



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

**AGO-266-2016**  
**23-12-2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión médica y administrativa en la prestación de los servicios del servicio de Fisiatría de salud del Área de Salud Zapote Catedral.

En la evaluación se determinaron debilidades en cuanto a la organización, dirección y control del servicio de fisiatría, la asignación de las terapias de los pacientes, seguimiento y finalización de las mismas, en la cual se enfrentan criterios del médico especialista y de las terapistas físicas. Además, en los expedientes de salud se están realizando anotaciones que no corresponden.

Debilidades en la aplicación o negativa del perfil de terapistas, publicado en gaceta en el 2011, lo cual ha generado enfrentamientos laborales, propiciando mal clima organizacional, aspecto el cual es analizado por parte de la Gerencia Médica.

La Jefatura inmediata del II nivel de atención, considera que es necesario que la especialista en Fisiatría con el fin de mejorar la calidad de la atención del servicio reciba capacitación o pasantía en cuanto a interpretación de placas, ultrasonidos y otros temas, debido a que es necesario disponer del reporte del radiólogo para realizar su gestión, lo que en algunos casos ocasiona costos indirectos para la institución o atrasos en la prestación de los servicios de salud a los pacientes.

De conformidad con los resultados obtenidos se emiten recomendaciones dirigidas a la Administración Activa, tendientes a superar las debilidades encontradas.



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

AGO-266-2016  
23-12-2016

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE SALUD BRINDADOS EN EL SERVICIO DE FISIATRÍA Y LA TECNICIDAD EN TERAPIA FÍSICA, EN EL AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL U.E. 2314 DIRECCIÓN REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, U.E. GERENCIA MÉDICA, U.E. 2901 –

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se originó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con la evaluación de los servicios de salud.

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar que los tratamientos y procedimientos aplicados a los pacientes en el servicio de Fisiatría y tecnicidad de terapia física se ajusten a las patologías.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar que los servicios de salud brindados en el servicio de Fisiatría y la tecnicidad de Terapia Física, se hayan realizado de conformidad con los protocolos establecidos.
- Determinar la coordinación y canalización de los pacientes en el servicio de Fisiatría y Terapia Física.

#### ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación sobre los servicios de salud brindados en el servicio de Fisiatría y tecnicidad en Terapia Física, en lo relacionado a que los servicios de salud brindados se hayan realizado de conformidad con los protocolos establecidos y la coordinación y canalización de los pacientes. Periodo del estudio 2015-2016.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

#### METODOLOGÍA

Para la consecución de los objetivos se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:



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

- Revisión de expediente de salud de pacientes atendidos en la especialidad de Fisiatría y la Tecnicidad de Terapia Física, con la colaboración de médicos especialistas en Fisiatría del Hospital San Juan de Dios, con el propósito de determinar que los servicios de salud brindados en el servicio de Fisiatría y las Terapistas Físicas del Área de Salud Zapote Catedral, se hayan realizado de conformidad con los protocolos establecidos.
- Entrevista a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura del II Nivel de atención, Área de Salud Zapote Catedral.

### MARCO NORMATIVO INDICAR FECHA DE VIGENCIA DE LAS NORMAS PARA TODOS LOS CASOS

- Ley General de Control Interno
- Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados 8239
- Reglamentación y Normativa del Perfil de Terapia Física del 10 de octubre 2011.
- Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público,
- Normas de Control Interno para el Sector Público del 6 de febrero 2009.
- Código de ética del funcionario de la Caja Costarricense de Seguro Social.

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

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

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

### HALLAZGOS

#### 1. DE LA REVISION DE LOS EXPEDIENTE DE SALUD DE PACIENTES

En el Área de Salud Zapote Catedral, de conformidad con la revisión de expedientes de salud por parte de profesionales en Fisiatría, se determinó que los tratamientos y procedimientos aplicados a los pacientes son sujetos de mejora.



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

Lo anterior considerando los criterios de los médicos especialistas en Fisiatría y Terapia Física del Hospital San Juan de Dios<sup>1</sup> (cuadro 1):

**CUADRO 1**  
**REVISION EXPEDIENTES DE SALUD DE PACIENTES DE FISIATRIA Y TERAPA FISICA**  
**AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**  
**2015 – 2016**

