

AGO-43-2021

10 de junio de 2021

RESUMEN EJECUTIVO

La presente evaluación se realizó con fundamento en el plan anual operativo (PAO) del periodo 2021 de la Subárea de Fiscalización Operativa Región Atlántica, en el apartado de actividades programadas.

Este estudio evaluó las actividades de control desarrolladas por la Contraloría de Servicios de Salud el hospital San Vicente de Paúl, en el cual se reflejó la necesidad de que se fortalezca el sistema de control interno en el seguimiento a las acciones realizadas por la Administración Activa en la atención de disconformidades declaradas con lugar, mejoras en el registro y detalle de la información generada en la atención de gestiones que a diario se presentan, así como en los mecanismos de información dirigido a los pacientes a efectos de orientar y educar en caso de que deban presentar alguna inconformidad.

En este sentido, se observaron casos en los cuales no se evidenció el seguimiento efectivo por parte de la Contraloría de Servicios de Salud a las acciones efectuadas por la Administración Activa, en atención a las resoluciones ante quejas interpuestas por los pacientes, siendo esta una actividad de control relevante para la gestión de esas Dependencias, en procura de garantizar la solución a los aspectos planteados por los usuarios y la mejora en la calidad de los servicios de salud brindados a los pacientes.

Por otro lado, se determinó la existencia de oportunidades de mejora en el registro y detalle de los datos personales y otro tipo de información que se anotan en el control de gestiones; lo anterior, debido a que en la medida de que pueda disponer de esta información se dispondría de mayores facilidades para contactar a los usuarios, así como también, garantizar un adecuado abordaje y seguimiento en la atención de la gestión presentada.

Además, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de información disponibles para los usuarios, que corresponde a comunicación del quehacer de las Contralorías de Servicios de Salud, y que contribuyan de alguna manera en orientar y educar; si bien es cierto, se observa la distribución de materiales informativos, es relevante aprovechar la totalidad de los recursos disponibles para este fin, como lo son los tecnológicos.

En vista de los resultados obtenidos por este Órgano de Control y Fiscalización, se emiten un total de 3 recomendaciones, dirigidas a atender las condiciones observadas y con el objetivo de coadyuvar a la Contraloría de Servicios de Salud y a la Administración Activa a fortalecer el sistema de control interno y una adecuada administración de los riesgos, todo en salvaguarda del interés público.

AGO-43-2021
10 de junio de 2021

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2021 de la Subárea de Fiscalización Operativa Región Atlántica de la Auditoría Interna, apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de actividades realizadas por la Contraloría de Servicios de Salud del hospital San Vicente de Paúl en la prestación de servicios de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la disponibilidad de medios informativos y de educación disponibles al servicio de los pacientes.
- Comprobar la efectividad en la resolución de las denuncias interpuestas y los seguimientos de éstas
- Determinar el control en la presentación de las gestiones diarias.

ALCANCE

El estudio comprendió el análisis de la información contenida en una muestra de expedientes de inconformidades presentadas por los pacientes ante la Contraloría de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl, en el periodo de 2019 - 2020, así como la revisión de gestiones diarias recibidas en febrero 2021, ampliándose en aquellos aspectos que se consideraron necesarios.

La evaluación se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Recorrido en la planta física del Hospital San Vicente de Paúl, con el propósito de comprobar la disposición de mecanismos de información a pacientes.
- Revisión de una muestra de expedientes de inconformidades presentadas ante la Contraloría de Servicios de Salud del Hospital San Vicente de Paúl en el periodo 2019 - 2020.

- Revisión de libro de actas conteniendo el registro de las gestiones diarias recibidas durante febrero 2021.
- Entrevista y sesiones de trabajo con el Lic. Alejandro Madrigal Solano, Contralor de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl.

MARCO NORMATIVO

- Ley 8292 General de Control Interno.
- Ley 8239 Derechos y Deberes Usuarios de Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Normas de Control interno para el Sector Público, La Gaceta 26 del 6 de febrero de 2009.
- Oficio DICSS-DIR-006-20108 del 17 de enero de 2018.
- Oficio DICSS-DIR-0780-2019 del 6 de agosto de 2019.

ASPECTOS NORMATIVOS QUE 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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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...”

