puede registrar la localización del mismo. Actualmente el único control que tiene el Archivo Clínico para controlar estos expedientes es la digitación diaria de todo expediente que ingresa al Archivo, y el control para la salida de los mismos es a través de las consultas programadas, situación que es una gran desventaja porque no es lo mismo pasar por un lector un expediente que digitar el número, en estos casos puede digitarse mal el número y en ese momento se le perdió el seguimiento al expediente.*

*Recientemente una empresa nos visitó y nos mostró un programa electrónico para localizar un expediente que ya tiene código de barras para ubicar si ese expediente se ha archivado mal o no. Estamos en la espera de que nos envíe la información respectiva y presentarlo a la Dirección y Administración y evaluar su viabilidad de adquisición”.*

## 2.2 Mejoras en el otorgamiento de citas por telegrama mediante procesos electrónicos.

No se identificó un mecanismo electrónico para la gestión de las citas otorgadas mediante el proceso de “Cita por Telegrama” (referencias provenientes de centros médicos, penitenciarios y hospitales regionales fuera del casco metropolitano), situación que puede ocasionar la entrega inoportuna o vencida de las citas.



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

Actualmente esas referencias ingresan vía fax, correo físico o paquetes que envían a Oficinas Centrales de la CCSS o al hospital San Juan de Dios. El correo electrónico se utiliza solamente en casos de emergencia.

La Licda. Sandoval Sánchez señaló:

*“Las citas por telegrama es una gran ventaja que el hospital ofrece para todos los pacientes de áreas lejanas, y se maneja a través del envío de las referencias de estos sectores, las mismas llegan por paquetes que los funcionarios de las ambulancias pasan y dejan. Una vez valorada por el Jefe de Servicio la referencia, se le indica al paciente la fecha de su cita a través del telegrama. No obstante estamos trabajando en un plan piloto con el Hospital Escalante Pradilla, el cual consiste en que envíen la referencia escaneada, el Servicio de Identificación debe imprimirla y se le envía al médico y una vez valorada por el médico se escanea y se envía la cita. En estos momentos nos encontramos analizando en conjunto con los supervisores de Registros y Estadísticas de Salud para implementar este proyecto que nos agilizará el envío de estas referencias y por ende las citas.*

*Otro proceso que se está realizando es en relación a las citas que son urgentes o post valoración de referencias y se necesita que el paciente se presente en menos de quince días, se localiza al paciente o en su defecto se envía los sticker de las citas a las oficinas de citas encargadas en los establecimientos de salud. Esto cuando no se puede localizar al paciente, indicándole al funcionario que le explique al paciente que el día que se presente al hospital debe ir al Área de Identificación a recoger la referencia”.*

### **2.3 Digitalización de expedientes clínicos y hojas de emergencia microfilmadas.**

La conversión digital de la documentación archivada en rollos de película, “microjackets” (medio físico que almacena imágenes), archivos pasivos y hojas de emergencia, no es oportuna, según los siguientes argumentos:

- El hospital San Juan de Dios contabiliza en la oficina de Microfilm, cerca de 1.200 cajas de “microjackets” y 5.565 rollos de película de los documentos originales de expedientes clínicos y hojas de emergencia de pacientes para la posteridad; sin embargo, no se cuenta con las condiciones físicas necesarias para su conservación, entre ellas: la falta de espacio, humedad y las molestias del personal por el fuerte olor de los químicos fijadores y sellantes de los rollos.
- Para acceder a los archivos microfilmados se utiliza una máquina y software especializado, con la desventaja de que las búsquedas para extraer la información requiere un proceso de verificación imagen por imagen.
- Con los recursos disponibles se están digitalizando las hojas de emergencia del período 2013 al 2016; si bien existe un avance, se indicó que están pendiente los períodos: de julio a diciembre 2013, todo el año 2014 y de junio a diciembre 2015.



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

- Se evidenció hacinamiento y problemas de conservación de los documentos por la acumulación de expedientes en los archivos pasivos y las hojas de emergencia, producto de las estrategias de depuración para liberar el archivo clínico del hospital y las de digitalización.
- Las hojas de emergencia -por reglamento- deben de colocarse en los expedientes de salud, sin embargo, las mismas necesidades de espacio físico del archivo clínico han ocasionado que no se integren en el mismo, elevando la problemática de la custodia en la unidad de Microfilm.

La Licda. Sandoval Sánchez manifestó:

*“Esta unidad tiene a su cargo varios procesos entre ellos: el escaneo de los expedientes pasivos, hojas de emergencias, expedientes de pacientes fallecidos, escanear la fórmula 180 de la consulta externa entre otros. Con el traslado del Archivo Clínico nos vimos en la necesidad de dar una depuración masiva y sacar todas aquellas historias clínicas pasivas para pasar únicamente los expedientes que registraban atenciones diarias en los últimos cinco años. Al realizar esta labor, lógicamente el Área de Microfilm, se recarga de más expedientes para escanear, así mismo el escaneo de las hojas de emergencias es un proceso que debe estar totalmente actualizado dado que en el momento en que el médico ocupe esta información la misma debe ser oportuna para no retrasar la atención de un paciente. Se ha implementado varias estrategias para poder avanzar en el escaneo de estos dos procesos que al menos al día de hoy nos permite manejar las hojas de emergencias al día ejemplo al paciente lo ven hoy y ya una semana después las hojas están microfilmadas.*

*En relación al escaneo de los expedientes se ha visualizado la posibilidad de poder ayudarnos con contratación a terceros, situación que se le piensa proponer a la Dirección y Administración del Hospital”.*

#### **2.4 Adaptación del ARCA a los requerimientos del hospital San Juan de Dios en el Servicio de Admisión.**

En mayo del 2016 en el Servicio de Admisión se implantó el sistema ARCA en sustitución del SIH para el registro y atención de los pacientes, no obstante, pese a las modificaciones realizadas no se ha logrado implementar la impresión de la tarjeta de visitas mediante el código de barras, razón por la cual los funcionarios deben utilizar ambos sistemas, lo que ocasiona tiempos adicionales de espera a los pacientes.

