



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

AGO-082-2019
13-08-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2019 de la Auditoría Interna, del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar el proceso administrativo en la prestación de los servicios de salud del Área de Salud Esparza, en la gestión del Servicio de Urgencias, Consulta Externa y Primer Nivel de Atención.

En ese sentido, la presente evaluación evidenció oportunidades mejora en el sistema de control interno que son responsabilidad de la Administración Activa del Área de Salud de Esparza, en el deber de realizar las acciones correspondientes para garantizar su efectivo funcionamiento.

Se determinó la desactualización del documento Análisis de la Situación Integral en Salud -ASIS-, así como también, en el Plan Presupuesto 2018 se registraron 8 (44 %) indicadores por encima del 100 % de cumplimiento, como 1 (6 %) por debajo del 90 %, y menores al 80 % fue 3 para un 17 %.

En lo que respecta al Servicio de Urgencias, se evidenció que el 62 % de las consultas corresponden a No Urgentes, y el restante 38 % a Urgentes, con 230 casos sin definir como urgencia o no urgencia, y de la totalidad de atenciones con una participación considerable de pacientes reincidentes.

Además, el Área de Salud Esparza carece de un sistema de clasificación -Triage-, como de indicadores para medir el tiempo en las revaloraciones de los pacientes, asimismo, el detrimento en la capacitación de los profesionales en ciencias de la salud, como otros que puedan laborar en el servicio.

En el caso de la Consulta Externa, el Área de Salud no dispone de especialidades médicas, únicamente de consulta general, la cual se encuentra bajo la coordinación de la Dra. Rebeca Cortes Solís. Aparte, se carece de cumplimiento en la programación de las agendas en relación con las horas de los pacientes citados, en virtud de la impuntualidad en la atención del usuario, como se explica en el contexto del informe, además, en el SIAC se incluyó de 12:00 md a 1:00 pm (una hora) de almuerzo, para cada uno de los médicos, cuando la normativa institucional establece 30 minutos.

En el período 2018, se dejó de otorgar 6.532 cupos a los asegurados, en virtud de mantener operativo el Servicio de Urgencias.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Por otro lado, diferencias poblacionales en la información estadística versus la de ATAP, así como incumplimiento en la programación de las visitas efectivas de los Asistentes Técnicos en Atención Primaria en Salud, en relación con la normativa que indica planificar mínimo 150 visitas al año por cada funcionario.

Se evidenció también la falta de informes al nivel superior del Área de Salud, en relación con las quejas y disconformidades que se presentan en el centro, esto a pesar de disponer de un funcionario para esto.



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

AGO-082-2019
13-08-2019

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL SERVICIO DE URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA Y PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019, del Área de Gestión Operativa, actividad del Plan Anual Institucional.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el proceso administrativo en la prestación de los servicios de salud del Área de Salud Esparza, en la gestión del Servicio de Urgencias, Consulta Externa y Primer Nivel de Atención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la prestación de los servicios de salud del primer nivel de atención, cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Presupuesto y Análisis de Situación de Salud -A.S.I.S.-.
- Verificar el establecimiento de políticas internas para el Servicio de Urgencias.
- Verificar la disponibilidad de guías y protocolos de atención en el Servicio de Urgencias.
- Determinar la estructura organizacional del Servicio de Urgencias, disponibilidad, formación y capacitación del recurso humano (medicina), y sistemas de información.
- Verificar la distribución y cantidad de atenciones en el servicio de urgencias.
- Determinar el cumplimiento y correcta ejecución de la consulta, citas perdidas y sustituidas.
- Determinar la conformación de la Comisión Local de Promoción de la Salud, programación y cumplimiento de proyectos en esa materia.
- Verificar el cumplimiento del marco normativo en cuanto a las actividades realizadas por los Asistentes Técnicos de Atención Primaria.



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

ALCANCE

El presente estudio contempló la evaluación integral de la gestión administrativa del Área de Salud Esparza, en lo relacionado con la prestación de los servicios de salud en el período 2018, comprendiendo el análisis de:

Servicio de Urgencias:

- Organización y funcionamiento del Servicio.
- Plan Presupuesto 2018.
- Protocolos y guías de atención.
- Informe estadístico -Cuadro 17- atenciones y cantidad de urgencias 2018.
- Sistema de clasificación de pacientes -triage-.
- Capacitación del personal médico.
- Personal médico especializado.
- Sistemas de información.
- Distribución y clasificación de hojas de atención de urgencias.
- Revaloraciones por solicitud de exámenes.
- Inspección ocular del Servicio de Urgencias.
- Permanencia de usuarios en observación.
- Satisfacción del usuario, registro de inconformidades recibidas.

Consulta Externa

- Planificación y Organización, responsable de la Consulta Externa.
- Registro de inconformidades recibidas.

Primer Nivel de Atención:

- Análisis Integral en Salud (A.S.I.S.).
- Oferta y demanda de servicios de los Ebais 2018.
- Aprovechamiento de la consulta general y su producción.
- Actividades de los Asistentes de Atención Primaria en Salud -producción en visitas efectivas y no efectivas, programación y cumplimiento-.
- Determinar la conformación de una Comisión Local de Promoción de la Salud, programación y cumplimiento de proyectos en esa materia.
- Registro de inconformidades recibidas.



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

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

LIMITACIONES

El presente estudio asumió como limitaciones, la dificultad en la entrega de la información que se solicitó a la Administración Activa, en relación con la revisión preliminar como también durante la ejecución del estudio, asimismo, de la entrevista final acerca de las causas de los hallazgos, generando atraso en la ejecución de los procedimientos del plan de trabajo.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292.
- Ley 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Código de Ética del Servidor del Seguro Social.
- El Reglamento del expediente de salud.
- Reglamento Interno del Trabajador.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- El Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado en la sesión de Junta Directiva N° 7571 del 16 de agosto 2001.
- Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar, Primer Nivel de Atención de la CCSS.
- El Manual de Normas para la Habilitación de Hospitales Generales y Servicios Especiales.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales, y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología, psicología y otros.
- Normativa de Relaciones Laborales.
- Plan Estratégico Institucional 2015-2018.
- Guía para la Gestión del Servicio de Consulta Externa, versión 1.7.
- Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto, versión 01 de noviembre 2014.
- Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS.
- Circular GM-S-3373-14, del 12 de mayo, 2014 emitida por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente.
- El documento "La C.C.S.S. HACIA EL AÑO 2025, Visión y Estrategias de Largo Plazo y Líneas de Acción para el Período 2007-2012".
- El libro Características de los Pacientes Policonsultantes en el Centro Integrado de Salud de Coronado, 1991. Universidad de Costa Rica. Facultad de Medicina, de Muñoz Vivas, Milagros.



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

METODOLOGÍA

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

Servicio de Urgencias:

- Verificar la existencia de un documento formal que describa la organización y funcionamiento del servicio.
- Revisión del Plan Presupuesto 2018, protocolos y guías de atención autorizados y actualizados, información estadística de la atención de urgencias.
- Verificar si el Servicio de Urgencias dispone con el sistema de clasificación de pacientes (TRIAGE), y la prioridad que se brinda al usuario, además, indagar que el personal se encuentra capacitado en el CTAS -Canadian Triage and Acuity Scale-, como también si disponen de médico general y especializado.
- Determinar el tiempo de espera de los usuarios que se presentan al Servicio de Urgencias antes de ser valorados en el TRIAGE.
- Indagar acerca de los sistemas de información disponibles.
- Analizar el tiempo en la atención de los casos que ameritaron revaloraciones por solicitud de exámenes de laboratorio, placas de Rx, ultrasonidos o algún otro tipo de procedimiento diagnóstico.
- Determinar la existencia de Cursos de Capacitación para el personal del Servicio de Urgencias.
- Revisar los registros de inconformidades recibidas y tramitadas, para determinar qué porcentaje se presentó en el Servicio de Urgencias, así como la resolución brindada.
- Determinar la satisfacción del usuario sobre el servicio brindado en el Servicio de Urgencias.

Consulta Externa:

- Verificar la designación de un funcionario responsable de la Consulta Externa, y si disponen de una programación.
- Revisar los registros de inconformidades recibidas y tramitadas, para determinar qué porcentaje se presentó en la Consulta Externa, así como la resolución brindada.

Primer Nivel de Atención:

- Revisión del Análisis de Situación Integral en Salud (ASIS).
- Analizar la estructura organizacional y funcional de los Equipos Básicos de Atención Integral, así como dotación de recursos con el fin de verificar la oferta y la demanda de servicios según población.
- Revisar las horas programadas y utilizadas, citas perdidas y sustituidas, además, de los pacientes atendidos por hora, como también el aprovechamiento de esos tiempos.
- Analizar las visitas efectivas y no efectivas y de seguimiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Verificar el cumplimiento de la programación de los ATAP para realizar visitas.
- Determinar si la conformación de la Comisión Local de Promoción de la Salud.
- Revisar la programación y cumplimiento de proyectos en Promoción de la Salud.
- Revisar los registros de inconformidades recibidas y tramitadas, para determinar qué porcentaje se presentó en la Consulta, así como la resolución brindada.

Entrevistas y consultas a los siguientes funcionarios:

- Dr. Esmeralda Bonilla Vargas, Directora Médica del Área de Salud Esparza.
- Dra. Rebeca Cortes Solís, Coordinadora del Servicio de Urgencias y Consulta Externa.
- Dra. Linnette Arguedas Sánchez, Jefe de Enfermería.
- Dra. Yorlenny Núñez Moya, Coordinadora de Atención Primaria.
- Licda. Yadira González Méndez, Jefe a.i. Registros Médicos.
- Licda. Marta Córdoba Soto, Estadística.
- Licda. Ericka Chaves Araya, Estadística.
- MBA. Lisbeth Hidalgo Quesada, Coordinadora de la Comisión de Promoción de la Salud.
- Licda. Mildred Jaramillo Pérez, Encargada de quejas y disconformidades.
- Licda. Yihonory Patricia Martínez Guillén, Encargada de Control Interno y Planificación Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 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 servicio. (...)”.



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

ANTECEDENTES

El Informe Técnico para el Fortalecimiento de la Atención de Emergencias en la CCSS – 2017, indica que:

“...SERVICIO DE EMERGENCIAS:

Se considera a un servicio de emergencias como el área del centro hospitalario destinada a la valoración inicial, diagnóstico temprano y tratamiento oportuno de los pacientes con un amplio espectro de enfermedades y/o lesiones que pueden resultar potencialmente mortales o que condicionen su funcionalidad orgánica. Todas estas, requieren de una atención rápida ya que son tiempo-dependientes.

Se caracterizan por su amplia disponibilidad de horarios (24 horas, 7 días de la semana y 365 días al año) y una capacidad resolutive acorde a su nivel de clasificación funcional (hospitalaria y no hospitalaria). Aquellos que no cumplan con la totalidad de postulados propuestos en esta definición deberán ser llamados Servicio de Urgencias.