ASPECTOS GENERALES

El hospital San Vicente de Paúl, se encuentra catalogado¹ como Hospital General Clase B (Regional), a partir de una recalificación realizada en consideración de la oferta de especialidades médicas y servicios de apoyo y administrativos que son parte del perfil funcional de esta categoría.

El centro médico dispone para la ejecución de sus actividades de instalaciones relativamente nuevas, que están en operación desde el año 2010. La oferta de servicios corresponde a 37 Especialidades Médicas, con un total de 174 médicos Especialistas, pertenecientes a los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Emergencias, Ginecobstetricia, Anestesiología, Radiología e Imágenes Médicas, Anatomía Patológica, Ortopedia y Traumatología, entre otras, y dispone de un total de 274 camas hospitalarias y 15 para recuperación.

El centro nacional de referencia es el Hospital México, y la red de apoyo de los servicios médicos la conforman 11 áreas de salud, con capacidad resolutoria de un Primer Nivel de Atención, su población adscrita asciende aproximadamente a 500 mil habitantes.

¹ A partir del 18 de setiembre 2014, en el artículo 4º de la sesión N.º 8738 de Junta Directiva.

En el 2002 se estableció la Ley 5239 sobre los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud Públicos y Privados, y con base a este marco legal, se consideró necesario crear la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud en Caja Costarricense de Seguro Social, cuya misión se detalla a continuación:

“Somos responsables de informar a los usuarios de los servicios de salud sobre sus derechos y deberes, orientar y atender las quejas, denuncias e inconformidades en relación con lo dispuesto en la Ley 8239, mediante el trabajo en equipo, la integridad, la transparencia y el compromiso de sus funcionarios”.

El objetivo de creación de esta Dirección es establecer y desarrollar sistemas de trabajo que permitan la solución oportuna de las quejas, denuncias e inconformidades reportadas por los usuarios en relación con la prestación de los servicios de salud y divulgar sus derechos y deberes, con la finalidad de fomentar la mejora continua de la calidad y lograr la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud que otorga la Institución.

La Contraloría de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl, fue creada en 1997 bajo la denominación de Oficina de Quejas, constituida en esa oportunidad por el Doctor Guillermo Santiesteban Ávila, posteriormente para el 2000 se dio un decreto por medio del MIDEPLAN, y bajo la Ley 8239 se decretó la apertura de la Oficina de Contraloría de Servicios en este Nosocomio.

El Lic. Alejandro Madrigal Solano es desde el 2017 el funcionario designado como Contralor de Servicios de Salud en este centro de salud, además, la oficina se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del Hospital San Vicente de Paúl y está adscrita jerárquica y funcionalmente al Área de Protección al Usuario.

La Contraloría de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl recibió un total de 21 inconformidades y en el 2020 únicamente 4, lo que representó una disminución importante en la cantidad de quejas formalmente recibidas.

Así mismo, en lo referente a los trámites y gestiones recibidas, en el 2019 se registraron 9.541 gestiones y para el 2020 5.878, identificándose de igual manera, la disminución de 3.663 gestiones, atendidas por parte de esa Contraloría de Servicios de Salud.

HALLAZGOS

1. SEGUIMIENTO A RESOLUCIONES POR INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LOS PACIENTES

En el desarrollo de la presente revisión, no se pudo evidenciar la ejecución de acciones de seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios de Salud, posterior a que se emitieran y comunicaran a la Administración Activa las resoluciones declaradas con lugar como resultado de las Investigaciones Preliminares realizadas.

Lo anterior, como resultado de la revisión de los siguientes expedientes:

- Expediente 2019-2208-011, relacionado con el Servicio de Ortopedia, resuelto con lugar por parte de la Contraloría de Servicios de Salud, a causa de “No atención e incumplimiento de horario”; la resolución fue trasladada a la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, Directora General

del Hospital San Vicente de Paúl mediante el oficio DICSS-APU-CS-HSVP-268-2019 del 19 de junio de 2019. Al respecto no se aportó evidencia de las acciones realizadas a partir de este traslado.

- Expediente 2020-2208-001, relacionado con el EISAM (Equipo Interdisciplinario para la Atención de la Salud Mental), resuelto con lugar por parte de la Contraloría de Servicios de Salud, debido al “Acceso a citas y servicios”; la resolución fue trasladada a la Dra. Priscila Balmaceda Chaves, Directora General del Hospital San Vicente de Paúl mediante oficio DICSS-APU-CS-HSVP-047-2020 del 3 de febrero del 2020.