NOMBRE PACIENTE	CÉDULA	OBSERVACIONES ESPECIALISTAS
1-Baltodano Vargas María Gabriela	105170081	"...en la revisión del expediente de salud se evidencian 2 referencias a especialistas realizadas ambas por la Tec. Palma Villalobos Gabriela cód.: 7777, una para Otorrinolaringología y Oftalmología. "
2- Arroyo Chinchilla Alicia	201990565	"...notas completas indicaciones de terapia acordadas... desconocemos si hay solicitud de terapia. Falta copia las indicaciones en el expediente son correctas...la atención que se menciona dos expedientes Clínicos fusionados que de alguna forma generan conflicto en la atención médica".  En oficio de fecha 17 de agosto 2016, número REDES 289-2016, la MSc. María Elena Garay Orias, Jefatura de REDES, le indica a la Dra. Cristina Vásquez Evangelistic, lo siguiente:  "Respecto a la usuario Alicia Arroyo Chinchilla, cédula 201990565, contaba con dos expedientes a nivel institucional, según Medisys el 22 de enero 2015, se creó nuevo en este centro y se solicitó traslado del expediente que se encontraba en el Área de Salud Alajuela Sur.
3-Baltodano Vargas María	105170081	<i>Las diferencias entre dos evaluadores es mínima aceptable doctora 16/36 terapeuta 14/36.</i>
4-Bertel Fuentes María Del Rosario	104071415	<i>No indica observaciones</i>
5-Bolaños Guzmán Emily	117710552	<i>En la hoja de prescripción para "solicitud de terapia física", no se especifica el tratamiento solicitado, no así en la nota médica del expediente con fecha 21 de octubre, 2015, donde se detalle correctamente el plan de tratamiento a seguir por parte de Terapia Física.</i>
6-Bourrouet León Anita	203800422	<i>"En este caso específico no hay nota médica, hay una hoja de "Registro de tratamiento" que es llenada por la fisioterapeuta con diagnóstico en apariencia dados por un ultrasonido, ella aplica un tratamiento que en principio está bien basado en el diagnóstico anotado, en la hoja.</i>
7-Calderón Rojas Norman	105230439	<i>"...No se cuenta con nota médica, donde se evidencia atención por parte de médico especialista. Aparecen 2 consultas dadas por la Licda. Karol Tosso y es quien hace la prescripción de la terapia física... Se realizaron 11 sesiones de terapia aplicando tratamiento que concuerda con su patología"</i>
8-Campos Alfaro María Esther	302050327	<i>"En este caso no se cuenta en el expediente con nota médica, donde se evidencia atención por parte de medica especialista y por ende no hay indicaciones específicas a</i>

<sup>1</sup> Mediante oficio SAFO-RS-174-2016, de fecha 10 de agosto, 2016, el Lic. Jesús Valerio Ramírez, Jefe Subárea Fiscalización Operativa, Región Sur. Solicito a la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General, Hospital San Juan de Dios un profesional en fisiatría, "con el propósito de que revisen expedientes de salud de pacientes atendidos por la especialista en Fisiatría y fisioterapeutas del Area de Salud de Zapote Catedral ". El 25 de agosto, 2016 en oficio FKT-720-16 el Dr. Ricardo Guerrero Lizano, Jefe a.i. ortopedia, traumatología y rehabilitación, Hospital San Juan de Dios indica que los Doctores Randall Zarate Sandí, Ricardo Guerrero Lizano, Gerardino Sánchez Lydna, serán los encargados de revisar dichos expedientes.