Emergencia:

Es la necesidad de ayuda médica para una condición aguda o una crónica reagudizada que sobreviene sin previo aviso, y en la cual se ve amenazada la vida o salud inmediata pudiendo causar la muerte de no ser asistida de manera oportuna.

Urgencia:

Es la necesidad de ayuda médica para la atención de una condición aguda o crónica reagudizada que no amenaza la vida o la salud inmediata de la persona. En estos casos, y de ser posible dicha condición podría diferirse a un área del hospital o un nivel de atención menor fuera del Servicio de Emergencias para su abordaje y tratamiento posterior.

...

Médico Especialista en Medicina de Emergencias:

El médico especialista en Medicina de Emergencias o médico Emergenciólogo es todo aquel profesional médico altamente capacitado, que ha recibido formación en el área de las emergencias, siendo el especialista que brinda la intervención inicial a estos pacientes y el cuidado crítico durante su estancia en los servicios de emergencias.

Médico que atiende emergencias:

Un médico que atiende emergencias se refiere a todo aquel personal médico que no cuenta con un título que lo acredite como especialista en Medicina de Emergencias pero que labora tiempo ordinario y/o extraordinario en el servicio de emergencias.

...

Triaje:(5, 6)



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

Área del servicio de emergencias destinada a la evaluación inicial del paciente, en la cual se procede a la priorización del daño y se decide el tipo de derivación que cada caso amerite. Triage se define como un proceso de escogencia utilizando el pensamiento crítico, en el cual personal capacitado realiza una clasificación rápida de los pacientes a su llegada al servicio de emergencias, basado en la: Evaluación y determinación de la severidad de los problemas presentados, Inclusión del paciente en alguna de las categorías del triage, Asignación de un tratamiento apropiado y asignación efectiva y eficiente de los adecuados recursos de salud. Para tomar una decisión acerca de la severidad de la condición de un paciente, el personal de triage recolecta información subjetiva y objetiva e historia a todos los pacientes que ingresan al departamento de emergencias.

Dentro del organigrama Institucional de la CCSS, se utiliza la nomenclatura de “Servicios de Emergencias” para todos los establecimientos que brindan alguna atención de este tipo. Sin embargo, se debe hacer una distinción de tipo técnico entre los diferentes servicios, con base a lo establecido y normado en la literatura médica.

Como ya se ha visto, para que un Servicio de Emergencias se pueda considerar como tal, debe cumplir con los criterios contenidos en la definición. Quizás los más relevantes sean la condición de estar inmerso en un Centro Hospitalario y la capacidad de funcionar las 24 horas (sin dejar de lado los demás).

En este Sentido se propone establecer para los Servicios de la Institución, la diferenciación entre:

- **Servicios de Emergencias:** aquellos que cumplen con la definición planteada.

- **Servicios de Urgencias:** aquellos que se dedican a la atención de patología aguda y urgente pero que no cumplen con todos los criterios descritos. Dentro de los Servicios de Urgencias, se pueden incluir aquellos de algunas de las Áreas de Salud 3, 2 y 1.

Los Servicios de Emergencias, serán los Hospitalarios, manteniendo la clasificación por niveles de complejidad descritos (Niveles 1 a 4). La excepción serían los CAIS cuando tengan la capacidad de hospitalización, banco de sangre y demás insumos necesarios señalados anteriormente.

ÁREAS FUNCIONALES PARA LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS (2, 3, 10)

Como parte de la estandarización que debería existir en la nomenclatura de los servicios de emergencias, se determinó la necesidad de definir las diferentes áreas con las que deben de contar estos servicios:

Áreas de Salud Tipo 1:

- Área de Clasificación.
- Consultorios de Atención Urgencias.
- Sala de Reanimación.
- Observación Generales (Numero de salones variable).



OBJETIVO DE LA CONSULTA EXTERNA:

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

- Observación Paciente ambulatorio (Sillones/Sillas).
- Inhaloterapia.
- Inyectables.
- Sala de Suturas y Cirugía Menor.

CONCEPTO DE CONSULTA EXTERNA O AMBULATORIA:

“Servicio de atención médica ambulatoria a los usuarios, donde se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento médico, nutricional, social, de terapia psicológica, física, respiratoria, programas de promoción y prevención dirigidos a toda la comunidad, vulnerable a diferentes patologías”.

Según la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, versión 1.7,

“...Desde el punto de vista operativo, se considera consulta externa a toda atención en la cual un paciente se le preste servicios de salud, usualmente para la determinación de un diagnóstico o el seguimiento de una patología, en la cual no se involucre una atención de urgencias o la realización de un procedimiento diagnóstico o de tratamiento de rutina”.

“Atender de manera integral e interdisciplinaria al usuario, y su familia, en forma personalizada, humanizada, oportunamente y con calidad”.

ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA

La Caja Costarricense de Seguro Social, abrió sus servicios en esta comunidad el día 01 de noviembre de 1963, con Consulta Externa General y Farmacia.

Es un Área de Salud Tipo 1, en virtud de la Clasificación de las Áreas de Salud por tipo según oferta observada en el 2006 -fuente: CCSS. Gerencia Médica. Dirección Proyección de Servicios de Salud. Área de Análisis y Proyección de Servicios de Salud. Agrupación de Áreas de Salud según oferta observada en el 2006, estudio aprobado por Junta Directiva de la CCSS en sesión 8304 artículo 7.º del 04-12-2008-.

Al hospital de referencia, Monseñor Sanabria, se llega por una buena carretera, no se tarda más de 15 minutos desde el centro de la población.

El Área de Salud de Esparza dispone de 9 Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), La Riviera, EL Colegio, El Parque, Costero, San Jerónimo, San Rafael, Mojón, Esparza Sur, y Santa Marta.

Mediante oficio ASE-CE-001-2019, del 14 de enero 2019, la Dra. Rebeca Cortes Solís, Coordinadora de Urgencias y Consulta Externa, indicó que el horario del Servicio de Urgencias es el siguiente:



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

- Lunes a viernes 7:00am a 8:00pm.
- Sábados, domingos y feriados 10:00am a 4:00pm.

Además, mencionó que la población era de 32.611 personas en total, distribuidas de la siguiente manera por Ebais y género:

Cuadro 1
Población por Ebais
Área de Salud Esparza

Ebais	Población masculina	Población femenina	Total
Ebais La Riviera	2654	2685	5339
Ebais El Colegio	2206	2248	4454
Ebais El Parque	1609	1652	3261
Ebais Costero	1412	1359	2771
Ebais San Jerónimo	937	774	1711
Ebais San Rafael	2543	2523	5066
Ebais Mojón	1588	1597	3185
Ebais Esparza Sur	1799	1721	3520
Ebais Santa Marta	1617	1687	3304
Total	16.365	16.246	32.611

HALLAZGOS

1. SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS PLAN PRESUPUESTO 2018

Se determinó oportunidades de mejora en la planificación y seguimiento de las metas del Plan Presupuesto en 18 de los indicadores de producción de salud evaluados -ver **Anexo 1**- del Área de Salud Esparza, período 2018.

1.1 Indicadores que superan el 100 %:

Ocho de los indicadores (44 %) sobrepasaron el 100 %, como se indican a continuación:

- **Consultas de Atención Integral en Niños y Niñas Menores de 1 Año**
 - A1-01: Número de Consultas de Atención Integral de primera vez de niños y niñas menores de 28 días (Neonatos) 107,22 %.



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

- A1-02: Número de Consultas de Atención Integral primera vez de niños y niñas mayores de 28 días y menores de un año. (No incluir los niños contabilizados en el indicador A1-01) 103,03 %
- A1-03: Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes de niños y niñas menores de un año 118,70 %.
- **Consultas de Atención Integral en Niños y Niñas de 1 a Menos de 5 Años:**
 - A1-04: Número de Consultas de Atención Integral primera vez 107,08 %.
- **Consultas de Atención Integral al Hombre y la Mujer Adulta de 20 a Menos 65 Años:**
 - A1-28: Número de Consultas de Atención Integral primera vez 101,07 %
 - A1-29: Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes 102,51 %.
- **Consultas de Atención Integral del Adulto Mayor de 65 Años en Adelante:**
 - A1-38: Número de Consultas de Atención Integral primera vez 107,83 %.
 - A1-39: Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes 100,62 %.

1.2 Indicadores menores al 90 %:

Uno de los indicadores (6 %) obtuvieron una meta parcialmente cumplida, como se indican a continuación:

- **Consultas de Atención Integral del Adolescente de 10 a Menos de 20 Años**
 - A1-22: Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes 84,36 %.

1.3 Indicadores menores al 80 %:

Tres de los indicadores (17 %) obtuvieron una meta insuficiente, según se indican:

- A1-60: Número de documentos de Normalización Técnica Implementados en la Prevención Primaria Diagnóstico Temprano de los Cánceres prioritarios 0 %.
- A1-61: Instrucciones de la Gerencia Médica (38524 y 35825) relacionadas con el cáncer de mama implementadas 0 %.
- A1-62: Guía de atención del cáncer de próstata del primer nivel de atención implementada 0 %.

1.4 De los indicadores del Servicio de Urgencias:

De la revisión a los resultados obtenidos en los indicadores de producción en la evaluación anual 2018¹, se evidencian también debilidades en el proceso de planificación y seguimiento de metas, como se observa a continuación de acuerdo con los porcentajes logrados:

Tabla 1 Indicadores de Gestión en Salud (Servicio de Urgencias) Resultados obtenidos Plan-Presupuesto Primer Nivel de Atención

¹ Licda. Yhonory Patricia Martínez Guillén, encargada de Planificación y Control de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.



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

Área de Salud Esparza Período 2018

Código Indicador	Indicador	Formulación Original	Modificación	Programación Modificada	Seguimiento y Evaluación	% de Cumplimiento
		Anual	Anual	Anual	Anual	2018
Otras Consultas						
A1-45	Número de Consultas Urgentes	7.030	2.156	9.186	9.603	104,54 %
A1-46	Número de Consultas No Urgentes	16.200	-228	15.972	19.294	120,80 %
A1-47	Número de pacientes observación	2.668	2.000	4.668	4.903	105,03 %

Fuente: Estadística, Área de Salud Esparza.

Los indicadores A1-45, 46 y 47, sobrepasan el 100 % de cumplimiento en el 2018 (104,54 %, 120,80 % y 105,03 % respectivamente), evidenciado debilidades en el proceso de planificación, seguimiento y control de las metas.

Mediante oficio PE 23.467-12, del 31 mayo 2012, suscrito por la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Presidenta Ejecutiva, se remitió los Parámetro de Evaluación aprobados por el Consejo de Presidencia y Gerencia, aprobado en la sesión N° 315, celebrada el 7 de mayo del 2012 y publicado en la Web Martes el 31 de mayo de 2012, donde se indica:

- ≥ 100 % Meta Cumplida.
- ≥ 90 , <99 % Meta con cumplimiento aceptable.
- ≥ 80 , <90 %, Meta Parcialmente Cumplida.
- < 80 %, Meta Insuficiente.