La Licda. Sandoval Sánchez indicó al respecto:

*“En relación a este tema, al implementar el programa ARCA se solicitó que se pudiera comunicar con el SIH para poder dar continuidad a todos los subprogramas que el Módulo de Admisión y Urgencias tienen en el SIH para poder ejecutar sus funciones. Esta situación fue contemplada, con el único inconveniente de que cuando los datos del ARCA no son sincronizados en el SIH, el proceso de la impresión de la tarjeta de visitas se nos cae, dado que*



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

*este proceso cuenta con un código de barras que está conectado al SIH directamente y no al ARCA, por lo que como medida alternativa, tenemos que hacer ese proceso en forma manual, afectando el ingreso del familiar del paciente que viene a visitarlo, dado que tiene que esperarse mientras se le confecciona la tarjeta respectiva.*

*Se ha conversado con funcionarios del ARCA, para ver la posibilidad de que este proceso de tarjeta de visitas se pueda acceder al ARCA que es la que genera directamente el ingreso o egreso del paciente y no del SIH. Estas solicitudes se nos dijo se iban a tomar en cuenta y están en proceso de su ejecución”.*

La situación descrita obedece a la necesidad de ejecutar estrategias que colaboren con el uso efectivo y eficiente de las Tecnologías de Información y que respondan a los requerimientos del Servicio de REDES del hospital San Juan de Dios.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 5.6 sobre la calidad de la información, señalan que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.*

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el capítulo 2, referente a la planificación de las TI, indican:

*“La organización debe lograr que las TI apoyen su misión, visión y objetivos estratégicos mediante procesos de planificación que logren el balance óptimo entre sus requerimientos, su capacidad presupuestaria y las oportunidades que brindan las tecnologías existentes y emergentes”.*

En el Servicio de REDES no se han concretado estrategias para mejorar algunos de sus procesos a través de mecanismos electrónicos, situación que podría impactar en la calidad, oportunidad y eficiencia de los servicios prestados al usuario.

### **3. NECESIDADES DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN EL SERVICIO DE REDES.**

El 21 de octubre del 2016 la Ing. Vera Julieta Mayorga Plata, del Centro de Gestión Informática del hospital San Juan de Dios, remitió a esta Auditoría el inventario actualizado de activos del Servicio de REDES, determinando que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- El Servicio cuenta con 109 computadoras, de las cuales 19 (17 %) operan con sistema operativo Windows XP, sistema que se encuentra descontinuado por su fabricante.
- Mediante consulta a la base de datos del Sistema Contable de Bienes Muebles (SCBM), se determinó que 58 (53 %) del total de equipos tienen de 9 a 12 años de antigüedad, según la fecha de ingreso.
- En lo que respecta a impresoras, se contabilizan 79, de acuerdo con el SCBM 36 (45 %) de ellas tienen de 7 a 11 años de obsolescencia.

La Licda. Sandoval Sánchez indicó que se trabaja en un plan en coordinación con la Subdirección Médica y el CGI para la actualización de equipos; según el inventario del CGI se estima que de las 109 computadoras, 44 requieren un cambio por su obsolescencia y 65 se consideran en buen estado; en relación con las impresoras, 61 necesitan renovarse.

- Mediante recorrido con la Licda. Priscilla González Barrantes, Coordinadora del Servicio de Citas, se determinó que 7 de las oficinas del Servicio, específicamente los cubículos de Endocrinología, Medicina, Oftalmología, Vascular Periférico, Urología, Consulta de Ortopedia y de Oncología, no disponen de equipo de cómputo para sus labores, y que algunos de ellos no cuentan con las condiciones e infraestructura necesaria para instalarlos.

Las Normas Técnicas para la Gestión de las Tecnologías de Información de la CGR, en el apartado 4.2, indican que la organización debe mantener la plataforma tecnológica en óptimas condiciones y minimizar su riesgo de fallas. Para ello debe:

*“...c. Identificar eventuales requerimientos presentes y futuros, establecer planes para su satisfacción y garantizar la oportuna adquisición de recursos de TI requeridos tomando en cuenta la obsolescencia de la plataforma, contingencias, cargas de trabajo y tendencias tecnológicas.*

*d. Controlar la composición y cambios de la plataforma y mantener un registro actualizado de sus componentes (hardware y software), custodiar adecuadamente las licencias de software y realizar verificaciones físicas periódicas”.*

Las mismas normas, en el apartado 1.4.3 sobre seguridad física y ambiental, indican lo siguiente:

*“La organización debe proteger los recursos de TI estableciendo un ambiente físico seguro y controlado, con medidas de protección suficientemente fundamentadas en políticas vigentes y análisis de riesgos. Como parte de esa protección debe considerar: a. Los controles de acceso a las instalaciones: seguridad perimetral, mecanismos de control de acceso a recintos o áreas de trabajo, protección de oficinas, separación adecuada de áreas. b. La ubicación física segura de los recursos de TI. c. El ingreso y salida de equipos de la organización. d. El debido control de los servicios de mantenimiento. e. Los controles para el desecho y reutilización de recursos de TI. f.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*La continuidad, seguridad y control del suministro de energía eléctrica, del cableado de datos y de las comunicaciones inalámbricas. g. El acceso de terceros. h. Los riesgos asociados con el ambiente”.*

Lo señalado por esta Auditoría obedece a la falta de ejecución de un plan de renovación y dotación de equipos de cómputo en el Servicio.

La Licda. Sandoval Sánchez manifestó:

*“Es muy importante que el Servicio de Registros y Estadísticas de Salud cuente en todas las unidades que lo conforman con un equipo de cómputo totalmente actualizado, así como impresoras de alta producción, tomando en cuenta que este Servicio concentra toda la información producto de las atenciones al paciente en sus tres grandes áreas que son Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias. Así mismo es el Servicio donde uno de sus principales objetivos es brindar una atención oportuna al paciente que demanda una atención en su salud.*

*Como parte de las nuevas directrices de ir introduciendo el expediente electrónico, en estos momentos estamos trabajando en el área de Hospitalización el programa ARCA que permite concentrar la información de todo paciente que se hospitalice, tanto administrativa como de Morbi-mortalidad. A muy corto plazo vamos a empezar a trabajar con el módulo quirúrgico, que nos va a servir para llevar un mejor control de las listas de espera, así como SIAC-Urgencias, que se va a implementar en el Servicio de Urgencias, esto conlleva la introducción de nuevo equipo de cómputo y el cambio de algunos equipos que ya se encontraban muy desactualizados.*

*En cuanto a la infraestructura, en el Área de Citas, en estos momentos uno de los objetivos es dotar a toda la Consulta Externa del equipo necesario, para poder trabajar totalmente digital la Consulta Externa, sin embargo, la infraestructura es un tema que se tiene visualizada su reestructuración, pero estamos pendientes de la creación de la torre quirúrgica para poder crear el espacio necesario para la reorganización de toda esta área. Por el momento se tiene planteada la necesidad de reacomodar en el espacio que se tiene los muebles para poder ubicar mejor el equipo que se va a implementar”.*

Mantener software discontinuado y equipos obsoletos, expone al Servicio a amenazas como virus y vulnerabilidades de seguridad que pueden comprometer la disponibilidad e integridad de la información, impactando en la prestación de los servicios.

