



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

AGO-409-2015
18-12-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del programa de actividades especiales (denuncia DE-026-2015) del plan anual de trabajo 2015 del Área de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar el sistema de control interno establecido en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo.

Los resultados del estudio reflejan debilidades en el control y supervisión de las actividades realizadas en el Servicio de Odontología del Área de Salud evaluada, en relación con los rendimientos totales e individuales de producción; incongruencias y falta de confiabilidad en los registros documentales y electrónicos, así como en el archivo y custodia de la información; procesos administrativos sin aparente sustento normativo; aparente incumplimiento de los horarios y las jornadas de trabajo; autorización de permisos con goce de salario sin el debido respaldo documental; funcionamiento parcial del sistema de circuito cerrado de televisión, que no permite evidenciar o esclarecer actos que podrían considerarse anómalos; colocación de implementos que obstruyen el normal funcionamiento de la puerta de emergencia y otros que reflejan debilidades en la gestión administrativa del Servicio de Odontología, cuyas prácticas, acciones y omisiones van en detrimento del marco normativo institucional y podría eventualmente ser generadores de responsabilidad administrativa o de otra índole.

En virtud de los resultados obtenidos, este órgano de control institucional ha formulado 8 recomendaciones, a fin de que la Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte realice un acompañamiento técnico en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, para lo cual deberá abocarse a mejorar las debilidades evidenciadas en el presente informe.

También se recomendó a la Dirección Médica de la Unidad objeto de estudio, ordenar a las jefaturas de Servicio y Gestión de Recursos Humanos, cumplir con las disposiciones normativas aplicables en materia de reclutamiento y selección de personal; que las quejas o denuncias de los asegurados reciban un abordaje de conformidad con la normativa que regula esa materia; ordenar a la jefatura del Servicio de Odontología, erradicar la práctica de colocar objetos en la puerta de emergencias de esa Unidad de Trabajo, de lo cual debe ser garante mediante la supervisión continua, dejando constancia de las revisiones que se lleven a cabo; que la Administración de esa Área de Salud proceda a la reubicación de la cámara instalada en el Servicio de Odontología, de manera que abarque un mayor rango, que incluya el pasillo que da acceso a los consultorios; que la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud (REDES) no autorice el otorgamiento de perfiles de usuario en el "Sistema integrado de información en Salud" (SIIS), y en cualquier otro que se instaure para el registro de citas y actividades en el Servicio de Odontología, que no estén acorde con las funciones que les corresponde desarrollar y, finalmente, debido a que el Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez y la Dra. Alejandra Galva Brizuela, presentan un primer grado de consanguinidad, se abstenga de realizar nombramientos al Dr. Galva Rodríguez como Jefatura del Servicio de Odontología.



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

AGO-409-2015
18-12-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL RELACIONADO CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE / CLÍNICA DR. MARCIAL RODRÍGUEZ CONEJO, U.E. 2216

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE, U.E. 2299

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del programa de actividades especiales (denuncia DE-026-2015) del plan anual de trabajo 2015 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno establecido en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, así como los hechos descritos en la denuncia DE-026-2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la jornada contratada y el horario de trabajo del personal.
- Analizar los rendimientos y producción de los profesionales en Odontología.
- Evaluar los controles establecidos para el pago de vacaciones, incapacidades y reclutamiento y selección de personal.
- Evaluar los mecanismos de supervisión existentes en el Servicio de Odontología.
- Verificar si los documentos generados en la atención de pacientes por parte del Servicio de Odontología, son incorporados en los expedientes de salud.

ALCANCE, NATURALEZA Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El estudio comprendió el análisis de las acciones realizadas en el Servicio de Odontología y Dirección Médica del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, entre enero del 2013 y agosto del 2015.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

Por debilidades en el sistema de control interno, en cuanto a los registros del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), las hojas de “Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)” e “Historia de Odontología”, no fue posible realizar un análisis de los rendimientos individuales y producción general del personal del Servicio de Odontología.

METODOLOGÍA

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

- Inspección física en el Servicio de Odontología.
- Revisión y análisis de los siguientes documentos:
 - Correspondencia recibida y enviada del Servicio de Odontología.
 - Boletines Estadísticos 2013-2015.
 - Registro Diario de Odontología (Consulta Externa) e Historia de Odontología.
 - Expedientes de Personal de los profesionales en Odontología.
 - Expedientes de Salud de pacientes.
 - Bitácoras de la Jefatura de Odontología.
 - Bitácoras de Comisiones del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo.
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico.
 - Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio Odontología.
 - Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, Jefe Registros y Estadísticas en Salud.
 - Dra. Karla Gómez Marín, Odontóloga.
 - Dra. Alejandra Galva Brizuela, Odontóloga.
 - Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, Odontólogo.
 - Srta. Vera Campos Céspedes, Técnica en Ciencias Médicas.
 - Sra. Gabriela Vargas Muñoz, Técnica en Ciencias Médicas.
- Entrevista a ex funcionario:
 - Dr. Rafael Escorcía López, Odontólogo jubilado.
- Revisión del Sistema Integrado de Información en Salud, SIIS.

MARCO NORMATIVO

- Ley 8292, Ley General de Control Interno, del 31 de julio 2002.
- Ley 8239, Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, del 2 de abril 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, publicadas en La Gaceta 26 del 6 de febrero 2009.
- Normas regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, psicología y otros, actualizado al 25 de junio del 2014.



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

- Circular DAGP-0767-2011, del 1º de junio del 2011 “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”.
- Circular DRH-0998-2005. Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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

ANTECEDENTES DE LA DENUNCIA DE-026-2015

La evaluación comprende el examen de los hechos señalados en la denuncia DE-026-2015 por presuntas irregularidades en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo. En la denuncia textualmente señala:

1. Incumplimiento en los horarios de la jornada laboral, en las horas de entrada y de salida. Odontólogos que entran entre 7:45 y 8:30 am y se toman de almuerzo entre 2-3 horas.
2. Estuvo un Odontólogo General (Dr. Artavia) trabajando dentro del servicio de Odontología aproximadamente todo el 2013 hasta mediados del 2014 sin ser contratado por la institución, viendo la consulta de uno de los funcionarios del servicio y este último siendo responsable de la consulta no la realizaba pero sí cobraba salarios, todo esto con el aval de la jefatura. Dicho funcionario dejaba lista documentación firmada por él para que el odontólogo no nombrado sólo escribiera en expedientes y tapar de esta forma su falta.
3. Funcionarios que deciden no ir a trabajar por diversas razones personales sin hacer boletas de incapacidad o de vacaciones y nada más avisan a la jefatura que se van a ausentar y la jefatura lo autoriza.
4. Adelantamiento de la consulta para salir más temprano y no regresar en horas de la tarde.
5. No hay supervisión en el trabajo realizado por los asistentes del servicio por lo que estos no realizan el trabajo que les compete y se ponen a dormir en horas laborales.
6. Colocan imanes en las puertas de emergencia del servicio de odontología para salir sin ser captados por las cámaras de vigilancia.
7. Conflicto de intereses por parte de un funcionario del servicio que está muy interesado en que un familiar directo comience a laborar en el servicio, irrespetando la prioridad del nombramiento por antigüedad laboral de otros profesionales, o haciendo lo que sea (pasando por encima de los lineamientos de la Caja) para hacerle nombramientos y así esa persona se quede con una plaza próxima a liberarse.



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

8. *Odontólogo general del servicio no realiza consulta de primer nivel, citando únicamente entre 5-6 consultas, quedándose sin espacios para pacientes de morbilidad y teniéndose que devolver gran cantidad de pacientes en horas de la mañana por supuestos faltantes de espacios, esto con el aval de la jefatura.*
9. *Se atienden pacientes sin expedientes y proceden a llenar hojas de expedientes clínicos las cuales se van acumulando varias por cada paciente y posteriormente proceden a meterlas en ampos dentro de la recepción del servicio sin llevar un control apropiado por cada paciente.*

Indicar que **el punto 2 de la denuncia**, que señala que “*Estuvo un Odontólogo General (Dr. Artavia) trabajando dentro del servicio de Odontología aproximadamente todo el 2013 hasta mediados del 2014 sin ser contratado por la institución, viendo la consulta de uno de los funcionarios del servicio y este último siendo responsable de la consulta no la realizaba pero sí cobraba salarios, todo esto con el aval de la jefatura. Dicho funcionario dejaba lista documentación firmada por él para que el odontólogo no nombrado sólo escribiera en expedientes y tapar de esta forma su falta*”, **será abordado mediante otro producto de Auditoría, el cual será comunicado oportunamente a la Administración Activa.**

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y LAS JORNADAS ORDINARIAS DE TRABAJO

La denuncia DE-026-2015 indica textualmente, en los puntos 1, 3, 4 y 5, lo siguiente:

- “1. *Incumplimiento en los horarios de la jornada laboral, en las horas de entrada y de salida. Odontólogos que entran entre 7:45 y 8:30 am y se toman de almuerzo entre 2-3 horas...*
3. *Funcionarios que deciden no ir a trabajar por diversas razones personales sin hacer boletas de incapacidad o de vacaciones y nada más avisan a la jefatura que se van ausentar y la jefatura lo autoriza.*
4. *Adelantamiento de la consulta para salir más temprano y no regresar en horas de la tarde...*
5. *No hay supervisión en el trabajo realizado por los asistentes del Servicio, por lo que estos no realizan el trabajo que les compete y se ponen a dormir en horas laborales”.*

Al respecto, se evidenció lo siguiente:



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

1.1 SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LA PERMANENCIA DEL PERSONAL EN EL SERVICIO

Con el fin de comprobar el cumplimiento del horario y la permanencia por parte del personal en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, y la portación del gafete institucional, esta Auditoría realizó el 17 de agosto 2015, al ser las 3:35 pm, una verificación física en compañía de la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad Gestión de Recursos Humanos. De la prueba realizada se comprobó que de 13 funcionarios de esa Unidad de Trabajo y una de REDES, con horario de lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm, y viernes de 7:00 am a 3:00 pm, 5 no fueron localizados al momento de la prueba, mientras que 6 no portaban el gafete de identificación institucional y/o en otros casos los mismos estaban vencidos. Lo apuntado se enumera a continuación:

CUADRO 1
PERSONAL NO LOCALIZADO EN SU LUGAR DE TRABAJO
SERVICIO DE ODONTOLÓGIA
17 DE AGOSTO DEL 2015

Nº	NOMBRE	PUESTO	EXONERADO DE MARCA	LOCALIZADO		HORA DE LA PRUEBA	OBSERVACIONES
				SÍ	NO		
1	Fernando Gamboa Bolaños	Jefe	SI	✓			NO SE LOCALIZÓ. Ingresó al Servicio cuando finalizó la prueba.
2	Paula Brenes Castro	Odontóloga	SI		✓		NO SE LOCALIZÓ EN EL SERVICIO.
3	José Luis Ugalde Meza	Odontólogo	SI		✓		NO SE LOCALIZÓ EN EL SERVICIO.
4	Ronald López Calderón	Odontólogo	SI	✓		3:47 pm	Llegó al Servicio cuando se realizaba la prueba.
5	Juan Carlos Galva Rodríguez	Odontólogo	SI		✓		NO SE LOCALIZÓ EN EL SERVICIO.
6	Alejandra Galva Brizuela	Odontóloga	SI		✓		NO SE LOCALIZÓ EN EL SERVICIO.
7	Lorena Carrillo González	Asistente dental	NO	✓			
8	Juan David Ulate Fonseca	Asistente dental	NO	✓		3:37 pm	
9	Yurley Álvarez Angulo	Asistente dental	NO	✓		3:37 pm	
10	Andrea Marín Milanés	Asistente dental	NO	✓		3:37 pm	
11	Lucía Araya Montero	Asistente dental	NO	✓		3:37 pm	
12	Gabriela Vargas Muñoz	Asistente dental	NO	✓		3:40 pm	
13	Karla Gómez Marín	Odontóloga	SI	✓		3:45 pm	
14	Guiselle Herrera Zúñiga	Auxiliar REDES	SI	✓		3:37 pm	

FUENTE: Inventario de recurso humano realizado el 17-08-2015.

Como se observa en el cuadro anterior, el Dr. Ronald López Calderón no se encontraba en el Servicio al momento de efectuar la prueba, pero se incorporó en el transcurso de la misma; mientras que el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, se hizo presente cuando había finalizado la constatación por parte de esta Auditoría.

Según indicó el Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, el Dr. Gamboa Bolaños se encontraba en esa Dirección a la hora de llevar a cabo el control. No obstante, mediante revisión en compañía del Lic. Jesús Murillo Céspedes, Supervisor de Servicios Generales, de la grabación que se obtiene de las cámaras de seguridad, se observó al Dr. Gamboa Bolaños salir de las instalaciones por la puerta ubicada en las cercanías del Auditorio (nombre que identifica la cámara de seguridad ubicada en ese punto), al ser las 15:33 horas (3:33 pm); además, en dicha grabación se nota que el Dr. Gamboa Bolaños hizo ingreso a la clínica por el denominado puesto de "ingreso y salida de personal" al ser las 15:48 horas (3:48 pm), volviendo a salir por ese mismo lugar a las 15:57 horas (3:57 pm).