En el Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto, versión 01 de noviembre 2014, indica en el punto 2.4:

“Cuando las metas tengan un cumplimiento de 80 % e inferior al 90 % se debe indicar las medidas correctivas que se harán para lograr su cumplimiento. Si es menor de 80% requiere que desarrolle un “Plan de Mejora” no mayor a seis meses, presentando en el próximo periodo de seguimiento, su logro”.

La Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, indicó en cuanto a los indicadores del Primer Nivel que:

“...En cuanto a las metas de A1- 05 a A1-07 A y A1-21 y A1-22 de atención de población infantil y adolescente, sobre todo subsecuentes, en mi experiencia conversando con madres de familia tengo claro que como en todo ámbito las familias también tiene prioridades y que estas cambian, les pasa que traen los niños a las 5 ó 6 consultas de atención integral del primer año de vida y conforme



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

avanzan en edad comienzan a disminuir las visitas de atención integral y se van limitando a traerlos cuando están enfermos. Esta es la antítesis de la razón de ser del primer nivel de atención, que debe ser fortalecido para que el sistema de salud se transforme en un verdadero generador de salud y no en un sistema de atención de la enfermedad. A los EBAIS, por la cantidad de pacientes y por el tipo de paciente en una condición crónica, se les dificulta dar seguimiento en todos los escenarios, de establecimiento de salud, escolar y comunitario de manera adecuada. El papel de la persona a cargo de los menores es fundamental, y es suya la responsabilidad primaria por el cuidado de traerlos a las citas. En general en el primer nivel de atención de CCSS se requiere trabajar con promotores de la salud en el escenario comunal para educar en salud y contribuir a transformar el estilo de vida de las familias. Parece que estamos en momentos en que se le está dando importancia de nuevo al primer nivel de atención y eso nos llena de esperanza. Este tipo de estudio de la auditoría se les agradece porque puede contribuir a reforzar la tesis de que hay que fortalecer el primer nivel para que pueda asumir en mejor forma la prevención y la promoción.

En cuanto a las consultas de los menores de 28 días tuvimos un descenso en los nacimientos del año 2016 que incidió en que la programación 2018 quedara corta en relación con la verdadera cantidad de nacimientos del 2017”.

En relación con los indicadores del Servicio de Urgencias:

“...El número de consultas programadas del servicio de urgencias es difícil de estimar con exactitud, es una meta a demanda y se programa a partir de un histórico. Actualmente estamos por cerrar los datos de abril 2019, y va a variar en forma importante, creo que alrededor de 30 % más, el dato histórico de cantidad total de consultas porque vamos a tener los datos completos de doce meses de Mayo 2018 a Mayo 2019, que sería el tiempo que llevamos con el horario de atención ampliado, que incluye fines de semana y feriados de 10 am a 4pm. En relación con el horario entre semana antes del 02 de mayo el horario de atención al público era de lunes a jueves era hasta las 6 pm, ahora el horario de atención al público es hasta las 8 pm. No es posible preestablecer cuál va a ser la cantidad y proporción de Urgente o No Urgente porque dependerá de cuáles médicos realizaron la clasificación y hay mucha variabilidad en la práctica médica de un profesional a otro, en cuanto a lo que se considera urgente y no urgente.

Un detalle importante en general sobre el documento Plan- presupuesto que adquiere relevancia a la luz del avance del uso de EDUS y sus aplicaciones es que la redacción de los indicadores no ha sido variada en años a pesar de que se les ha señalado a la encargada regional y estoy segura de que ella lo ha elevado al nivel central. Puede que el indicador ya no sea relevante (como el A1-23 del Programa Avancemos), que no responda a la terminología actual, (“consultas urgentes” y “consultas no urgentes” del plan presupuesto en EDUS Urgencias el concepto es “atenciones urgentes” y “atenciones no urgentes” porque en EDUS usan el término consultas para referirse a Consultas de la consulta externa, según me explicó el Lic. Leslie Vargas Vásquez funcionario del Área de Estadística que ha sido líder usuario en el desarrollo del SIAC y conoce las aplicaciones de EDUS SIES y urgencias)



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

También sucede que lo que dice el indicador sea interpretado de diferentes maneras por falta de claridad y persiste por años la diferencia entre lo que se lee y lo que debería decir, en opinión de los técnicos de cada materia. Por ejemplo, el indicador A1-79 dice “Número de visitas domiciliars: ATAP” y el A1-80 dice “Número de visitas domiciliars efectivas de primera vez: ATAP”, nos explica el actual Supervisor de Enfermería que en A1-79 debemos programar y reportar Número de visitas domiciliars efectivos totales de ATAP. El asunto de que no lo diga así, facilita que repitamos el error conceptual señalado por el supervisor al reportar todas las visitas domiciliars de ATAP en ese indicador y no sólo las que el supervisor señala, el total de las efectivas, que entiendo ha generado divergencias en la entrega de la información para su estudio, lo que se evitaría redactando adecuadamente el indicador en la matriz oficial”.

Esta Auditoría debe indicar que, en virtud de lo mencionado por la Dra. Bonilla Vargas, lo acaecido obedece también al control de las metas, además, de aquellos factores que ocasionan que las demandas varíen.

La situación anteriormente expuesta, conlleva a que las metas establecidas no se encuentren ajustadas a la realidad del Área, lo que en consecuencia podría ocasionar que la toma de decisiones de la Administración Activa genere conflictos en los servicios de salud, ya que podría estarse planificando asuntos o atenciones que se encuentran contrarias al entorno.

2. ACERCA DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA

2.1 SOBRE EL SERVICIO DE URGENCIAS

Se determinó que el Servicio de Urgencias está siendo utilizado por la población adscrita a esa Área de Salud, como una práctica de atención alternativa de la Consulta Externa², lo que ha generado que el 62 % de atenciones corresponda a No Urgencias (8.625), y el restante 38 % a Urgentes (5.251) en la jornada diurna.

Cabe indicar que en la jornada diurna y vespertina se atendió 13.972 y 14.815 pacientes respectivamente, para un total de 28.787 personas como se muestra a continuación:

Tabla 2
Atenciones Servicio de Urgencias
Área de Salud Esparza
Período 2018

Jornada	No Urgencia	Urgente	Sin definir	Total Atenciones
Diurna	8.625	5.251	96	13.972
Vespertina	10.365	4.316	134	14.815
Totales	18.990	9.567	230	28.787

² Según el hallazgo 3.2 se dejaron de atender 6.532 cupos para atender Urgencias.



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

Fuente: Estadística, Área de Salud Esparza.

En un análisis individual de las jornadas, en el horario diurno se atendieron 13.972 pacientes, en relación con la vespertina -14.815-, siendo que en el día el 62 % -8.625- es No Urgentes, y 38 % -5.251- Urgentes, y sin definir 96, lo que corresponde al 1 %.

En cuanto al horario vespertino, se atendieron 10.365 no urgencias para un 70 %, en relación con las urgentes 29 % -4.316-, y sin definir el 1 % -134 pacientes-.

Además, se identificó 230 casos que carecen de una definición de Urgente o No Urgente (1 %). Ver **ANEXO 2**.

Por otro lado, llama la atención de esta Auditoria que la información estadística es diferente en los diferentes instrumentos utilizados para la toma de decisiones, como se muestra a continuación:

Tabla 3
Diferencias en valores de la consulta del Servicio de Urgencias
Área de Salud Esparza
Período 2018

Atenciones	Plan Presupuesto (1)	Listado de atenciones que se generan del cubo (2)	Por tipo Urgencia (3)	Atenciones por Médico (4)	Diferencias		
					(1) / (2)	(2) / (3)	(2) / (4)
Urgentes	9.603	9.567	9.603	-	36	36	N/A
No Urgentes	19.294	18.990	0	-	304	-	N/A
Totales	28.897	28.557	-	28.719	340	-	162*

*Diferencia de Estadística y atenciones médico.

Además, de la información contenida en el 'cubo de Urgencias' dispone de 28.944 registros de pacientes que fueron atendidos en el Servicio de Urgencias.

Como se detalla en la tabla anterior, en las atenciones de Urgentes existen diferencias entre la información incluida en el Plan Presupuesto y la que se extrae del cubo de emergencias (36 atenciones), como también entre el registro por tipo de urgencia (36).

En el caso de las No Urgentes, diferencias entre la información del Plan Presupuesto y el cubo de emergencias por 340 atenciones, y en relación con este último, 162 de acuerdo con las atenciones por médico según información digital brindada por Estadística del Área de Salud.



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

Asimismo, cabe indicar que, entre las atenciones de la jornada diurna y vespertina según información brindada por Estadística del Área de Salud, se obtuvo un total de 28.787 pacientes en el 2018, y la información indicada en el Plan Presupuesto es de 28.897, para una diferencia de 172 consultas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo III, sobre las Normas de Valoración de Riesgos, señala:

*“...Un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, **así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables**, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes”. (El resaltado no corresponde al texto original).*

En lo que respecta a las diferencias:

“...Los 28944 registros no son equivalentes a consultas médicas, sino que corresponde a la sumatoria de cualquier atención generada por un funcionario del servicio de urgencias, sea de enfermería, de redes o médico, en el año 2018. Por ejemplo, las acciones no agendadas que realiza enfermería pueden ser la aplicación de un tratamiento en los días siguientes a la consulta que originó esa prescripción, o tomas de presión arterial o nebulizaciones que son subsecuentes a la consulta médica inicial.

El dato oficial reportado en el Plan Presupuesto y en el informe estadístico es 28897 consultas médicas del Servicio de Urgencias del año 2018, tenemos certeza de que es el dato que refleja la cantidad de consultas del Servicio de urgencias porque el cubo de Urgencias se genera diariamente para actualizarlo, de acuerdo con el horario de trabajo del servicio de urgencias, por ejemplo, es diferente un jueves que un viernes.

La Encargada de Estadística Sra. Araya Céspedes va sumando diariamente los datos generados por el cubo, los suma en forma desagregada y total, para asegurar su concordancia, según el tipo de consulta (urgente/no urgente), y según horario (diurno/ extraordinario) porque desde mayo 2018 que ampliamos el horario, interesa saber cuál es la producción en tiempo ordinario y cuál es la que corresponde a tiempo extraordinario.