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

		<i>terapia física...No se cuenta con una evaluación del paciente, así como historia clínica y examen físico. Solo se anotan los resúmenes de las 13 sesiones de terapia aplicadas"</i>
9-Carnice Fleque Josefa	800250120	<i>No hay observaciones</i>
10-Carvajal Brenes Franklin	301250011	<i>No hay indicaciones de terapia física en la hoja de TF, sin embargo en el expediente es muy específica con las indicaciones... me parece que la terapeuta física tiene acceso al expediente pues hay nota de ella del 12-1-16, por lo que asumo leyó la nota de la Doctora en el expediente"</i>
11-Cerdas Monge Ana Luz	103910628	<i>"No atendió indicaciones del fisiatra... la Dra. Mora refiere a la paciente a terapia física con el diagnóstico claro de gonartrosis y da las indicaciones necesarias para esta patología, sin embargo la terapeuta física le atiende a la paciente un dolor de cadera izq. Sin tener un diagnóstico claro de lo que tiene la señora y por supuesto sin indicación de médico fisiatra"</i>
12-Cortes Sánchez Héctor	700830600	<i>"En este caso no hay nota de la Dra. Mora , solo se observa una "hoja de registro de tratamiento" que fue llenada por la T. física donde recoge la historia del paciente, hace una adecuada evaluación funcional y también donde se describe una adecuada aplicación de tratamiento de acuerdo a la patología"</i>
13- Díaz Hernández María	104710884	<i>El 25-4-16, el terapeuta observa un ultrasonido del 14-4-16, que... aclara que la paciente ya no tiene patología del hombro y que requiere una resonancia (son recomendación del radiólogo). En este caso la terapeuta comento caso con una Dra. Jimenez Soto y esta a su vez hablo con la Dra. Mora y adelantaron la cita al paciente. Consideró que el accionar del terapeuta estuvo bien sin embargo hubiese sido aún mayor si comenta el caso directamente con la Dra. Mora, médico tratante del paciente y la que prescribió la terapia física</i>
14-Díaz Quesada Rodolfo	105140166	<i>"... en el expediente de salud es muy clara y específica con el plan de terapia física a seguir sin embargo en la hoja de solicitud para terapia física, coloca el diagnóstico y en el tratamiento solo pone TF, si el terapeuta tiene acceso al expediente puede ver claramente las indicaciones... en este caso específico el o la terapeuta física coloca electroterapia sin estar indicada... las corrientes colocadas por el fisioterapeuta están contraindicadas en pacientes con algún tipo de tumor, sin embargo, es válida la anotación de la fisioterapeuta que en esa fecha el paciente no tenía ese diagnóstico..</i>
15-Duarte Trejos Ian de Jesús	121460995	<i>"acostumbran a especificar la T. física en expediente donde es muy específica y clara pero no tanto en la hoja de TF.</i>
16-Garbanzo Solano Luis Fernando	301780148	<i>"la terapia física se especifica en el expediente y no tanto en la hoja, sin embargo es correcta y adecuada.</i>
17-Garita Valdez Alexander	603100512	<i>"... terapia física que envía (la cual desconozco debo aclarar) y me guio por las copias aportadas donde dice que es indicada para pacientes que tienen lesiones de LCA (ligamento cruzado anterior) y no del LCM (Ligamento colateral medial), aun así la mayoría de ejercicios que se describen tienen como objetivo final el fortalecimiento de los músculos que brindan sostén a la rodilla por lo que también sirven para lesiones LCM.</i>
18-González Vallejo Licette	103160327	<i>"... en terapia aplicada noto varios errores por parte de la fisioterapeuta: 1-...el 21-12-15 anota que el neurocirujano que opero a la paciente le indica a esta que se le podía colocar electroterapia, primero el cirujano no debe indicar terapia física pues no es su competencia, segundo lo más importante no hay documento escrito que justifique esto por parte del neurocirujano, la terapeuta no puede indicar un tratamiento porque la paciente dijo que el neurocirujano le dio permiso. Cuando un paciente tiene motas en el cuerpo y este paciente fue instrumentado según nota de la misma terapeuta a nivel L4-L5, tiene contraindicado electroterapia con excepción de las corrientes .. que son apolares y en una ocasión aplico alto voltaje (21-12-15) y en otras aplico TENS (ambas contraindicadas con nódulos en el cuerpo)</i>
19-Gutiérrez Noguera Elba María	501710856	<i>La paciente fue enviada a fisiatría, por parte del médico especialista en ortopedia (que es</i>