#### **4. DEBILIDADES DE INFRAESTRUCTURA EN EL SERVICIO DE REDES.**

El Servicio de REDES requiere mejoras en cuanto a la infraestructura física de las oficinas, específicamente en lo que respecta a las condiciones para la conservación de expedientes y documentos médicos, la seguridad física y humana, accesibilidad y oportunidad de los servicios, entre otros que se detalla a continuación:



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

#### 4.1 Servicio de Admisión

Las oficinas del Servicio de Admisión presentan problemas de hacinamiento, calor excesivo por falta de aire acondicionado, no se dispone de rampas para personas discapacitadas, asimismo, no se cuenta con camillas para los pacientes que las requieran, la sala de espera no es propicia para los usuarios, el comedor de los funcionarios y el cuarto de ropa tienen problemas de humedad y desbordamiento de aguas, la caja fuerte para los haberes de los asegurados está en mal estado y no se cuenta con cámaras de seguridad:

| Fotografía 1 | Fotografía 2           | Fotografía 3     |
|--------------|------------------------|------------------|
|              |                        |                  |
| Hacinamiento | Caja fuerte mal estado | Cables expuestos |

| Fotografía 4         | Fotografía 5 | Fotografía 6 |
|----------------------|--------------|--------------|
|                      |              |              |
| Problemas de comején | Falta rampa  | Guarda ropa  |



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

|                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fotografía 7</b>                                                               | <b>Fotografía 8</b>                                                               | <b>Fotografía 9</b>                                                                 |
|  |  |  |
| <b>Guarda ropa</b>                                                                | <b>Bodega – Comedor personal (humedad)</b>                                        |                                                                                     |

|                                                                                    |                                                                                    |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fotografía 10</b>                                                               | <b>Fotografía 11</b>                                                               | <b>Fotografía 12</b>                                                                 |
|  |  |  |
| <b>Pared comedor funcionarios – desbordamientos de aguas</b>                       | <b>Haberes de pacientes</b>                                                        |                                                                                      |

## 4.2 Servicio de Microfilm

El Servicio de Microfilm presenta problemas de hacinamiento por falta de bodegas para el resguardo de hojas de emergencia, archivos, rollos de película y microjackets, fuertes olores por los químicos que conservan los rollos de película; archivos pasivos colapsados de expedientes y hojas de emergencia, inconvenientes de humedad, sin menoscabo de la posteridad de la información almacenada:



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

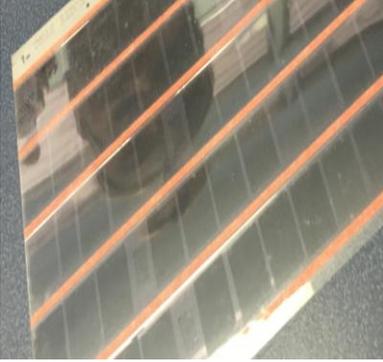
|                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fotografía 13</p>  | <p>Fotografía 14</p>  | <p>Fotografía 15</p>  |
| <p>Almacenamiento de microjackets oficina<br/>Microfilm</p>                                            | <p>Almacenamiento de rollos de película oficina Microfilm – olor de químicos muy fuerte</p>            |                                                                                                          |

|                                                                                                         |                                                                                                          |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fotografía 16</p>  | <p>Fotografía 17</p>  | <p>Fotografía 18</p>  |
| <p>Hojas de emergencia</p>                                                                              | <p>Archivo pasivo - humedad</p>                                                                          | <p>Conservación de expedientes</p>                                                                        |

|                                                                                                          |                                                                                                           |  |                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fotografía 19</p>  | <p>Fotografía 20</p>  |  | <p>Fotografía 21</p>  |
| <p>Conservación de expedientes</p>                                                                       |                                                                                                           |  |                                                                                                            |



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

| Fotografía 22                                                                     | Fotografía 23                                                                      | Fotografía 24                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <p>Lectura de microjaket con problemas de humedad</p>                             | <p>Rollo de película</p>                                                           | <p>Microjaket</p>                                                                   |

### 4.3 Servicio de Citas

Las oficinas de Citas están hacinadas, algunos de los cubículos no cuentan con las condiciones necesarias para el resguardo de equipos tecnológicos, presentan problemas en paredes, cableado, humedad, seguridad, espacio y ventilación:

| Fotografía 25                                                                       | Fotografía 26                                                                       | Fotografía 27                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| <p>Oficinas de citas, hacinamiento, pintura, seguridad</p>                          |                                                                                     |                                                                                       |



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

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fotografía 28</p>  <p>Cables expuestos</p>      | <p>Fotografía 29</p>  <p>Condiciones oficinas</p>   | <p>Fotografía 30</p>  <p>Humedad en las paredes</p> |
| <p>Fotografía 31</p>  <p>Condiciones oficinas</p> | <p>Fotografía 32</p>  <p>Comedor del personal</p> | <p>Fotografía 33</p>  <p>Baño del personal</p>     |

#### 4.4 Servicio de Identificación

Las oficinas de Identificación se encuentran separadas físicamente a falta de una infraestructura propia para el Servicio, lo que ocasiona que los pacientes deben realizar varias filas para su atención. Presentan problemas de ventilación, iluminación, así como falta de asientos para la espera de los pacientes:



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

| Fotografía 34                                                                     | Fotografía 35                                                                     | Fotografía 36                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| Pacientes fila en Identificación (no hay asientos disponibles)                    | Confección Expedientes (4 asientos disponibles)                                   |                                                                                     |

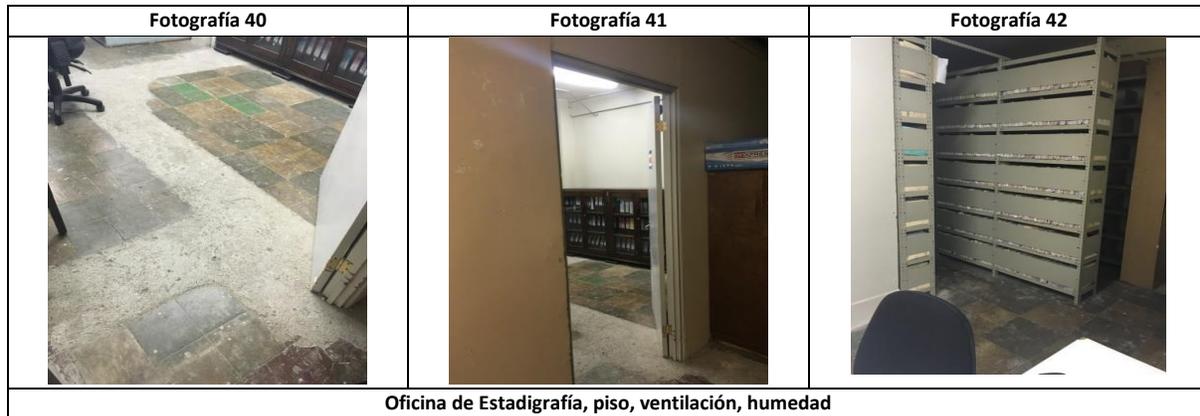
| Fotografía 37                                                                      | Fotografía 38                                                                      | Fotografía 39                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| Oficinas de Identificación y Confección de Expedientes                             |                                                                                    |                                                                                      |