Las 28719 atenciones por médico es el resultado que genera el cubo de urgencias si le pide en este momento esa opción seleccionando “Medicina general” y “Servicio Social” para el año 2018 en servicio de urgencias. El procedimiento para generar el cubo es seleccionar:

En filtro de informe:

- “centro de salud”: **Esparza**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- “año/trimestre/mes/día”: **2018** (si es para hacerlo general de todo el año)
- “hora de salida”: marca todas las horas de **7am a 11 pm**

En etiqueta de fila:

- “tipo de urgencia”
- “estado de la persona urgencia”

En Valores

- “cantidad de atenciones”

La diferencia de 178, con el dato oficial de la unidad, que es 28897 sólo podemos explicarlo porque el oficial se construyó generando el cubo día a día. Vamos a realizar las consultas pertinentes a nivel regional a la Dra. Natalia Castro y a nivel central al Lic. Roger López Espinoza de Bioestadística, para entender las diferencias con el listado de atenciones del cubo de urgencias”.

En relación con los pacientes “sin definir”, la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, señaló:

“...Supongo que con la funcionalidad de cierre de hojas dentro de la nueva versión de EDUS Urgencias, de junio 2018, que generó duplicados al momento de registrar al paciente, por error humano al no conocerse lo que pasaba cuando enfermería no registraba los signos y el paciente no le aparecía en pantalla al médico, son temas del uso del sistema que se van identificando, pero no es inmediata su comprensión ni su solución está solo en nuestras manos sino en a nivel de los programadores del Sistema e incluso en otros centros de atención. Desde el año pasado el sistema permite revisar el listado y verificar paciente por paciente y es lo que ha optado por hacer la encargada de Estadística con apoyo de la Coordinadora de Consulta externa, para ubicar correctamente, aunque sea en momento posterior, a quien aparece como no clasificado y que fue atendido aquí. Se ha encontrado que algunos no han consultado ese día y salen reflejados en el sistema. Según la Dra. Natalia Castro Alfaro, del equipo Regional Pacífico Central de EDUS, algunos casos no clasificados se deben a que quedan con la hoja de atención electrónica abierta en otros centros, algunos con indicaciones de enfermería pendientes de registrar aquí y además en otros casos el médico puede haber olvidado cambiar el estado del paciente y queda pendiente de cierre la hoja atención. Como le mencioné actualmente se depura mes a mes y se reclasifica los pacientes que se puede, para que la atención salga reflejada en el informe estadístico. Lo que no tengo certeza es si esos pacientes no clasificados se logran eliminar del registro de no clasificados. Según el usuario experto en EDUS, Dr. David Monge del HMS, esos registros siguen apareciendo como no clasificados y sólo con una nota de solicitud de parte de la Dirección de la unidad hacia los administradores del sistema Edus urgencias en oficinas centrales de la CCSS”.

En relación con lo mencionado por la Dra. Bonilla Vargas acerca de las diferencias entre el Plan Presupuesto y los sistemas de información en el Área de Salud, no hay un criterio estandarizado para obtener resultados en relación con los datos de las consultas en el Servicio de Urgencias, como también del manejo de las variables en las atenciones dados los resultados evidenciados en el contexto del hallazgo.



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

De acuerdo con el número de aquellos pacientes sin definir, indicar que esto obedece a debilidades en el seguimiento de los casos para determinar las causas reales y así corregir la clasificación.

Es importante resaltar que, actualmente la forma de utilización del Servicio de Urgencias por parte de la población podría repercutir de forma negativa en la atención oportuna de casos urgentes, en virtud de que se presenta un mayor porcentaje de atenciones no urgentes, saturando posiblemente el servicio, además, se dejó de otorgar 6.532 cupos de consulta general entre los Ebáis, para brindar este servicio, como también la capacidad instalada que posee el Área de Salud.

Por otro lado, el volumen de pacientes que acuden al servicio sin presentar una urgencia podría aumentar el porcentaje de contaminación o transporte de algún tipo de enfermedad, como por ejemplo enfermedades en las vías respiratorias y/u otras que puedan afectar considerablemente a las personas en el lugar, además, podría aumentar el indicador de insatisfacción por lentitud en la atención de cada caso.

2.2 ACERCA DE LAS ATENCIONES BRINDADAS POR LOS MÉDICOS, SEGÚN JORNADA DE TRABAJO

Se evidenció que la población adscrita al centro de salud acude más en la jornada vespertina que en la diurna, manteniendo el mismo personal médico, como se muestra a continuación según los meses de Junio y Noviembre 2018 en una relación de 2 a 3 pacientes por hora en cada galeno:

Tabla 4
Promedio de atención por hora por médico
Servicio de Urgencias - Esparza
Meses Junio y Noviembre 2018

Meses	JUNIO				
	Lunes a Jueves		Viernes		Sábados, Domingos (5 hrs)
	Horario normal 7am a 4 pm (8hrs)	Vespertina 4pm a 8pm (4hrs)	Horario normal 7am a 3 pm (7hrs)	Vespertina 3pm a 8pm (5hrs)	
TURNOS/Total de médicos por turno	2 médicos	2 médicos	2 médicos	2 médicos	2 médicos
Total Atenciones en el mes: 2.807	899	864	248	293	503
Promedio por día: Junio (total/16 días de L a J y 5 días de V)	56	54	50	59	56
Promedio atención por hora: (promedio por día/horario normal de 8 hrs L-J, y 7 hrs V, y vespertina 4 hrs L-J, y 5 hrs V)	7	14	7	12	11
Promedio de atención de médico por hora:	4	7	4	6	6



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

TURNOS/Total de médicos por turno	NOVIEMBRE				
	Lunes a Jueves		Viernes		Sábados, Domingos (5 hrs)
	Horario normal 7am a 4 pm (8hrs)	Vespertina 4pm a 8pm (4hrs)	Horario normal 7am a 3 pm (7hrs)	Vespertina 3pm a 8pm (5hrs)	
(promedio por hr/núm. de médicos)	2 médicos	2 médicos	2 médicos	2 médicos	2 médicos
Total Atenciones en el mes: 2.814	994	817	288	245	470
Promedio por día: Nov (total/17 días de L a J y 5 días de V)	58	48	58	49	59
Promedio atención por hora: (promedio por día/horario normal de 8 hrs L-J, y 7 hrs V, y vespertina 4 hrs L-J, y 5 hrs V)	7	12	8	10	12
Promedio de atención de médico por hora: (promedio por hr/núm. de médicos)	4	6	4	5	6

Fuente: Estadística, Área de Salud Esparza
 Lunes a Jueves 4:00PM -8 PM = 4 hrs
 Viernes: 03:00 PM - 8 :00 PM = 5 hrs
 Sábado y Domingo: 10:00 AM -04:00 PM
 Feriados: 10:00 AM - 04:00 PM

De la tabla anterior se puede observar que lo siguiente:

- Junio:** de lunes a jueves en el horario de 7am a 4pm se atendieron en promedio 4 pacientes por médico, al igual que para los viernes de 7am a 3pm.
 En la jornada vespertina de lunes a jueves 7 personas por profesional, y 6 de 3pm a 8pm los viernes, al igual que sábados y domingos.
- Noviembre:** en este mes las atenciones aumentan en relación con Junio (7 pacientes), de lunes a jueves en el horario de 7am a 4pm se atendieron 4 casos en promedio por médico y en el vespertino 6 por cada galeno, los viernes en jornada normal fue de 4 pacientes cada uno y en la tarde de 5 casos por hora por médico. Sábados y domingos fue de 6.

Acerca del horario vespertino en los meses de junio y noviembre 2018, se determinó que la cantidad de pacientes disminuye por hora por médico en el Servicio de Urgencias, en una consulta, y sábados y domingos se mantiene en seis.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República establecen lo siguiente:





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

“1.2 Objetivos del SCI: El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos: (...)

c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.”

La Normativa de Relaciones Laborales, en el artículo 19 “Distribución de la jornada laboral en centros asistenciales con atención de veinticuatro horas” señala que:

“Debido a la naturaleza de sus funciones en aquellos casos que técnicamente estime pertinente, la Caja organizará el trabajo en los servicios médicos las veinticuatro horas del día y procurará brindar el mayor bienestar, oportunidad y calidad de los servicios asistenciales. Dicha jornada se distribuye en tres turnos, de la siguiente manera:

- 1. De las seis horas a las catorce horas.*
- 2. De las catorce a las veintidós horas.*
- 3. De las veintidós horas a las seis horas del día siguiente (...).”*

La Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, señaló que:

“...Tiene que ver tanto con la afluencia de usuarios como con la capacidad del servicio de ir resolviendo y definiendo el manejo de los casos, conforme se acerca la hora de cierre: no es lo mismo la dinámica en un servicio de urgencias 24 horas que un servicio de urgencias que diariamente tiene hora de cierre y que se sostiene con la misma cantidad de plazas y no con un segundo turno. Esto a veces no lo comprenden los funcionarios que sólo han trabajado en hospital o quienes sólo tienen perspectiva hospitalaria. Incide también el hecho de que muchos asegurados vienen después de su trabajo a consultar en urgencias”.

Es criterio de esta Auditoría mencionar que, a pesar de lo señalado por la Dra. Bonilla Vargas, la Administración Activa no aportó estudios que evidencien lo mencionado, a pesar de parecer conocer las causas por las cuales los usuarios acuden más en la jornada vespertina, además de las posibles particularidades de la zona en cuanto a la lejanía de las comunidades a la Sede de Área donde se encuentra ubicado el Servicio de Urgencias.

La posible saturación del Servicio de Urgencias podría estar generando cargas elevadas de trabajo en los médicos, de conformidad con la producción en la jornada vespertina en comparación con la diurna, lo que puede generar más estrés laboral en unos que otros galenos y el personal, afectando los procesos que se llevan a cabo en el lugar, sean médicos o administrativos, además, posibles malos tratos y disconformidades entre los usuarios.



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

2.3 SOBRE LA REINCIDENCIA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

Esta Auditoría evidenció 11 casos de pacientes que asistieron de manera reincidente al Servicio de Urgencias durante el 2018, como se muestra a continuación:

Tabla 5
Pacientes con más atenciones
Servicio de Urgencias -Área Salud Esparza
Período 2018

#	Identificación	Número de atenciones en Urgencias
1	601980612	37
2	601320792	35
3	602180397	30
4	603420820	27
5	604440662	26
6	116410680	26
7	601580504	25
8	502620819	25
9	602390211	24
10	603180989	23
11	603390183	23

Fuente: Estadística, Área de Salud Esparza

De la información brindada por Estadística del Área de Salud, se extrajeron los primeros 11 casos que más asistencia registran en Urgencias, obteniendo que, el primer paciente registró 37 atenciones (cédula 601980612), el segundo con 35 (601320792) y el tercero con 30 (602180397) asistencias.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado en la sesión de Junta Directiva N° 7571 del 16 de agosto 2001, establece los siguientes criterios:

“5.9. Funciones Generales del Área de Salud Tipo 1

5.9.2. Atención Integral a las Personas:

Atender la consulta externa de acuerdo con la demanda de los usuarios y con las patologías que se presentan, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población.