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

		<i>el médico que valora la evolución de una fractura) con la nota clara que la fractura está consolidada. No entiendo porque la terapeuta física, en su nota de terapia física anota que en una radiografía de antebrazo la fractura no está consolidada. A raíz de esto cambia el tratamiento sobre todo de movilizaciones y fortalecimiento que la Dra. Mora le había indicado que aplica solo electroterapia y medidas físicas para el dolor e inflamación, lo cual no está mal pero creo que debió movilizar a la paciente (esto fue en las terapias de marzo)...”</i>
20-Hernández Rodríguez María Eugenia	104340579	<i>No hay constancia de que el 11-12-15 haya recibido terapias físicas. Si la suspendió como indica la Dra. Mora el 27-7-16, la terapeuta física, no es quien para suspender terapia física a un paciente con dolor porque tenían que esperar el ultrasonido, no corresponde a ella valorar radiografías, ultrasonidos u otros exámenes que envíe el Médico si esto sucede así considero que la terapeuta actuó mal en perjuicio de la paciente que tenía dolor.</i>
21-Madrugal Sánchez Flor	102260375	<i>“No debe anotarse una pregunta en la nota de evolución con evidente tono de reclamo para con el terapeuta... el terapeuta debe reservar sus anotaciones al diagnóstico evolución del caso y al tratamiento y respuesta obtenida. No debe hacer observaciones sobre el actuar del médico”.</i>
22-Marín Arias Cesar	112970512	<i>“llama la atención que se marca un faseque (+) y uno (-) en la misma fecha de evaluación (17-11-15)</i>
23-Martínez (no indica) Justino	107680544	<i>“El paciente fue referido con fractura consolidada. No había razón para detener terapia.. si se iba a detener la terapia física indicada por especialista se le debió consultar a ella misma. A la Doctora Mora”</i>
24-Martínez Martínez Guadalupe	800720198	<i>No hay observaciones</i>
25-Loaiza Solano María Eugenia	900540311	<i>En la nota del 19 de noviembre, 2015 la Dra. Mora señala que cito “La terapeuta no leyó el examen físico”. Lo anterior escrito no es ético salvo que tenga pruebas de lo anterior. No había indicación de suspender la terapia física. Hay trece citas a terapia física y solo dos anotaciones del terapeuta, la primera en que suspende las sesiones de terapia del paciente (21-9-15) la segunda del 19-7-2016 donde señala que “volvió a preguntar por los codos y de nuevo no recibió la referencia para estas otra vez”. La indicación de terapia física en la CCSS así como los diagnósticos, valoración de rayos x y exámenes compete a los médicos. suspender una indicación de tratamiento debe ser constatada en el expediente por el médico que lo suspende.”</i>
26- Quintero Vargas Marjorie de Rosario	105860135	<i>La fisioterapeuta no amplió con tratamiento indicado por la fisiatra según nota de ella donde anoto que no se trabajaran arcos de movilidad hasta que la fisiatra valore el control radiológico. No es competencia de la fisioterapeuta modificar el tratamiento en este sentido, la paciente ya había sido referida del hospital Calderón Guardia con el diagnostico de que la fractura ya estaba consolidada y la Dra. De fisiatría ya había realizado una adecuada evaluación clínica. Por lo que ella debió trabajar arcos de movilidad que de todo era lo más importante para recuperar funcionalidad. No hay constancia si recibió o no TF.</i>
27-Quesada Huete Caterine	204730219	<i>La paciente fue referida para iniciar movilización luego de fractura de cabeza de radio por dos especialistas. De forma directa la Dra. Mora y de forma indirecta el ortopedista (código 11053) y nuevamente se le reasigna cita por el terapeuta para valorar rayos x se suspende la terapia sin consultar a la Dra. Mora. Las fracturas en codo deben iniciar movilización temprana.</i>
28-Sanchez Martínez Rainelda Marcia	800730312	<i>No hay observaciones</i>
29- Segura Arias Mariana	119290190	<i>No hay observaciones</i>
30-Sotela Apestequi Mirtha	103480033	<i>“La prescripción de la terapia la realiza en el expediente”</i>



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

31- Villagra Barrera Veneranda	500780531	<i>"no aparece la hoja de "solicitud de terapia física"</i>
32- Zúñiga Gómez Karina María	111880742	<i>No hay observaciones</i>
33- Villalobos Brenes José Gerardo	401520035	<i>No hay observaciones</i>

La ley General de Salud, 5395, en los artículos 40, 52 y 54 establecen lo siguiente:

*"Se consideran profesiones en Ciencias de la Salud: la Farmacia, la Medicina, la Microbiología Química Clínica, la Odontología, la Veterinaria y la Enfermería.... Solo los médicos y los odontólogos, en ejercicio legal de sus profesiones podrán certificar el estado de salud de las personas, siempre que les conste personalmente en virtud de ese ejercicio.... Solo podrán prescribir medicamentos los médicos. Los odontólogos, veterinarios y obstétricas, solo podrán hacerlo dentro del área de su profesión..."*

La Ley General de administración Pública, en su artículo 11 define:

*"1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa".*

La Ley sobre derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 2, dispone que los pacientes tienen entre otros, derecho a: *"e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas."*

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, indicó:

*"(...) III.- Derecho fundamental a la salud/ Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata. [...] Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación".*

El 13 de setiembre 2016, en entrevista a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura del II Nivel de atención, indicó lo siguiente:



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

*“Por parte de esta jefatura no tienen autorización para realizar referencias a otras especialidades. Se les ha indicado que si necesitan referencias para algún paciente, deben acudir a la jefatura, la cual realizará la revisión del expediente y coordinará con el médico tratante para valorar si amerita referencia.*

*Considero necesario que el médico fisiatra esté capacitado para interpretar radiografías de las patologías concernientes a su servicio, con el fin de no incrementar una lista de espera en otro servicio como es Rayos x. como se hace en los demás centros. Además que se realicen también infiltraciones en casos necesarios a nivel de tejidos, articulaciones como lo realizan los médicos que vienen a realizar tiempo extraordinario en esta clínica, ya que no todas las patologías se resuelven solo con terapia física”*

En la revisión de los casos se determinó que los especialistas en Fisiatría del Hospital San Juan de Dios, de igual forma, identificaron que la principal problemática se debe a la falta de comunicación y la problemática que presenta el equipo de trabajo en la especialidad.