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

Además, del análisis de las grabaciones del 17 de agosto 2015, extraídas de las cámaras de seguridad, se observó a la odontóloga Paula Brenes Castro salir por el puesto “ingreso y salida de personal” a las 15:18 horas (3:18 pm).

La constatación de la salida del personal destacado en el Servicio de Odontología mediante los registros de las grabaciones extraídas de las cámaras de seguridad de esa Área de Salud, se realizó de forma parcial, debido a que una parte de esos equipos, según indicación de Lic. Ferman Sancho Herrera y el Lic. Jesús Murillo Céspedes, Administrador y Supervisor de Servicios Generales, se encontraban fuera de servicio desde hace aproximadamente seis meses, por daños que debe atender la empresa suplidora de los equipos.

Relativo a la portación del gafete institucional, en la realización de la prueba se evidenció que 4 funcionarios que laboran como Asistentes Dentales, 1 auxiliar de REDES y 1 Odontólogo, no portaban el gafete como medio de acreditación e identificación, lo que compromete las medidas de seguridad y resguardo del patrimonio institucional, al no mostrarse como funcionario activo de la institución, según detalle:

CUADRO 2
PERSONAL QUE NO PORTABA GAFETE INSTITUCIONAL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
17 DE AGOSTO DEL 2015

	NOMBRE	PUESTO
1	Ronald López Calderón	Odontólogo
2	Lorena Carrillo González	Asistente dental
3	Juan David Ulate Fonseca	Asistente dental
4	Yurley Álvarez Angulo	Asistente dental
5	Andrea Marín Milanés	Asistente dental
6	Guiselle Herrera Zúñiga	Auxiliar REDES

FUENTE: Inventario recursos humanos realizado el 17-08-2015.

Mediante la verificación de la fecha de expiración del gafete institucional, se constató -en 2 funcionarios- la portación del citado documento con fecha de vencimiento al 30 de junio del 2015; debe tomarse en consideración que a la hora en que se realizó la inspección no se encontraban presentes todos los funcionarios del Servicio de Odontología. Por otra parte, la Sra. Lorena Carrillo González indicó no contar con el mismo, por laborar en forma interina, aspecto que contraviene la norma, por cuanto dichos credenciales son un medio de identificación del recurso humano y un dispositivo de seguridad institucional. A continuación el detalle:



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

CUADRO 3
PERSONAL CON GAFETE INSTITUCIONAL VENCIDO
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
17 DE AGOSTO DEL 2015

	NOMBRE	PUESTO	VENCIMIENTO
1	Juan David Ulate Fonseca	Asistente Dental	Junio 2015
2	Andrea Marín Milanés	Asistente Dental	Junio 2015

FUENTE: Inventario recursos humanos realizado el 17-08-2015.

El Dr. Ávila Núñez, Director Médico, en oficio CMRC-DM-0571-2015 del 25 de setiembre 2015, informó a esta Auditoría:

“...que el día 17 de agosto del año 2015 en la Sala de Sesiones de la Clínica Dr. Marial Rodríguez Conejo se llevó a cabo un Consejo Técnico en el que estuvo presente junto con las otras jefaturas el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio Odontología, dicha reunión se efectuó en horas de la tarde de las 14:30 horas a las 15:30 horas como consta en la copia del acta que se anexa”.

Al solicitar al Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio Odontología, se refiriera a la ausencia de varios odontólogos en el Servicio en el momento de la visita de esta Auditoría el 17 de agosto 2015, mencionó:

“En mi condición de Jefe de Clínica de Odontología pido a los funcionarios del Servicio tramitar sus permisos por escrito y presentar comprobantes de la labor realizada. El Dr. José Luis Ugalde Meza me solicitó permiso por escrito para ir al banco una vez terminada la consulta por la tarde a las 3:30. Se le dio el permiso correspondiente con la condición de regresar a la Unidad una vez terminado su trámite. El Dr. Ugalde regresó unos minutos antes de las 4 pm. El Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez me solicitó por escrito permiso para llevar a su hija a cita una vez terminada su consulta por la tarde ya que el carro de su hija se encontraba con un desperfecto. Solicité comprobante de la cita médica y comprobante del mecánico del carro. La Dra. Paula Brenes Castro es una Odontóloga de sustitución la cual considero como una excelente profesional identificada con el Servicio de Odontología.

La Dra. Brenes realiza sustituciones frecuentemente cumpliendo con el horario completo de trabajo, aunque no le corresponda. Esto porque de acuerdo al número de días, en algunos nombramientos debería salir a las 3 pm y la Dra. Brenes permanece el horario de nueve en apoyo al Servicio. La Dra. Brenes siempre accede a ver la consulta completa. El día 17 la Dra. Brenes me pidió en forma verbal ausentarse inmediatamente de terminada su consulta a lo que accedí por su colaboración y buen desempeño con el Servicio. Al consultarle a la Dra. Brenes la hora de terminar su consulta y ausentarse, me indicó que terminó a las 3.25 pm. El permiso se dio únicamente ese día en forma verbal. Al final de la tarde pude corroborar el regreso del Dr. Ugalde. Adjunto copia de permisos solicitados”.



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

En los expedientes de personal que custodia la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte, no se localizaron documentos con las solicitudes de permisos indicados por el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, de los Odontólogos José Luis Ugalde Meza, Juan Carlos Galva Rodríguez y Paula Brenes Castro.

1.2 SOBRE EL TIEMPO EXTRAORDINARIO LABORADO POR EL DR. JOSÉ LUIS UGALDE MEZA

Esta Auditoría llevó a cabo revisión del sistema de planillas (SPL), para constatar si los Odontólogos que laboran en jornada ordinaria en el Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, realizan tiempo extraordinario en alguna otra unidad de la institución con el siguiente resultado.

Se determinó que el Dr. José Luis Ugalde Meza, Odontólogo del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, realiza tiempo extraordinario en el Área de Salud de Atenas. De la revisión del trámite de pagos girados al Dr. Ugalde Meza en el Área de Salud de Atenas, se evidenció que en el denominado "Reporte de feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas" N° 72678-2015, del 14 de setiembre 2015, se procedió a la cancelación de 3 horas en tiempo extraordinario laboradas el miércoles 6 de mayo 2015 en horario de 4:00 p.m. a 7:00 p.m. Según certificación emitida con oficio ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, por la Unidad Gestión de Recursos Humanos, el Dr. Ugalde Meza labora en esa Unidad con horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

En cuanto al cumplimiento de las jornadas ordinarias de trabajo, las Normas de control interno para el Sector Público, apartado, 4.5.1 Supervisión constante, establecen que:

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

El Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS señala:

"Artículo 46.- Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de todos los trabajadores las siguientes:

- a. Prestar los servicios personalmente en forma regular y continua, dentro de las jornadas señaladas en los artículos 20, 21 y 22 de este Reglamento y según los respectivos contratos individuales, y laborar en horas extraordinarias cuando fuere necesario, dentro de los límites indicados en el artículo 140 del Código de Trabajo...*



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

b. *Comenzar las labores, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en su respectivo contrato, exactamente a la hora señalada, no pudiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada, a juicio del jefe respectivo, antes de haber cumplido su jornada de trabajo...*

Artículo 77.- El trabajador no podrá abandonar, sin causa justificada o sin permiso del jefe inmediato, la labor que le ha sido encomendada. Para efecto de calificar el abandono del trabajo, no es necesario que el trabajador salga del lugar en donde presta sus servicios, sino que bastará que de modo evidente abandone la labor que se le ha confiado...".

La Circular DRH-0563-1996, sobre "Permisos", indica:

"...Ante reiteradas consultas que se nos han presentado al respecto, nos permitimos comunicarles que para efectos de aplicación del Esquema de Delegación en lo que a permisos sin goce de salarios se refiere, cuando un funcionario solicita temporalmente reducción de su jornada laboral, esto debe considerarse como un permiso sin goce de salario y queda sujeto a la normativa que se establece al respecto".

Mediante Circular DRH-0998-05, del 28 de agosto del 2005, la Dirección de Recursos Humanos reiteró:

"En ese sentido se les recuerda que es deber de los colaboradores prestar sus servicios a la Institución de manera personal, en forma regular y continua, dentro de su jornada laboral según el respectivo contrato individual de trabajo, que por lo tanto tienen que comenzar sus deberes, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o en el que se estipule en el citado contrato, exactamente a la hora señalada, siendo absolutamente prohibido suspender la labor que le ha sido encomendada, antes de dicha hora o abandonarla, sin causa justificada o sin permiso del jefe inmediato...

Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma".

La Junta Directiva en la Sesión 8474 del 21 de octubre 2010, aprobó la Normativa de Relaciones Laborales, que en el artículo 23 -Dotación y portación de carné de identificación-, menciona:

"...Todos los funcionarios y las funcionarias están en la obligación de portar en un lugar visible el carné de identificación del empleado (a)...".



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

Desde el 14 de julio de 1988, mediante Circular 010483, se instruyeron las “Normas para regular el gafete a utilizar por todos los funcionarios de la Institución”, las cuales establecen:

“El Gafete se utiliza como medio de identificación y a la vez acredita como miembro del personal activo de la Caja Costarricense de Seguro Social, además, contribuye con los aspectos relacionados con la seguridad y facilita a los usuarios de los servicios de la Institución, la determinación de los funcionarios para efectos de sus requerimientos. Es además un instrumento diferenciador muy necesario para el conjunto de medidas de orden y seguridad que de ahora en adelante se empezarán a aplicar paulatinamente en toda la Institución, a consecuencia del incremento del riesgo hacia su patrimonio físico y sus respectivos recursos humanos”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, mencionó que ha instruido a la Jefatura del Servicio en reiteradas ocasiones “...sobre los tiempos de alimentación y cumplimientos de horarios, esto se hizo de manera específica para Odontología, aunque muchas veces eran generales para todas las Jefaturas”.

Es relevante para esta Auditoría la actitud pasiva mostrada por la Jefatura de Odontología y de la Dirección Médica del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, para disponer con elementos básicos de control tramitados en forma oportuna y con los respaldos pertinentes, para establecer mecanismos que permitan garantizar un cumplimiento efectivo de la jornada laboral, cuyas actuaciones no han sido acordes con lo establecido en la normativa que rige esta materia, ni con las funciones propias de sus cargos.

Las situaciones descritas en cuanto al cumplimiento de horarios en la jornada laboral pueden generarse por falta de controles efectivos por parte de la Jefatura del Servicio de Odontología; al igual por la ausencia de medidas oportunas en la verificación del desarrollo de la jornada laboral, lo que podría generar en las tareas asignadas, retraso en su ejecución, así como pérdida de calidad en los productos y procesos, que se generan a nivel institucional.

La falta de gafete origina que los usuarios no puedan identificar al personal acreditado, como miembro activo del centro médico, lo que puede comprometer la seguridad establecida para el resguardo del patrimonio físico e institucional, como también evitar riesgos a los usuarios y al recurso humano.

1.3 SOBRE EL REGISTRO, TRÁMITE Y OTORGAMIENTO DE PERMISOS

Mediante revisión de las agendas diarias del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), que contienen los pacientes citados de los odontólogos que laboran en esa Área de Salud, se detectó el otorgamiento de permisos con goce de salario, para asistencia a supuestas citas médicas y a reuniones de Comisiones, sin un adecuado registro o trámite como lo establece la normativa vigente.



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

a. CASO DE LA DRA. ROSIBEL OCAMPO BARRANTES

- **Permisos para asistencia a citas médicas**

En el análisis de las agendas diarias contenidas en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), de la Dra. Rosibel Ocampo Barrantes en el período comprendido entre febrero 2014 y junio 2015, se observó la inclusión -entre las actividades a desarrollar- la asistencia a reiteradas citas médicas. Al revisar el expediente personal de la Dra. Ocampo Barrantes, en custodia de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, no se localizaron documentos que justifiquen las ausencias por esa razón, lo cual se corroboró en certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, emitida por la Coordinadora de Recursos Humanos.

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, suministró 22 documentos que registran la comparecencia -en distintas fechas- y que corresponden a comprobantes de asistencia a las consultas médicas de la Dra. Ocampo Barrantes, no obstante, para 8 de los días no se adjuntó evidencia documental, según se detalla (Agregar que, según consulta realizada a las agendas correspondientes, en los días y horas enumerados en el siguiente cuadro, no se citaron pacientes):

CUADRO 4
PERMISOS PARA ASISTENCIA A CITAS MÉDICAS SIN EVIDENCIA
DOCUMENTAL
DRA. ROSIBEL OCAMPO BARRANTES

FECHA	HORARIO
13/03/2014	1:00 pm a 4:00 pm
05/05/2014	7:00 am a 12:00 md
19/05/2014	7:00 am a 12:00 md
20/11/2014	7:00 am a 12:00 md
13/03/2015	1:00 pm a 4:00 pm
05/05/2015	1:00 pm a 4:00 pm
18/05/2015	1:00 pm a 4:00 pm
15/06/2015	1:00 pm a 4:00 pm

FUENTE: Sistema Integrado de Información en Salud, "SIIS"

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio Odontología, señaló que los comprobantes que aportó a esta Auditoría no los remitió a la Unidad Gestión de Recursos Humanos, *"...por mantenerlos en custodia pensando que me corresponde como Jefatura"*.

