



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

AGO-246-2015
18-09-2015

RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se efectuó conforme al Plan Anual Operativo 2015, del Área Gestión Operativa – Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, en lo relacionado determinar la gestión en el Servicio de Hemato-Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica del Hospital San Juan de Dios.

En la evaluación se determinó que en el Hospital San Juan de Dios, no existe coordinación adecuada entre la información que registra la Unidad Control de la Gestión y el Servicio de Oncología Quirúrgica, no determinándose con exactitud la cantidad de pacientes con cáncer de mama en lista de espera, ni los plazos para cirugías o tratamientos con quimioterapia el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica.

Además, en la revisión del procedimiento que utiliza el Servicio de Oncología Quirúrgica, para el registro de pacientes con cáncer de mama en la lista de espera, se evidenció que solamente la Secretaria del citado Servicio, es la encargada de incluir la información que los médicos anotan en las boletas de solicitud de internamiento, sin embargo, en ocasiones dicha entrega no se hace personalmente sino por terceras personas, es decir no existe un procedimiento escrito que detalle el control manual o digital de la información que se registra en el Servicio de Oncología Quirúrgica, así como tampoco existe supervisión en relación con la digitación de datos al Sistema de Lista de Espera.

De igual manera, no es posible establecer los tiempos otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticadas con cáncer de mama, debido a que el módulo de Agenda del Sistema de Información Hospitalario no tiene activada la variable de diagnóstico. La Unidad de Mama del Hospital San Juan de Dios, no dispone de un digitador institucional que incorpore la información en la “Base de Datos”, labor la cual es realizada por una voluntaria que no es funcionaria de la institución.

La oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos varía de acuerdo al criterio médico, dado que no existe un procedimiento que consigne el plazo de atención de una paciente cuando es referencia a otros servicios médicos, así evidenciado en el caso de las señoras María Abigail Parra Solís y Dolores Corina Lindo Forbes, quienes registran atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios,

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio, se giran recomendaciones a la Dirección General del Hospital San Juan de Dios, dirigidas a superar las debilidades encontradas en el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica.



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

AGO-246-2015
18-09-2015

ÁREA GESTION OPERATIVA

EVALUACION SOBRE LA GESTION EN EL SERVICIO DE HEMATO-ONCOLOGÍA Y DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA QUIRÚRGICA EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS U.P. 2102 GERENCIA MÉDICA.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo 2015, del Área Gestión Operativa - Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, en lo relacionado a estudios especiales en los servicios de salud.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión en el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica del Hospital San Juan de Dios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar la cantidad de pacientes con cáncer de mama en lista de espera y los plazos para cirugías o tratamientos con quimioterapia el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica del Hospital San Juan de Dios.

Evaluar los tiempos otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticas con cáncer de senos.

Verificar la oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos quirúrgicos del cáncer de mama.

Verificar si las pacientes Sra. María Abigail Parra Solís, Sra. María Lorena Angulo Angulo, Sra. Dolores Corina Lindo Forbes y Sra. Mayra Ugalde Chaves, registran atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios.



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

ALCANCE

El estudio contempla la evaluación sobre la gestión en el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica del Hospital San Juan de Dios, en lo relacionado a la cantidad de pacientes con cáncer de mama en lista de espera, los tiempos en el otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticadas, la oportunidad con que reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos quirúrgicos y si las señoras María Abigaíl Parra Solís, María Lorena Angulo Angulo, Dolores Corina Lindo Forbes y Mayra Ugalde Chaves, registran atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios. Período del estudio 2011 – diciembre 2014.

METODOLOGÍA

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

Revisando los registros estadísticos y agendas determine la cantidad de pacientes con cáncer de mama en lista de espera y los plazos para cirugías o tratamientos con quimioterapia el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica del Hospital San Juan de Dios.

Mediante la revisión de agendas y controles defina los tiempos otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticadas con cáncer de senos.

Utilizando una muestra de expedientes de salud o registros estadísticos, verifique la oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos quirúrgicos.

Mediante la revisión de expedientes de salud determine si las pacientes Sra. María Abigaíl Parra Solís, Sra. María Lorena Angulo Angulo, Sra. Dolores Corina Lindo Forbes y Sra. Mayra Ugalde Chaves, registran atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios.

Entrevistas a los siguientes funcionarios del Hospital San Juan de Dios: Dr. Federico Rojas Montero, Jefe Médico del Servicio de Oncología Quirúrgica, Dra. Yorleny Calvo Chaves, Médico Asistente de Cirugía y Coordinadora de la Unidad de Mama, Licda. Walter Ureña Fallas, Asistente Administrativo Departamento Hemato-Oncología, Dr. Hugo Recinos Pineda, Jefe del Servicio de Radioterapia y Sra. Vanessa Villegas Calvo, Secretaria del Servicio de Oncología Quirúrgica y Sra. Louise Guzmán Brenes, Oficinista de la Unidad Control de Gestión.

Análisis de la información proporcionada en el Ministerio de Salud, Dirección Médica del Hospital San Juan de Dios, Centro Instrucción de Procedimientos Administrativos, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Departamento Registros Médicos, Unidad de Control de la Gestión, Centro de Gestión Informática, Servicio Oncología Quirúrgica, Unidad de Mama, Servicio Oncología Médica, Servicio Radioterapia, Servicio Quimioterapia, Servicio Patología y Archivo Clínico



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

Visitas efectuadas al Servicio de Oncología Quirúrgica (05 al 09 de febrero 2015), Servicio de Oncología Médica (13 de febrero 2015), Archivo Clínico (24 y 26 de febrero 2015) y Salón de Hospitalización del Servicio de Oncología Quirúrgica (26 de febrero 2015).

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Ley General de Salud, 5395
- Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización.
- Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información CN-2-2007-CO-DFOE
- Directriz 375-DHO-HSJD-2013 del 22 de octubre del 2013.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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

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

ANTECEDENTES

El 04 de junio 2009, en sesión ordinaria 8353, la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, acordó la aprobación del proyecto denominado Fortalecimiento de la Atención Integral del Cáncer en la Red Oncológica Nacional de la C.C.S.S. y se creó en abril del 2010 el Departamento de Hemato-Oncología en el Hospital San Juan de Dios.



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

El Departamento de Hemato-Oncología del Hospital San Juan de Dios, se encuentra integrado por los Servicios de Oncología Quirúrgica, Oncología Médica, Radioterapia, Clínica del Dolor y Cuidado Paliativo. Asimismo, cuando un paciente es diagnosticado con cáncer y de acuerdo a la morbilidad y al tipo de cáncer valorado por los especialistas, intervienen servicios de apoyo como: patología, radiología, rehabilitación, entre otros.