Consideraron que el accionar del terapeuta estuvo bien sin embargo, hubiese sido aún mayor si comenta el caso directamente con la Dra. Mora, médico tratante del paciente, No debe anotarse una pregunta en la nota de evolución con evidente tono de reclamo para con el terapeuta... el terapeuta debe reservar sus anotaciones al diagnóstico evolución del caso y al tratamiento y respuesta obtenida. No debe hacer observaciones sobre el actuar del médico.

Si bien a la fecha y de conformidad con el criterio de los médicos especialista,s no se evidencia una posible mala praxis, es importante que estas situaciones se corrijan de forma inmediata y no permitan una mayor consecución de prácticas inapropiadas en la prestación de los servicios de salud.

## **2.-DE LA GESTION LABORAL EN EL SERVICIO DE FISIATRÍA**

En el Área de Salud Zapote Catedral, existen inconformidades en la coordinación de la gestión del servicio de fisiatría y las profesionales en terapia física.

Lo anterior se produjo una vez que se publicara la Reglamentación y Normativa del Perfil de Terapia Física, lo cual motivó a que las autoridades del Area de Salud de Zapote Catedral, realizarán modificaciones en las atenciones del servicio de Fisiatría y Terapia Física, ocasionando inconvenientes en dicho área de trabajo (cuadro 2):





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

**CUADRO 2**  
**DIFERENCIAS DE COORDINACIÓN ENTRE EL PERSONAL DEL SERVICIO DE FISIATRÍA Y TERAPIA FÍSICA**  
**AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL**

OFICIO	DETALLE
<p>El 20 de agosto de 2015, IIN-CCDC-701-15, la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura II Nivel de atención, le instruye a la Dra. Anabelle Mora Rojas, Licda. Gabriela Palma Villalobos, Licda. Karol Tosso Campos, Servicio de Fisiatría y Terapia Física, lo siguiente:</p>	<p><i>“Por este medio y de acuerdo a lo conversado previamente les expongo la forma en que el servicio de fisiatría y terapia física continuará trabajando acorde a la “Reglamentación y Normativa del Perfil de Terapia Física”, el cual fue aprobado en la Ley 8989 (la Gaceta No 194, del 10 de octubre del 2011), el cual reglamenta en nuestra jurisdicción a los terapeutas, incluidos los terapeutas físicos licenciados (das), que ejercen en Costa Rica.</i></p> <p><i>Dentro de lo señalado en dicho documento es importante destacar los siguientes puntos:</i></p> <p><i>Aplicar los procedimientos adecuados de evaluación en Fisioterapia o Terapia física, lo que incluye examen manual muscular, goniometría, evaluación, evaluación de la marcha, evaluación de la motricidad, evaluación de la función motora en trastornos neurológicos...”</i></p> <p><i>Determinar el diagnostico de fisioterapia o terapia física, de acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de evaluación...”</i></p>
<p>El 14 de setiembre, 2015, en oficio FJG-2129-15, el Dr. José Alejandro Madrigal Lobo, Jefe del Departamento de fiscalía, Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, le dirige a la Dra. María Eugeni Villalta Bonilla, Gerente Médico, CCSS, lo siguiente:</p>	<p><i>“En seguimiento de la controversia surgida a partir de la confusión entre las competencias y funciones profesionales que le corresponden a los médicos especialistas en medicina física y rehabilitación en contraposición con las competencias profesionales de los terapeutas físicos. Lo anterior, debido a la emisión de directrices, emanadas a lo interno de la institución que representa, las cuales de manera ilegítima le proporcionan competencias y funciones a los profesionales en terapia física que le corresponden de forma exclusiva a los médicos especialistas en Fisiatría, a continuación, esta representación, expondrá los siguiente considerandos:</i></p> <p><i>Dentro de las competencias que han sido delegadas en los profesionales en terapia física a partir de esta directrices institucionales encontramos: la posibilidad de valorar pacientes sin la necesidad de requerir la atención y diagnostico previo de un profesional en medicina; la potestad de enviar a solicitar estudios Clínicos como radiografías, ultrasonidos de tejidos blandos, entre otros, sin que medio un criterio médico objetivo y racional que garantice la necesidad de los mismos, la posibilidad de tomar la decisión de intervenir o tratar al paciente sin que medio un diagnostico o referencia emitida por un profesional en medicina competente y la posibilidad de no referir al paciente ante el médico especialista competente e incluso darle de “alta” a los mismos sin que medie una valoración médica previa.</i></p> <p><i>Todo lo anterior en menoscabo de los derechos de los pacientes y en detrimentos de la recuperación y tratamiento integral que debe recibir los usuarios de los servicios de salud (se pone en riesgo la recuperación y/o rehabilitación de los pacientes). ...</i></p> <p><i>Por lo tanto, es criterio de esta fiscalía, que se deben suspender de forma inmediata y urgente todas las directrices a tal efecto; lo anterior, hasta tanto no exista una valoración de las consecuencias que podría surgir a partir de la emisión de estas decisiones, en apariencia ilegítima, y un criterio jurídico emitido por su autoridad competente. “</i></p>
<p>El 27 de julio, 2016 en oficio GM-AJD-15898-2016 la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente, le dirige a los Directores Regionales, Director de Red de Servicios de Salud, y Directores de Hospitales Nacionales y especializados lo siguiente:</p>	<p><i>“Esta Gerencia Mediante oficio GM-AJD-10874-2016 procedió a comunicar el criterio técnico sobre las competencias de los Médicos Especialistas en Medicina Física en contraposición de los profesionales en Terapia Física, emitido por la Dirección de Administración y gestión de Personal, no obstante lo anterior y ante múltiples observaciones e inconformidades recibidas por los distintos gremios, esta Gerencia a solicitado a la Dirección de Administración y Gestión de Personal la revisión del criterio técnico externado, a esos efectos esta gerencia en el momento oportuno estará comunicando el proceder en el cuanto al tema”</i></p>