#### 4.5 Servicio de Estadística

La oficina de Estadigrafía presenta problemas de humedad, ventilación y piso; además, se ubica una tubería de aguas negras dentro de la oficina:



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



Oficina de Estadigrafía, piso, ventilación, humedad



Tubería de aguas negras

#### 4.6 Servicio de Archivo

Actualmente el Servicio de REDES ejecuta una estrategia para trasladar el Área de Archivo; se dispone de un lugar con mejores condiciones, sin embargo, se está a la espera de la compra de carros eléctricos para el traslado de expedientes por parte del personal de mensajería.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 1.2, establecen:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución (...).”*

La Ley General de Control Interno, en los artículos 10 y 14, indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, (...) identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazo (...).”*

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, indica en el capítulo 1, artículo 3:

*“Mantenimiento: conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad”.*

Lo evidenciado por esta Auditoría corresponde a problemas que enfrenta el Servicio debido a la antigüedad de la infraestructura del hospital.

La Licda. Adela Sandoval Sánchez, Jefe del Servicio de REDES, indicó:

*“En relación a la infraestructura, en lo que respecta al Área de Archivo Clínico, existe el lugar donde trasladarse, que va a contar con mejores condiciones en cuanto a calor excesivo, seguridad, humedad. El motivo por el cual no se ha trasladado es porque se está haciendo la compra de unos carros eléctricos que va a permitir al personal de mensajería un traslado más cómodo de los expedientes dado que este Servicio se traslada al edificio Anexo, contiguo al parque la Merced.*

*En relación a la oficina de Citas, contamos con un proyecto para redistribuir este lugar unificando lo que es la Contraloría de Servicios, la parte administrativa de la oficina de Citas e incluir ahí mismo al Servicio de Identificación que en estos momentos lo tenemos completamente disgregado.*

*Estos proyectos son a muy corto plazo, en relación al Servicio de Admisión, esta área se remodelará en el momento en que se remodele todo lo relacionado a la Consulta Externa incluyendo consultorios médicos. Este proyecto si se encuentra a largo plazo.*

*En cuanto a Guardarropa de Admisión durante el año pasado se han realizado varias mejoras”.*



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

Las condiciones actuales de la infraestructura del Servicio podrían impactar en la calidad, seguridad, accesibilidad y salud de los asegurados y del personal.

## 5. LA CONFECCIÓN DEL INFORME DIARIO DE CONSULTA EXTERNA, ESTRUCTURA FUNCIONAL.

El Servicio de Estadística dispone de una sección llamada Estadigrafía, cuya función es realizar el informe diario de consulta externa. Históricamente el hospital San Juan de Dios tenía el registro de dicho informe asignado en la Sección de Citas, no obstante, por una disposición de la Jefatura anterior esa función se centralizó en el Servicio de Estadística.

Esta Auditoría consultó al Lic. Luis Diego Chacón Gómez, Supervisor Regional de REDES Hospitales Nacionales y Especializados, sobre la conveniencia de dicha estructura y el impacto en los servicios; a lo que indicó que considerando la oportunidad, disponibilidad del expediente y la tendencia a la automatización, idealmente el registro (primera etapa) debe realizarse en la Sección de Citas, y las etapas de codificación y verificación en Estadística.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, sobre la estructura organizativa, mencionan:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.*

La Licda. Sandoval Sánchez manifestó:

*“El proceso de Estadigrafía, como erróneamente le llamamos, consiste en la extracción de la información post consulta de la atención que un médico ha brindado al paciente, donde se obtienen los datos de si el paciente viene de primera vez en el año, primera vez en la vida, primera vez en la especialidad, subsecuente y se registran las altas y ausencias, para la elaboración de los diferentes informes donde se requiere esta información. Este proceso hace muchos años lo llevaba el Servicio de Estadística, ya que el Área de Citas pertenecía a la Consulta Externa. Cuando esta Área pasa a depender del Servicio de REDES, este proceso se le adjudica al Área de Citas, ya que es una función que se realiza post consulta y además estos Asistentes de REDES, tienen al paciente para poder realizar su entrevista.*

*La anterior Jefatura, decide devolver este proceso al Servicio de Estadística, para llevar un mejor control del proceso de la extracción de la consulta y garantizar que esta extracción sea post consulta, dado que esta Área lo realizaba preconsulta.*



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

*Con la introducción del programa SIAC Agendas y Citas, es recomendable que este proceso de nuevo regrese al Servicio de Citas, sin embargo en este momento se debe evaluar el Recurso Humano, por cuanto existe muchas consultas que se han abierto, médicos que se han contratado y el Recurso Humano en REDES, continúa siendo el mismo. Situación que en estos momentos se evidencia con el aumento de las consultas en relación a años pasados cuando este proceso dependía de esta Área”.*

El Lic. Luis Diego Chacón Gómez, Supervisor Regional de REDES Hospitales Nacionales y Especializados, indicó:

*“El término de estadigrafía no está siendo utilizado adecuadamente, ya que el mismo tiene otra connotación, el proceso que al que se hace mención realmente es la realización del informe diario de consulta externa del cual existe un instructivo para su respectivo llenado. El objetivo de este informe diario es recopilar los datos básicos para poder elaborar la estadística de la consulta externa. Este se compone de tres etapas, la primera es el registro de los datos, luego la codificación de dichos datos y por último la verificación, procesamiento, análisis y elaboración de estadísticas.*

*Históricamente el Hospital San Juan de Dios tenía el registro del informe diario de consulta externa asignado en la sección de Citas, no obstante, por una disposición de la Jefatura anterior, se realizó un cambio en el que se tomaron algunos recursos tanto de Citas como de Estadística para centralizar la elaboración del Informe Diario de Consulta Externa, sin embargo, la codificación y procesamiento de información se sigue realizando en Estadística.*

*Actualmente no se cuenta con norma que establezca explícitamente si esta función corresponde a Citas o Estadística ya que esto depende mucho de la capacidad instalada del Servicio de Registros y Estadísticas de Salud. Sin embargo, considerando los siguientes aspectos:*

- *Oportunidad del dato: se refiere a la obtención del dato en tiempo y forma oportuna, es decir, en el momento que el usuario se presenta a la recepción, el funcionario de REDES tiene a mano el expediente de salud para poder determinar si es un caso de primera vez o subsecuente, además puede visualizar si es un recargo o una sustitución.*
- *Traslados dentro del proceso: implica el traslado del Expediente de Salud físicamente desde la recepción del consultorio hasta el lugar donde se realiza el registro del informe diario de consulta externa, lo cual, dentro de un proceso lógico continuo, implica un movimiento más antes de ser enviado al Archivo Clínico.*
- *Disponibilidad del Expediente de Salud: del punto anterior se desprende que se alarga el periodo de retorno del Expediente de Salud al Archivo Clínico, repercutiendo en que puede presentarse dificultades para la localización de este si fuese solicitado.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- *Reproceso: esto significa que el expediente de salud pasa a un segundo funcionario para realizar una actividad que pudo realizar el primero, y que además requiere un traslado de más que no es necesario.*