En el Servicio de Oncología Quirúrgica, se encuentra funcionando la Unidad de Mama, la cual fue constituida en agosto 2010 y tiene como función tratar a las pacientes con cáncer de seno de la forma más oportuna bajo la valoración de un grupo interdisciplinario y está compuesto por personal de los siguientes servicios: Oncología Quirúrgica, Oncología Médica, Radioterapia, Trabajo Social, Psico-oncología, Nutrición, Cirugía plástica y reconstructiva, Clínica del Dolor y Cuidado Paliativo, Enfermería oncológica, Anatomía Patológica, Radiología y Enfermería Oncológica

El Cáncer es un problema de salud de prioridad a nivel mundial, por su enorme impacto en la morbilidad, mortalidad y la economía en las poblaciones, razón por la cual la Junta Directiva de la Institución declaró en el mes de enero del año 2009 de interés y prioridad institucional la prevención, la detección temprana y la atención oportuna del cáncer en todos los centros de atención de la institución (Hospitales Nacionales, Regionales, Periféricos y Áreas de Salud).

Según las estadísticas nacionales sobre las principales causas de muertes en el país, los tumores se ubican en la segunda causa de muerte, solamente superada por las enfermedades del sistema circulatorio.

Esta Auditoría mediante oficio SAFO-RS-055-2015 del 03 de febrero 2015, solicitó a la Unidad de Seguimiento de Indicadores del Ministerio de Salud, información sobre estadística de incidencia y mortalidad de mujeres con cáncer de mama y a través del oficio DVS-060-2015 del 09 de febrero 2015, se nos indicó que la incidencia de cáncer de mama femenina de Costa Rica para el año 2011 fue por cada 100.000 mujeres se diagnosticaron a 968 pacientes y para el año 2012 se registraron 1026 casos.

Con respecto a la mortalidad por cáncer de mama femenina en el 2011, por cada 100.000 mujeres se registró 262 muertes, para el año 2012 fue de 285 casos y para el 2013 el equivalente de 346 fallecidas.

HALLAZGOS

1.- SOBRE EL REGISTRO DE LISTA DE ESPERA Y LOS PLAZOS PARA CIRUGÍAS O TRATAMIENTOS EN PACIENTES CON DIAGNÓSTICO DE CANCER DE MAMA Y LA INCLUSION DE DATOS DEL SERVICIO DE ONCOLOGIA QUIRURGICA EN EL SISTEMA DE LISTA DE ESPERA

1.1.- Sobre el registro de lista de espera y los plazos para cirugías o tratamientos en pacientes con diagnóstico de cáncer de mama

En el Hospital San Juan de Dios, no existe coordinación adecuada entre la información que registra la Unidad Control de la Gestión y el Servicio de Oncología Quirúrgica, no determinándose con exactitud la cantidad de pacientes con cáncer de mama en lista de espera, ni los plazos para cirugías o tratamientos con quimioterapia el Servicio de Hemato – Oncología y del Servicio de Oncología Quirúrgica.



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

El registro de inclusión de datos para procedimientos quirúrgicos en el sistema de Lista de Espera, es inadecuado, por cuanto, no existen controles que evidencien la entrega de las boletas de internamiento, así como el resguardo antes del procesamiento de la información.

El 29 de enero 2015, mediante oficio SAFO-RS-047-2015, esta Auditoría solicitó a la Dra. Carolina Jiménez Hernández, Coordinadora de la Unidad Control de la Gestión, el suministro de la lista de espera de pacientes para la realización de procedimientos quirúrgicos en pacientes diagnosticadas con cáncer de mamar.

El 24 de febrero del 2015, en oficio UCG-07-02-15, la Dra. Jiménez Hernández, informó que no dispone de lista de espera de pacientes del período 2011-2013, únicamente del 2014 - 2015 y los datos corresponden a la especialidad de Oncología: año: 2014 - 34 pacientes y 2015 - 17, para un total de 51 usuarias.

El del 09 de febrero 2015, en revisión efectuada de las boletas de solicitud de internamiento en el Servicio de Oncología Quirúrgica, se evidenciaron 46 registros de internamiento clasificados por procedimiento a realizársele a las pacientes (cuadro 1).

CUADRO 1
REGISTRO BOLETAS DE INTERNAMIENTO
SERVICIO DE ONCOLOGÍA QUIRÚRGICA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
2014 – 2015

PERIODO	PACIENTES	PROCEDIMIENTO
2014	10	Cirugía Mayor de Mama
2015	18	Cirugía Mayor de Mama
2014	10	Micro calcificaciones
2014	2	Post quimioterapia
2015	6	Post quimioterapia
TOTAL	46	

Fuente: Hospital San Juan de Dios

EL 13 de febrero 2015, la Srta. Louise Guzmán Brenes, Oficinista de la Unidad Control de Gestión del Hospital, con respecto a lo anterior indicó:

“(…) los diagnósticos de micro calcificaciones no se incluyen en la Lista de Espera y además el sistema no clasifica si el procedimiento corresponde a post quimioterapia, o colocación de catéter (esta información aparece si la secretaria del Servicio lo incorpora en el apartado de observaciones).”

Cabe indicar que en la lista de espera suministrada por la Unidad Control de Gestión, aparece en el apartado de observaciones el registro de 06 pacientes con post-quimioterapia y 02 para catéter.



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

El 25 de febrero 2015, en entrevista al Dr. Federico Rojas Montero, Jefe Médico del Servicio de Oncología Quirúrgica, ante la consulta *¿Por qué en la lista de espera que mantiene la Unidad de Gestión sobre pacientes con cáncer de mama no se incluye los diagnósticos de micro calcificaciones, colocación de catéter o tratamiento con post quimioterapia?, respondió:*

“Primero las micro calcificaciones no son cáncer, lo mismo que la colocación de catéter que se hace casi de inmediato y el tratamiento de post quimioterapia son pacientes de una sesión en donde participamos las tres modalidades que trata cáncer y los internamos prácticamente de inmediato porque se define en la Sección y no pueden estar en una lista de espera. Ahora bien, la colocación de catéter y el tratamiento post quimioterapia, se hace en pacientes que están dentro de la lista de tratamiento y no en la lista de espera, como si son los que están con micro calcificaciones que muchos de ellos se hacen en cirugía menor, aunque por decisión de la Unidad de Mama se han estado haciendo en Cirugía Mayor, dado que el procedimiento requiere en múltiples ocasiones de biopsias por congelación que deben ser realizadas con anestesia general con el paciente internado, por eso mismo no es posible realizarlas en otros Centros aledaños al hospital como los CASI y las Clínicas periféricas”

El 27 de febrero 2015, en entrevista a la Dra. Yorleny Calvo Chavés, Coordinadora de la Unidad de Mama, ante la pregunta: *¿Considera usted que los procedimientos de micro calcificaciones, colocación de catéter y post quimioterapia, deben formar parte de la lista de espera?, señaló lo siguiente:*

“Si las pacientes se operan en sala de cirugía menor o ambulatoria no debe haber lista de espera de estos casos ya que desde la Consulta Externa automáticamente se programa el día en que la paciente será operada, la paciente sale de la consulta ya sabiendo cuando será operada.