**Fuente:** Área de Salud Zapote Catedral



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

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, No 2-2009-CO-DFOE, establece lo siguiente:

*“2.1 Ambiente de control El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente:*

*b. El fortalecimiento de la ética institucional que contemple elementos formales e informales para propiciar una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades.*

*c. El mantenimiento de personal comprometido y con competencia profesional para el desarrollo de las*

*Actividades y para contribuir a la operación y el fortalecimiento del SCI.*

*2.2 Compromiso superior El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben apoyar constantemente el SCI, al menos por los siguientes medios:*

*b. Una actuación que demuestre su compromiso y apego al SCI, a los principios que lo sustentan y a los objetivos que le son inherentes, que se evidencie en sus manifestaciones verbales y en sus actuaciones como parte de las labores cotidianas.*

*c. El fomento de la comunicación transparente y de técnicas de trabajo que promuevan la lealtad, el desempeño eficaz y el logro de los objetivos institucionales, así como una cultura que incentive, entre los miembros de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales.*

*2.3 Fortalecimiento de la ética institucional El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión.”*

Dentro de los objetivos de Control Interno se establece la “Eficiencia y Eficacia de las operaciones”. En este sentido las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en la norma 1.2 referente a “Objetivos de Control Interno” lo siguiente:



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

*“Eficiencia y eficacia de las operaciones”, lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.*

El 13 de setiembre 2016, en entrevista realizada a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura del II Nivel de atención, indicó lo siguiente:

*“Las causas y desacuerdos se deben en primer lugar a la lista de espera que se tenía en terapia física y que no permitía que pacientes con lesiones agudas pudiesen ser atendidos con prontitud, ya que la médica fisiatra enviaba un número de sesiones por cada paciente elevado (10 a 20 sesiones por paciente) y en algunos casos en forma repetitiva al mismo paciente, alcanzando algunos pacientes hasta 40 o más sesiones, por lo que se hizo necesario realizar modificaciones al número de terapias y amparadas con el perfil publicado en gaceta, situación que ha desmejorado las relaciones interpersonales, ya que la doctora no acepta coordinar con las terapistas los casos dudosos; dichos problemas se han proyectado a la atención del paciente.”*

La situación presentada en el II nivel de atención en la especialidad fisiatría y terapistas físicas, se debe a las modificaciones realizadas para la atención de los pacientes, debido a la necesidad de definición de la legalidad de la aplicación o evasiva del perfil de terapistas físicas del Reglamentación y Normativa del Perfil de Terapia Física.

Lo anterior ocasionó diferencias por criterios médicos de la especialista en Fisiatría y las técnicas en Terapia Física, afectando la planificación y coordinación de las actividades en perjuicio de los servicios de salud que requieren los pacientes.

## **1. SOBRE LAS DIFERENCIAS EN EL SERVICIO DE FISIATRIA Y LA AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

En el Área de Salud Zapote Catedral, se determinaron inconformidades y diferencias entre la médico especialista en Fisiatría y las Terapistas Físicas, afectando la prestación de los servicios de salud.

Lo anterior debido a la ocurrencia de una serie de situaciones y actividades que originaron diferencias entre el personal del servicio de Fisiatría.