Desarrollar acciones de promoción y prevención de la salud, con base en las diversas patologías que presenta la población, con el propósito de mejorar la salud y la calidad de vida de los ciudadanos”.



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

También, se podría definir³ al “Paciente Policonsultantes” como:

“...aquella persona que recurre con una frecuencia de siete o más consultas al año a los consultorios del Seguro Social, dicha asistencia a la consulta debe ser por iniciativa propia”.

La Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, indicó de conformidad con lo pacientes recurrentes que:

“...los médicos comentan los casos cuando identifican una situación por ejemplo de adultos mayores que viven solos y que vienen al Servicio de Urgencias descompensados de alguna condición crónica y buscando apoyo y socialización. Existen casos que tenemos muy presentes como el de una cajera de un supermercado, el de una abogada y el de una ama de casa, en que la oferta institucional no es capaz de resolver porque se requiere más abordaje holístico desde la perspectiva de salud mental, medicina psicosomática y terapias alternativas, para poder responder a los factores emocionales y sociales asociados a sus dolencias, por la multicausalidad en el continuo salud-enfermedad, que va más allá del enfoque biologista aún prevalente. Si de verdad la institución invirtiera en modelo de atención basados en la promoción y en la prevención, como contratar personal que trabaje en el escenario comunitario: educadores en salud, promotores de salud, prescriptores de actividad física, enfermeras especialistas en salud mental, los resultados tal vez tardarían en verse pero serían avances consistentes en cuanto al cambio epidemiológico al que aspiramos contribuir con un modelo basado en cambios saludables del estilo de vida de las personas aseguradas más que en fármacos”.

Es criterio de esta Auditoría indicar que, la administración activa a pesar de conocer los casos que detallan más reincidencias en atenciones no ha adoptado las acciones necesarias para el abordaje de las patologías en los pacientes, como por ejemplo remitirlos al siguiente nivel de atención.

La situación descrita en relación con este tipo de pacientes podría generar un impacto en los costos institucionales (consultas, pruebas de laboratorio, medicamentos, otros), así como también en la formulación de los planes y alcance de metas, además de la saturación de servicios asistenciales, y posiblemente insatisfacción de los usuarios debido a la falta de oportunidad en la atención, entre otros.

2.4 DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS

El Área de Salud Esparza carece de un manual de organización y funcionamiento para el Servicio de Urgencias donde se describan los procesos, subprocesos y actividades a realizarse, así como los responsables, para garantizar la oportuna y adecuada prestación del servicio al usuario.

³ Muñoz Vivas, Milagros. *Características de los Pacientes Policonsultantes en el Centro Integrado de Salud de Coronado, 1991. Universidad de Costa Rica. Facultad de Medicina.*



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

Asimismo, la Dra. Rebeca Cortés Solís, coordinadora del Servicio de Urgencias, indicó a esta Auditoría que carecen de protocolos y guías de atención de ese servicio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de Control, señalan que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad...”

Consultada la Dra. Rebeca Cortés Solís, Coordinadora del Servicio de Urgencias, indicó que *“...en el puesto que me encuentro desde Setiembre 2017 y desde que asumí fue de un día a otro y no contemplé todas estas situaciones, como la de realizar un documento de la organización funcionamiento del Servicio de Emergencias”*.

De igual forma señaló para protocolos y guías de atención que *“...desde que asumí no contempló lo que respecta al Servicio, sin embargo, si disponen los de la institución, no obstante, no se tienen adaptados al Área de Salud, tampoco autorizados por la Dirección”*.

Es criterio de esta Auditoría que, se evidencia falta de gestión por parte de las autoridades del centro de salud para normalizar el manejo de las diferentes actividades y procesos que conlleva el Servicio de Urgencias, además, de la inobservancia de la normativa.

Carecer de un documento que regule el funcionamiento y las delimitaciones de los funcionarios del Servicio de Urgencias de acuerdo con sus responsabilidades, podría incidir negativamente en la dirección, control y organización de las actividades o procesos que se realizan, como también limitar la toma de decisiones.

2.5 SOBRE EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE PACIENTES Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

El Área de Salud de Esparza, carece de un sistema para la clasificación de pacientes en el Servicio de Urgencias, así como también de estudios o análisis del tiempo de espera de los pacientes a ser atendidos a pesar de disponer de las herramientas para ello.

La Dra. Rebeca Cortés Solís, Coordinadora del Servicio de Urgencias, señaló que el personal no se encuentra capacitado en el CTAS -Canadian Triage and Acuity Scale-.



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

Además, indicó que el procedimiento aplicado para la asignación de la prioridad al paciente, *“...quien realiza la priorización es el funcionario de Enfermería cuando detecta un caso de una atención pronta le comunican al médico para que éste le revise con oportunidad”*.

Mediante oficio GM-D-9206-2016, del 17 de julio 2018, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo a/c Gerencia Médica, instruyó a los directores de la institución sobre el uso de los sistemas de priorización en los Servicio de Emergencias y Urgencias en la Caja, donde menciona que para las Áreas de Salud -en general-,

*“...Se habilitará el uso de la clasificación tal y como se ha venido utilizando (No CTAS). Siempre en el entendido de que **no está permitido rechazar pacientes**, clasificados como **verdes y blancos**, ni derivarlos al primer nivel de atención (EBAIS) o Consulta Externa del mismo establecimiento de salud si antes no se ha garantizado la disponibilidad de cupo para la respectiva atención”*.

El Manual de Normas para la Habilitación de Hospitales Generales y Servicios Especiales, en el punto 4.29 Emergencias, subpunto 4.29.2 Planta Física, indica:

“Contar con una zona de acceso regulado de triage resolutivo, para la clasificación de emergencias”.

La ley 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 2 dispone:

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

Esta situación se debe a que en el Servicio de Urgencias no se ha implementado un sistema TRIAGE para la clasificación de los pacientes.

Por su parte, la Dra. Rebeca Cortés Solís, en calidad de coordinadora del Servicio de Urgencias, indicó que, *“...la institución lo tiene normado para Áreas de 2do nivel y aparte no se dispone del personal suficiente -3 médicos-, solamente contamos con 2 profesionales en salud”*.

Consultada la Sra. Yadira González Méndez, Jefe a.i. de Redes, acerca del proceso relacionado con la clasificación del paciente luego de que fuese ingresado al sistema, indicó

“...Seguidamente de ingresar los datos del paciente, este es llamado por el personal de enfermería quién se encarga de la toma de signos y otros asuntos relacionados con la captación de la persona, luego, este es llamado por el médico que se encuentre en el Servicio de Urgencias, y, al momento de su atención se clasifica según lo estandarizado por la institución en el sistema.



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

Cabe resaltar, que la clasificación del paciente no se realiza de previo a la atención del médico, lo anterior, en virtud de la falta de recurso humano profesional en salud, por tanto, quienes de antemano efectúan de cierta forma ese proceso según su expertís, son los funcionarios de enfermería, quienes depende del caso, le hacen saber al médico la condición aparente de urgencia en la que se encuentra una persona.

Adjunto evidencia del sistema EDUS-SIES, en cuanto al registro de la persona por parte del funcionario de REDES, toma de signos por Enfermería y la clasificación que efectúa el médico del Servicio de Urgencias al momento de la atención -situación que corroboré con ellos- “.

Por tanto, esta Auditoría debe mencionar que no se dispone de un criterio de priorización para la atención de los pacientes -urgentes y no urgentes-, lo anterior, en virtud de que la clasificación se realiza al final de la atención médica en el consultorio.

La ausencia de un proceso de clasificación oportuna de pacientes puede conducir a que se presenten riesgos en la oportunidad y eficacia de la atención requerida por los usuarios que acuden según su patología, lo que podría agravar una situación de salud y hasta comprometer la vida de una persona.

2.6 SOBRE ASPECTOS DE INFORMACIÓN

Se determinó que el Servicio de Urgencias carece de estudios acerca del tiempo de atención de aquellos pacientes que ameriten revaloración por solicitud de exámenes de laboratorio, placas de Rx, ultrasonidos o algún otro tipo de procedimiento diagnóstico.

La Ley General de Control Interno, artículo 12, establece que son deberes del jerarca y titulares subordinados, lo siguiente:

- “a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 3.1. Valoración del Riesgo, establece:

“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.

El mismo documento señala en los puntos 4.3 Protección y Conservación del Patrimonio, y 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, que;



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

“4.3 Protección y conservación del patrimonio. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución... Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos...”

4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos...”

En el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”

Se indicó por parte de la Dra. Rebeca Cortés Solís, Coordinadora del Servicio de Urgencias, lo siguiente:

“...No, a la fecha no se ha requerido este tipo de estudios, además, la respuesta de Laboratorio es oportuna cuando se les necesita”.

Asimismo, se indicó por la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas que:

“...1. Primero permítame aclarar que lo más frecuente es que la revaloración sea con resultados de exámenes de laboratorio y como el Servicio es pequeño en infraestructura, no se dan atrasos por recoger un examen, el microbiólogo encargado se encuentra pendiente de avisar al Servicio de Urgencias cuando sale un resultado de examen y se envía a recoger de inmediato.

2. Lo segundo es que hay funcionalidades que tiene el módulo de urgencias que, aunque los tiene el sistema, aún nos las manejamos, estamos a la espera de la visita de los encargados regionales para su análisis, discusión y aplicación, reprogramada para este jueves 2 de mayo 2019. Supuestamente la fecha de capacitación general es en junio 2019”.

Es criterio de esta Auditoría indicar que, a pesar de lo señalado por la Dra. Cortés Solís y la Dra. Esmeralda Bonilla, se carece de parámetros que permitan definir los tiempos reales al momento de disponer de los resultados.



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

Lo debilidad indicada podría diezmar la oportunidad de conocer la existencia de carencias en los flujos de atención, ya que podrían estarse creando estancias prolongadas en el Servicio de Urgencias y sin conocerse esta situación.

2.7 DE LA CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN CIENCIAS MÉDICAS

Se determinó que existen debilidades de control en la información relacionada a la capacitación y desarrollo del personal que labora en el Servicio de Urgencias, lo anterior, en virtud de que la Administración Activa no aportó evidencia acerca de este tema.

Además, de que la Comisión Local de Educación Permanente carece de evidencia acerca de temas relacionados con el Servicio de Urgencias.