Si el caso se debe internar, definitivamente tiene que estar en una lista de espera sea cual sea el procedimiento a realizar, biopsia de micro calcificaciones, colocación de catéter, etc.”

1.2.- Sobre la inclusión de datos del Servicio de Oncología Quirúrgica en el sistema de lista de espera

En la revisión del procedimiento que utiliza el Servicio de Oncología Quirúrgica, para el registro de pacientes con cáncer de mama en la lista de espera, se evidenció que solamente la Secretaria del citado Servicio, es la encargada de incluir la información que los médicos anotan en las boletas de solicitud de internamiento, sin embargo, en ocasiones dicha entrega no se hace personalmente sino por terceras personas, es decir no existe un procedimiento escrito que detalle el control manual o digital de la información que se registra en el Servicio de Oncología Quirúrgica, así como tampoco existe supervisión en relación con la digitación de datos al Sistema de Lista de Espera.

El 26 de febrero del 2014, en entrevista a la Sra. Vanessa Villegas Carvajal Secretaria del Servicio de Oncología, confirmó el procedimiento de inclusión de datos para el registro de pacientes para lista de espera, señalando lo siguiente:



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

“Cuando el médico valora al paciente en la Consulta Externa de Oncología, y considera que el paciente requiere una cirugía, éste le confecciona la boleta de internamiento conocida como “Solicitud de Hospitalización” y al finalizar la consulta el médico me hace entrega de todas la boletas confeccionadas para ingresarlas al Sistema de Lista de Espera del Hospital (en la mayoría de casos el mismo día entregan las boletas pero en ocasiones algunos médicos las entregan días después o las mandan con otras personas a saber: enfermeras, asistentes de pacientes u otros médicos. Debo indicar, que por instrucciones de la Jefatura inmediata, las boletas deben ser entregadas personalmente por el médico tratante, para evitar extravíos o pérdidas de los documentos. Una vez que recibo las boletas las custodio en una carpeta, y las ingreso posteriormente al sistema (la incorporación de datos se realiza una o dos veces por semana), posterior a ese ingreso se le anota el número de I.D. (que es un número de consecutivo que proporciona el sistema al paciente) y se procede archivar en los ampos según la patología por orden cronológico”.

Sobre resguardo de las boletas de internamiento, esta Auditoría observó que antes de ser ingresada la información al sistema, se coloca el documento en un folder que se mantiene en una bandeja del escritorio de la Secretaria, y posterior a la inclusión de datos, éste se archiva en un ampo clasificado por procedimiento, el cual se mantiene en un archivo con llave.

En la Ley General de Salud, en el apartado Disposiciones Generales, se expone en artículo 1, lo siguiente:

“La salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado”

En la Ley General de Control Interno en el artículo 10 – Responsabilidad por el sistema de control interno, indica lo siguiente:

“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.”

Asimismo, el artículo 16 – Sistema de información, dispone lo siguiente:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”



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

En el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización, en su Capítulo IV, “Normas Generales Relativas a las Actividades de Control”, ítem 4.5.1. Supervisión Constante, se establece lo siguiente:

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

La incongruencia en la información que registra la Unidad Control de la Gestión y el Servicio de Oncología, se debe a que no se ha señalado de manera formal los procedimientos de cirugía menor que deben excluirse de la lista de espera. Asimismo, la inclusión de datos relacionados a las solicitudes de hospitalización de pacientes con cáncer de mama, al Sistema de Lista de Espera, es inapropiado por cuanto, los trámites de entrega y custodia de documentos no se respaldan mediante registros manuales ni digitales.

Al registrarse información discordante por parte de la Unidad Control de la Gestión y el Servicio de Oncología Quirúrgica, provoca desconfianza con respecto a los registros reales de la cantidad los plazos para la realización de procedimientos quirúrgicos para el tratamiento de las pacientes diagnosticadas con cáncer. Además el inadecuado control de registro y custodia de las solicitudes de hospitalización previo al ingreso de datos al Sistema de Lista de Espera, podría generar que no se establezcan responsabilidades administrativas, ante la pérdida de documentos y consecuentemente se afecte a las pacientes con la postergación de sus tratamientos o procedimientos quirúrgicos.

2.- SOBRE LOS TIEMPOS DE OTORGAMIENTO DE LAS CITAS A LAS PACIENTES UNA VEZ QUE HAN SIDO DIAGNOSTICADAS CON CANCER DE MAMA

En el Hospital San Juan de Dios, no es posible establecer los tiempos otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticadas con cáncer de mama, debido a que el módulo de Agenda del Sistema de Información Hospitalario no tiene activada la variable de diagnóstico.

La Unidad de Mama del Hospital San Juan de Dios, no dispone de un digitador institucional que incorpore la información en la “Base de Datos”, labor la cual es realizada por una voluntaria que no es funcionaria de la institución.

El 27 de enero 2015, mediante oficio SAFO-RS-039-2015, esta Auditoría solicitó a la Licda. Adela Sandoval Sánchez, Jefe Departamento de Registros Médicos y Estadística del Hospital San Juan de Dios, el suministro de los registros de plazos de atención médica en los Servicios de Oncología Quirúrgica, Oncología Médica y Radioterapia, en pacientes diagnósticas con cáncer de mama durante el período 2011 - 2014.



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

El 02 de febrero 2015, en oficio REDES-0093-02-15, la Licda. Sandoval Sánchez, informó lo siguiente:

“El plazo de Espera se realiza según las directrices emanadas por la Unidad Técnica de Lista de Espera (UTLE), la variable del diagnóstico no está incluida dentro de los lineamientos ya indicados. Por otro lado la información se obtiene a través de las Agendas que se encuentran en el Sistema de información Hospitalaria, que no incluye el diagnóstico.”