*Las siguientes etapas de codificación y procesamiento de los datos, es ineludible que es una actividad que por su naturaleza es de la sección de Estadística.*

*Ahora bien, es importante considerar la tendencia de la automatización de los procesos y cómo se realiza en otros establecimientos cuando se tiene SIAC y cuándo se tiene SIAC-SIES. El SIAC solicita algunas variables del registro diario de consulta externa actual (otros los obtiene por otros medios automáticamente desde la base de datos), cuando el usuario se presenta a la recepción de la consulta, el funcionario de REDES en la mayoría de establecimientos que cuentan con SIAC, indica en ese momento la frecuencia de la consulta y da un check de que el usuario se presentó, también está habilitada esta opción para ser registrada posteriormente si por alguna circunstancia el establecimiento no pudiera registrar el dato en ese momento. Pero cuando se tiene SIAC-SIES, el registro de estas variables por parte de los funcionarios de REDES son obligatorias registrarlas en el momento que se apersona el usuario a recibir atención porque hasta que no se complete el registro, no se le habilita el acceso del expediente electrónico al profesional de salud tratante.*

*Bajo este escenario y con el fin de ordenar los procesos de forma tal que, cuando se inicie con el proceso de implementación del EDUS en el tercer nivel de atención, no genere cambios de alto impacto en la ejecución diaria de las tareas, mi criterio como Supervisor es que, idealmente, el registro (primera etapa) debe realizarse en la sección de Citas por lo antes expuesto”.*

Según el Lic. Chacón Gómez y en concordancia con la oportunidad, disponibilidad del expediente y la tendencia a la automatización, el registro del informe diario de consulta externa debe realizarse en la Sección de Citas.

## CONCLUSIONES

La Administración Activa debe mantener la integridad, confiabilidad y oportunidad de la información estableciendo controles y monitoreos periódicos para protegerla de uso o modificación no autorizada, sin embargo, se identificaron usuarios con accesos no autorizados realizando transacciones en el sistema de información de REDES, así como aspectos en la calidad de los datos.

El uso de las TI en los procesos del hospital son claves para continuar brindando calidad en la prestación de los servicios, en beneficio de los pacientes y funcionarios; sin embargo, en el Servicio de REDES no se han concretado estrategias para mejorar algunos de sus procesos a través de mecanismos electrónicos, como la gestión del archivo, citas por telegrama, digitalización de expedientes y tareas de admisión, situación que puede impactar en la oportunidad de los servicios brindados.



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

Los fabricantes de software disponen de un ciclo de soporte de sus productos; durante ese periodo se mantienen actualizaciones de seguridad, correcciones de errores y nuevas características que garantizan el adecuado funcionamiento del equipo. En el Servicio de REDES se tiene software discontinuado y equipos obsoletos, que lo podría exponer a amenazas como virus y vulnerabilidades de seguridad comprometiendo la disponibilidad e integridad de la información.

La administración debe tener una perspectiva clara de la dirección y tendencia de los servicios prestados con el fin de brindar un equilibrio razonable de las condiciones físicas y ambientales, para la continuidad de las operaciones, sin embargo, las condiciones actuales de la infraestructura del Servicio podrían impactar en la calidad, seguridad, accesibilidad y salud de los asegurados y del personal.

Si bien no existe normativa que detalle si la actividad del informe diario de consulta externa, específicamente el registro de los datos, corresponde a la sección de Estadística o Citas, el experto en el campo indicó que debe realizarse en la sección de Citas, con el fin asegurar razonablemente la oportunidad, disponibilidad del expediente y la tendencia a la automatización del proceso.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. ILEANA BALMACEDA ARIAS, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. De conformidad con el hallazgo 4, en coordinación con la Jefatura del Servicio de REDES, en el plazo de 12 meses, establecer un plan de mejora de las situaciones evidenciadas en este informe en cuanto a la infraestructura física del Servicio REDES, en lo que respecta a las condiciones para la conservación de expedientes y documentos médicos, la seguridad física y humana, accesibilidad, oportunidad de los servicios, entre otros aspectos mencionados.
2. De conformidad con el hallazgo 2.1 y considerando la importancia de la trazabilidad del Expediente Clínico mediante código de barras en ese centro médico, en coordinación con la Jefatura del Servicio REDES, en el plazo de 12 meses, establecer un plan para la ejecución de esa estrategia, que entre otros aspectos considere: los recursos técnicos (equipo de cómputo, lectores de códigos, impresoras, tintas especiales) y humanos para su implantación, confección de procedimientos o guías de usuario, capacitación del personal y la estrategia de colocación de códigos, con el fin de asegurar la trazabilidad del expediente.



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

**AL LIC. LUIS DIEGO CHACÓN GÓMEZ, EN SU CALIDAD DE SUPERVISOR REGIONAL DE REDES HOSPITALES NACIONALES Y ESPECIALIZADOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- De conformidad con el hallazgo 2.2, en coordinación con la Jefatura del Servicio de REDES, el Centro de Gestión Informática del hospital San Juan de Dios y los Supervisores de REDES de la región, en el plazo de 6 meses, establecer y ejecutar una estrategia para proveer al hospital de un mecanismo electrónico para la gestión de citas mediante el proceso “Cita por telegrama”, considerando entre las acciones, el resultado del plan piloto realizado entre el Servicio de REDES de los hospitales San Juan de Dios y Dr. Fernando Escalante Pradilla.

**A LA DRA. VIRYA CASTRO ACUÑA, EN SU CALIDAD DE SUBDIRECTORA MÉDICA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

- De conformidad con el hallazgo 3, en el plazo de 6 meses, en coordinación con el Centro de Gestión Informática, establecer un plan de renovación y mejora de los equipos tecnológicos del Servicio de REDES, en el cual se consideren los recursos técnicos, económicos y de infraestructura requeridos para proveer de equipos de cómputo al personal que actualmente no tiene.