Mediante copia de libro de actas, brindado por parte de la jefatura del Servicio Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura de II nivel de atención, se evidencia lo siguiente:



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

- 12 de mayo 2016, el Sr. Levin Cerdas Quirós, ced: 104111215, indica: el 3 de mayo, *“fue testigo que una paciente adulta mayor se encontraba haciendo comentarios negativos del servicio de Terapia física y de la terapeuta. Indica el Sr. Cerdas que en diciembre el fue paciente del servicio por una bursitis y que recibió terapia durante casi dos semanas y se recuperó al 100%, la señora se refirió en forma específica sobre la Licda. Tosso, refiere don Levin que los comentarios le dolieron mucho por el servicio que ha recibido, ya que hasta la fecha no volvió a padecer de bursitis”*
  
- El 26 de julio 2016, de la señora Ana Lorena Valverde Alpizar cédula 104060900 se indica: *“paciente refiere que a pesar de que la Dra. Mora Rojas, le recomendó terapia física y le dijo que si no se la aplicaban fuese a acusar a las terapeutas abajo, la paciente refiere que no le están aplicando terapia, solo ejercicios se comprueba en hoja de tratamiento de terapia física del 10 de junio 2016 y en el expediente médico un plan de programa de ejercicios para fortalecimiento... la paciente refiere que el día de hoy le manifestó a la Dra. Mora Rojas que no le estaban dando terapia, indica solo ejercicios y que la Dra. Mora Rojas le dijo que fuera a quejarse con la Licda. López...”*

Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece:

*“artículo 2.- Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente: e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debida”.*

El código de ética de la Caja Costarricense de Seguro Social , establece, lo siguiente:

*“Artículo 9. Deber de eficiencia - El servidor de la Caja, debe desempeñar las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad y eficiencia para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes”*

*“Artículo 17. Deber de dignidad y respeto - El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad”.*

El 13 de setiembre 2016, en entrevista a la Dra. Flory Jiménez Soto, Jefatura del II nivel de atención indicó lo siguiente:



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

*“Las modificaciones de las terapistas, si se les ha indicado respetar el criterio médico fisiatra, ortopedista, neurólogo o neurocirujano; pero hay casos especiales en que se requiere valorar al paciente con el fin de modificar lo emitido por el médico tratante, en ocasiones hasta el médico fisiatra ha girado nuevas instrucciones pero estas no quedaron indicadas en el expediente de salud del paciente, pero actualmente algunas de estas modificaciones se han girado en libro de actas en poder de la Jefatura de II nivel con firmas de terapistas y médico tratante... “.*

La falta de coordinación, oportunidad de resolución, comunicación así como la consideración ética y profesional de las funcionarias del servicio de fisioterapia de la clínica Dr. Carlos Durán Cartín, es la principal razón por la causa por la cual se produce estos desacuerdos.

De no poder detener estas conductas, podrían ocasionar riesgos a la institución, por cuanto la calidad de la atención se ve afectadas por situaciones conflictivas laborales y que están surgiendo al plano personal.

## CONCLUSIONES

Las especialidades médicas en la institución por lo general, disponen de servicios de apoyo para mejorar la condición de salud de los pacientes, podemos citar por ejemplo los servicios de apoyo y especialidades técnicas como terapias, nutrición, psicología, a su vez existen especialidades que trabajan de manera más directa como es en este caso fisioterapia y terapia física, situación por la cual la comunicación diaria en la gestión es indispensable, aspecto que no se cumple actualmente en el Área de Salud de Zapote Catedral, en dicha especialidad, por lo que es necesario que se realice un mayor esfuerzo con el fin de no ver comprometida la salud e integridad del paciente, así como la imagen de la institución.

Si bien es cierto en el ejercicio de la profesión la experiencia y conocimiento son bases fundamentales para conocer y poder opinar del estado de salud de un paciente, sin embargo esto no da capacidad legal y administrativa para poder referir o recetar a un paciente, para esta situación debe gestionarse mediante un profesional debidamente autorizado y las terapistas fisicas no disponen de esta potestad, práctica que es necesario eliminar. A su vez Los expedientes de salud son documentos oficiales, por lo tanto deben contener información clara, ordenada y precisa, pero en el caso del Área de Salud Zapote Catedral, es necesario vigilar y evitar la situación presentada con la paciente ced: 105170081, que disponía de dos expedientes de la salud.

En forma general es necesario que el Área de Salud de Zapote Catedral, realice un mayor esfuerzo con el fin de mejorar la gestión, ética y profesional del servicio de fisioterapia, considerando eliminar prácticas que no contribuyen en el desarrollo y prestación de los servicios, las cuales fueron expuestas en el presente informe.