El 30 de enero 2015, con oficio SAFO-RS-050-2015, esta Auditoría solicitó al Ing. Dagoberto Camacho Aguilar, Jefe de Gestión Informática, enviar listado de pacientes de Oncología con diagnóstico de cáncer de mama desde el registro de la referencia médica y la primera cita de atención en el Servicio de Consulta Externa de Oncología, ampliando los datos en los registros de los Servicios de Oncología Quirúrgica, Oncología Médica y Radioterapia.

El 17 de febrero 2015, mediante oficio CGI-79-2015, el Ing. Dagoberto Camacho Aguilar, indicó que no puede aportar la información por las siguientes razones:

“No hay registro de las referencias y las primeras citas. No existe una especialidad en Oncología que diga específicamente “Oncología de Mama. En los ingresos de Oncología Quirúrgica, Médica y Radioterapia tampoco se especifica en el ingreso que sea cáncer de mama”.

La Unidad de Mama, mantiene desde el 2012, un sistema digital denominado “Base de Datos – Unidad de Mama”, en el cual se registra la información clínica y los tratamientos realizados a las pacientes de acuerdo a los datos que se anotan en la “hoja recolectora” durante la valoración del grupo interdisciplinario.

El 05 de febrero 2015, en revisión de la Base de Datos en todos sus módulos, en presencia de la Dra. Yorlenny Calvo Chaves, Coordinadora de la Unidad de Mama, evidenciando que los datos no se encuentran al día, debido a que la introducción de la información la realiza de forma voluntaria la Dra. Marianela Sánchez Rojas, Médico General la cual no es funcionaria del Centro Médico (ambas tienen clave de acceso al sistema).

Al respecto la Dra. Yorlenny Calvo Chaves, manifestó lo siguiente:

(...) esta situación ocurre debido a que el Servicio de Hemato-Oncología, no cuenta con un digitador que incorpore la información en la “Base de Datos”, situación que provoca hasta la fecha que no se actualicen los datos, por lo que ante consulta verbal con las Jefaturas, se optó porque la señorita Marianela Sánchez Rojas, quién en su momento se ofreció como voluntaria, efectuara dicha labor dado que es médica general y conocida en el Servicio...



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

El 25 de febrero 2015, en entrevista al Lic. Walter Ureña fallas, Asistente Administrativo del Departamento de Oncología, ante la consulta *¿Por qué razón se utiliza los servicios de una persona voluntaria y ajena al hospital para digitalizar la información correspondiente a la valoración de pacientes presentadas en la Clínica de Mama? ¿Qué gestiones se han realizado al respecto?*, manifestó:

“Esa decisión de quién digitaba los datos de pacientes valoradas por la Unidad de Mama, no preciso con exactitud si fue la Jefatura anterior (el Dr. Gonzalo Vargas quien actualmente está pensionado). Cabe indicar, que cuando el Dr. Luis Fernando Vásquez, esta decisión ya estaba establecida. En su momento, las gestiones que se realizaron para poder contar con un digitador institucional, sino más recuerdo fue mediante nota que el Dr. Gonzalo Vargas solicitó la colaboración y esta no se dio evidentemente. Al respecto no puedo brindar más detalles. Actualmente, desconozco los alcances, sobre las necesidades de un digitador.”

El 25 de febrero 2015, en entrevista al Dr. Federico Rojas Montero, Jefe Médico del Servicio de Oncología Quirúrgica, ante la pregunta en relación a la razón por la cual los datos de las valoraciones de la Unidad de Mama los incorpora al sistema una persona voluntaria, señaló lo siguiente:

“Nosotros tenemos una persona externa asignada para digitalizar la información de la Unidad de Mama, por intermedio de nuestro anterior Jefe de Sección el Dr. Gonzalo Vargas Chacón, quien le solicitó a la voluntaria su participación debido a que él y la Unidad de Mama necesitaban y necesitan llevar unas estadísticas para establecer la Unidad y el Hospital no contaba ni cuenta con personal para dicha labor. Además la voluntaria es sobreviviente de cáncer.”

En la Ley General de Salud, en el apartado Disposiciones Generales, se expone en artículo 1, lo siguiente:

“La salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado”

En la Ley General de Control Interno en el artículo 10 – Responsabilidad por el sistema de control interno, indica lo siguiente:

“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.”

Asimismo, el artículo 16 – Sistema de información, dispone lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”

En las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información CN-2-2007-CO-DFOE, se señala en el artículo 1.4 – Gestión de la Seguridad de la Información lo siguiente:

“La organización debe garantizar, de manera razonable, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que implica protegerla contra uso, divulgación o modificación no autorizados, daño o pérdida u otros factores disfuncionales. Para ello debe documentar e implementar una política de seguridad de la información y los procedimientos correspondientes, asignar los recursos necesarios para lograr los niveles de seguridad requeridos (...)

En el artículo 1.4.2 – Compromiso del Personal con la Seguridad de la Información:

“El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI (...)

En el artículo 4.3 – Administración de los datos:

“La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.”

El hecho que en el Hospital San Juan de Dios, no sea posible establecer los tiempos otorgamiento de las citas a las pacientes una vez que han sido diagnosticas con cáncer de mama, se debe a que la Unidad de Mama del Hospital San Juan de Dios, no dispone de un digitador institucional que incorpore en forma oportuna la información en la “Base de Datos”, por cuanto esta labor es realizada por una voluntaria que no es funcionaria de la institución. De igual manera, el Sistema de Información Hospitalaria, en el módulo de Agenda no tiene activada la variable de diagnóstico, situación que no permite obtener datos de registro con respecto a los otorgamientos de las citas de las pacientes con diagnóstico de mama.



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

Al encontrarse desactivada la variable de registro del diagnóstico en el Sistema de Información Hospitalaria, provoca que la información solicitada por la administración activa que la necesite no sea brindada de forma ágil y oportuna dentro del plazo requerido y asimismo representa un obstáculo para valorar los tiempos otorgados en las citas médicas de la población. Además, al ser la información digitada en la “Base de Datos – Unidad de Mama” por una voluntaria externa al Centro Médico, podría ocasionar que la información clínica de la paciente no conserve la discrecionalidad del caso y no sea posible establecer responsabilidades ante la ocurrencia de irregularidades.

3.- SOBRE LA OPORTUNIDAD CON QUE LAS PACIENTES RECIBEN TRATAMIENTOS O SON SOMETIDAS A PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS.

La oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos varía de acuerdo al criterio médico, dado que no existe un procedimiento que consigne el plazo de atención de una paciente cuando es referencia a otros servicios médicos.

El 27 de enero del 2015, en visita a la Oficina de la Unidad de Mama del Hospital San Juan de Dios, en cédula narrativa la Dra. Yorleny Calvo Chaves, Coordinadora de la Unidad de Mama, indicó lo siguiente:

“(...) las pacientes detectadas con alguna lesión cancerígena, deben registrarse en la Unidad de Mama para la respectiva valoración interdisciplinaria. No obstante, (...) que se carece de un procedimiento establecido para tal fin. Cuando la paciente llega con una referencia de otro Centro de Atención Médica a la Consulta del Servicio de Oncología (en esta consulta se reciben referencias de todo tipo de males de cáncer en el cuerpo) y dependiendo del diagnóstico, el o la paciente es referido con el Especialista Médico y en el caso de mujeres con cáncer de mama, se le asignará uno de los 4 médicos que laboran en el Servicio.

Cuando el Servicio de Rayos X, detecta que la paciente es sospechosa de cáncer, procede a comunicar el caso mediante referencia al Servicio de Patología, para la respectiva realización de la biopsia y este a su vez comunica a la Unidad de Mama. Cuando el Servicio de Patología realiza biopsia a la paciente y ésta resulta con alteraciones, se comunica mediante boleta a la Unidad de Mama. Cuando los pasantes de las “Clínicas de Mama” de la Red Sur, envían a los pacientes directamente a la Unidad de Mama”.

Los casos de pacientes con diagnóstico de cáncer son valorados por un grupo de interdisciplinario de la Unidad de Mama, compuesto por personal de los servicios de: Oncología Quirúrgica, Oncología Médica, Radioterapia, Trabajo Social, Psico-oncología, Nutrición, Rehabilitación, Cirugía plástica y reconstructiva, Clínica del Dolor y Cuidado Paliativo, Enfermería Oncológica, Anatomía Patológica, Radiología y Enfermería Oncológica y cada sesión es registrada en un Libro de Actas, donde se anotan los datos de las pacientes y el tratamiento.



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

El análisis que efectúa el grupo interdisciplinario, se anota en un documento que la Unidad de Mama, denomina internamente como hoja recolectora, sin embargo, en la revisión de los expedientes de las pacientes María Abigaíl Parra Solís cédula 1-0513-0602, María Lorena Angulo Angulo cédula 1-0592-0414, Dolores Corina Lindo Forbes cédula 7-0064-0283 y Mayra Ugalde Chaves cédula 9-0046-0311, se observó que el mencionado documento no se archiva en el expediente de salud.

El 04 de febrero 2015, mediante oficio sin número, la Dra. Calvo Chaves, refirió respecto a la incorporación de la hoja de recolectora en el expediente, lo siguiente:

“Esta hoja debe estar en el expediente clínico ya que cada especialista debe llenar la parte que le corresponde cuando la paciente recibe el tratamiento asignado. Hace un año se hizo la solicitud para incluir esta hoja tan importante en el expediente y aún no hemos tenido el visto bueno al respecto (...)

Esta Auditoría corroboró la solicitud de Oficialización del Formulario de la Unidad de Mama, ante el Comité Institucional del Expediente de Salud por medio de los siguientes oficios.

El 11 de marzo 2014, mediante oficio CLES-03-2014, la Dra. Virya Elena Castro Acuña Coordinadora Local de Expedientes de Salud del Hospital San Juan de Dios, solicitó al Lic. Rodolfo Madrigal Saborío, la oficialización del formulario, para cumplir con la acreditación internacional de la Unidad de Mama, para una mejor toma de decisiones diagnósticas y terapéuticas.

El 12 de mayo 2014, con oficio CIES-7-291-2014, la Licda. Leda Alfaro Morales, Coordinadora del Comité Institucional del Expediente de Salud, solicitó al Dr. Thomas Meoño Marín de la Comisión Técnica del Cáncer, criterio para avalar el formulario que utiliza de la Unidad de Mama.

El 13 de junio 2014, en oficio CIES-7-389-2014, la Licda. Leda Alfaro Morales, Coordinadora del Comité Institucional del Expediente de Salud, comunicó a la Dra. Virya Elena Castro Acuña, que se estaría coordinando reunión entre ambas partes para definir el registro apropiado para esta consulta.

El 28 de julio 2014, mediante oficio CLES-13-2014, la Dra. Virya Elena Castro Acuña, informó a la Dra. Yorleny Calvo Chaves, que se encuentran a la espera de convocatoria de reunión por parte del Comité Local del Expediente de Salud.

El 13 de febrero 2015, en vista de la Auditoría al Servicio de Oncología Médica, se solicitó el registro de las boletas de referencias médicas que las pacientes aportan para ser valoradas en el citado Servicio, sin embargo no existe registro manual o digital de los documentos, debido a que éstos se incorporan en el expediente de salud.

Se procedió a revisar los 22 expedientes de las pacientes resguardados en la Oficina de la Jefatura inmediata y se localizaron 05 con diagnóstico de cáncer de mama (cuadro 3).



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

**CUADRO 3
PACIENTES REFERIDAS AL SERVICIO DE ONCOLOGÍA MÉDICA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**

PACIENTE	REFERENCIA MÉDICA	RECIBIÓ VALORACIÓN EN CONSULTA EXTERNA ANTES DEL PROCEDIMIENTO
Priscilla Villa Cascante	Nivel Privado	No
Roxana Vanessa Obando Duarte	Nivel Privado	No
Magda Eugenia Barquero Zúñiga	Nivel Privado	Si
Ana Cecilia Segura Barboza	Hospitalariamente	Si
María Arias Rodríguez	Hospitalariamente	Si

Fuente: Expedientes de salud del Servicio de Oncología Médica

En el cuadro anterior, se observa la existencia de pacientes que reciben tratamiento quirúrgico a nivel privado, son referidas al Servicio de Oncología Médica para continuar con el procedimiento médico, no obstante, se valoraron en la Unidad de Mama por el grupo interdisciplinario, que definió la atención médica que recibirá de acuerdo al diagnóstico.

El 24 de febrero 2015, el Archivo Clínico del Hospital San Juan de Dios, suministró expedientes de salud de pacientes con diagnóstico de cáncer de mama, con el objetivo de realizar una revisión aleatoria de los tiempos de atención médica desde la primera cita en Consulta Externa hasta el procedimiento quirúrgico (cuadro 4).