En relación con la normativa de habilitación del Ministerio de Salud, esta señala que los funcionarios médicos del Servicio de Emergencias deben de contar con certificados de cursos referentes al entrenamiento básico o avanzado para el manejo de una urgencia, tales como: Soporte Cardíaco Básico (RCP), Soporte Cardíaco Avanzado, Soporte Cardíaco Pediátrico y Soporte de Trauma Avanzado

La normativa para habilitación de establecimientos que brindan la atención en Medicina y Cirugía General o/y por Especialidades Médicas y Quirúrgicas, menciona los requisitos en cuanto a recurso humano, como se detalla:

“4.6 Emergencias. 4.6.1 Recurso Humano. 4.6.1.2 Los médicos asistentes del servicio de emergencias deben tener una experiencia mínima de tres años en el Área de Emergencias Médicas y entrenamiento certificado en Reanimación Cardio Pulmonar. (RCP)”

Según destaca el documento “Seminario, Taller sobre Riesgos y Peligrosidad en la Prestación de los Servicios Médicos de Emergencia - en busca de la buena práctica médica”, formulado por la Unión Médica Nacional en octubre del 2008, el personal de emergencias tanto interino como en propiedad, no está recibiendo la capacitación médica continua para el desempeño apropiado de sus funciones.

En consulta a la Licda. Mitzy Barrantes Mendoza, coordinadora de la Comisión Local de Educación Permanente -CLEP-, acerca de si dispone de estudios acerca de las necesidades de Capacitación para el personal médico, de enfermería y técnico, del Servicio de Urgencias, indicó que:

“...soy la coordinadora ya hace varios años atrás, con la colaboración de la compañera Licda. Irene Cordero Núñez -desde el 2017-. De lo anterior existe un Diagnóstico y Plan de Capacitación y Formación del Recurso Humano, con vigencia del 1ero de setiembre y 31 agosto 2019-. En cuanto al cumplimiento de este, este no se realiza de forma oportuna, en virtud de la falta de tiempo y personal, además, que me fue encomendada de recargo.



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

Cada coordinador de Servicio es el encargado cumplir con la realización de las actividades obligatorias del componente de Proceso...”.

A la Dra. Rebeca Cortes Solís, en calidad de Coordinadora del Servicio de Urgencias se procedió a consultar acerca de un estudio de necesidades de capacitación para el personal médico, de enfermería y de apoyo, indicando que no dispone de estos estudios, lo anterior, en virtud de que *“...a la fecha no me había percatado lo planteado, sin embargo, voy a valorar la realización de este”*.

Asimismo, de un registro actualizado que proporcione información de capacitación del personal médico, señalando que *“...A pesar de no disponer de un registro, si conozco quienes tienen o no de capacitaciones que puedan colaborar en el Servicio de Urgencias”*.

Las debilidades en capacitación se deben a la ausencia de un programa definido y dirigido al personal que labora directamente en el Servicio de Urgencias, para que los médicos se actualicen en materias propias de este lugar, ejemplo, Soporte Cardíaco Básico (RCP), Soporte Cardíaco Avanzado, Soporte Cardíaco Pediátrico y Soporte de Trauma Avanzado, como también personal de enfermería u otros necesarios.

La ausencia de capacitación y/o actualización adecuada en los procedimientos que debe aplicar el personal médico y otros que laboren en el Servicio de Urgencias, podrían conllevar a que las patologías de los pacientes no se atiendan de la forma adecuada, derivando situaciones que podrían presentarse ante la no aplicación de técnicas y protocolos adecuados con el tipo de padecimiento del paciente y/o usuario.

2.8 DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA

De conformidad con la consulta realizada⁴ a los usuarios del Servicio de Urgencias del Área de Salud Esparza, la atención de los pacientes es calificada de buena a pésima, como se indica en el siguiente resumen:

- 8 de 11 respondieron que el lugar es limpio y confortable, 1 indicó que no, y 2 que no saben/responden.
- En cuanto a si la sala es esperada es ventilada e iluminada, 9 respondieron que sí, mientras que 2 indicaron que no.
- Se indicó por parte de 10 usuarios que las instalaciones eran seguras, y 1 de ellos señaló que no.
- En el punto acerca de la oportunidad de la atención, 7 indicaron que era lenta, y 4 que no.
- 10 de los usuarios señalaron que, si resolvieron su padecimiento, solamente uno de ellos indicó que no.

⁴ Consulta efectuada el 11 y 12 de febrero 2019, en el Servicio de Urgencias y Farmacia -aquellos que ya hubiesen sido atendidos en urgencias-.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- De la totalidad de los pacientes, 10 señalaron que el trato es con respeto y dignidad, uno de ellos indicó que no.
- En el caso de la atención brindada, 5 la calificaron de excelente, 3 de muy buena y 3 de buena.

De acuerdo con la información anterior, el 67 % (7) de las personas consultadas considera que el tiempo para ser atendidos es lento.

La Ley 8239, Derechos y Deberes de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 2 dispone:

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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el capítulo III, sobre las Normas de Valoración de Riesgos, señala:

“...Un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”.

Las razones según lo señalado por los asegurados son las siguientes:

- *Mejorar la limpieza en algunos lugares en general del Área.*
- *Cuando se sacan las citas afuera, no hay lugar para guarecerse.*
- *Mejorar la atención ya que es lenta. También que el Ebais 6 nunca tiene campo (solamente 9 por día), siempre les dicen que, si se sienten muy mal, les indican que se vayan para la clínica.*
- *Aseo en los Servicios Sanitarios de afuera (mujeres), carecían de papel higiénico.*
- *Ventilación, estaba caliente el Servicio en general.*

En relación con lo señalado por los usuarios, la percepción de los tiempos de espera para la atención por parte de los médicos no es la óptima, tomando en consideración el volumen de pacientes que acude a dicho Servicio.

3. ACERCA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA

3.1 SOBRE LA PROGRAMACIÓN DE LA CONSULTA GENERAL

De la revisión efectuada a las agendas de cada uno de los Ebais en el periodo 2018 (una por Ebais), se



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

determinó que la hora de inicio, durante y finalización de la consulta carece de cumplimiento y concordancia según lo programado (horario), lo anterior, en virtud de la impuntualidad en la atención del usuario, en resumen:

Ebais 1: La Riviera

De la revisión de la agenda del 26 de abril 2018, se determinó que el médico inicia a las 7:30 am y el último paciente según hora de atención 2:28pm. Además, los pacientes citados en la tarde a partir de la 1pm son atendidos en su mayoría en el horario de la mañana.

En cuanto a los tiempos de espera, hay pacientes con más de una hora desde su registro con la secretaria, hasta que esta le da la salida, por ejemplo, paciente de las 7:15am con 6 horas en total, otros de 2 horas.

Ebais 2: Colegio

Se observó que, de las atenciones del 8 de febrero 2018, el médico inició a las 7:27 am y el último paciente a la 1:26 pm. Además, los citados en la tarde a partir de 1 pm a 1:45 pm, fueron atendidos con una diferencia de 2 minutos cada uno -1:19, 1:22, 1:24 y 1:26 pm-.

De los tiempos de espera, se observa un paciente con dos horas desde su registro con la secretaria, hasta que esta se da la salida.

Ebais 3: El Parque

En relación con las atenciones del 23 de agosto 2018, el médico inició a las 7:24 am y el último paciente a las 3:21 pm. En el caso de los citados en la tarde a partir de 1 pm a fueron atendidos en horarios diferentes a la inicial, como otros vistos en el horario matutino.

Tiempos de espera de más de 3 horas entre la llegada y registro con la secretaria, hasta su salida.

Ebais 4: Costero

El 12 de diciembre 2018, el médico inició a las 7:14am y el último paciente a las 2:30pm. En el caso de los citados en la tarde a partir de 1pm fueron atendidos en horarios diferentes a la inicial, además, de ver algunos de ellos en la mañana, como el caso de la franja horaria de las 11 am.

Llama la atención que después de las 2:30pm en que atendió el último paciente, se carece de información acerca de las actividades realizar en ese tiempo hasta las 4 pm, no obstante, el horario de atención es de 6:30 am, a 3:30 pm debido al servicio de buses que se brinda en el lugar.

En cuanto a los tiempos de espera, hay pacientes con más de 2 horas desde su registro con la secretaria, hasta la salida de este.

Ebais 5: San Jerónimo

En revisión de la agenda del 25 de junio 2018, el médico inició a las 8:47 am, no obstante, de 7am a 8am tenía



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

programado el traslado con pacientes iniciando a las 8 am, último paciente a las 2:48pm.

En el caso de los pacientes citados en la tarde a partir de 1 pm, uno de ellos fue atendido en la mañana y los otros dos, en horario diferente al citado, y de 2pm a 3:30 pm se registran 6 cupos libres. Se observó tiempos de espera de una hora en promedio para cada uno de los pacientes.

Ebais 6: San Rafael

En la agenda del 12 de febrero 2018, según los datos aportados por la Dra. Acuña Castro, el médico inició a las 9:45am, no obstante, se observan campos los cuales no se indica la hora de atención del galeno, última atención a las 5:41pm.

En su mayoría, los pacientes fueron atendidos en horario distinto al programado, se registran 6 cupos libres desde las 2:30pm a las 3:45pm. Usuarios con más de 2 horas de espera entre su llegada y salida de consulta.

Ebais 7: Mojón

En agenda del 17 de diciembre 2018, el médico inicia a las 7:26am y finaliza con el ultimo paciente a las 2:39pm. Se observa, además, que tres personas fueron atendidas en un lapso de 12 minutos -2:27pm, 2:32pm y 2:39pm-.

En su mayoría, los pacientes fueron atendidos en horario distinto al programado, además, los programados en la tarde, en su mayoría fueron vistos en la tarde. En cuanto a los tiempos de espera, se puede observar que rondan entre los 45 minutos y la hora entre su llegada y registro de salida por parte del oficinista de REDES.

Ebais 8: Esparza Sur

Mediante revisión de agenda del 10 de diciembre 2018, el médico inicia a las 9:07am y finaliza con el ultimo paciente a las 3:20pm. Se observa además que, pacientes de la tarde fueron atendidos en la mañana, lo que hace ver que los usuarios son atendidos en horario distinto al programado.

Tiempos de espera de más de la 1:30 de espera entre el registro de la llegada y su salida.

Ebais 9: Santa Marta

En revisión de agenda del 11 de diciembre 2018, el médico inicia a las 7:26am y finaliza con el ultimo paciente a las 3:29pm. Se observa además que, pacientes de la tarde fueron atendidos en la mañana, usuarios acuden en horario distinto al programado, personas que, entre el registro de la llegada y su salida fue de más de 2 horas -Ver **Anexo 3** de tablas-.

Además, en el SIAC se incluyó de 12:00 pm a 1:00 pm (una hora) de almuerzo, para cada uno de los médicos, cuando la normativa institucional establece 30 minutos⁵.

⁵ Oficio DG-5118-2012, del 27 de julio de 2012 "Aclaración sobre tiempos de alimentación para los funcionarios de la CCSS", del Área de Gestión Técnica y Asistencia Jurídica.



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

El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, dispone lo siguiente en el artículo 9 relacionado con el “deber de eficiencia”:

“Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado”.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, en el punto 5.9, sobre las funciones generales del Área de salud tipo 1 establece:

“5.9.1 Dirección: Dirigir y conducir con enfoque estratégico, la planificación integral de los procesos sustantivos para la prestación de los servicios de salud y orientar la formulación de la programación anual operativa...”.