- **Asistencia a "Comisión Promoción de la Salud"**

La Dra. Rosibel Ocampo Barrantes, odontóloga del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, forma parte de la "Comisión Promoción de la Salud" de esa Unidad Ejecutora, la cual registra sus actividades en dos libros de actas, siendo uno para las actas de reuniones ordinarias y extraordinarias de la Comisión y en el otro lo denominado a "proyectos" de la misma Comisión. De la revisión de esos libros para verificar la asistencia de la Dra. Ocampo Barrantes en las fechas que se



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

registra en el programa Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), el cual contiene las agendas diarias de pacientes citados y actividades de los odontólogos del Área de Salud, se estableció que en algunas fechas anotadas en el SIIS como participación en la Comisión mencionada, no se registran reuniones ni actividades de la misma, como se detalla:

CUADRO 5
Reuniones para asistir a la Comisión Promoción de la Salud,
sin registros

REGISTRO SEGÚN SIIS		OBSERVACIONES
FECHA	HORARIO	
21/02/2014	7:00 am a 3:00 pm	
26/02/2014	9:00 am a 4:00 pm	
01/04/2014	7:00 am a 4:00 pm	
02/04/2014	7:00 am a 4:00 pm	
21/04/2014	7:00 am a 4:00 pm	
17/12/2014	7:00 am a 4:00 pm	
26/03/2015	2:00 pm a 4:00 pm	

Fuente: Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS).

*Actividades corroboradas por esta Auditoría.

Los datos enumerados en el cuadro precedente se extrajeron del SIIS, que incluye en su apartado de actividades, el registro como participación en la Comisión de Promoción de la Salud por parte de la Dra. Rosibel Ocampo Barrantes, odontóloga del Área de Salud, sin que se haya citado pacientes en los días y horarios detallados, datos que -al corroborar con los libros de actas de la Comisión- no se encuentran registros de reuniones o actividades de ese órgano.

La Licda. Laura Arroyo Chaves, Coordinadora de la Comisión de Promoción de la Salud, en oficio CMRC-CLPS-010-2015, del 6 de octubre 2015, indicó que en las fechas citadas no hubo reuniones de la Comisión ni actividades relacionadas con algún proyecto, siendo la excepción el 2 de abril 2014, en que anotan haber realizado actividad de Promoción de la Salud correspondiente a proyecto "Vuelve a la vida", en horario 1:00 pm a 3:00 pm, con participación de la Dra. Ocampo Barrantes, no obstante, la agenda de la doctora no registró pacientes citados ni atendidos en horas de la mañana.

Además, para el 17 de diciembre 2014, anotan que la Dra. Ocampo Barrantes se ausentó con justificación; para el 6 de mayo 2015 señalan la realización de reunión de la Comisión, con ausencia de Dra. Ocampo Barrantes, por cita médica, sin indicios o comprobante que respalde esa versión.

En expediente personal de la Dra. Ocampo Barrantes, en custodia de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, no se localizaron documentos que justifiquen las ausencias, según certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, emitida por la Coordinadora de Recursos Humanos.

El Dr. Gamboa Bolaños, mencionó que desconocía la actividad que realizó la profesional en las fechas señaladas y que para el caso del 17 de diciembre 2014 se encontraba en vacaciones.



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

En oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015, el Jefe del Servicio de Odontología informó sobre la participación de la Dra. Ocampo Barrantes en la Comisión de Promoción de la Salud que:

- Los días 21 y 26 de febrero, 1 y 2 de abril 2014, que al tener reuniones de Promoción de la Salud se aprovechó para programar consulta de morbilidad a la Dra. Karla Gómez, quien no contaba con equipo dental ni cubículo de atención para los usuarios.
- El 21 de abril 2014 se encontraba en cita médica y no aportó comprobante.
- El 12 y 13 de mayo 2014 asistió a curso de Promoción de la Salud en la Dirección Regional (aunque la Jefatura de Odontología no aportó datos que corroboren que haya acudido a esa actividad, esta Auditoría verificó la asistencia de la Dra. Ocampo Barrantes en dicho curso).
- El 17 diciembre 2014 asistió a cita médica sin presentación de comprobante.
- El 26 de marzo 2015 no presentó justificación por esa ausencia.

Se desprende de lo enumerado, que la jefatura del Servicio de Odontología no cuenta con respaldo documental para motivar o justificar las ausencias de la Dra. Ocampo Barrantes en las fechas descritas, a pesar del requerimiento presentado por esta Auditoría y atendido con oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015. Además, quien realizaba las sustituciones del Jefe de ese Servicio, Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, incurrió en las mismas debilidades del titular, al incluir el 17 de diciembre 2014 un permiso para una cita médica, de la cual no se presenta comprobante de asistencia que la respalde.

• **Vacaciones de la Dra. Rosibel Ocampo Barrantes**

De la revisión realizada a las agendas de los odontólogos del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, en el SIIS, se observó y fue corroborado en forma escrita por la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, que en la correspondiente a la Dra. Rosibel Ocampo Barrantes se incluyó, como vacaciones, el 12 de diciembre 2014. Al verificar en el expediente personal de esa funcionaria, en custodia de la Unidad Gestión de Recursos Humanos, no se incluye ningún documento de trámite por vacaciones para el día citado. En dicho expediente se localizó la fórmula VAC-97360-2014, del 13 de noviembre 2014, con trámite de vacaciones del 24 de noviembre 2014 al 11 de diciembre 2014 inclusive, debiendo reintegrarse a sus labores el 12 diciembre 2014.

El Dr. Gamboa Bolaños indicó que él se encontraba de vacaciones en diciembre 2014. Asimismo, en oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015, que el Jefe del Servicio de Odontología remitió a esta Auditoría como ampliación a nuestro requerimiento, indicó que el *"...12 de diciembre 2014- Se evidencia que no se tramitó la solicitud de vacaciones para ese día. Se procede a realizar el trámite correspondiente para el rebajo como día no laborado"*.

Como se desprende de la versión del Jefe de Servicio Odontología, el día incluido como vacaciones en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), se llevó a cabo sin sustento, siendo que hasta la fecha de nuestra evaluación se pretende tramitar el rebajo del mismo como no laborado.



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

- **Agenda sin pacientes citados**

En la agenda del 2 de febrero 2015 no se citaron pacientes ni se incluyó en el apartado de observaciones, explicación que justifique esa situación, aspecto refrendado por la Jefatura de Registros Médicos y Estadísticas en Salud en nota REDES-0265-2015, del 1º de octubre 2015. En certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, de la Coordinadora de Recursos Humanos, sobre diferentes trámites incluidos en el expediente personal de la Dra. Ocampo Barrantes, no se incluye observación referente al 2 de febrero 2015, que justifique esa situación.

Al requerir -en forma escrita- al Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, la justificación del por qué no se citaron pacientes en la agenda de la Dra. Ocampo Barrantes, y qué actividad realizó dicha profesional ese día, manifestó que no se explica que estando la agenda abierta no la llenó el personal de registros médicos.

Lo manifestado por el Jefe del Servicio de Odontología demuestra la necesidad de fortalecer la supervisión.

b. CASO DEL DR. JUAN CARLOS GALVA RODRÍGUEZ

- **Participación en “Comisión de Salud Ocupacional”**

El Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, Odontólogo del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, forma parte de la Comisión de Salud Ocupacional desde el 2012. Esa Comisión utiliza un “libro de actas” para el registro de las reuniones.

En las agendas de pacientes correspondientes al Dr. Galva Rodríguez, se visualiza el registro de actividades de participación en reuniones de la Comisión de Salud Ocupacional; no obstante, al cotejar los datos del SIIS con el registro del libro de actas de la Comisión citada, se determinó que algunas fechas no se observaron reuniones de la misma, como se detalla:

**CUADRO 6
REUNIONES SIN REGISTRO DE
COMISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL**

FECHA	HORARIO
07/10/2014	12:30 pm a 4:00 pm
18/11/2014	12:30 pm a 4:00 pm
27/03/2015	1:00 pm a 3:00 pm
17/07/2015	12:30 pm a 4:00 pm
11/08/2015	12:30 pm a 4:00 pm
21/08/2015	12:30 pm a 4:00 pm
08/09/2015	12:30 pm a 4:00 pm

Fuente: Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS)



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

En los días y horas incluidas en el cuadro anterior, no se observó que en las agendas del Dr. Galva Rodríguez se hayan citado pacientes.

Esta Auditoría solicitó -a la Comisión de Salud Ocupacional- certificar la realización de reuniones de esa Comisión y la participación de los miembros que la conforman, señalando en oficio ASAN-CMR-CSO-025-2015, del 7 de octubre 2015, que en las fechas citadas no se observan actas en el libro, a excepción del 18 de noviembre 2014, que se reunieron, pero el Dr. Galva Rodríguez estuvo ausente.

Al consultar -en forma escrita- al Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, la justificación sobre las actividades que realizó el Dr. Galva Rodríguez en esos días indicó: “Desconozco que no se dieran esas reuniones”. En oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015, el Jefe del Servicio de Odontología mencionó:

“...respecto a Comisiones de trabajo desgloso día por día de las actividades realizadas por los Odontólogos involucrados... Se dio mucha suspensión de reuniones a lo que muchos días se lograba programar consulta para no afectar la atención de pacientes, otros no. Otros días intentaron reunirse y había ausencia de personal para formar corum (sic) para realizar la reunión. No tengo conocimiento del manejo del libro de actas de esa comisión, a lo cual pediré informes a la Dirección Médica. 8 de Setiembre 2015: El Dr. Juan Carlos Galva indica que este día se realizó reunión en el cubículo de audiometría, del cual se levantó acta”.

Lo indicado por el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, referente a las inconsistencias relativas a las labores del Dr. Galva Rodríguez, no tiene asidero en documentos u otro tipo de comprobantes que permitan modificar lo indicado por esta Auditoría.

- **Permiso con goce de salario**

En la agenda de citas del odontólogo Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, indica para el 24 de febrero 2014 “Permiso con goce de salario”, sin que conste en el expediente personal custodiado en la Unidad de Recursos Humanos trámite para esa concesión, lo cual se corrobora con certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, de la Coordinadora de Recursos Humanos.

Sobre este particular, el Dr. Gamboa Bolaños indicó que el Dr. Galva Rodríguez le solicitó permiso para atender emergencia en su casa de habitación, la cual tiene solicitud del 24 de febrero 2014.

La autorización de permisos es potestad de las jefaturas, no obstante, su gestión debe ser acorde con lo indicado en la normativa institucional, para lo cual se debe dejar constancia documental en el expediente personal del interesado, tarea que al parecer no es ejecutada en el Servicio de Odontología.



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

c. CASO DEL DR. JOSÉ LUIS UGALDE MEZA

El Dr. José Luis Ugalde Meza, Odontólogo General del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, funge como miembro de la Comisión de Control Interno de ese centro médico.

Revisadas las agendas diarias de ese odontólogo, se observa registro de participación en la Comisión de Control Interno los días 9 de abril 2015 de 7:00 am a 10:00 am, 29 de abril 2015 de 1:00 pm a 4:00 pm y 6 de mayo 2015 de 2:00 pm a 4:00 pm.

La certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre del 2015, emitida por la Unidad Gestión de Recursos Humanos, sobre diferentes trámites incluidos en el expediente personal del Dr. Ugalde Meza, no reporta ningún asunto relacionado con los días señalados.

Ante solicitud realizada por esta Auditoría, en la Dirección Médica del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, certificaron mediante el documento CMRC-DM-0604-2015, del 7 de octubre 2015, las gestiones realizadas por los miembros de Enlace Local de Control Interno durante el año 2015, para lo cual se adjuntó fotocopias de actas correspondientes a los días 6 de abril y 25 de setiembre 2015.

En cuanto a los respaldos de permisos otorgados al citado funcionario, el Dr. Gamboa Bolaños mencionó: *"...Considero que podría ser alguna actividad de asesoramiento como facilitadores de control interno en diferentes Unidades de la Clínica"*.

En oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015, enviado a esta Auditoría por el Jefe del Servicio de Odontología, se señala:

"...Esta comisión no tiene programación de reuniones. La Dirección Regional manda directrices y la comisión informa en línea a cada jefatura. Igualmente ellos aprovechan las reuniones de consejo técnico para dar las inducciones necesarias. La Dirección Médica cuando se requiere convoca reunión para dar espacio a control Interno y trabajar las herramientas de control interno. Igualmente, el Dr. Ugalde me ha solicitado programación de horas para trabajar las herramientas de control interno aplicadas al Servicio de Odontología. Lo anterior se puede evidenciar en el libro de actas de control interno del Servicio de Odontología, el cual es manejado por el Dr. Ugalde".