**CUADRO 4
REGISTROS DE ATENCIÓN MÉDICA Y QUIRÚRGICA A PACIENTES
CON CÁNCER DE MAMA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS**

NOMBRE	TIEMPO REGISTRADO EN EL HOSPITAL	OBSERVACIONES
Mayela Cerdas Chaves	13-09-11 al 09-12-11	Se le realizó mastectomía en el hospital
María corrales Segura	16-03-11 al 07-01-13	Se le realizó una biopsia excisional el 13-06-11 y su resultado fue negativo, pero regresó el 07-01-13 por consulta de micro calcificaciones
Gloria Ardon Guzmán	27-06-13 al 04-09-13	La paciente es operada a nivel privado el 07-08-2013 por un Médico Externo – Dra. Marisel Aguilar y regresa el 04-09-13 para recibir quimioterapia
Floribeth Beita Quirós	19-11-13 al 12-02-14	La paciente fue valorada dos veces por el Dr. Yodeiri Yodeiri Cirujano del Servicio de Oncología Quirúrgica. La primera vez bajo la modalidad de recargo, la segunda con cita. Es operada en el consultorio privado del citado médico en la Clínica Bíblica, el 28-11-13. Luego refiere a la paciente al Servicio de Oncología Médica el 12-02-14
María de los Castañeda Casco	17-10-13 al 12-11-13	La paciente es tratada en forma privada el 04-03-14 (no se indica el lugar ni el nombre del médico que la operó)
María Barrantes Marín	18-11-13 al 05-01-15	La paciente se operó a nivel privado el 10-03-14 en la Clínica Católica. La paciente es valorada en Oncología médica el 30-04-14 y el 05-01-15 recibe consulta en radioterapia y se le realizan trámites con el acelerador lineal
Cecilia Picado Valverde	28-01-13	Es referida internamente y valorada por el Dr. Rojas Montero y perada ambulatoriamente
María Elena Corrales López	02-03-12 al 29-07-12	Se le realizó operación en el Hospital y luego referida a quimioterapia
María de los A. Zeledón González	22-11-12	Paciente es valorada por el Dr. Rojas Montero, quién le solicitó biopsia para el mismo día y le confeccionó boleta de internamiento.
Olga Campos Mejías	19-10-12 al 20-10-12	Es operada en el Hospital por la Dra. Calvo Chaves

Fuente: Hospital San Juan de Dios



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

De conformidad con la información registrada en el cuadro anterior, se localizan casos clínicos en que los tiempos de atención médica de las pacientes, difieren considerablemente debido a la morbilidad, y diagnóstico y condición económica. Además, la paciente Floribeth Beita Quirós cédula 104600387, fue valorada dos veces por el Dr. Mejdí Yodeiri Yodeiri Cirujano del Servicio de Oncología Quirúrgica, el 19 de noviembre 2013 bajo la modalidad de recargo, la segunda con cita el 26 de noviembre 2013, para finalmente ser operada en el consultorio privado del citado médico en la Clínica Bíblica, el 28 de noviembre 2013 y posteriormente la refirió el 12 de febrero 2014 al Servicio de Oncología Médica.

En la Ley General de Salud, en el apartado Disposiciones Generales, se expone en artículo 1, lo siguiente:

“La salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado”

El Principio de Inmediatez de la Seguridad Social, dispone lo siguiente:

“De acuerdo con este principio, los beneficios de la seguridad social deben llegar en forma oportuna al beneficiario. Para ello, para que los beneficios de la seguridad social lleguen en forma oportuna, es necesario que los procedimientos sean ágiles y sencillos; los plazos de resolución, cortos.

“La participación material del beneficiario en el trámite debe reducirse al mínimo, pues la administración de la seguridad social debe suplir los trámites.”

En la Ley General de Control Interno en el artículo 10 – Responsabilidad por el sistema de control interno, indica lo siguiente:

“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.”

En el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización, en su Capítulo IV, “Normas Generales Relativas a las Actividades de Control”, ítem 4.5.1. Supervisión Constante, se establece lo siguiente:

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



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

El hecho de que la oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos varía de acuerdo al criterio de los médicos tratantes, se debe a la ausencia de un procedimiento que consigne el plazo de atención de una paciente cuando es referencia a otros servicios médicos.

Al no encontrarse establecido por escrito la oportuna atención médica de las pacientes cuando son referidas a otros servicios para las valoraciones médicas, podría ocasionar que dicha atención se agilice o se prolongue según las solicitudes verbales entre los servicios y los criterios médicos, ocasionando que la atención de usuarias no se otorgue con la oportunidad requerida, lo cual podría agravar el padecimiento.

4.- SOBRE ATRASOS EN LA ATENCION MÉDICA DE PACIENTES CON DIAGNOSTICOS DE CÁNCER DE MAMA.

Las pacientes María Abigaíl Parra Solís y Dolores Corina Lindo Forbes, registran atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios,

En la revisión de los expedientes de salud de las pacientes Sra. María Abigaíl Parra Solís, Sra. María Lorena Angulo Angulo, Sra. Dolores Corina Lindo Forbes y Sra. Mayra Ugalde Chaves, con el propósito de determinar si se registraron atrasos en sus tratamientos de conformidad con la lista de espera que usualmente tiene el Hospital San Juan de Dios, se evidenciaron demoras en los casos de las señoras María Abigaíl Parra Solís y Dolores Corina Lindo Forbes.

Lo anterior por cuanto, de conformidad con la información proporcionada por la Unidad de Mama, se registran atrasos en el abordaje de las citadas pacientes (cuadros 5 y 6).