Además, en el punto 5.9.2 sobre la atención integral a las personas, se indica:

“Atender la consulta externa de acuerdo con la demanda de los usuarios y con las patologías que se presentan, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población”.

En los numerales 5.1 y 5.3.1 de dicho Manual se indica en relación con la Misión y Objetivo General lo siguiente:

“Proporcionar servicios de atención integral en salud, con oportunidad, eficiencia, eficacia, confiabilidad, humanismo y equidad, para mejorar la calidad de vida del individuo, de la familia, de la comunidad y en el ambiente, por medio de acciones de promoción, prevención (...)”.

“Otorgar a los clientes servicios integrales de salud en el primer y segundo nivel de atención con calidad, eficiencia, eficacia, confiabilidad, humanismo y oportunidad, con énfasis en la promoción, la prevención (...)”.

En relación con la cantidad de pacientes atendidos por hora, las “Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología, Caja Costarricense de Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e instituciones afines”, en el artículo 108 establece que la atención de cada paciente demora un promedio de 12 minutos, en el entendido de uno o dos pacientes nuevos y uno subsecuente, o uno nuevo y tres subsecuentes, así sucesivamente.

A finales del 2014, se emitieron directrices institucionales (Oficios GM-S-48795-14 y GM-S-49156-14 del 15 de diciembre del 2014) prorrogables para el 2015, para que las áreas de salud que utilizaran al 100 %



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

el módulo Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES) del EDUS, disminuyera el número de pacientes atendidos por hora, de cinco a cuatro.

Mediante oficio GA-28078-13, del 26 de agosto 2013, el Dr. Luis Fernando Campos Montes, Gerente Administrativo, recordó los lineamientos en relación con los **“tiempos de alimentación durante la jornada de trabajo”**:

“...A nivel institucional, el Reglamento Interior de Trabajo de la CCSS, en el artículo 24 del capítulo IV, dispone que:

“Artículo 24.-

Los trabajadores que presten servicios en jornada continua tendrán derecho a media hora de descanso, la que será concedida de acuerdo con las modalidades y necesidades propias del trabajo, a la mitad de esa jornada, tratando de que no se interrumpan las labores ni los servicios que se prestan al público. Durante esa media hora los trabajadores podrán tomar sus alimentos en los lugares autorizados para ello.

La jornada continua se origina únicamente en las necesidades propias de la Institución, por lo que podrá fraccionarse cualquier horario cuando se considere que han dejado de existir las causas que originaron esa jornada continua.”

Por otra parte las “Normas que regulan las Relaciones Laborales, Científicas, Académicas, Profesionales y Sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología, Caja Costarricense de Seguro Social y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones Afines”, sobre los tiempos de alimentación destinados a los profesionales en ciencias médicas, expone lo siguiente:

“Artículo 102.- Alimentación

La CCSS deberá suministrar a los profesionales la alimentación adecuada en calidad y cantidad en cada caso, si la jornada laboral del profesional coincide con los horarios habituales de alimentación, en los hospitales que tengan instalado el servicio.

En los casos en que el profesional esté en actividades de su cargo impostergables, se le garantizará la alimentación aún fuera de los respectivos horarios, siempre que lo solicite previamente.

Todo profesional dispondrá de los siguientes tiempos para alimentación: 15 minutos en la mañana y 15 minutos en la tarde, 30 minutos de almuerzo cuando la jornada es continua y sesenta minutos cuando la jornada es fraccionada. Las jefaturas coordinarán con los profesionales las acciones requeridas para garantizar el ejercicio de este derecho. Se entiende que los tiempos dispuestos anteriormente también son aplicables a los trabajadores de segundo y tercer turno, en ningún caso este tiempo es acumulable.”

Siguiendo el mismo orden de ideas, cabe mencionar lo indicado mediante Circular GDA-25940 de fecha 03 de julio del 2007, “Sobre el cumplimiento de la jornada laboral, el horario contratado y los



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

tiempos dispuestos por la Institución para alimentación” la cual fue dictada por las Gerencias División Administrativa, Médica, Financiera, de Operaciones y de Pensiones, en su momento, en este sentido, se extrae lo siguiente:

“(…) Por otra parte, la jefatura tiene la obligación y el deber de ejercer la supervisión requerida y establecer los mecanismos de control necesarios con respecto al personal a cargo, para garantizar tanto la asistencia, la puntualidad, como el cumplimiento de la jornada laboral, el horario contratado y los tiempos de alimentación dispuestos, todo conforme a la normativa institucional específica. En caso de incumplimiento, será sujeto del régimen de responsabilidades y sanciones establecido en el ordenamiento jurídico…”

*Con base en lo expuesto, se tiene que los trabajadores que prestan servicios en jornada continua **tendrán derecho a media hora de descanso**, la cual deberán disfrutar dentro de su lugar de trabajo, siendo ese período computable como tiempo de trabajo efectivo y por consiguiente debidamente remunerado.*

*En atención al principio constitucional de igualdad, se ha generalizado la práctica de otorgar a las personas trabajadoras quince minutos en la mañana y en la tarde como tiempos de café, pero **éstos no pueden acumularse entre sí ni para extender el tiempo de almuerzo**”.*

La Ley General de Control Interno en su artículo 12, de los Deberes del jerarca y los titulares subordinados, en materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

Se consultó a la Licda. Ericka Chávez Araya, de Estadística del Área de Salud Esparza, acerca de los campos que no se encuentran registrados con la hora de salida del paciente, indicó que:

“...la hora de salida no sale con marca debido a que en ocasiones las secretarias olvidan marcar el “check”, a como también se ha dado que el sistema falla y no permite esta acción, otras veces nos hemos quedado sin fluido eléctrico lo que afecta ese accionar tanto salida como la entrada, o del todo se carece de internet, que es algo muy frecuente, por lo cual se debe de realizar la consulta con expediente físico”.

En cuanto a los campos libres en las agendas de los Ebais, mencionó que *“...se da en relación con la falta de pacientes, por lo que las citas se otorgan en el horario que más le convenga al usuario”.*

Por su parte, la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, mencionó que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“...el estilo de organización del servicio está dentro las posibilidades de cada establecimiento y el horario no es que se incumpla sino que se ajusta para favorecer las necesidades de los pacientes, que son la razón del servicio, considerando que en el cantón de Esparza tenemos importante dispersión geográfica, mucha de la población rural es de bajos ingresos, y enfrentamos bastantes dificultades logísticas, a lo interno y externo, como la limitación de medios de transporte y de servicios de alimentación. En general quiero señalar que hay aspectos en que la institución no ha actualizado la normativa, y en consecuencia no la adapta al contexto de servicios ambulatorios de área de salud, que obviamente no existían cuando se creó la institución, porque ese el tema: ¿Cuál es la realidad de la prestación del servicio en un área de salud y particularmente en zona rural en estos momentos? Vamos por partes. La atención en consulta de EBAS es un proceso de trabajo, tiene muchos actos preparatorios, que inician con una presentación del paciente ante la asistente de REDES, luego una preconsulta con auxiliar de enfermería, luego la atención médica, que genera a su vez otras actividades por lo que no es exacta la hora de finalización de una hora completa de atención de pacientes ni el inicio de la siguiente hora, generalmente se va con retrasos en el horario de atención, que son multicausales, el hecho inicial a considerar es que la consulta se programa desde las 7am, porque la institución lo establece así, pero las funcionarias de REDES desde quince minutos antes están preparando todo, reciben los pacientes, los validan, los envían a la preconsulta, buscan exámenes de laboratorio, lo que consume tiempo, pasan el paciente con el auxiliar de enfermería que brinda su preconsulta y el primer paciente va pasando con el médico alrededor de las 7:20 am y es razonable dado el proceso que toma. También factores nuevos de atraso importante en la consulta tienen que ver con incidentes de lentitud del sistema EDUS. Además, la consulta médica es arte y ciencia a la vez, no es un acto frío, implica una capacidad de establecer una comunicación por lo que no es sencillo cortar a un paciente en su discurso en la consulta, aunque por supuesto estamos, como médicos institucionales, pendientes del reloj para administrar en lo posible el tiempo. Dependiendo de la complejidad de la atención y de la variedad de actividades que deba desarrollar el médico con cada paciente, para darle unos minutitos a un caso más complejo deberá agilizar la atención con otro menos complejo. En relación a lo que usted menciona, sobre los pacientes de la tarde, asumo que se refiere a la hora de las tres de la tarde, muchos de los pacientes se movilizan en servicio de buses y hay horarios en que si no salen pierden el bus, por ejemplo, la consecuencia lógica si uno programa un paciente a las 3:30 pm y el médico lo atiende a esa hora, es que la atención va a acabar luego de las 4 pm porque la técnica de Redes deberá hacer registros de la atención y entregarle al paciente comprobantes, detallarle citas, coordinar exámenes, entre otras acciones para terminar de registrar la atención, el auxiliar de enfermería puede tener alguna indicación para aplicar al finalizar la consulta médica y todavía el paciente debe pasar por farmacia. Entonces para que las actividades relacionadas con la consulta externa finalicen dentro de horario a las 4 de la tarde, los pacientes que la institución plantea que se vean en la hora de las tres de la tarde son distribuidos en horas más tempranas del día, tratando de darle tiempo de calidad a todos, como evidencian nuestros resultados en evaluaciones del desempeño de la unidad, quiero resaltar que sí se cumple con la cantidad de diaria de atenciones a pacientes que establece la institución y en más de un EBAS incluso se sobrepasa a punta de recargos, porque la cantidad de EBAS en nuestra extensión geográfica es insuficiente para la demanda de cupos.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Sobre el tiempo de comida, a pesar de que la institución está facultada constitucionalmente para cumplir sus fines, y podría por su rango constitucional acceder a mecanismos creativos para resolver muchas falencias, desde nuestra perspectiva no se hace todo lo que podría para facilitar que cada establecimiento, especialmente del primer nivel de atención, tenga las condiciones de recurso humano, infraestructura, equipo y mobiliario adecuadas, por ejemplo en cuanto a alimentación, las condiciones para que sus funcionarios puedan tomar sus alimentos. En nuestro caso el comedor es muy pequeño y no tenemos espacio para ampliarlo, a pesar de que en lo personal hemos trabajado desde que llegamos a esta unidad en el año 2006, en proyectos de ampliación de la sede, que no logramos materializar, como la donación del terreno municipal adyacente al costado sur. Entonces, como administración activa ¿a dónde les voy a acondicionar para que consuman sus alimentos? ¡No tengo cómo! Y es materialmente imposible que los funcionarios puedan alimentarse en el pequeño comedor de la sede, calentando en dos microondas, a veces en uno sólo porque sucede que alguno se daña. En los alrededores se cuenta con dos sodas y, pero ambas son pequeñas. Así las cosas, otros funcionarios tienen que desplazarse a buscar la comida a algún restaurante o los que viven cerca, a sus casas. Eso sí, la atención médica nunca se detiene en el servicio de urgencias, porque es el paciente es el fin último del servicio. La administración pasa recordatoria en reuniones y tiene controles para su personal. Le comento que aunque en las normas que regulan las relaciones entre la CCSS y los profesionales en ciencias de la salud se establecen tiempos de alimentación en la mañana y en la tarde, los profesionales en medicina del área de salud nunca los ha tomado y en las sedes afuera cada uno está solo y permanece en sus respectivo lugar, valorando todo lo que les llega pero atendiendo por prioridades para no afectar a los pacientes citados, muchas veces en quince minutos les toca comerse algo. E incluso, con alguna frecuencia, por la lentitud del EDUS los médicos se quedan sin almorzar para poder acabar la atención por ejemplo el día de hoy, ninguno de ellos en la sede de área pudo almorzar. Yo me siento orgullosa del equipo de trabajo, existe un gran compromiso de parte de todo el personal por garantizar la calidad de la atención, recorriendo la llamada “segunda milla”, con la intención de resolverle al paciente en forma oportuna, haciendo todas las coordinaciones pertinentes, de manera que agotemos las opciones dentro del marco legal antes que decirle a alguien, “no se puede”. Tratamos de ser propositivos y creo que esa mística de hacer por el paciente todo lo que esté a nuestro alcance, hace la diferencia en esta Área de Salud. Es un reto que los sistemas electrónicos lleguen a registrar completamente la dinámica de la atención, para que los resultados del análisis de los sistemas sean producto de evaluaciones más integrales”.