**A LA LICDA. ADELA SANDOVAL SÁNCHEZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE REDES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- De conformidad con el hallazgo 2.3, en el plazo de 6 meses, y en coordinación con la Dirección Administrativa del hospital, establecer un plan de acción para mejorar las condiciones actuales en cuanto a la conservación de los documentos.
- De conformidad con el hallazgo 2.4, en el plazo de 6 meses, gestionar ante el comité de usuarios del EDUS-ARCA, se finiquite la solicitud formal del requerimiento realizado por el Servicio de Admisión del hospital San Juan de Dios, para implementar la impresión de la tarjeta de visitas mediante código de barras que se utilizaba en el SIH previo a la implantación del ARCA en ese Servicio, lo anterior considerando que actualmente se deben utilizar ambos sistemas para un mismo proceso.
- De conformidad con el hallazgo 1.1, en el plazo de 6 meses y en coordinación con los Coordinadores de Sección, analizar las causas que motivaron a funcionarios no autorizados del hospital San Juan de Dios, a otorgar, suspender o reprogramar citas en el SIH, con el fin de iniciar un proceso para fortalecer los accesos al sistema, considerando entre las acciones una depuración de las cuentas de usuario y privilegios asignados al personal.
- De conformidad con el hallazgo 1.1 del presente informe, en el plazo de 6 meses, establecer un procedimiento formal para la administración de cuentas de usuario del Servicio de REDES en el Sistema Informático, que entre otros contemple la solicitud, emisión, suspensión, modificación y cierre de cuentas de usuario y privilegios en el sistema, los mecanismos de monitoreo y vigilancia periódica, así como los responsables del otorgamiento de privilegios por Sección.



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

- De conformidad con el hallazgo 5, en el plazo de 12 meses, establecer las acciones necesarias para definir formalmente la estructura funcional de la sección denominada Estadigrafía, en lo que respecta al registro del informe diario de consulta externa, la codificación, verificación, procesamiento y elaboración de las estadísticas.

**A LA LICDA. PRISCILLA GONZÁLEZ BARRANTES EN SU CALIDAD DE COORDINADORA DE CITAS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- De conformidad con el hallazgo 1.2, en el plazo de 6 meses, y con la colaboración del Centro de Gestión Informática de ese hospital, establecer los mecanismos que considere pertinentes para asegurar la calidad de la información procesada a través del SIH, entre ellos se pueden considerar directrices para concientizar al personal, capacitaciones, o bien controles automatizados que aseguren un registro oportuno y exacto de los datos.

**AL LIC. SAÚL JIMÉNEZ MORA, EN SU CALIDAD DE COORDINADOR DEL ARCHIVO CLÍNICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- De conformidad con el hallazgo 2.1, en el plazo de 6 meses, y en coordinación con el Centro de Gestión Informática de ese hospital, realizar un requerimiento formal y establecer un plan de acción con el fin de disponer de un proceso electrónico para la solicitud de expedientes de salud y su trámite al alcance de todos los Servicios que requieran de expedientes en el hospital.
- De conformidad con el hallazgo 2.1 del presente informe, en el plazo de 12 meses, y en coordinación con la Jefatura del Servicio de REDES, establecer un plan para disponer de un mecanismo electrónico para los procesos de guardar, custodiar, localizar y controlar los expedientes de salud en la estantería del archivo.

**A LA LICDA. MARITZA CAMPOS CLAVO, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, A O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- De conformidad con el hallazgo 3, en el plazo de 6 meses, en coordinación con el Centro de Gestión Informática y la jefatura del Servicio de REDES, establecer un plan de renovación de impresoras y actualización del sistema operativo de los equipos obsoletos o dañados en el Servicio de REDES.
- De conformidad con el hallazgo 2.3, en el plazo de 6 meses, y en coordinación con la Jefatura del Servicio de REDES, establecer un plan de acción para gestionar los recursos necesarios (técnicos, humanos, económicos y otros) para la conversión digital de la documentación archivada en rollos de película, "microjackets", archivos pasivos y hojas de emergencia del centro médico.



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

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el 8 de diciembre del 2016 según convocatoria realizada por la Auditoría Interna el 30 de noviembre del año en curso mediante oficio SAFO-RS-256-2016, con el Lic. Luis Diego Chacón Gómez, Supervisor Regional de Redes, y funcionarios del hospital San Juan de Dios, Dra. Virya Castro Acuña, Subdirectora Médica, Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente Ejecutiva de la Dirección Médica, Licda. Maritza Campos Calvo, Directora Administrativa, Licda. Adela Sandoval Sánchez, Jefe del Servicio de Redes, Licda. Priscilla González Barrantes, Coordinadora de Citas, Fiorella Jiménez Monge funcionaria de Archivo, Licda. Ivonne Monge Aguilar, Coordinadora de Citas, Lic. William Zúñiga Campos, Coordinador de Estadística y el Lic. Rodrigo Montenegro Boza, Coordinador de Admisión.

**Recomendación 1:** La Dra. Virya Castro indicó: *“El problema de la infraestructura del hospital se mejorará cuando se construya la torre médica en un tiempo aproximado de 5 años. Mientras esto sucede, se pueden implementar algunas mejoras, en cuanto confort del personal, cableado, daño de paredes. También hay varios proyectos, como el de Emergencias a 3 años que van a brindar espacios para acondicionar secciones del Servicio”.*

La Licda. Adela Sandoval manifestó: *“en relación a la infraestructura, se debe considerar que muchas de las decisiones que se han tomado obedecen a otras jefatura, por lo que una vez ejecutadas debemos de tratar de sobrellevarlas con su implicaciones, no obstante, estamos trabajando en conjunto con la Dirección Médica para tratar de aprovechar espacios para reacondicionar el Servicio”.*

Se solicitó ampliar el plazo a 12 meses.

**Recomendación 2:** La Dra. Virya Castro indicó: *“el proyecto de la trazabilidad de los expediente mediante el código de barras tiene muchos años gestándose, ya se ha avanzado en esta estrategia, no obstante y para lograr esa trazabilidad se requiere de lectores en todas los lugares donde llegue el expediente, y eso es un proceso paulatino, se ha priorizado e implementando estos lectores en algunos servicios y la idea es seguir avanzando de acuerdo a un plan”.*

Se solicitó ampliar el plazo a 12 meses.

**Recomendación 3:** El Lic. Diego Chacón manifestó: *“El tema de las referencias ya está muy avanzado, es una estrategia institucional que lidera la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, mediante el Área de Estadística en Salud, ya existe una guía y un protocolo de referencias, lo que está pendiente es la*



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

*oficialización, incluso el desarrollo de EDUS está ligado a esos protocolos, sin embargo, se puede considerar un tratamiento especial en el hospital San Juan de Dios, considerando el plan piloto ejecutado y para dar cumplimiento a lo recomendado. Estoy de acuerdo con el plazo”.*

**Recomendación 4:** La Dra. Virya Castro indicó: *“en lo relacionado a la renovación de equipos, se ha avanzado gracias al proyecto EDUS, ya que para su ejecución se dotó al hospital de computadoras las cuales se instalaron en Estadística, Identificación, Citas, algunas en Archivo, estrictamente en aquellos servicios que utilizan EDUS. Con estos cambios también se hicieron reemplazos de equipos obsoletos, tanto en el Servicio de REDES como otros Servicios del hospital que también presentan problemas de equipamiento. Igualmente se seguirá reforzando y fortaleciendo el Servicio con equipos.*