• Permisos con goce de salario

En la agenda de citas del Dr. José Luis Ugalde Meza se indicó haber contado con "permisos con goce de salario" el 13 de junio 2014 de 7:00 am a 12:00 md, 29 de julio 2014 de 1:00 pm a 4:00 pm, el 15 de octubre 2014 de 7:00 am a 12:00 md y el 25 de noviembre 2014 de 7:00 am a 12:00 md, sin constancia en documentos de esas concesiones en el expediente personal del Dr. Ugalde Meza, que para los efectos custodia la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la cual, mediante certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, no reporta ningún trámite relacionado con esos permisos en los días señalados.



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

El Dr. Gamboa Bolaños mencionó -en forma escrita- a esta Auditoría, lo siguiente:

“...les suministro fotocopias de solicitudes del Dr. Ugalde Meza, del 13 de junio 2014 para actividad del día padre en la escuela del hijo, el 23 de julio 2014 por graduación de maestría en horas de la tarde, el 15 de octubre 2014 para trámite de visa americana y el 25 de noviembre 2014 para participar en actividad escolar del hijo”.

Si bien la jefatura del Servicio de Odontología aportó documentos atinentes a los permisos otorgados y que se describen, es claro que los trámites para esos casos no son los adecuados, ni se deriva del contenido de los mismos un razonamiento que responda a las solicitudes planteadas, como tampoco la existencia de respaldo documental en el expediente de personal del funcionario para las concesiones otorgadas.

d. CASO DEL DR. RONALD LÓPEZ CALDERÓN

Las agendas diarias que forman parte del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), relacionadas con el Dr. Ronald López Calderón, contienen anotaciones por citas médicas de ese odontólogo para los días 15 y 28 de julio 2015 en horarios de 7:00 am a 12:00 md y de 1:00 pm a 4:00 pm respectivamente.

La certificación ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre 2015, emitida por la Unidad Gestión de Recursos Humanos del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, señala que no existen trámites de permisos con goce de salario para el Dr. López Calderón.

En consulta escrita realizada a Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, indicó: *“Tendría que buscar porque no tengo documentos”.*

En oficio ASAN-SO-CDMRC-151015-1, del 15 de octubre 2015, enviado a esta Auditoría por el Jefe del Servicio de Odontología, referente a este punto, menciona:

“El día 15 de julio 2015 el Dr. solicitó permiso por la mañana para llevar a su madre a realizarse TAC. La madre del Dr. Ronald López padece de ceguera total. El 28 de julio 2015 el Dr. López solicitó permiso por la tarde para llevar a su madre a cita de neurología. Adjunto copia de permisos solicitados”.

Las copias de permisos mencionados por el Jefe de Servicio de Odontología fueron entregadas a esta Auditoría, no obstante, no se observan justificantes o comprobantes como prueba de asistencia a los procedimientos citados, como lo establece la norma que regula ese tipo de concesiones.

El procedimiento llevado a cabo por la jefatura de Odontología es similar a lo indicado en cada uno de los casos enumerados para el personal de ese Servicio: carente de elementos probatorios y de respaldo documental de los permisos supuestamente tramitados en esa Unidad de Trabajo.



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

Las Normas de control interno para el Sector Público establecen:

“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI. La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias...”

1.7 Rendición de cuentas sobre el SCI El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el diseño, el funcionamiento, la evaluación y el perfeccionamiento del SCI, ante los diversos sujetos interesados...

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”-

El Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS dispone:

“Artículo 72. Se considerará ausencia la falta a un día completo de trabajo; la falta a una de las dos fracciones de la jornada se computará como la mitad de una ausencia, excepto la del sábado que se considerará ausencia completa. No se pagará el salario de los días o fracciones de jornada no trabajados, excepción hecha de los casos señalados en este Reglamento y en el Código de Trabajo... Artículo 76. Las ausencias injustificadas computables al final de un mes calendario se sancionarán en la siguiente forma: por la mitad de una ausencia, amonestación por escrito; por una ausencia, suspensión hasta por dos días; por una y media y hasta por dos ausencias alternas, suspensión hasta por ocho días; por dos ausencias consecutivas o más de dos ausencias alternas, despido del trabajo”.

La Normativa de Relaciones Laborales, artículo 46, señala:

“Otras licencias con goce de salario... g. Para cumplir con cita previa con profesional en salud de la Institución o privado, procedimiento de diagnóstico o terapéutica, un (1) día como máximo... j. Para matrícula en centros educativos públicos o privados, de la persona trabajadora o de sus hijos (as) y reuniones en centros educativos de estos últimos, el tiempo prudencial para asistir a la actividad previa solicitud con tres días de anticipación, en el entendido de que la persona trabajadora presentará justificante (constancia de asistencia) y sin no lo hace, se le rebajará el salario correspondiente, sin perjuicio de la sanción disciplinaria que pueda corresponder, conforme al debido proceso y el derecho de defensa”.

En la Circular DRH-0998-2005 “Cumplimiento efectivo horario de trabajo y jornada laboral”, se establece:



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

“...Por otra parte, con el propósito de dar seguimiento a la puntualidad y cumplimiento de horarios de los funcionarios (as), la Institución como mecanismo de control cuenta con el sistema de asistencia y puntualidad, por lo que se solicita a toda jefatura actuar con estricto apego a lo normado, considerando para todos los efectos aquellas disposiciones aplicables a los casos de funcionarios que han sido exonerados de la marca de asistencia y puntualidad y cumplir con las obligaciones establecidas y los lineamientos antes señalados, bajo pena de incurrir en responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y de cualquier otra índole, en caso de no ajustarse a la misma”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, manifestó desconocer los controles establecidos en el servicio de odontología para autorizar asistencia a citas médicas y reuniones de comisiones, específicamente,

“No los conozco, sé que existen, eso me ha dicho la Jefatura que utiliza un mecanismo de recolección de comprobantes”.

Los permisos que se otorgan para asistencia a citas médicas y reuniones de diferentes Comisiones, e incluso el otorgamiento de vacaciones en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, sin trámites conforme lo dictado en las normas que rigen esa materia y justificaciones sin fundamento, evidencia que los controles no han sido una prioridad para la Jefatura de esa Unidad de Trabajo, ni tampoco ha formado parte de la rendición de cuentas a la Dirección Médica de ese centro de salud. Las debilidades enumeradas son extensivas a los trámites que se brindan a los permisos con goce de salario, los cuales tampoco son oportunos, como es la constante en el Servicio de Odontología. De lo anterior tampoco se evidencia documentación, para la mayoría de los casos, en el expediente personal de los odontólogos.

Se deriva -de nuestra revisión- que los procedimientos utilizados para el otorgamiento de permisos por diferentes causas, se apartan de las normas mínimas de control, y que los mismos se podrían estar autorizando sin contar con respaldos que justifiquen su autorización, en detrimento de la atención de los pacientes y el eficiente uso de los recursos públicos asignados.

2. SOBRE LA COLOCACIÓN DE UN IMÁN EN LA PUERTA DE EMERGENCIA DEL SERVICIO

La denuncia DE-026-2015 señala en -el punto 6- lo siguiente:

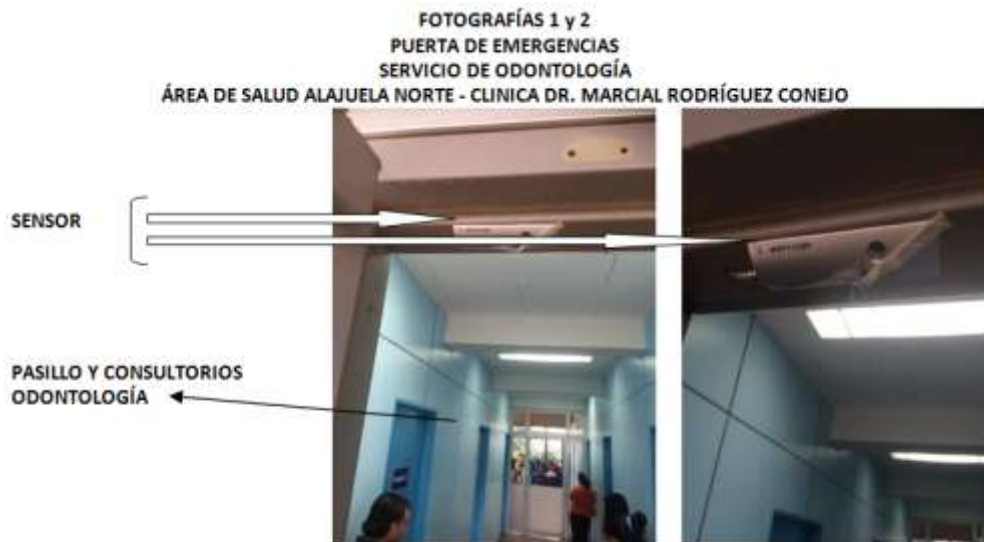
“6. Colocan imanes en las puertas de emergencia del servicio de odontología para salir sin ser captados por las cámaras de vigilancia”.

Al respecto, se comprobó que el Servicio de Odontología cuenta con una puerta de emergencias ubicada al costado norte de esas instalaciones, la cual debe ser usada en casos de riesgo y ante eventuales desastres naturales o causados por la mano del hombre, y de ser abierta debe activar una alarma.



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

Mediante recorrido por dicho Servicio efectuado el 18 de agosto 2015, se procedió a abrir dicha puerta de emergencias, constatándose que no se activa la alarma. Se revisó el marco de la puerta, observándose -en la parte superior del mismo- un objeto pegado con cinta adhesiva al sensor, aparentemente un “imán”, el cual impide que suene la alarma. En las siguientes fotografías se aprecia lo descrito:



Esta Auditoría verificó en compañía del funcionario de Mantenimiento del Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Marcial Rodríguez Conejo, Daniel González Alvarado, la existencia de dicho objeto en el lugar señalado lo cual se dejó constando en acta de inspección del 18 de agosto 2015.

Además, se consultó con Lic. Jesús Murillo Céspedes, Supervisor de Servicios Generales a.i., del Área de Salud Alajuela Norte, sobre la existencia de ese dispositivo, indicando que desconocía quien lo colocó.

Esta situación es reincidente en el servicio de Odontología, lo cual se deduce de contenido del libro en que se registran las reuniones de esa unidad, el cual indica en la correspondiente al 22 de agosto 2013,

“8. Comité local de emergencia. Se manifiesta que se quitó el imán de la puerta de emergencia, y eso no es una puerta de tránsito libre, si no de emergencia por lo que no se debe alterar (Dr. Escorcía)”

Las Normas de control interno para el Sector Público, apartado, 4.5.1 Supervisión constante, establece que:

“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

La ubicación de la cámara conectada al circuito cerrado de televisión en el Servicio de Odontología no permite tener acceso a los movimientos que se dan en el pasillo de acceso a los consultorios y puerta de emergencias, limitando determinar los movimientos de los usuarios a la entrada y salida de esas instalaciones, además de acciones contrarias a las buenas prácticas, como la colocación de artefactos que impiden el correcto funcionamiento de un dispositivo tan importante como la citada puerta de emergencias.

La falta de grabaciones derivadas del circuito cerrado de televisión por desperfectos de uno de los equipos, impide tener acceso a evidencias que no permiten esclarecer situaciones que eventualmente se presenten con los asegurados y/o con los funcionarios del Área de Salud, además de que la misma es considerada como una limitante para el examen de quienes ejercen la función de control y fiscalización.

2.1 SOBRE EL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN

El Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo cuenta con dos sistemas de circuito cerrado de televisión, que constan de 16 cámaras cada uno, ubicadas en diferentes puntos del centro de salud.

El circuito cerrado de televisión, placa de activo 738105, con fecha de ingreso el 22 de noviembre 2006, consta de 1 servidor de video digital marca verex, 1 UPS en línea marca powertch, 1 monitor plano 17" marca AOC y 16 cámaras color y B/N¹ marca surway.

El identificado con placa de activo 780040 ingresó el 4 de marzo 2008 e incluye 1 grabador digital, 1 monitor plano LCD, 14 cámaras modelo ADCSHR2412N y 2 cámaras DOMO modelo ADSDU835N.

Ambos sistemas funcionan de manera permanente, durante las 24 horas del día, con el inconveniente de que el identificado con placa 780040 no guarda los respaldos, debido a un daño que no permite contar con las grabaciones, situación que, de acuerdo con el Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador del Área de Salud, se ha atrasado por no contar el proveedor con los repuestos requeridos y que el equipo dispone de garantía.

Lo anterior podría repercutir negativamente en la seguridad de los pacientes y funcionarios de ese centro de salud.

2.2 SOBRE LA UBICACIÓN DE LA CÁMARA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Entre las cámaras instaladas en los diferentes sectores del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, una de ellas se encuentra ubicada en la sección A-3, del Servicio de Odontología, como se observa en las siguientes fotografías:

¹ Blanco y negro.



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

FOTOGRAFÍAS 3 y 4 CÁMARA DE SEGURIDAD UBICADA EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA



En conjunto con el Lic. Jesús Murillo Céspedes, Supervisor a.i. de Servicios Generales del Área de Salud, se observaron los monitores controlados por el personal de seguridad de esa Unidad Ejecutora y se determinó que la cámara solo capta la recepción del Servicio de Odontología, en la que se encuentra la atención del público por parte de la Auxiliar de REDES. El área donde se ubica el pasillo que comunica con los consultorios está fuera del alcance de dicha cámara y, por lo tanto, no registra el movimiento de ingreso y egreso del personal.