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

## RECOMENDACIONES

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

1. De conformidad con los hallazgos 1, 2 y 3 del presente informe, en término de 1 mes, emitir el criterio sobre la definición de la legalidad de la aplicación o no del perfil de terapistas físicas, publicado en la gaceta el 2011, considerando que el 27 de julio, 2016 mediante oficio GM-AJD-15898-2016 comunicó a los Directores Regionales, Director de Red de Servicios de Salud y Directores de Hospitales Nacionales y especializados lo siguiente: *“Esta Gerencia Mediante oficio GM-AJD-10874-2016 procedió a comunicar el criterio técnico sobre las competencias de los Médicos Especialistas en Medicina Física en contraposición de los profesionales en Terapia Física, emitido por la Dirección de Administración y gestión de Personal, no obstante lo anterior y ante múltiples observaciones e inconformidades recibidas por los distintos gremios, esta Gerencia ha solicitado a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, la revisión del criterio técnico externado, a esos efectos esta gerencia en el momento oportuno estará comunicando el proceder en el cuanto al tema”*.

### **AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, EN CALIDAD DE DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:**

2. Conformar un equipo interdisciplinario que trabaje en forma conjunta con las profesionales del Servicio de Fisiatría (Médico asistente especialista en fisiatría, técnicas en terapia física, así como la Coordinadora de Consulta externa) en los siguientes aspectos: Trabajo en equipo, ética profesional, comunicación, resolución y manejo de conflictos. Revisión de los casos expuestos en este informe, mediante un análisis, entrevistas a pacientes en caso de ser necesario y aplicación de planes remediales que permitan corregir, las situaciones expuestas por los profesionales en medicina, que realizaron las revisiones de las copias de los expedientes. **Plazo de la recomendación 3 meses**
3. Coordinar con otro centro médico la posibilidad de gestionar una pasantía en la especialidad de fisiatría, con el fin de brindar capacitación a la Dra. Anabelle Mora Rojas, en temas de interés como interpretación de placas, ultrasonidos, realización de protocolos, infiltraciones y otros que se consideren necesarios con el fin de mejorar la atención directa del paciente. Lo anterior conforme a lo solicitado por la Jefatura inmediata del II Nivel de atención, Dra. Flory Jiménez Soto. **Plazo de la recomendación 3 meses**



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

**A LA DRA. CRISTINA VASQUE Z EVANGELISTIC, EN CALIDAD DE DIRECTORA MEDICA DEL AREA DE SALUD ZAPOTE CATEDRAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL PUESTO.**

4. Instruir al departamento de REDES y servicio de fisioterapia (médico especialista y técnicos en terapia física) lo siguiente: Realizar revisión de expedientes de salud con el fin de eliminar duplicidad de expedientes, pérdidas de hojas de atención de pacientes. Eliminar la práctica de realizar anotaciones adicionales en el expediente de salud del paciente que no sean relacionados con el estado de salud, tratamiento o indicaciones del paciente, que involucren su evolución y/o otras que apruebe la normativa institucional. Instruir que en lo siguiente se debe eliminar la práctica de realizar referencias, recetas y/o otra documentación que no cumpla con sus atribuciones profesionales o laborales y solo limitarse a las que señala su respectivo gremio colegiado y las que la institución le respalde en el actuar de su profesión. **Plazo de la recomendación 1 mes.**

#### **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 con el Lic. Gilberto León Salazar, Gerencia Médica, Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, Dra. Natalia Bejarano Campos, Lic. José Luis Díaz Montero, Lic. Ramón Rosales Villalobos, Jefe Subárea de Gestión de Bienes y Servicios Área de Salud de Zapote Catedral, Lic. Fernando Badilla García, Encargado de Compras, Área de Salud Zapote Catedral el 6 de diciembre, 2016, en la sala de sesiones de la Subárea de fiscalización Operativa, Región Sur.



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

*La Dra. Cristina Vásquez Evangelisti, indicó:*

*“Se está haciendo una investigación por parte de la Dirección Regional, por la denuncia de la Fisioterapeuta, pero solo es a la Dirección Médica, la investigación no ha terminado, se ha perdido mucho tiempo en este caso. Es importante destacar que la fisioterapeuta está gestionando trasladarse con todo y plaza para el hospital de Heredia. En la recomendación #4 acepta los plazos”.*

*El Dr. Armando Villalobos solicitó: “que la recomendación 2 y 3 se trasladen a la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur, acepta los plazos”.*

*El Lic. Gilberto León Salazar, manifestó: “acepto el plazo y lo indicado en la recomendación 1”.*

#### **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

Licda. Tatiana Rodríguez Ruiz  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE DE ÁREA**

GAP/JVR/TRR/lba