*En cuanto a las impresoras y actualizaciones del sistema operativos obsoletos, es un tema que compete a la Administración mediante el CGI, por lo que solicito se divida la recomendación para incluirlos”.*

**Recomendación 5:** El Lic. Luis Diego Chacón, manifestó: *“con respecto a la digitalización de los expedientes se debe considerar que es un tema institucional, ya que legalmente solo es permitido el uso del microfilm”.*

La Licda. Adela Sandoval indicó: *“esta recomendación debe dividirse en dos partes, una lo relacionado a las mejoras en cuanto a las condiciones de conservación de los medios de almacenamiento (rollos, microjackets) y otro sobre la digitalización de las hojas de emergencias, todo esto en coordinación con la Administración de hospital, debido a que se puede pensar en estrategias como servicios por terceros, lo que es competencia de la Administración”.*

La Dra. Virya Castro manifestó: *“la recomendación es mejor redactarla en términos de indicar las estrategias definidas por el Servicio y la Administración para la conservación así como para la digitalización de las hojas de emergencias”.*

**Recomendación 6:** Están de acuerdo con el plazo.

**Recomendación 7:** La Licda. Adela Sandoval indicó: *“ya se está trabajando en la depuración de los usuarios, de acuerdo con el plazo”.*



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

**Recomendación 9 y 12:** Se solicitó ampliar el plazo a 12 meses.

**Recomendación 4 y 5:** En relación a la recomendación 4 y 5 sobre dividir las, la Licda. Maritza Campos Calvo, aceptó los cambios.

En las recomendaciones 8,10 y 11 no se realizan cambios y se aceptaron los plazos.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Jacqueline Picado Sánchez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE SUBÁREA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE ÁREA**

RRS/GAP/JVR/JPS/lba



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

## ANEXO 1

### 1. FUNCIONARIOS CON EL ROLES ASOCIADOS AL SERVICIO DE ADMISIÓN.

#### FUNCIONARIOS POR PRIVILEGIOS ADMISIÓN

##### ADMISIÓN JEFATURA

AGUERO ELIZONDO MONICA LIZETH  
BALMACEDA ARIAS ILEANA  
BUSTAMANTE ZAMORA GERARDO  
CALVO MONTERO ROLANDO  
CORTES RUIZ KARLA VANESSA  
GAMES ZUÑIGA ROXANA  
MONTENEGRO BOZA RODRIGO  
SALAS ZAMORA MIGUEL ANGEL  
SANDOVAL SANCHEZ ADELA

##### ADMISIÓN SUPERVISOR

AGUERO ELIZONDO MONICA LIZETH  
BUSTAMANTE ZAMORA GERARDO  
CALVO MONTERO ROLANDO  
CASTILLO CONEJO MILADY MARIA  
CORRALES CARDENAS AURORA  
MONTENEGRO BOZA RODRIGO  
SALAS ZAMORA MIGUEL ANGEL  
VEGA FERNANDEZ GERARDO

##### ADMISIÓN USUARIO GUÍA

AAGUERO ELIZONDO MONICA LIZETH  
ALVARADO QUIROS MAURICIO  
BRENES GAMBOA ANA CECILIA  
BUSTAMANTE ZAMORA GERARDO  
CALVO MONTERO ROLANDO  
CARDENAS VALDEZ ANDREA  
CASTILLO CONEJO MILADY MARIA  
CASTRO CHAVES ARCELIO  
CHINCHILLA GUEVARA NORA  
CORRALES CARDENAS AURORA  
DIAZ SANTANA BANYILY  
FONSECA BLANCO IVO  
GARBANZO QUESADA VANESSA  
GOMEZ OROZCO ANA MARIA  
LOPEZ JACAMO RODOLFO  
MONTENEGRO BOZA RODRIGO  
MUÑOZ MORA CARLOS  
QUESADA MAROTO JAVIER FRANCISCO  
RIVERA CASANOVA CAROL  
RODRIGUEZ BARRANTES VICTORIA  
RODRIGUEZ CAMPOS MARIO  
ROIG GOMEZ CLARA ROSA

##### ADMISIÓN USUARIO REGULAR

ABARCA CALDERON JOSE MANUEL  
AGUERO ELIZONDO MONICA LIZETH  
AGUILAR ALVARADO JUAN JOSE  
ALVARADO QUIROS MAURICIO  
ALVAREZ CAMPOS ARGENI  
ARAYA VALERIO VIVIAN  
ABARCA CALDERON JOSE MANUEL  
AGUERO ELIZONDO MONICA LIZETH  
AGUILAR ALVARADO JUAN JOSE  
ALVARADO QUIROS MAURICIO  
ALVAREZ CAMPOS ARGENI  
ARAYA VALERIO VIVIAN  
BRENES GAMBOA ANA CECILIA  
BUSTAMANTE ZAMORA GERARDO  
CALVO CASTILLO PRISCILLA  
CALVO MONTERO ROLANDO  
CARDENAS VALDEZ ANDREA  
CASCANTE BADILLA MAUREEN  
CASTILLO CASTILLO MARIA ALEJANDRA  
CASTRO CHAVES ARCELIO  
CHARPENTIER DIAZ NOILY  
CHINCHILLA GUEVARA NORA



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

ROMERO MENDEZ JESSICA  
SALAS ZAMORA MIGUEL ANGEL  
UMAÑA ARGUEDAS JESSICA MARIA  
VALVERDE CEDEÑO YORLENY  
VARGAS AVALOS ANDREY JOSET  
VARGAS FERNANDEZ GUEINER  
VEGA FERNANDEZ GERARDO  
VELASQUEZ ALVARADO MERCEDES

COORDINACIÓN DE URGENCIA  
ADIMISIÓN

ABARCA CALDERON JOSE MANUEL  
BUSTAMANTE ZAMORA GERARDO  
CALVO MONTERO ROLANDO  
CARDENAS VALDEZ ANDREA  
CASTILLO CONEJO MILADY MARIA  
CORRALES CARDENAS AURORA  
DIAZ PORRAS LEONARDO  
FONSECA BLANCO IVO  
MARIN SANCHEZ LAURA  
MONTENEGRO BOZA RODRIGO  
MUÑOZ MORA CARLOS  
RIVERA CASANOVA CAROL  
RODRIGUEZ CAMPOS MARIO  
SALAS ZAMORA MIGUEL ANGEL  
SANDOVAL SANCHEZ ADELA  
UMAÑA ARGUEDAS JESSICA MARIA  
VALVERDE CEDEÑO YORLENY  
VARGAS AVALOS ANDREY JOSET  
VARGAS FERNANDEZ GUEINER  
VEGA FERNANDEZ GERARDO  
VELASQUEZ ALVARADO MERCEDES