Al consultar a Lic. Murillo Céspedes cómo se determinó la ubicación de las cámaras del circuito cerrado de televisión, mencionó:

“La ubicación de las cámaras fue producto de un estudio del Sr. Wilberth Venegas (Área de Investigaciones CCSS, Oficinas Centrales) en el 2005-2006 (aproximadamente) y fue ahí donde se basó por ubicar las 32 cámaras. Inclusive en su momento el Sr. Venegas nos brindó ayuda en el cartel de Licitación y supervisó los trabajos”.

Además, se consultó al Lic. Murillo Céspedes sobre la cámara instalada en el Servicio de Odontología y el por qué solo capta la recepción, indicando:

“...está ubicada de manera que capta la recepción, las dos primeras bancas de espera y el ventanal del jardín externo. El propósito de dicha ubicación es para brindar mayor seguridad a la compañera que se encuentre brindando el servicio, debido a pacientes indispuestos, molestos, quejas y para que sirva de evidencia para identificar hechos delictivos que ocurran en la recepción. La cámara está conectada al Circuito Cerrado de SONIVISIÓN (2006). Por el tipo de lente y por el espacio entre la columna y la recepción de la Sección A3, la cámara está ubicada de esa manera. No permite abarcar más espacio. La cámara desde el 2006 siempre ha estado ubicada ahí de acuerdo al (sic) estudio del Sr. Venegas”.



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

3. SOBRE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Al punto 7 de la denuncia textualmente señala:

“7. Conflicto de intereses por parte de un funcionario del servicio que está muy interesado en que un familiar directo comience a laborar en el servicio, irrespetando la prioridad del nombramiento por antigüedad laboral de otros profesionales, o haciendo lo que sea (pasando por encima de los lineamientos de la Caja) para hacerle nombramientos y así esa persona se quede con una plaza próxima a liberarse”.

Al respecto, se evidenciaron los siguientes aspectos en materia de gestión de recursos humanos:

3.1 SOBRE EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN ODONTOLOGÍA

Se determinó que para el caso específico del Dr. Daniel Artavia Álvarez, Odontólogo, no se realizó ningún procedimiento de reclutamiento y selección; tanto su ingreso como primer nombramiento fue realizado, aparentemente, por la Jefatura del Servicio de Odontología, sin mediar -de previo- un proceso por medio de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

En el oficio ASAN-MRC-UGRH-830-15, del 14 de octubre del 2015, la Licda. Noelia Fuentes Arrieta, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, aportó -a esta Auditoría- documento elaborado por la Licda. Verónica Zamora Vargas, Coordinadora a.i. de esa Unidad, del 28 de enero del 2014, en el que se indicó que el citado profesional “Ingresa por medio de Jefatura y no por R.H. Documentos completos 07-02-2014”, es decir, el Dr. Álvarez Artavia finalizó su primer nombramiento sin haberse realizado un proceso de selección ni el trámite de ingreso ante la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

El Dr. Artavia Álvarez fue nombrado por primera vez en el Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo del 21 al 25 de enero del 2014, mediante Acción de Personal ACC-18266-2014, suscrita el 19 de febrero del 2014 por el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefatura de Odontología, el Dr. Mario Ávila Núñez, como autoridad superior y la Licda. Verónica Zamora Vargas, Jefe Oficina Recursos Humanos. Pero no consta un proceso de reclutamiento y selección de conformidad con la normativa institucional aplicable.

En oficio ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre del 2015, la Licda. Fuentes Arrieta remitió -a esta Auditoría- el registro de elegibles de profesionales en odontología, donde consta que entre el 2012 y el 2014 se realizaron nombramientos interinos de los siguientes profesionales:



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

CUADRO 7
NOMBRAMIENTOS INTERINOS DE PROFESIONALES EN ODONTOLÓGIA
PERÍODO 2013-2014

PROFESIONAL	PRIMER NOMBRAMIENTO EN EL ÁREA DE SALUD	DÍAS DE NOMBRAMIENTO A OCTUBRE 2015
Brenes Castro Paula	24/01/2012	360 días
Chaves Alfaro Cristian	09/01/2013	67 días
Artavia Álvarez Daniel	21/01/2014	52 días

Fuente: Oficio ASAN-MRC-UGRH-0787-15, del 2 de octubre del 2015

Entre la fecha de ingreso a la institución y los primeros cuatro nombramientos del Dr. Daniel Artavia Álvarez, no consta que los doctores Paula Brenes Castro y Cristian Chaves Alfaro tuvieran nombramiento interino en el Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, por lo que podría no haberse dado prioridad a esos profesionales. El Dr. Artavia Álvarez tuvo los siguientes nombramientos interinos en esa Unidad Ejecutora:

CUADRO 8
NOMBRAMIENTOS DEL DR. DANIEL ARTAVIA ÁLVAREZ
PERÍODO 2014-2015

ACCIÓN DE PERSONAL	DESDE	HASTA
ACC-18266-2014	21/01/2014	25/01/2014
ACC-18277-2014	03/02/2014	05/02/2014
ACC-30064-2014	07/04/2014	22/04/2014
ACC-8060-2015	12/01/2015	14/01/2015
ACC-8065-2015	15/01/2015	25/01/2015
ACC-85594-2015	29/06/2015	12/07/2015

Fuente: Expediente de Personal

En el expediente personal del Dr. Artavia Álvarez tampoco consta que se hayan realizado las evaluaciones sobre período interino respectivas.

Las actividades laborales ejecutadas por el Dr. Artavia Álvarez, en el Servicio de Odontología entre el período 2013 y 2014, serán evaluadas mediante otro producto de Auditoría que oportunamente será remitido a la Administración Activa.

Las "Normas regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, psicología y otros" disponen:

Artículo 42.- Criterios para el nombramiento de profesionales interinos en ciencias médicas: El nombramiento interino de profesionales en ciencias médicas, se realizará en cumplimiento en las siguientes reglas:

a) Para que un profesional sea nombrado en forma interina deberá reunir los mismos requisitos establecidos para ocupar en propiedad plaza de que se trate, salvo los casos de inopia debidamente declarada por los Colegios Profesionales respectivos.



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

b) Los profesionales interinos en un mismo centro de trabajo, sea en otros códigos vacantes o incluidos en el rol de sustituciones, tendrán prioridad sobre otros profesionales que no han laborado en ese centro.

c) Cuando exista necesidad de llenar interinamente una plaza profesional, debe darse prioridad a los profesionales interinos con más antigüedad y de tener más de seis meses de estar trabajando en esa condición en el mismo centro de trabajo, nombrándose aquél de mayor antigüedad. En el caso de tener el mismo tiempo se nombrará al que tenga más tiempo de incorporado al respectivo colegio”.

Las “Disposiciones que regulan el procedimiento para nombramientos interinos de profesionales y no profesionales en la CCSS”, establecen lo siguiente:

“...

3. *Cuando se trate de nombramientos en sustitución interina, la selección en el Registro de Elegibles Activo, se llevará a cabo, considerando los oferentes que en ese momento, se encuentran sin nombramiento, respetando su orden en función de los criterios de antigüedad, señalados en el punto 2. Por el contrario, cuando corresponda a un nombramiento interino en plaza vacante, se tomarán en cuenta todos los integrantes del Registro de Elegibles Activo, conforme su posición en éste, y sin perjuicio de que el funcionario disponga de un nombramiento en el momento de surgir la vacante.*
4. *De no ubicar un oferente con requisitos en el Registro de Elegibles activo, se deberá acudir al Registro de Elegibles pasivo, en los mismos términos indicados en el punto 2.*
5. *De mantenerse la ausencia de un oferente con requisitos, deberá extenderse la oferta a todo el Centro de Trabajo. En este procedimiento podrán utilizarse los medios disponibles a nivel Institucional para ubicar al candidato por nombrar, de acuerdo con los mismos términos indicados en el punto 3.*
6. *Si aún no se ubica a un oferente que cumpla con los requisitos del puesto dentro del Centro de Trabajo, podrá hacerse extensiva la oferta a toda la Institución, a través de la publicación en los medios disponibles a nivel Institucional para tales efectos, de la siguiente manera:*
 - *La jefatura correspondiente solicita a la Oficina de Recursos Humanos que le proporcione candidatos elegibles para el puesto.*
 - *La Oficina de Recursos Humanos publica la oferta de trabajo a través de los medios disponibles a nivel institucional para tales efectos, otorgando un plazo no menor a tres días hábiles para presentar la solicitud de participación de los interesados.*



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

- Terminado este plazo, la Oficina de Recursos Humanos conformará, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una terna con los oferentes mejor calificados, si no existen suficientes oferentes, podrá presentarse hasta un solo nombre.
- La jefatura entrevistará a los oferentes indicados en la terna y realizará la elección de alguno de ellos.

Una vez agotado el procedimiento interno sin resultados positivos, la Oficina de Recursos Humanos procederá a la búsqueda de oferentes externos a la Institución”.

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio de Odontología, respecto a la forma de ingreso del Dr. Artavia Álvarez, manifestó:

“Generalmente tengo una lista por antigüedad de compañeros, lo que pasa es que esa lista se “mueve mucho”, el personal se traslada para otros lugares, cuando he tenido problemas de nombramientos he solicitado a Recursos Humanos la aplicación del EIS, en el caso del Dr. Artavia reside cerca del Área de Salud y en su caso se solicitó el EIS para ver la posibilidad de quedar habilitado para ser nombrado”.

Esta Auditoría evidenció que el Dr. Artavia Álvarez fue nombrado por primera vez el 21 de enero del 2014 y los resultados de las pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección (E.I.S.) fueron emitidas mediante “Informe sobre participación en pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección” del 20 de mayo del 2014.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, comentó desconocer al Dr. Daniel Artavia Álvarez, y “...que había trabajado en el Servicio de Odontología, inclusive que había sido nombrado interinamente en el 2014”.

La no aplicación efectiva de procedimientos de reclutamiento y selección limita el control interno, la legalidad, publicidad, transparencia, igualdad y objetividad en el nombramiento de funcionarios en la institución, lo cual también constituye incumplimiento de las disposiciones normativas vigentes en esa materia.

3.2 SOBRE LOS ASCENSOS POR SUSTITUCIÓN DE LA JEFATURA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

En el Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo se realizan nombramientos por ascensos interinos al Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, en sustitución del Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio, no obstante, en ese mismo Servicio labora la Dra. Alejandra Galva Brizuela, Odontóloga General, hija del Dr. Galva Rodríguez, por lo que se genera una relación directa de subordinación. Algunos de los ascensos interinos del Dr. Galva Rodríguez se han efectuado en fechas que coinciden con nombramientos de la Dra. Galva Brizuela, como se detalla:



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

CUADRO 9
ASCENSOS INTERINOS DEL DR. JUAN CARLOS GALVA RODRÍGUEZ COMO JEFATURA
DEL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA, Y NOMBRAMIENTOS INTERINOS DE LA
DRA. ALEJANDRA GALVA BRIZUELA EN FECHAS COINCIDENTES

ASCENSOS INTERINOS DR. JUAN CARLOS GALVA RODRÍGUEZ		NOMBRAMIENTOS INTERINOS DRA. ALEJANDRA GALVA BRIZUELA		OBSERVACIONES
VIGENCIA		VIGENCIA		
DESDE	HASTA	DESDE	HASTA	
23/01/2012	05/02/2012	23/01/2012	05/02/2012	*√
05/10/2012	15/10/2012	01/10/2012	15/10/2012	
25/01/2013	03/02/2013	25/01/2013	03/02/2013	
25/03/2013	31/03/2013	25/03/2013	02/04/2013	
10/07/2013	16/07/2013	04/07/2013	21/07/2013	
25/09/2013	13/10/2013	25/09/2013	11/10/2013	*√
16/01/2014	17/01/2014	23/12/2013	21/01/2014	
24/01/2014	03/02/2014	22/01/2014	04/02/2014	*
18/09/2014	19/09/2014	10/09/2014	21/09/2014	
04/12/2014	04/01/2015	04/12/2014	25/01/2015	
30/03/2015	05/04/2015	26/01/2015	26/04/2015	*
22/07/2015	27/07/2015	27/04/2015	22/10/2015	

FUENTE: Expedientes de Recursos Humanos.

*Nombramientos firmados por Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez

*√ En sustitución del Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez

Los ascensos interinos que se detallan en el cuadro anterior, tramitados al Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, coinciden en fechas con nombramientos formalizados a su hija la Dra. Alejandra Galva Brizuela, lo que al parecer contraviene lo señalado en la normativa vigente para esta materia.

Además, el Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez actuando como Jefe del Servicio de Odontología, autorizó nombramientos para su hija, la Dra. Alejandra Galva Brizuela, con vigencias del 23/01/2012 al 05/02/2012, 25/09/2013 al 11/10/2013, 22/01/2014 al 04/02/2014 y del 26/01/2015 al 26/04/2015.