Sobre este mismo caso, se evidencia solicitud de información por parte Lic. Alejandro Madrigal Solano, Contralor de Servicios (1 año después aproximadamente) a la Dra. Balmaceda Chaves mediante el oficio PU-CSHSVP-036-2021 del 1º de marzo del 2021, solicitándole las acciones realizadas para la atención de este caso.

- Expediente 2020-2208-003, caso relacionado con el Servicio de Epidemiología, resuelto con lugar por parte de la Contraloría de Servicios de Salud, por el “Supuesto maltrato y atraso en resultados”, resolución trasladada a la Dra. Marcela Garita Acuña, Coordinadora Servicio de Epidemiología del Hospital San Vicente de Paúl mediante oficio DICSS-APU-CS-HSVP-152-2020 del 8 de junio del 2020.

La Ley 8239, sobre Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados establece en el artículo 12, que corresponde principalmente a las contralorías de servicios de salud lo siguiente:

(...)

g) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a solicitud de parte, sobre fallas en el servicio o violaciones a los derechos del paciente. Cuando el reclamo implique peligro para la salud del paciente, se procederá a la presentación de una reconsideración, in situ, del jerarca de la institución o del servicio.

h) Remitir el expediente de los casos probados y graves o las omisiones, para el procedimiento administrativo respectivo.

i) Cumplir las normas técnicas y las disposiciones emitidas por la Auditoría General de Servicios de Salud y las del ordenamiento jurídico.

j) Velar permanentemente por que se cumplan las disposiciones de la presente Ley (...)."

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, establecen en su punto 4.2 “Requisitos de las actividades de control” que:

“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

También en su punto 4.4.1 “Documentación y Registro de la gestión Institucional”, especifica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

El Lic. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario, mediante el oficio DICSS-DIR-006-20108 del 17 de enero de 2018, instruyó a todos los Contralores de Servicios de Salud, sobre la necesidad de brindar seguimiento a las recomendaciones producto de las disconformidades presentadas por los pacientes.

El Lic. Alejandro Madrigal Solano, Contralor de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl, en relación con esta condición manifestó² que:

“La ley 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados y su reglamento, se establece en el artículo 36 indica “... Cuando la investigación determine que existe causal suficiente para un procedimiento administrativo, el expediente deberá remitirse al superior jerárquico para la apertura del procedimiento y la determinación de las posibles sanciones, de conformidad con el reglamento interno de la Institución de que se trate y la normativa jurídica vigente.” Todos los expedientes mencionados fueron trasladados en tiempo y forma a las jefaturas correspondientes en cumplimiento de dicho artículo, siendo que las recomendaciones que emite la Contraloría de Servicios no son vinculantes”.

Si bien es cierto, la Ley establece el procedimiento a seguir en los casos declarados con lugar que son trasladados a la Administración para continuar con las acciones que correspondan, el usuario ha acudido a la Contraloría de Servicios en busca de apoyo y garantía de que su gestión es abordada, siendo los pacientes la prioridad para cada una de las dependencias Institucionales, se considera que el seguimiento es una garantía para el usuario de que el asunto no se convierte en un mero trámite de parte del ente contralor, no con el fin de coadministrar o realizar valoraciones que no son de su competencia, sino con el objetivo de garantizar que se hayan ejecutado las acciones de conformidad con lo que la Administración Activa haya establecido, documentar estas en el expediente y legitimar ante los usuarios de los servicios de salud su función sustantiva en beneficio de sus deberes y derechos.

Lo descrito, al no otorgar seguimiento a lo actuado por parte de la Contraloría de Servicios de Salud en el hospital San Vicente de Paúl, debido a la emisión de resoluciones con lugar producto de Investigaciones Preliminares, limita la posibilidad de generar valor a las gestiones presentadas por los usuarios, y que su gestión no se constituya en un trámite, sino que contribuya en la toma de las mejores decisiones orientadas a mejorar la calidad y el buen trato hacia los usuarios de los servicios de salud en este hospital.

² Entrevista escrita 17 de marzo 2021.