CORRALES CARDENAS AURORA  
DIAZ SANTANA BANYILY  
DUARTE MONGE SIGIFREDO  
ESQUIVEL ALFARO SUSANA  
FONSECA BLANCO IVO  
GARBANZO QUESADA VANESSA  
GOMEZ OROZCO ANA MARIA  
GRANADOS CARAVACA MARIANELA  
GUTIERREZ PIZARRO DUNIA  
GUTIERREZ VARGAS GUSTAVO  
HERNANDEZ MORA HAZEL  
HERNANDEZ RUIZ WALKY  
LEON MIRANDA FLOR DE MARIA  
LOPEZ FONSECA ANGIE  
LOPEZ FONSECA JAZMIN  
MARIN SANCHEZ LAURA  
MASIS MONGE MARIA FERNANDA  
MONGE AGUILAR IVONNE  
MONTENEGRO BOZA RODRIGO  
MONTOYA AGUILAR ROBERTO  
MORA MORALES JOSE LUIS  
MORA RAMIREZ JOSE DONIS  
NUÑEZ HERNANDEZ ANGIE  
ORTIZ GARITA OLGA MARIELOS  
PADILLA MORA MICHELLE  
PEREZ GARCIA DEIBY  
RIVAS BECKFORD JEYSI  
RIVERA CASANOVA CAROL  
RIVERA ORTEGA MIRIAM  
RODRIGUEZ BARRANTES VICTORIA  
RODRIGUEZ CAMPOS MARIO  
ROIG GOMEZ CLARA ROSA  
ROJAS SIBAJA LUIS ANGEL  
ROMERO MENDEZ JESSICA  
SALAS ZAMORA MIGUEL ANGEL  
SALAZAR DELGADO DAVID EMMANUEL  
SANCHEZ UMAÑA WALTER  
SANDI CAMBRONERO STEPHANIE DAYANA  
SANDOVAL SANCHEZ ADELA  
SEGURA HERNANDEZ ANA ISABEL  
SIBAJA MONTERO JENNYLEE  
SOLANO LEDEZMA ABRAHAM ELIAS  
UMAÑA ARGUEDAS JESSICA MARIA  
VALLEJOS MORALES JAIMEE





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

VALVERDE CEDEÑO YORLENY  
VARGAS AVALOS ANDREY JOSET  
VARGAS FERNANDEZ GUEINER  
VEGA FERNANDEZ GERARDO  
VELASQUEZ ALVARADO MERCEDES  
VILLALOBOS BERMUDEZ CLAUDIA LISETHE



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

## 2. FUNCIONARIOS POR ROL DEL SERVICIO DE ARCHIVO NO AUTORIZADOS.

### FUNCIONARIOS POR PRIVILEGIOS ARCHIVO

#### ARCHIVO CONVERSIONES

LARA LARA JESSICA  
OCAMPO BARRANTES PATRICIA  
ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM

#### ARCHIVO IMPRESIÓN DE EXÁMENES

BROOKS ARAGON VALERIE  
CALVO CASTILLO PRISCILLA  
COTO GAMBOA ALVARO ALONSO  
FONSECA BLANCO IVO  
HIDALGO CHAVEZ JENNY  
LARA LARA JESSICA  
MADRIGAL LACAYO ALVARO  
OCAMPO BARRANTES PATRICIA  
QUESADA HERRERA PABLO JOSE  
VENEGAS CAMPOS CATALINA

#### ARCHIVO JEFATURA

GAMES ZUÑIGA ROXANA PENSIONADA  
MONGE AGUILAR IVONNE  
SOLIS GONZALEZ ALEXANDER JAVIER  
ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM

#### ARCHIVO USUARIO ESPECIAL

CALVO CASTILLO PRISCILLA  
COTO GAMBOA ALVARO ALONSO  
FERNANDEZ CORDOBA RAYLIN  
GRANADOS MORA BLANCA  
LARA LARA JESSICA  
MONGE AGUILAR IVONNE  
MORA GOMEZ LINDSAY  
MORA MORA FRANCELLA  
MURRAY JIMENEZ MONSERRATH  
SEGURA RODRIGUEZ KARLA

#### ARCHIVO USUARIO REGULAR

ABARCA CALDERON JOSE MANUEL  
AGUILAR CERDAS MARIANA  
ALFARO MORA GINETTE VANESSA  
ALPIZAR MORALES EDUARDO JOSE  
ARAYA LEITON ADRIANA  
ARGUEDAS SOLANO JORGE PENSIONADO  
BONILLA RIVERA DAPHNER RAQUEL  
BRENES BOLAÑOS ADRIANA  
CALVO CASTILLO PRISCILLA  
CARVAJAL MARTINEZ EDUARDO  
CASTILLO CASTILLO MARIA ALEJANDR  
CASTRO PEREZ MARTIN  
CHACON CARMONA VIVIAN ESTHER  
CHAVES CAMBRONERO DEIVY  
CORRALES CARDENAS AURORA  
DURAN MONGE CARLOS  
FALLAS FLORES MELISSA  
FUENTES ALVAREZ COLOMBO  
PENSIONADO  
GARRO RUGAMA YEINNY MARIA  
GRANADOS CARAVACA MARIANELA  
HERNANDEZ SANCHO RAYLAN  
HIDALGO CORRALES LUIS ALVARO  
JARA PEREZ WENDY  
LARA LARA JESSICA  
LOPEZ FONSECA JAZMIN  
LOPEZ JACAMO RODOLFO  
MENDEZ CHAVARRIA RITA LORENA  
MONGE AGUILAR IVONNE  
MONGE MATAMOROS LUIS ALEJANDRO  
MORA GOMEZ LINDSAY  
OCAMPO BARRANTES PATRICIA  
PEREZ GARCIA DEIBY



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

SOLIS GONZALEZ ALEXANDER JAVIER

UREÑA RAMIREZ MYRIAM

VEGA CORTES DIEGO ANDRES

ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM

ARCHIVO USUARIO GUÍA

SEGURA RODRIGUEZ KARLA

VALVERDE CEDEÑO YORLENY

ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM

DEPURACIÓN DE PACIENTES FALLECIDOS,

SEGÚN ARCHIVOS EXTERNOS.

GAMES ZUÑIGA ROXANA PENSIONADA

PORRAS VARGAS LUIS

PORTUGUEZ SALAS RAFAEL PENSIONADO

QUIÑONES GONZALES OSCAR

RIVAS BECKFORD JEYSI

RODRIGUEZ OBANDO GILBERTH

RODRIGUEZ SOLA LEOR

ROJAS SIBAJA LUIS ANGEL

SANCHEZ MONTERO KARLA

SEGURA RODRIGUEZ KARLA

SOTO CRUZ ALEJANDRO

UMAÑA ARGUEDAS JESSICA MARIA

UREÑA CORRALES LAURA

VALLEJOS MORALES JAIMEE

VALVERDE CEDEÑO YORLENY

VARGAS AVALOS ANDREY JOSET

ZUÑIGA CAMPOS WILLIAM

ZUÑIGA CASTRO ILEANA