De los nombramientos interinos rubricados por el Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez para la Dra. Alejandra Galva Brizuela, con vigencia del 23/01/2012 al 05/02/2012 y del 25/09/2013 al 11/10/2013, fueron en sustitución del propio Dr. Galva Rodríguez, mientras fue ascendido en la Jefatura del Servicio de Odontología.

El Manual de reclutamiento y selección de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:

“2.6 Contratación de parientes... en concordancia con lo establecido en el artículo 17 de la Ley Constitutiva, inciso c) del artículo 2.6 del Estatuto de Servicio:



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

- a. Parentesco consanguíneo de primer grado (padre, hijos, hermanos de trabajadores de la Caja) pueden ser nombrados hasta uno² de ellos, **siempre que el parentesco no sea con el jefe inmediato**". (La negrita no corresponde al original).

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, comentó lo siguiente:

"Eso es algo que lo habíamos hablado desde mucho tiempo, antes de la que le tocara la plaza por haber sido la interina más antigua. Fue un error del Dr. Gamboa de nombrar al Dr. Galva, estamos claros de la relación filial entre el Dr. Galva y la Dra. Galva (hija). En estos días le mandé una nota a la Jefatura para que revisara esa situación, para mí fue una sorpresa que se haya nombrado al Dr. Galva porque ya lo habíamos hablado, esto no quedó en alguna acta. Esto se había hablado con mucha antelación, nos reunimos pero no quedó en actas. Se ha hablado al respecto con el Dr. William Arce, Supervisor Regional, quien conoce la situación".

No obstante lo señalado por el Ávila Núñez, los nombramientos del Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, como Jefatura del Servicio de Odontología, fueron avalados por esa Dirección Médica, con excepción de los vigentes en el período del 30 de marzo al 5 de abril 2015 y por el vigente a partir del 22 de julio 2015, que contienen la rúbrica del Dr. Marco Antonio Vega Araya, Subdirector Médico.

El tramitar nombramientos por ascensos interinos sin apego a políticas vigentes en puestos de jefatura del Servicio de Odontología, refleja la carencia de cuidado y desatención a lo señalado en la normativa que rige esa materia, que impide esos movimientos por incompatibilidad al existir un vínculo familiar.

El nombramiento de un funcionario de forma reiterada como jefe de Servicio, aunque éste se realice interinamente, contando con un familiar directo en la misma Unidad de Trabajo, en este caso de una hija, podría generar un debilitamiento del control interno y afectación a la imagen institucional.

3.3 SOBRE EL OTORGAMIENTO DE CITAS DEL DR. JUAN CARLOS GALVA RODRÍGUEZ

El punto 8 de la denuncia textualmente señala:

"8. Odontólogo general del servicio no realiza consulta de primer nivel, citando únicamente entre 5-6 consultas, quedándose sin espacios para pacientes de morbilidad y teniéndose que devolver gran cantidad de pacientes en horas de la mañana por supuestos faltantes de espacios, esto con el aval de la jefatura".

² Artículo 2.6 modificado por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, según Voto 006349-2011 de las 2:33pm del 18 de mayo del 2011 "Se declara con lugar la acción y en consecuencia, se anula la frase "hasta uno de ellos" establecida en el artículo 2.6 inciso a), del Manual de Reclutamiento y Selección de la Caja Costarricense del Seguro Social. Asimismo por existir conexidad con la misma restricción del derecho fundamental del trabajo se elimina de los incisos b) y c) del mismo artículo las frases que señalan "hasta tres y hasta un máximo de dos" respectivamente, debido a que de conformidad con el principio de razonabilidad y proporcionalidad no puede existir restricción en número, lo anterior en respeto al derecho a la Constitución".



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

Al respecto, se comprobó que en el Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, se utiliza para otorgar citas con los odontólogos generales una “ventanilla” ubicada en el Archivo Clínico, a las cuales pueden acceder los asegurados desde las 6:30 a.m. No obstante, la agenda para las citas con el Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, odontólogo general, se conceden en la recepción del Servicio de Odontología, por medio de la asistente de REDES ubicada en esa Unidad de Trabajo, situación que no guarda relación con el trámite uniforme que debe brindarse para los profesionales que laboran en el centro médico.

Al revisar las agendas diarias del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS) del Dr. Galva Rodríguez, se observa la programación de cirugías con duración de una hora, siendo exclusivo para ese odontólogo general la realización de dicho procedimiento y prácticamente ocupa los espacios diarios destinados para otro tipo de tratamientos, no obstante ser las cirugías prestaciones que puede realizar cualquier odontólogo general.

El “Plan nacional de atención a la salud bucodental” establece en el apartado 4.1.2.1 sobre Primer nivel de atención, que:

“Las funciones se realizan según prestaciones de atención de baja y media complejidad, ejecutadas por el personal técnico y de alta complejidad ejecutadas por el personal profesional, con base en el marco legal de referencia autorizado por la Institución, a saber: Prevención, Profilaxis dental, Operatoria dental, Periodoncia, Análisis de la Dentición, Programa de Guía de la Erupción (PROGEO), Crecimiento y Desarrollo, Exodoncia tipo 1 y 2, Endodoncia de piezas dentales anteriores y referencias ... Funciona en Sedes de Área de Salud; EBAIS...”.

La Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, indicó en entrevista escrita a esta Auditoría, ante consulta sobre los tiempos que debe asignar para cada procedimiento odontológico la funcionaria de REDES destacada en la recepción del Servicio de Odontología, que:

“Cada odontólogo define y le indica a la auxiliar de REDES el número de cupos que requiere para la nueva cita del paciente”.

Además, la Sra. Heidy Vargas Fallas, Asistente Técnica en REDES, al preguntarle dónde se otorgan las citas del Dr. Galva Rodríguez, mencionó:

“Se hace en la ventanilla o recepción de odontología, porque siempre está saturado, le dan muchas citas para cirugías y llenan los espacios de morbilidad”. Agregó que la falta de espacios para citas de morbilidad con el Dr. Galva ha sucedido siempre.

También, la Auxiliar de Registros Médicos, Guiselle Herrera Zúñiga, que labora en la recepción del Servicio de Odontología, indicó en entrevista para esta Auditoría, sobre la definición de tiempos para cada procedimiento de odontología, que:



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

“...en lo que respecta a cirugías se hace con los “papelitos” que mandan los médicos así se dan los campos, es el odontólogo quien define los campos que normalmente son cuatro campos”.

Al consultar a la Sra. Herrera Zúñiga por qué las citas del Dr. Galva Rodríguez se dan en la recepción de la consulta y no en la ventanilla dispuesta para esos propósitos, dijo:

“El Dr. Galva tiene 3 cirugías programadas fijas, son de los mismos médicos que refieren para cirugía, es tanta la demanda de cirugías que se acordó tomar los campos de morbilidad para cirugía, porque todos los días hay personas esperando para cirugías. El Dr. Galva a veces hace hasta cinco cirugías por día. Eso por la demanda se acordó con el Jefe del Servicio que el Dr. Galva realice esos procedimientos, en especial cirugías de cordales, se están tomando otros campos de morbilidad para la asignación de cirugías. Los otros odontólogos hacen cirugías, pero más sencillas, las complicadas son realizadas por el Dr. Galva”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, manifestó desconocer las razones técnicas y agregó que:

“...se me ha dicho que es para un mejor seguimiento de los casos y para que haya más facilidad para el paciente”.

El otorgamiento de citas para atención de pacientes del Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez en la recepción del Servicio de Odontología, podría estar afectando la productividad del Servicio y la atención que se brinda a los asegurados, al estarse reservando cupos para potenciales cirugías que no se podrían estar llevando a cabo, actividad que no es exclusiva de un odontólogo general, sino de todos los que laboran como tal.

4. SOBRE EL ARCHIVO Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

El punto 9 de la denuncia textualmente señala:

“9. Se atienden pacientes sin expedientes y proceden a llenar hojas de expedientes clínicos las cuales se van acumulando varias por cada paciente y posteriormente proceden a meterlas en ampos dentro de la recepción del servicio sin llevar un control apropiado por cada paciente”.

Al respecto, se evidenció un inadecuado archivo y custodia de las hojas de atención a pacientes del Servicio de Odontología, específicamente las de “Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)” e “Historia de Odontología”. Las hojas de “Historia de Odontología” se encuentran en cajas y ampos desde el 2012 y no han sido archivadas en los respectivos expedientes de salud. Entre julio y setiembre del 2015 se estimó que se encuentran archivadas en ampos unas 2.300 horas de “Historia de Odontología”, que corresponden a más del 40 % del total de pacientes atendidos durante ese período.

El Reglamento del Expediente de Salud, artículo 17 -Integridad del expediente- dispone lo siguiente:



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

“Toda atención brindada al paciente, en cualquier área del establecimiento de salud, debe registrarse en los formularios oficiales diseñados para tal efecto e incorporarse al expediente. Los registros originados en atenciones externas al establecimiento, que por decisión del responsable de la atención pasen a formar parte del expediente, no podrán ser excluidos”.

Lo anterior sucede porque existen pacientes que fueron atendidos por primera vez y no se les confeccionó el expediente de salud, sin embargo, a criterio de esta Auditoría no ha existido interés por parte de las autoridades de ese centro médico en cumplir con el adecuado archivo de esos documentos.

La Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, Jefe Registros y Estadística en Salud, manifestó que esas hojas:

“Se confeccionan por la falta de expedientes en el momento de atención del paciente, muchos se refieren a expedientes del hospital San Rafael, y de pacientes de otras áreas de atracción que no tienen expediente en esta clínica y se deben atender con esas hojas”.

La Sra. Guiselle Herrera Zúñiga, Auxiliar de Registros Médicos, comentó que:

“Cuando son pacientes que no son del Área de Salud se atienden con hojas y se archivan en los ampos, son muchos los pacientes que llegan. En el caso de los pacientes adscritos al Área de Salud sí se archivan en el Expediente” (Lo anterior aunque esta Auditoría evidenció que existen hojas de “Historia de Odontología” archivadas en ampos, cuando corresponden a pacientes que sí tienen un expediente de salud en ese centro médico).

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, manifestó que:

“Nosotros hemos insistido con la Jefatura de REDES y la Jefatura de Odontología de que la gente de Archivo las incorpore al expediente, no puedo decirles si los funcionarios de odontología pasan las hojas a Estadística o Archivo, pero se ha dicho que es necesario que tienen que estar en los expedientes, ya que los pacientes se deben de atender con expediente, porque todavía no existe módulo de EDUS para odontología”.

En el libro de actas de reuniones del Servicio de Odontología, acta 28 del 27 de junio del 2013, se indicó textualmente lo siguiente:

“Dra. Gómez comenta que no es recomendable atender a los pacientes con hojas... El Dr. Galva comenta que está prohibido atender sin expediente, no debe existir doble expediente y no se deben dar dos citas el mismo día. Dr. Ugalde recomienda hacer una nota haciendo la solicitud para mejorar el uso del expediente y decirle a Aurelia lo que está pasando”.

La situación descrita no permite un adecuado control y seguimiento de las patologías de los pacientes a través del expediente de salud y, consecuentemente, genera incumplimiento de las disposiciones normativas institucionales vigentes para esa materia.



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

5. SOBRE OTRAS DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO

5.1 SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Se determinó que en el Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo no se dispone de una Contraloría de Servicios, por lo que las denuncias o quejas de usuarios son recibidas en la Dirección Médica y remitidas a las respectivas jefaturas de Servicio para su debida atención.

En el período de estudio se comprobó que al menos tres pacientes presentaron quejas formales ante las autoridades de ese centro médico, por tratos supuestamente inadecuados en el Servicio de Odontología. Al parecer no se brindó ningún tipo de respuesta ni resolución a la inconformidad planteada por esos asegurados.

La Ley 8239 “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, establece:

“Artículo 10. Contralorías de servicios de salud. Cada centro de salud, hospital, público o privado, y cada clínica, pública o privada, tendrá una contraloría de servicios de salud, la cual deberá contar con los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de sus funciones. Como excepción, la Auditoría General de Servicios de Salud podrá disponer, por vía reglamentaria o disposición singular, los casos en que no se justifique la existencia de una contraloría de servicios de salud.

Las contralorías ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. Por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.

El contralor de servicios será nombrado por tiempo indefinido y dependerá orgánicamente del jerarca unipersonal o colegiado correspondiente.

Las contralorías de servicios de salud se organizarán y funcionarán conforme a las normas y disposiciones de la Auditoría General de Servicios de Salud”.

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio de Odontología, manifestó que existen casos donde no se puede contactar al paciente, por falta de un lugar para realizar notificaciones, como correos electrónicos o números de teléfono.

La ausencia de procedimientos para el abordaje integral de quejas o denuncias interpuestas por parte de los asegurados, en especial a través de una Contraloría de Servicios, además de afectar la imagen institucional, podría limitar la objetividad, independencia y oportunidad en la atención de solicitudes planteadas por los usuarios de los servicios de salud.