2. SOBRE EL CONTROL EN EL REGISTRO DE LAS GESTIONES DIARIAS ATENDIDAS

Se determinó la necesidad de fortalecer el control interno en el registro de las gestiones diarias que son recibidas y atendidas por la Contraloría de Servicios de Salud del hospital San Vicente de Paúl, debido a que la información registrada acerca del usuario en ocasiones se observa incompleta, por ejemplo, no se indica sobre el medio mediante el cual se recibió la gestión (presencial, telefónica, correo electrónico), así como mayor evidencia sobre el abordaje que se le brindó a las solicitudes presentadas por los usuarios de los servicios de salud.

Lo descrito según se detalla en los siguientes ejemplos:

Cuadro 1
Gestiones recibidas
Contraloría de Servicios de Salud, Hospital San Vicente de Paúl
Febrero-2021

Usuario-expediente	Fecha Registro	Situación encontrada
R.A.C	01-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - No se registra número telefónico o correo del usuario.
T.J.A	01-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - Se indica que la gestión fue tramitada y respondida; sin embargo, no se menciona mediante que oficio o documento se atendió el requerimiento del usuario.
M.J.H.V	01-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - No se registra número telefónico o correo del usuario.
K.CH.B	02-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - Se indica que caso se trasladó a Ginecología; sin embargo, no se menciona mediante cual oficio o documento se atendió el requerimiento del usuario.
M.V.G	02-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - Se indica que caso se trasladó a la Jefatura de Cirugía; sin embargo, no se menciona mediante cual oficio o documento se atendió el requerimiento del usuario.
E.H.S.	03-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - No se registra número telefónico o correo del usuario. - Se registra la anotación: "Se hace recordatorio a Georgina" sin embargo, no se indica cargo de esa funcionaria ni el medio mediante cual se realizó esa gestión.
R.C.R	04-02-2021	- No se indica el medio por el que se recibió la gestión.
E.L.M	16-02-2021	- No se indica la forma en que fue brindada la información al usuario (a). - No se indica el medio por el que se recibió la gestión. - No se registra número telefónico o correo del usuario.

Fuente: Revisión de libros de actas gestiones recibidas en febrero 2021 en la Contraloría de Servicios de Salud del Hospital San Vicente de Paúl.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.5 sobre Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, establecen que:

“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI”.

Además, en su punto 4.4.1 “Documentación y Registro de la gestión Institucional”, especifica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

El Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe del Área Protección al Usuario, mediante el oficio DICSS-DIR-0780-2019 del 06 de agosto del 2019, instruyó a todos los Contralores de Servicios de Salud en relación con la atención de gestiones, lo siguiente:

“(…) Cuando se les traslade situaciones que plantean los usuarios a través de la Contraloría de Servicios Virtual, es necesario que analicen el fondo del asunto, en aras de determinar el correcto abordaje de cada caso, amparados en la normativa que rige el accionar de las oficinas contraloras y que tutela los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

Por consiguiente, se enfatiza en la importancia de sustentar sus pronunciamientos y custodiar las evidencias de las acciones realizadas para atender cada caso (incluye seguimientos), según lo que demanda el normal accionar de las contralorías de servicios.

Es relevante dar un acuse de recibo a la persona usuaria de parte de la contraloría de servicios local e indicarle cómo se va a proceder para atenderle, además, cuando se determine que, por normativa, la situación no es de la competencia de la oficina contralora, es necesario informar el nombre del funcionario al que se trasladará la solicitud (jefatura) y servicio, así como aclarar que serán ellos quienes le darán respuesta (…)”.

El Lic. Alejandro Madrigal Solano Contralor de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl, en relación con esta condición manifestó³ que:

“En cuanto a aspectos de forma, se tiene que deben aportar nombre completo, cedula o número de asegurado, teléfono, edad, y condición de aseguramiento, si los datos no se pueden completar, conforme a la Guía para la Elaboración del Informe Estadístico emitido por la Dirección de Contralorías de Salud, se coloca 999 (cedula, teléfono, edad), y se selecciona la casilla correspondiente en los apartados de sexo, nacionalidad y condición de aseguramiento. Ya propiamente en el trámite solicitado, se anota el asunto por el que se presenta la persona usuaria, conforme a la misma se brinda la orientación respectiva y se anotan las acciones seguidas”.