**CUADRO 5
 REGISTROS DE ATENCIONES MÉDICAS
 MARÍA ABIGAIL PARRA SOLÍS
 EXPEDIENTE 105130602**

FECHA	CONSULTAS Y/O TRATAMIENTOS RECIBIDOS
23-05-2014	Referida de Medicina Mixta
29-05-2014	Paciente se realizó mamografía y ultrasonido en forma privada
10-06-2014	Consulta Externa Oncología
26-05-2014	Se realizó BAAF en el HSJD
11-06-2014	Paciente se realizó en forma privada la biopsia, inmunohistoquímica y BAAF
13-06-2014	Reportes emitidos por el Área de Salud de Coronado: radiografía, ultrasonido de abdomen y mama
30-06-2014	Boleta de internamiento
22-07-2014	Consulta Externa en Oncología
29-07-2014	(*) La Secretaria del Servicio de Oncología Quirúrgica anotó que la boleta de internamiento fue entregada en esta fecha
05-08-2014	Se presentó caso a la Unidad de Mama
13-08-2014	Se valoró en Oncología Médica
19-08-2014	Se colocó clip primario en Radiología (guiado por ultrasonido en el tumor de la paciente que recibe





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

	quimioterapia como primer tratamiento y muchas veces el tumor desaparece con el tratamiento y ese clip es la guía para que los cirujanos puedan hacer la cirugía en el sitio adecuado posteriormente)
12-09-2014	Consulta en Oncología Médica. Paciente no recibió quimioterapia por tener pendiente valoraciones
10-10-2014	Se realizó biopsia y se colocó catéter
18-12-2014	Consulta Oncología Médica
22-10-2014	Tratamiento con quimioterapia

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del expediente de salud de la paciente y de la Unidad de Mama HSJD

De conformidad con la información registrada en el cuadro anterior, la Sra. María Abigaíl Parra Solís es valorada el 10-03-2014 por primera vez en la Consulta Externa de Oncología por el Dr. Elías Fallas Solís, aportando para su diagnóstico exámenes de mamografía y biopsias realizados a nivel privado, así como, también valoraciones médicas efectuadas en el Área de Salud de Coronado.

La fecha consignada en la boleta de internamiento es 30 de junio 2014, sin embargo en anotación del Servicio de Oncología Quirúrgica, la citada boleta fue entregada el 29 de julio 2014 por el Dr. Elías Fallas Solís, es decir un mes después (folio 86 expediente clínico).

El 05 de agosto 2014, el caso fue presentado ante la Unidad de Mama, para valoración por parte del grupo interdisciplinario, 8 días después registra cita en Oncología Médica, 6 días posteriores de la cita se le colocó a la paciente un clip primario en Radiología, sin embargo, por tener valoraciones pendientes en la cita del 12 de setiembre 2014, no recibió el tratamiento de quimioterapia en Oncología Médica, siendo vista hasta el 18 de diciembre 2014.

CUADRO 6
REGISTRO DE ATENCIONES MÉDICAS
DOLORES CORINA LINDO FORBES
EXPEDIENTE 700640283

FECHA	CONSULTAS Y/O TRATAMIENTOS RECIBIDOS
06-02-2014	Referida del Hospital de las Mujeres y aporta exámenes clínicos
19-02-2014	Consulta Externa Oncología
25-02-2014	El caso se presentó en la Unidad de Mama
10-06-2014	Consulta Externa Oncología
30-07-2014	Cirugía en Hospital de las Mujeres
09-09-2014	Consulta Externa Oncología
02-10-2014	Consulta en Oncología Médica
14-01-2015	Ultima cita

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del expediente de salud de la paciente y de la Unidad de Mama HSJD

En el cuadro anterior, se observa que la paciente Dolores Corina Lindo Forbes, fue referida del Hospital de las Mujeres y valorada en el Servicio de Consulta Externa del Hospital San Juan de Dios, caso estudiado por la Unidad de Mama el 25 de febrero 2014, el procedimiento quirúrgico se realizó el 30 de julio 2014 en el Hospital de las Mujeres, es decir 6 meses después del registro de la primera cita en el Servicio de Oncología Externa.



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

En la Ley General de Salud, en el apartado Disposiciones Generales, se expone en artículo 1, lo siguiente:

“La salud de la población es un bien de interés público tutelado por el Estado”

Asimismo, en el artículo 3 de la misma Ley, se señala:

“Todo habitante tiene derecho a las prestaciones de salud, en la forma que las leyes y reglamentos especiales determinen y el deber de proveer a la conservación de su salud (...)

El Principio de Inmediatez de la Seguridad Social, dispone lo siguiente:

“De acuerdo con este principio, los beneficios de la seguridad social deben llegar en forma oportuna al beneficiario. Para ello, para que los beneficios de la seguridad social lleguen en forma oportuna, es necesario que los procedimientos sean ágiles y sencillos; los plazos de resolución, cortos.

“La participación material del beneficiario en el trámite debe reducirse al mínimo, pues la administración de la seguridad social debe suplir los trámites.”

En el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización, en su Capítulo IV, “Normas Generales Relativas a las Actividades de Control”, ítem 4.5.1. Supervisión Constante, se establece lo siguiente:

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

En la directriz 375-DHO-HSJD-2013 del 22 de octubre del 2013, emitida por el Dr. Gonzalo Vargas Chacón, anterior Jefe del Departamento de Oncología del Hospital San Juan de Dios, se señala:

“Todos los casos controversiales de la Unidad de Mama que se salen de la rutina establecida en el tratamiento de cáncer de mama, deberán obligatoriamente presentarlos en la sesión multidisciplinaria, con el fin de escuchar los diferentes criterios y sacar conclusiones que mejor favorezcan al paciente.

La inoportunidad en el abordaje de las pacientes con cáncer de mama, podría deberse a que no se ha implementado un procedimiento formal, mediante el cual se establezcan los plazos en que las pacientes deben ser programadas para cada uno de los procedimientos médicos que requieren para recibir los tratamientos o las intervenciones quirúrgicas.



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

Los atrasos en la atención de las pacientes diagnosticadas con cáncer de mama, podría generar implicaciones negativas en su salud, que deban ser sometidas a tratamientos más prolongados, lo cual en consecuencia origina el incremento en los costos por la atención de las mismas.