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

5.2 SOBRE LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Se determinó que existen debilidades de control interno en los registros de producción del Servicio de Odontología, debido a que los informes estadísticos mensuales muestran cifras de pacientes atendidos que no tienen concordancia con los datos contenidos en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), ni los incluidos en los formularios “Registro diario de odontología (Consulta Externa)” en custodia de la jefatura del Servicio.

En la revisión de las agendas diarias asignadas a los odontólogos y que contienen las citas para los pacientes, se determinaron debilidades como las que se enumeran:

- Se tienen registros de pacientes en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS) que no se localizan en los documentos denominados “Registro diario de odontología (Consulta Externa)” y viceversa.
- Existen casos de pacientes anotados en hojas “Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)” que supuestamente fueron atendidos por el jefe del Servicio de Odontología, pero no aparecen registrados en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS).
- Se consignan pacientes en las hojas “Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)” del jefe del Servicio de Odontología, los cuales fueron atendidos por otros odontólogos en fechas diferentes y aparecen registrados en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS).
- Las citas para atención diaria de pacientes de los odontólogos generales se suministran en un espacio destinado para ese propósito, no obstante, en la recepción del Servicio de Odontología también se otorgan “bloqueando” o reservando espacios de acuerdo con lo que indiquen los odontólogos.
- Para citas de los casos considerados como cirugías se reserva o “bloquea” en las agendas de algunos odontólogos, cuatro espacios que son equivalentes a una hora de atención médica, contrario a lo establecido en las normas que regulan esa materia.
- Se dispone de una hora diaria para esterilización.
- No se lleva un control individual por odontólogo para conocer su rendimiento diario, semanal o mensual.
- En las hojas de “Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)” hay omisiones en las fechas de elaboración, así como tachaduras en la identificación de los pacientes y de los procedimientos supuestamente realizados.

El “Plan nacional de atención bucodental” establece:

“4.2 Sistemas de información e instrumentos de programación... 4.2.1 Sistema de Registros de información Biomédica (REDES): Registra y consolida el reporte de las actividades diarias que se ejecutan en la atención integral de la salud bucodental, a todos los grupos de población. Sirve para que los gestores locales evalúen el grado de cumplimiento de la Programación Anual Operativa y ejecución del Plan de Acción, según normativa institucional. Se utiliza en los tres niveles de atención y entrega datos procesados de forma automática...”



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

7.1 Concentraciones y rendimientos según niveles de atención. El sistema de programación se rige por medio de tablas automatizadas de programación, constituidas como herramienta para elaborar el Plan Anual Operativo, sistematizado por medio de un Plan de Acción Local para cada uno de los niveles de atención y servicios existentes. Se entiende por "rendimiento" el número mínimo de consultas que un funcionario(a) puede ejecutar en un tiempo de sesenta minutos.

7.2 PRIMER NIVEL DE ATENCION 7.2.1 Subprograma de Atención de la Niñez... Rendimiento... Cirugía 2... 7.2.2 Subprograma de Atención de la Adolescencia... Cirugía 2... 7.2.3 Subprograma de Atención de la Mujer... Cirugía 2... 7.2.4 Subprograma de Atención del Adulto... Cirugía 2... 7.2.5 Subprograma de Atención del Adulto Mayor... Cirugía 2".

Esta situación se debe a la aparente ausencia de control y supervisión del Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, en cuanto a la programación y rendimientos en la dependencia a su cargo.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, manifestó conocer la producción y rendimientos del Servicio de Odontología, los cuales dispone de manera documental y electrónica, pero según comprobó esta Auditoría, esa información corresponde a lo planificado y no a lo ejecutado por los profesionales en odontología, además, son datos del Boletín Estadístico que según se detalló anteriormente, carecen de confiabilidad por las diferencias con el "Registro Diario de Odontología (Consulta Externa)" y la "Historia de Odontología".

Además, el Dr. Ávila Núñez mencionó lo siguiente:

"Yo tengo una serie de documentos donde se solicita información, se envían notas, en los Consejos Técnicos se analizan casos de algún Servicio. Este año hubo una rendición de cuentas donde se incluyeron todos los Servicios, esto para ver la producción y marcha de los mismos.

Se solicitan los informes como el Plan Presupuesto, cada tres meses. Al respecto existe evidencia documental y electrónica. Hay un acta sobre la última rendición de cuentas, se analizó con cada Jefatura cómo se encontraba el Servicio. Se evidenció en acta la reunión del 28 de abril del 2015 con el Jefe Servicio de Odontología".

La Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, Jefe Registros y Estadísticas en Salud, indicó que:

"El Jefe del Servicio nos brinda la programación anual, con la distribución del tiempo para cada procedimiento".

De la asignación del tiempo para cada procedimiento por parte de la funcionaria de REDES en la recepción del Servicio de Odontología, la Licda. Álvarez Chaves agregó que:



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

“Cada odontólogo define y le indica a la auxiliar de REDES el número de cupos que requiere para la nueva cita del paciente”.

Por su parte, el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, señaló:

“Generalmente yo recopilo toda la información mensual de cada uno de ellos y Registros Médicos hace el consolidado de las actividades del Servicio. Los datos se analizan para ver rendimientos sobre todo por el ausentismo de pacientes. Se detectan muchas cosas, con el cambio de secretarías o rotación se mejoran los rendimientos y sustitución de pacientes... Nosotros tenemos casi dos años de manejar un informe mensual donde se consolida la información de todos los odontólogos, pero no se estaba realizando de manera individual porque el programa o sistema de información no lo permitía, no se puede ver la actividad diaria de los profesionales, es una deficiencia del programa... En algún momento dado se tenía la información individual, pero con el sistema de información actual no lo permitía. Actualmente se está manejando un rendimiento individual... nosotros tenemos que rendirle cuentas a la Dirección Regional. En el rendimiento de la evaluación de la Dirección Regional es superior al 95 %”.

Referente al tiempo asignado para diferentes procedimientos de los odontólogos y para esterilización, el Dr. Gamboa Bolaños manifestó:

“Para morbilidad quince minutos, endodoncia treinta minutos, cirugía una hora, tiempos basados en comportamiento histórico. En manual de procedimientos para control de infecciones en odontología, lo cual se ha comentado en reuniones de asesoría en odontología de la Dirección Regional Central Norte, que nos indica mantener la hora de esterilización”.

Las debilidades anotadas en este apartado evidencian aspectos relevantes relacionados con la producción del Servicio de Odontología, lo cual es un aspecto que debería permitir medir los rendimientos de esa Unidad como un todo y de los odontólogos de manera individual.

Lo anterior también debilita el sistema de control interno y repercute negativamente en la calidad y confiabilidad de la información de pacientes atendidos en el Servicio de Odontología, lo cual podría constituirse en hechos generadores de responsabilidad administrativa, según lo preceptuado en la normativa vigente aplicable.

5.3 SOBRE EL PERFIL DE USUARIO DEL SIIS PARA LA JEFATURA DE ODONTOLOGÍA

En el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, se utiliza el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), el cual es una herramienta automatizada enfocada a brindar apoyo a las actividades regulares de los centros de salud.



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

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, contaba con perfil de usuario del SIIS, de carácter específico o general, que le permitía la inclusión y modificación de actividades relacionadas con incapacidades, permisos con/sin goce de salario, vacaciones, así como la programación de agendas, cuyas funciones son competencia directa de Registros y Estadísticas en Salud (Redes).

Con el acceso al SIIS, el Dr. Gamboa Bolaños -al parecer- programaba movimientos sin contar con las respectivas justificaciones documentales, como permisos del personal para asistir a citas médicas, reuniones de comisiones, vacaciones y permisos con goce de salario. Tampoco esos trámites se realizan o gestionan a través de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos local.

El “Plan nacional de atención a la salud bucodental” establece en el apartado 4.2 sobre sistemas de información e instrumentos de programación:

“4.2.1 Sistema de Registros de Información Biomédica (REDES): Registra y consolida el reporte de las actividades diarias que se ejecutan en la atención integral de la salud bucodental, a todos los grupos de población. Sirve para que los gestores locales evalúen el grado de cumplimiento de la Programación Anual Operativa y ejecución del Plan de Acción, según normativa institucional. Se utiliza en los tres niveles de atención y entrega datos procesados de forma automática”.

El Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico, en oficio CMRC-DM-0617-2015, del 8 de octubre 2015, informó lo siguiente:

“...fue autorizado a tener acceso como usuario del SIIS en el año 2000 por parte de la Dra. Flory Murillo Sánchez en ese momento Directora General de la Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo. La Dra. Murillo Sánchez le indicó a la Jefe de Servicio de REDES de ese momento la Licda. Noemy Moya Díaz que hiciera efectiva dicha autorización. La Licda. Mora se encuentra pensionada desde hace varios años. De acuerdo a (sic) las indagaciones realizada la razón de que la Dra. Murillo Sánchez autorizase al Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio Odontología tuviera acceso al SIIS fue para que se encargara por ser jefatura de llevar una mejor programación, planificación y control de las actividades y producción del servicio ya que consideró que era la mejor persona para hacerlo. No existe documentación al respecto de esta determinación por ser en primera instancia algo de hace muchos años, quince para ser exactos, y luego porque fue una indicación verbal”.

Posteriormente, mediante entrevista escrita, el Dr. Ávila Núñez manifestó:

“No sé decir si existía un perfil de usuario para el SIIS a nombre del Dr. Gamboa en el año 2000, no sé cómo accedía al sistema, qué perfil usaba, si era genérico o no, lo que indiqué en la nota CMRC-DM-0617-2015 del 8 de octubre del 2015, es que había una autorización verbal de la Dra. Murillo para que el Dr. Gamboa manejara el SIIS. No dije en el documento que se había creado un perfil de usuario”.



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

No obstante, la Licda. María Aurelia Álvarez Chaves, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, en oficio REDES-0280-2015 del 20 de octubre 2015, informó a esta Auditoría que:

“Según revisado el sistema SIIS se verifica que el Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe de Odontología cuenta con el perfil para este sistema desde el 18 de marzo del 2009 hasta la fecha”.

Las potestades con perfil de usuario específico o general del SIIS a la jefatura de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, genera un debilitamiento del sistema de control interno.

6. REFERENTE A LAS SUPERVISIONES REGIONALES AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, realiza supervisiones en el servicio de odontología mediante visitas anuales, para lo cual aplican un instrumento diseñado para esos propósitos.

De los informes elaborados producto de las visitas al Área de Salud Alajuela Norte, Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, en los años 2013, 2014 y 2015 se deduce que el análisis del servicio se realiza mediante la aplicación de instrumentos con verificación de aspectos físicos y salud ocupacional, técnicos operativos, de programación y registro de información y gestión local administrativa. Los informes solo presentan los resultados producto de la aplicación de los instrumentos de supervisión, sin contener detalles de haber verificado el origen de los datos mostrados.

En informe DRSSCN-SO-018-13 del 2 de mayo 2013 se anota,

“Una vez aplicado el instrumento de supervisión, en el servicio de odontología del Área de Salud, presenta un 95% de rendimiento de calificación, por lo tanto de acuerdo a los parámetros establecidos, se le considera un servicio “Bueno”.”

Además el informe DRSSCN-SO-022-15 del 27 de mayo 2015 señala,

“Una vez aplicado el instrumento de supervisión para el primer y segundo nivel de atención obtiene una nota de un 97% de cumplimiento, lo que hace de este servicio como bueno.”

Los resultados mostrados en los informes supra citados nos permiten deducir que las evaluaciones practicadas por la supervisión de Odontología, no se enfocan en el análisis de los datos emanados de ese servicio, aspecto que tuvo como limitante esta Auditoría al no poder obtener datos confiables de la producción de esa unidad como se enumera en apartado 5.2 del presente informe, donde se expone que los informes estadísticos mensuales muestran cifras de pacientes atendidos que no tienen concordancia con los datos contenidos en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), ni los incluidos en los formularios “Registro diario de odontología (Consulta Externa)” en custodia de la jefatura del Servicio.



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

El Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, en entrevista escrita señaló:

“Actualmente se está manejando un rendimiento individual... nosotros tenemos que rendirle cuentas a la Dirección Regional. En el rendimiento de la evaluación de la Dirección Regional es superior al 95 %”.

Otro aspecto, por ejemplo, que no se visualiza en los informes de la supervisión de Odontología que es objeto de análisis en el presente documento, es relacionado con los ascensos interinos del Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez, Odontólogo general del Área de Salud Alajuela-Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, como jefe de ese servicio en ausencia del titular aunque se mantiene laborando en esa unidad la Dra. Alejandra Galva Brizuela, hija del Dr. Galva Rodríguez, lo cual es contrario a lo establecido en las normas que regulan esta materia, lo cual se expone en punto 3.2 de este informe.