La causa por la cual se han omitido algunos aspectos durante el registro de las gestiones que recibe la Contraloría de Servicios de Salud, están originadas en aspectos a mejorar en materia de supervisión y control por parte de la Jefatura, de manera que se garantice que se cumpla con todos los requerimientos solicitados; aunado, además, a la responsabilidad que le compete al Contralor de Servicios de Salud de registrar adecuadamente este tipo de información según corresponda.

³ Entrevista escrita 17 de marzo 2021.

La omisión de información en el registro de las gestiones podría representar una limitación para la ubicación del usuario en caso de requerirse; además, no permite garantizar a partir de los registros, la efectiva atención o trámite a la gestión interpuesta por el usuario.

3. SOBRE EL APROVECHAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES AL SERVICIO DE LOS PACIENTES

Se evidenció la necesidad de fortalecer la iniciativa en el uso efectivo de los que las alternativas de comunicación disponibles en el Hospital San Vicente de Paúl para la educación, conocimiento y orientación de las Contralorías de Servicios de Salud, de manera que los usuarios tengan mayor acceso en conocer cuáles son sus deberes, así como sus derechos en la prestación de los servicios de salud.

En revisión en sitio realizada por esta Auditoría el 1º de marzo de 2021, en compañía del Lic. Alejandro Madrigal Solano, Contralor de Servicios de Salud de ese centro médico, se constató la disposición de documentación para información de los usuarios como brochure y otro tipo de papelería localizada en diferentes áreas del centro médico, como ventanillas de REDES, salas de espera de Emergencias, Farmacia, Laboratorio Clínico, Rayos X, en las cuales se hace del conocimiento de los usuarios los diferentes mecanismos de información y contactos a los cuales se puede acceder en caso de requerir presentar una queja o inconformidad.

Se verificó que en el centro médico se dispone de pantallas de televisión informativas distribuidas por todo el hospital, las cuales no se utilizan para la promoción de temas que involucren a las Contralorías de Servicios de Salud, para que, entre otros aspectos, se oriente sobre los deberes y derechos, así como una guía en caso de requerir apoyo o asesoría para la presentación de una inconformidad.

La Ley 8239, sobre Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 12, sobre las funciones de las contralorías de servicios de salud:

“Corresponde, principalmente, a las contralorías de servicios de salud:

a) Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario.

b) Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés (...).”

La Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, en ese momento Gerente Médica, emitió el 6 de junio de 2017 la circular GM-23511-AA-17, en la cual avaló la reproducción en los centros de salud de un video que contiene material relacionado con recomendaciones para que los usuarios puedan ejercer su derecho de acudir a las Contralorías de Servicios cuando lo consideran necesario, esto según lo establecido en la Ley 8239.

Así mismo, el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe del Área Protección al Usuario, mediante correo electrónico enviado el 11 de marzo del 2020, instruyó a todos los Contralores de Servicios de Salud que:

(...) tomando en consideración que de momento se encuentran suspendidas las actividades informativas que impliquen interacción directa con grupos de personas, de manera atenta se les solicita corroborar que se transmitan los 2 videos de las contralorías de servicios “3 Simples Pasos para Interponer una Queja” y “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud”, en aquellos centros donde cuenten con pantallas de televisión (...).”

El Lic. Alejandro Madrigal Solano Contralor de Servicios de Salud en el Hospital San Vicente de Paúl, en relación con esta condición manifestó⁴ que:

“En un eventual momento se comentó con la Licda. Yomayra Méndez, de la Oficina de Relaciones Públicas del HSVP sobre la posibilidad de pasar videos en las pantallas que están en varios servicios, sin embargo, los formatos eran incompatibles con los programas utilizados en ese momento (no preciso el año). Posteriormente estas pantallas estuvieron fuera de servicio un tiempo, y ahora que están funcionando nuevamente, y como se le ha copiado en los correos con la Licda. Méndez, se están gestionando los nuevos videos para ser publicados en dichas pantallas (...).”

Se considera que no se ha establecido una gestión oportuna, constante y eficiente por parte de la Contraloría de Servicios, para garantizar la divulgación de los videos relacionados con temas propios de la gestión de la Contraloría de Servicios de Salud, en las pantallas de televisión disponibles para los usuarios en salas de espera y otros espacios, con el fin de aprovechar este recurso de orientación y ayuda.

Lo descrito implica que se pierde una oportunidad de informar y llegar a más usuarios de servicios de salud asuntos de interés sobre sus derechos y deberes, ampliando y fortaleciendo de esta manera, su espectro educativo e informativo.