CONCLUSIONES

1. La prestación de servicios de salud se soporta en la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa y médica, razón por la cual debe existir oportunidad en los registros de la información de las pacientes diagnosticadas con cáncer de mama, situación que conlleva el cumplimiento de un sistema de control apegado a la normativa y para ello es indispensable que se recopile, se procese y se mantenga información de calidad adecuadamente, pues de lo contrario la institución no alcanzaría principios de la seguridad social, en virtud de que el tratamiento de cáncer de mama es una prioridad en la población femenina del país, aspectos que en el Hospital San Juan de Dios, evidencian debilidades, por cuanto, la información relacionada con las listas de espera y los plazos para cirugías no se ha administrado en forma adecuada, por no disponer de procedimientos dirigidos a regular estas actividades, necesarios para brindar los servicios de salud con mayor eficiencia y eficacia.
2. La plataforma tecnológica que soporta el registro de información del Hospital San Juan de Dios, debe ser aplicable, completa, razonable y congruente a las necesidades que se presentan de acuerdo a los requerimientos de los servicios de salud que se brinden, con el fin de minimizar riesgos relacionados a datos poco confiables. Los registros de información y el recurso humano que hacen uso de las herramientas tecnológicas, deben ser instruidos con respecto al uso racional y discreto de los datos que se incorporan en el Sistema de Información Hospitalaria, y además deben ser supervisados para conservar los fines con los que fueron creados los registros, siendo importante destacar que los registros deben ajustarse a las necesidades hospitalarias y de esta forma obtener la información de una manera ágil y oportuna. Situación la cual en el citado centro de salud no se ejecuta en forma adecuada, al determinarse que desactivada la variable de registro del diagnóstico en el Sistema de Información Hospitalaria y que inclusión de los datos en dicho sistema es realizado por una voluntaria la cual no es funcionaria de la institución.
3. Los beneficios de la seguridad social deben llegar en forma oportuna a los beneficiarios, siendo necesario que los procedimientos sean ágiles, sencillos y los plazos de resolución cortos, por cuanto, la oportunidad en la atención médica debe ser rápida conforme a los diagnósticos médicos, no obstante para lograr servicios de calidad deben implementarse controles de registros para la continuación de los tratamientos de forma eficiente y eficaz, y ello se logra mejorando el Sistema de Control Interno, lo anterior, con el propósito de evitar que prevalezca la comunicación verbal ante solicitudes de valoración a otros servicios evitando desigualdad entre pacientes, tal y como se presenta en el Servicio de Hemato-Oncología del Hospital San Juan de Dios, en donde se determinó que la oportunidad con que las pacientes reciben los tratamientos o son sometidas a procedimientos varía de acuerdo al criterio médico, dado que no existe un procedimiento que consigne el plazo de atención de una paciente cuando es referencia a otros servicios médicos.



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

4. Los beneficios de la seguridad social y en especial los servicios de salud deben llegar en forma oportuna a los (a) beneficiarios, siendo necesario que los procedimientos sean ágiles y sencillos y los plazos de resolución cortos, razón por la cual la instauración de los controles de registro en los servicios médicos, son necesarios para diseñar, adoptar y perfeccionar el Sistema de Control Interno de las actividades que se realizan, con el fin de alcanzar las políticas, los procedimientos y los mecanismos que favorezcan la operación y el fortalecimiento del sistema de salud, en función de la oportuna atención de las pacientes, aspectos que podrían no estarse aplicando en forma adecuada en el Hospital San Juan de Dios, al determinarse la existencia de pacientes diagnosticadas con cáncer de mama, las cuales de acuerdo con la información contemplada en los expedientes de salud, no recibieron un abordaje oportuno de su padecimiento, lo cual en consecuencia podría agravar su salud.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCION GENERAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

1. Girar las instrucciones pertinentes a la Jefatura del Servicio de Oncología Quirúrgica, en el sentido de que en el término de 3 meses, defina e implemente un protocolo que contenga la descripción de los procedimientos quirúrgicos y de las cirugías que se realizan en el citado Servicio, con el propósito de mantener el sistema de registro con la información precisa. En cuanto a los datos que se deben incluir en la Lista de Espera, este deberá suministrar información pertinente a las cirugías que se efectúan en el Servicio de Oncología Quirúrgica. Asimismo, debe establecerse el control sobre el registro de entrega de solicitudes de hospitalización por parte del personal médico y la debida custodia de las mencionadas solicitudes previa a la inclusión al Sistema Información Hospitalaria. Lo anterior, con el propósito de que se registre con exactitud la cantidad de pacientes en lista de espera y los plazos para cirugías.
 2. Solicitar al Centro de Gestión Informática una valoración en conjunto con la Unidad Técnica de Lista de Espera, para que en el plazo de 1 mes, activen la variable de diagnóstico en el módulo de Agenda del Sistema de Información Hospitalaria, con el objetivo de obtener registros oportunos respecto a los tiempos de otorgamiento de las citas a las pacientes que han sido diagnosticadas con cáncer de mama.
- 2.1.- Girar instrucciones a la Jefatura del Departamento de Hemato-Oncología, en el sentido de que en un plazo de 1 mes, formalice la participación de la colaboradora voluntaria que incluye los datos recolectados por la Unidad de Mama a la "Base de Datos", a los efectos de documentar la labor bajo la respectiva supervisión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

3. Solicitar a la Jefatura del Departamento de Hemato-Oncología, en un plazo de 6 meses, elaborar e implementar un procedimiento en el cual se establezca un flujograma de diagnóstico y tratamiento por grupos de diagnósticos, tomando en consideración los criterios médicos, morbilidad de los y las pacientes, tipo y avance de cáncer, entre otros aspectos. Lo anterior, con el propósito de evitar que cada servicio que integra el Departamento de Hemato-oncología, así como los servicios de apoyo, administren el tiempo conforme a la agenda de citas, situación que no permite priorizar aquellos casos de pacientes que por la condición de su patología, se ven obligadas a permanecer en los registros de lista de espera mayor tiempo para la cirugía, lo cual por su condición de salud no es lo más conveniente.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron el 15 de junio 2015 con la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General, Dr. Federico Rojas Montero, Jefe Servicio Oncología Quirúrgica, Dr. Hugo Recinos Pineda, Jefe a.i. Departamento de Hemato-Oncología, Licda. Ana Irma Sibaja Arias, Coordinadora Asesoría Legal y Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente Ejecutiva de la Dirección General del Hospital San Juan de Dios.

La Dra. Ileana Balmaceda Arias, en relación con la recomendación 1 manifestó:

“Considero que se debe separar lo que corresponde a los procedimientos quirúrgicos y las cirugías y ampliar el plazo de ejecución de la recomendación a 3 meses”.

Respecto a las recomendaciones 3 y 4, indicó:

“Se deben unificar ambas recomendaciones. También debe realizarse un flujograma de diagnóstico y tratamiento por grupos de diagnósticos y además identificar los criterios médicos a tomar en cuenta para la programación quirúrgica. Del mismo modo, el plazo debe ampliarse a 6 meses”.



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

El Dr. Federico Rojas Montero, comentó:

“La separación puede llevarse a cabo en el sistema de registro pero no como lista de espera en lo que respecta a procedimientos quirúrgicos. Además, con respecto a la recomendación 2.1. me comprometo a conversar con la colaboradora que ha digitado la información de registro de la Unidad de Mama, a efectos de formalizar la colaboración mediante nota. Plazo 1 mes”.

AREA GESTION OPERATIVA

Licda. Francella Fallas Núñez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE

EAM/JVR/FFN/lba