Esta situación es del conocimiento del responsable de la supervisión de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte, lo cual se induce del comentario brindado en entrevista escrita por el Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico:

“Fue un error del Dr. Gamboa de nombrar al Dr. Galva, estamos claros de la relación filial entre el Dr. Galva y la Dra. Galva (hija). En estos días le mandé una nota a la Jefatura para que revisara esa situación, para mí fue una sorpresa que se haya nombrado al Dr. Galva porque ya lo habíamos hablado, esto no quedó en alguna acta. Esto se había hablado con mucha antelación, nos reunimos pero no quedó en actas. Se ha hablado al respecto con el Dr. William Arce, Supervisor Regional, quien conoce la situación”. (El subrayado es nuestro)

Además, los informes de supervisión de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte contienen un apartado final denominado “recomendaciones” que señalan una serie de indicaciones u oportunidades de mejora en el servicio de odontología, evidenciando reiteración en las recomendaciones contenidas en los reportes de los años 2013-2014-2015 analizados por esta Auditoría, deduciendo de los mismos carencia de un seguimiento sobre el cumplimiento de las mismas por parte de los encargados de la fiscalización de la Dirección Regional, como se muestra a continuación:

**CUADRO Nº 10
RECOMENDACIONES INCLUIDAS EN INFORMES
DE SUPERVISIONES DE ODONTOLOGIA DIRECCION
REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE
2013-2014-2015**

<u>Nº</u> <u>reco-</u> <u>men-</u> <u>da-</u> <u>ción</u>	<u>Informe Supervisión 25-04-2013</u>	<u>Nº</u> <u>reco-</u> <u>men-</u> <u>da-</u> <u>ción</u>	<u>Informe Supervisión 03-04-2014</u>	<u>Nº</u> <u>reco-</u> <u>men-</u> <u>da-</u> <u>ción</u>	<u>Informe Supervisión 09-04-2015</u>
1	Establecer un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de todos los activos del Servicio de odontología, como lo establece la norma de la CCSS, y permitir un servicio	1	Establecer un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de todos los activos del Servicio de odontología, como lo establece la norma de la CCSS, y permitir un servicio continuo,	5	Establecer un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de todos los activos del Servicio de odontología, como lo establece la norma de la CCSS, y permitir un servicio continuo,



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

	continuo, oportuno, eficiente y eficaz.		oportuno, eficiente y eficaz.		oportuno, eficiente y eficaz.
		2	Establecer un plan remedial de sustitución de los activos del Servicio de Odontología, como lo establece la norma de la CCSS, y permitir un servicio continuo, oportuno, eficiente y eficaz, principalmente en las unidades dentales y autoclaves del servicio.	6	Establecer un plan remedial de sustitución de los activos del Servicio de Odontología, como lo establece la norma de la CCSS, y permitir un servicio continuo, oportuno, eficiente y eficaz, principalmente en las unidades dentales y autoclaves del servicio.
5	Realizar guía de reemplazo de equipo dental que se encuentre en mal estado.	3	Realizar guía de reemplazo de equipo dental que se encuentre en mal estado.		
6	Incorporar dentro del presupuesto del servicio de odontología, el recurso necesario para la compra de activos, instrumental y materiales para el buen funcionamiento y atención buco dental.	6	Dar seguimiento a la adquisición del instrumental y unidad dental del servicio de odontología.		
		7	Dar seguimiento a la reparación o reemplazo de dos autoclaves del servicio de odontología.	7	Dar seguimiento a la reparación o reemplazo de dos autoclaves del servicio de odontología.
		8	Incluir en el presupuesto del 2015, la compra de las unidades dentales, a las cuales se les aplicará la guía de reemplazo.	8	Incluir en el presupuesto del 2015 , la compra de las unidades dentales, a las cuales se les aplicará la guía de reemplazo. (resaltado es nuestro)

Fuente: Informes de Supervisión Odontología Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte.

Como se observa en cuadro anterior, los informes del supervisor de Odontología de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte contienen recomendaciones reiteradas en los tres años enunciados e incluso la numerada como ocho (8) en el informe correspondiente al 9 de abril 2015 hace indicación al presupuesto del mismo año, lo cual denota una replicación sin corrección del año, a lo anotado en informe del 3 de abril 2014.

Lo anotado muestra que las supervisiones e informes derivados de las mismas se realizan utilizando instrumentos que recogen información proporcionada por el servicio de odontología evaluado, sin considerar el origen de los mismos y la confiabilidad de las fuentes, excluyendo asuntos relevantes que deberían ser abordados en forma prioritaria y que contribuiría al mejoramiento de esa unidad.

CONCLUSIONES

Los resultados del estudio reflejan debilidades en el control y supervisión de las actividades realizadas en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo, en relación con los rendimientos totales e individuales relativos a la producción de los odontólogos; existen incongruencias y falta de confiabilidad en los registros documentales y electrónicos, así como en el archivo y custodia de la información que forma parte del expediente de salud de los asegurados; se dan procesos administrativos sin aparente sustento normativo, entre otros que no garantizan una óptima utilización de los recursos públicos asignados a ese centro de médico.



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

Entre los objetivos del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS) se estableció contar con una herramienta automatizada para el registro, consulta y actualización de los pacientes, además de una aplicación integrada del horario del médico, para la toma de decisiones y el análisis de la estadística, no obstante, el uso de la herramienta -por parte de la jefatura del Servicio de Odontología- no ha sido acorde con esos objetivos, lo cual representa riesgos ante un eventual manejo irregular de dicha información.

La actual gestión administrativa del Servicio de Odontología evidencia una serie de prácticas, conductas y omisiones que, además de implicar incumplimiento al marco normativo institucional, podría no ser garante en la oportunidad de atención de los usuarios de los servicios de salud, en este caso odontológicos.

También se evidenciaron otras debilidades de control interno, como el funcionamiento parcial del sistema de circuito cerrado de televisión (que no permite evidenciar o esclarecer actos que podrían considerarse anómalos y la colocación de implementos que obstruyen el normal funcionamiento de la puerta de emergencias); presuntos incumplimientos de las jornadas de trabajo; autorización de permisos con goce de salario sin el debido respaldo documental y otros que reflejan la carencia de supervisión efectiva por parte de las autoridades de esa Área de Salud.

En cuanto al procedimiento de reclutamiento y selección, así como otras actividades laborales realizadas por un profesional en odontología (según lo denunciado), será comunicado mediante otro producto de Auditoría.

Las supervisiones practicadas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte dejan entrever debilidades, tanto en el abordaje de temas que requieren de acciones concretas y oportunas como en las recomendaciones que se emiten, a las cuales no se brindan el seguimiento apropiado siendo estas reiterativas en las diferentes visitas que se efectúan.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCION REGIONAL SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE

1. Considerando que los resultados evidenciaron debilidades de gestión en el Servicio de Odontología del Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo llevar a cabo un plan de acción mediante el cual se subsanen los aspectos de control interno evidenciados (hallazgos 4 y 5.2), para lo cual se deberán realizar entre otras las siguientes actividades:
 - Establezcan indicadores reales de producción total y rendimientos individuales de los profesionales en odontología.



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

- Analicen y depuren los registros del Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), para que sean congruentes con el “Registro diario de odontología (Consulta Externa)” e “Historia de Odontología”. Esos documentos deberán estar libres de tachaduras y otras alteraciones manuales.
- Cumplan con los parámetros institucionales para la asignación de citas para cirugías y morbilidad, y se deberá definir -de manera exacta- las citas otorgadas, suspendidas y sustituidas por cada profesional, así como el tiempo real utilizado en la atención de los asegurados.
- Que todos los documentos relacionados con la atención odontológica de los pacientes sean incorporados al expediente de salud y se elimine la práctica de archivar las hojas de “Historia de Odontología” en ampos. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**

2. De acuerdo con el hallazgo 6, revisen los procedimientos y mecanismos aplicados en los procesos de supervisión del Servicio de Odontología, de tal forma que la herramienta incorpore elementos que permitan asegurar la calidad de la información obtenida en las pruebas de campo realizadas por el(la) supervisor(a) regional. Además, implementar acciones que garanticen el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de supervisión. **Plazo de cumplimiento: 3 meses**

A LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE - CLÍNICA DR. MARCIAL RODRÍGUEZ CONEJO

3. En concordancia con la recomendación 1, así como lo indicado en los hallazgos 1, 4 y 5.2, ejecutar las siguientes acciones:
 - Subsanan la práctica de reservar espacios para citas por morbilidad y se utilice una única “ventanilla” para la asignación de nuevos cupos.
 - Ejecutar un efectivo control en el cumplimiento de las jornadas ordinarias de trabajo del personal.
 - Que los permisos con/sin goce de salario, vacaciones, incapacidades y otros relacionados con el personal, sean tramitados oportunamente por medio de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en apego a la normativa que los regula.
 - Establecer las acciones que en derecho correspondan referente a los permisos otorgados sin aparente justificación y/o comprobantes, así como ausencias a reuniones y Comisiones por parte de funcionarios del Servicio de Odontología señalados en el hallazgo 1 del presente informe.
 - En conjunto con la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, valorar la conveniencia de reasignar las funciones del Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe del Servicio de Odontología, mientras se realiza el acompañamiento técnico descrito en la recomendación 1. **Plazo de cumplimiento: 6 meses**
4. Ordene a las jefaturas de Servicio y de Gestión de Recursos Humanos, cumplir con las disposiciones normativas aplicables en materia de reclutamiento y selección de personal, según lo evidenciado en el hallazgo 3.1. **Plazo de cumplimiento: 1 mes**



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

5. Implemente las acciones que correspondan para que las quejas o denuncias de los asegurados reciban un abordaje de conformidad con lo establecido en la Ley 8239 de “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, así como la demás legislación aplicable y vigente (hallazgo 5.1). **Plazo de cumplimiento: 1 mes**
6. Se erradique la práctica de colocar objetos en la puerta de emergencias de esa Unidad de Trabajo, de lo cual deberá ser garante mediante la supervisión continua, dejando constancia documental de las revisiones que se lleven a cabo (hallazgo 2). **Plazo de cumplimiento: 1 mes**
7. Debido a que el Dr. Juan Carlos Galva Rodríguez y la Dra. Alejandra Galva Brizuela presentan un primer grado de consanguinidad, se abstenga de realizar nombramientos (ascensos) al Dr. Galva Rodríguez como Jefatura del Servicio de Odontología (hallazgo 3.2). **Plazo de cumplimiento: 1 mes**

A LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE - CLÍNICA DR. MARCIAL RODRÍGUEZ CONEJO

8. Proceda a la reubicación de la cámara instalada en el Servicio de Odontología, de manera que abarque un mayor rango e incluya el pasillo que da acceso a los consultorios (hallazgo 2.2). **Plazo de cumplimiento: 1 mes**

A LA JEFATURA DE REGISTROS MÉDICOS Y ESTADÍSTICAS EN SALUD (REDES) DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELA NORTE - CLÍNICA DR. MARCIAL RODRÍGUEZ CONEJO

9. Se abstenga de autorizar el otorgamiento de perfiles de usuario en el “Sistema integrado de información en Salud” (SIIS), y en cualquier otro que se instaure para el registro de citas y actividades en el Servicio de Odontología, y que no estén acorde con las funciones que les corresponde desarrollar (hallazgo 5.3). **Plazo de cumplimiento: 1 mes**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con los siguientes funcionarios:

- ✓ **De la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte:**
 - Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora.
 - Dr. William Arce Ramírez, Supervisor de Odontología.
 - Licda. Miriam Valerio Ramírez, Encargada Seguimiento Informes de Auditoría.
- ✓ **Área de Salud Alajuela Norte - Clínica Dr. Marcial Rodríguez Conejo:**



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

- Dr. Mario Ávila Núñez, Director Médico.
- Dr. Fernando Gamboa Bolaños, Jefe Servicio de Odontología.

En cuanto a la propuesta inicial realizada por esta Auditoría en la recomendación 1, la Dra. Chavarría Barrantes solicitó modificar el término de “intervención técnico-administrativa” por “acompañamiento técnico” y “asignar los cuatro primeros puntos de la recomendación a la Dirección Regional y los otros cinco puntos la Dirección Médica de la Unidad, ya que son aspectos administrativos que corresponde adoptar por jerarquía a la Dirección Médica”, razón por la que se divide la recomendación.

Asimismo, la Dra. Chavarría Barrantes consideró que en la recomendación 5 “se debe retomar la información al usuario sobre la atención de quejas”.

En la recomendación 7, el Dr. Ávila Núñez indicó que “ya giró instrucciones al respecto” y el Dr. Arce Ramírez manifestó que “ya había girado esa recomendación al Área de Salud Alajuela Norte”, y de la recomendación 2 agregó que “algunos equipos de la Marcial Rodríguez están en mal estado; se insistió en que tenían que tener las guías de reemplazo, y próximamente se estará dotando de equipo”.

El Dr. Gamboa Bolaños comentó que en “los nombramientos del Dr. Galva como Jefatura de Odontología, hubo una directriz donde se autorizaba el nombramiento, esto fue con la anterior Directora Regional. El asunto de los expedientes de salud hay una situación especial de la Clínica que se cubre otras áreas y poblaciones mayores, se han buscado soluciones al respecto. El Servicio de Odontología se ha preocupado por atender a los pacientes. En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones de la Dirección Regional, es difícil que de un año para otro se logre cambiar la situación, como es la compra de equipo”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. William Villalobos Umaña
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Luis Alberto Arce Pérez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

EAM/GAP/WVU/LAAP/lba