CONCLUSIÓN

El estudio reflejó la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en el seguimiento a las acciones realizadas por la Contraloría de Servicios de Salud del hospital San Vicente de Paúl en la atención de disconformidades declaradas con lugar, mejoras en el registro y detalle de la información generada en la atención de gestiones que a diario se presentan, así como en el uso efectivo de los mecanismos de información disponibles en el centro médico.

En este sentido, se observaron casos en los cuales no se evidenció la realización de seguimiento a lo actuado por la Administración Activa a causa de las resoluciones de gestiones interpuestas por los pacientes; actividad de control de importancia tanto para la gestión de las Contraloría de Servicios como para la Administración Activa, dado que con ellos se podría garantizar una mejora en la calidad de los servicios de salud brindados a los pacientes.

Por otro lado, se determinó la necesidad establecer un sistema de control robusto para el registro y detalle de la información que se anota como consecuencia de la atención de gestiones, por cuanto la disposición de información confiable favorece la localización y el adecuado abordaje y seguimiento a la atención de una gestión.

⁴ Entrevista escrita 17 de marzo 2021.

Por su parte, los mecanismos de divulgación de información o campañas de concientización de los usuarios deberían ser aprovechados mediante una gestión proactiva que permita acceder a la mayor cantidad de personas a fin de educar y orientar acerca las labores, trámites e importancia de la gestión de las Contralorías de Servicios.

RECOMENDACIONES

AL LIC. MAURICIO CHACÓN SÁNCHEZ, EN CALIDAD DE JEFE DEL ÁREA DE PROTECCIÓN AL USUARIO, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE ESE CARGO

1. Establecer en conjunto con el Contralor de Servicios de Salud del hospital San Vicente de Paúl, un mecanismo de control, y seguimiento a las acciones ejecutadas por la Administración Activa, en atención para todas las inconformidades presentadas por los usuarios y declaradas con lugar, esto con el propósito de garantizar a los usuarios de los servicios la atención a la queja presentada, de conformidad con lo indicado en el hallazgo 1.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia documental del mecanismo establecido y de su implementación.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

2. Implementar en conjunto con el Contralor de Servicios de Salud del hospital San Vicente de Paúl, un mecanismo de control mediante el cual se garantice el registro completo y adecuado de todas las gestiones recibidas de conformidad con lo instruido previamente por esa Jefatura de Área, según lo expuesto en el hallazgo 2.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación esa Jefatura de Área deberá aportar evidencia documental del mecanismo de supervisión implementado.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Establecer acciones conjuntas con el Contralor de Servicios del Hospital San Vicente de Paúl y la Dirección General de ese hospital, para promover la divulgación de videos por medio de las pantallas digitales disponibles en el centro de salud, relacionados con información y orientación a los usuarios acerca de la presentación de gestiones ante la Contraloría de Servicios en procura de fortalecer en el usuario el conocimiento sobre sus derechos y deberes, lo anterior, según lo expuesto en el hallazgo 3.

Para el cumplimiento de esta recomendación se deberá presentar evidencia sobre las acciones ejecutadas para garantizar la divulgación de los videos por medio de las pantallas digitales disponibles en el centro médico.

Plazo: 4 meses a partir de recibido el presente informe.

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 el 2 de junio de 2021 con la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora Institucional de Contralorías de Servicios de Salud y el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, Jefe Área de Protección al Usuario, quienes plantearon las siguientes observaciones las cuales serán analizadas y valoradas por esta Auditoría:

“Hallazgos:

En relación con los hallazgos los representantes de la Administración Activa no expresaron ninguna observación.

-Recomendaciones y plazos:

Con respecto a las recomendaciones, el Lic. Mauricio Chacón Sánchez, indicó que se valore ampliar el plazo de cumplimiento a 6 meses para las recomendaciones 1 y 2, y para la recomendación 3, a 4 meses.

Además, se hace la observación en la recomendación 3, que el cumplimiento de esa no es exclusivo de la Contraloría de Servicios, por lo que no se puede garantizar la utilización de las pantallas con información de ese tipo, debido a que son propiedad del hospital”.

Este Órgano de Fiscalización está de acuerdo con el ajuste solicitado y efectuó las modificaciones correspondientes.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Odir Matarrita Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/OMS/lba