En relación con lo mencionado por la Administración Activa del Área de Salud, esta Auditoría debe indicar la importancia de la puntualidad en el inicio de los procedimientos que corresponden a la atención directa del paciente, por lo que no se estaría cumpliendo con la programación, y tiempo por paciente según las directrices institucionales.

El incumplimiento de las citas programadas conlleva a atrasos en el horario de atención de los asegurados y menos tiempo de atención en estos, lo anterior, en virtud de lograr cumplir con los citados, además, de generar molestias y disconformidades por la espera de los pacientes en ser atendidos.



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

Asimismo, las debilidades de control interno podrían haber tenido un impacto negativo en la atención de los asegurados, así como en los rendimientos y metas programadas del período, lo anterior, sin dejar de lado el incumplimiento de la normativa institucional vigente y el desaprovechamiento de recursos públicos.

3.2 ACERCA DE LOS CUPOS DE LA CONSULTA GENERAL

Esta Auditoria evidenció que en la consulta se dejó de otorgar 6.532 cupos en el período 2018, detalle por Ebais a continuación:

Tabla 6
Cupos por Ebais no otorgados en Consulta General
Área de Salud Esparza
Año 2018

Mes	Ebais 1	Ebais 2	Ebais 3	Ebais 4	Ebais 5*	Ebais 6*	Ebais 7*	Ebais 8	Ebais 9
Enero	64	136	160	56	0	0	0	32	64
Febrero	32	112	96	56	0	0	0	128	64
Marzo	64	120	128	84	0	0	0	64	64
Abril	96	104	96	84	0	0	0	0	64
Mayo	64	120	96	84	0	0	0	96	64
Junio	64	112	96	112	0	0	0	32	64
Julio	64	140	96	84	0	0	0	128	96
Agosto	64	112	64	112	0	0	0	128	64
Septiembre	96	120	128	84	0	0	0	128	64
Octubre	96	144	160	56	16	0	0	128	64
Noviembre	32	112	96	140	0	0	0	128	96
Diciembre	32	84	128	84	0	0	0	96	96
Total	768	1.416	1.344	1.036	16	0	0	1.088	864
Total general	6.532								

* Los Médicos apoyan en el Servicio de Urgencias un día a la semana, excepto el de los Ebais 5, 6 y 7.

Fuente: Estadística Área de Salud Esparza, Reporte de Actividades SIAC - Martha Araya Céspedes.

De la tabla anterior, el Ebais de El Colegio es el que más dejó de otorgar cupo (1.416), seguido por El Parque (1.344) y Esparza Sur (1.088), representando el 59 % de la totalidad del periodo 2018.



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

Asimismo, si observamos la cantidad de consultas en el Servicio de Urgencias durante la jornada diurna (13.972), en relación con los campos que se dejaron de otorgar (6.532), esta última es el 46 % de esas atenciones, y de analizarlo de conformidad con las atenciones No Urgentes (8.625), sería el 76 % de estas.

La Ley General de Control Interno en el artículo 12 relacionado con los deberes del jerarca y los titulares subordinados en materia de control interno, indica que al jerarca y a los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, dispone en el numeral 5.1 Misión, lo siguiente:

“Proporcionar servicios de atención integral en salud, con oportunidad, eficiencia, eficacia, confiabilidad, humanismo y equidad, para mejorar la calidad de vida del individuo, de la familia, de la comunidad y en el ambiente, por medio de acciones de promoción prevención (...)”

El Plan Estratégico Institucional 2015-2018 definió como parte de los objetivos estratégicos los siguientes:

“4. Ajustar la capacidad resolutive de la gestión administrativa institucional, para la prestación de servicios a los usuarios con eficiencia, eficacia y calidad.

...

9. Incrementar la capacidad de la organización para la gestión del riesgo, la evaluación, la rendición de cuentas y la transparencia, así como la apertura de espacios de diálogo con actores sociales.

10. Fortalecer la fiscalización y el control, promoviendo la eficiencia, la legalidad y la probidad, en la cadena de contribución a los resultados institucionales”.

En entrevista a la Dra. Esmeralda Bonilla, indicó que:

“...no es que los médicos no estuvieran trabajando en atención de pacientes, sino que en vez de estar en consulta de EBAIS estuvieron atendiendo pacientes en servicio de Urgencias. Como le expliqué anteriormente, hay que organizar los servicios para cumplir con los fines últimos de atención de las personas aseguradas: si bien el EDUS Urgencias mejora los registros provoca un enlentecimiento de la atención de cada persona al punto que hubo que reorganizar el recurso para que estén dos médicos porque con el sistema electrónico se tardaba aproximadamente el doble del tiempo por cada paciente, aún después de la curva de aprendizaje. La única manera de evitar esto hubiera sido que no hubiera brecha de EBAIS, esta unidad requiere la creación de las plazas de al menos dos nuevos



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

EBAIS para separar el EBAIS San Rafael (San Rafael, El Barón, Guadalupe separado de San Juan Grande y San Juan Chiquito, que incluye el precario Esparsol) así como El Ebais La Riviera en dos, no sólo por el número total de pacientes sino por la cantidad de pacientes crónicos que atiende”.

Es criterio de esta Auditoria mencionar que lo anterior obedece a que la Administración Activa del Área de Salud Esparza ha procurado mantener el Servicio de Urgencias abierto y funcionando con 2 médicos, sin tener el personal de ciencias de la salud disponible, aspecto que ha conllevado a rotar a los profesionales ubicados en los ebais para que asistan este servicio, además, de la capacidad instalada que dispone el centro.

Las acciones destinadas a mantener el Servicio de Urgencias abierto con 2 profesionales de la salud, ha conllevado a que la consulta general de morbilidad se vea afectada debido a que se deja de otorgar campos que pueden ser utilizados para la captación, control de personas o seguimientos de diferentes casos, además, de ser una consulta integral que implica otros puntos más allá, contrario de asistir al Servicio de Urgencias.

Por otro lado, los usuarios al carecer de espacios en la consulta acuden al Servicio de Urgencias para que sean atendidos, conllevando esto a la posible aglomeración de persona en el lugar, mala utilización de los servicios institucionales y aumento de los tiempos de atención, que al final se pueden traducir en quejas por las esperas, malas atenciones, entre otros puntos.

4. DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA

4.1 DEL DOCUMENTO ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INTEGRAL EN SALUD (ASIS)

El Área de Salud Esparza, dispone del documento Análisis Situacional de Salud (ASIS); no obstante, se encuentra desactualizado, dado que se elaboró en el 2004, a pesar de lo anterior, se dispone de un Plan Táctico 2008 que incluye los 5 problemas que más afectan a la comunidad.

La Organización Panamericana de la Salud -OPS-, define ASIS de la siguiente manera:

“(...) identificación de intervenciones por parte de los diferentes actores sociales sobre los problemas de salud identificados, lo cual constituye el fin último del ASIS. Finalmente, cabe destacar que el ASIS es un proceso continuo, por lo que una vez identificados los grupos de riesgo, se puede investigarlos en forma más precisa, con el fin de llegar a un análisis más profundo sobre las causas de los problemas de salud y sus determinantes.

El ASIS de base puede ser modificado sobre la marcha, al recolectarse nueva información “Procesos analítico-sintéticos que abarcan diversos tipos de análisis. Los ASIS permiten caracterizar, medir y



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

explicar el perfil de salud-enfermedad de una población, incluyendo los daños y problemas de salud, así como sus determinantes, sean éstos competencia del sector salud o de otros sectores. Los ASIS facilitan también la identificación de necesidades y prioridades en salud, así como la identificación de intervenciones y programas apropiados y la evaluación de su impacto en salud. (OPS, 1999) ASIS (Concepto) (...)".

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, aprobado por Junta Directiva en el artículo 19 de la sesión N° 7571, celebrada el 16 de agosto del 2001, en las funciones generales de las Áreas de Salud tipo 2; en el numeral 6.9.1 "Dirección" menciona en uno de sus puntos que debe;

"Coordinar las actividades estratégicas, los proyectos específicos y el diagnóstico general de salud del Área, mediante la conformación de equipos de trabajo interdisciplinarios y el cumplimiento de las necesidades y las prioridades de la institución, con el fin de lograr la calidad, oportunidad en la gestión y los objetivos establecidos"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación con el punto de 4.5.2 Gestión de Proyectos establecen lo siguiente:

*"(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente **la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda**, (...)"*. (Negrita y subrayado no corresponden a la versión original del texto).

Según entrevista realizada a la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, del porque no se ha actualizado el ASIS, indicó lo siguiente:

"...estamos trabajando en la última versión del ASIS para finalizarlo en este mes de mayo, utilizando los datos de cubos de EDUS, así como datos de INEC y de Dirección Actuarial, en un proceso que impulsó el Dr. Fabio Quesada cuando asumió la dirección regional en enero 2018. No es cierto que no se haya actualizado porque antes de esto, colaboramos con el Ministerio de Salud para obtener un ASIS cantonal de servicios de salud que fue presentado en 2016. Previo a eso, en 2008, como parte de la redacción del Plan Táctico, por metodología cualitativa de grupos focales actualizamos los problemas principales de salud del ASIS desde la óptica externa e interna".

La situación descrita ocasiona que la planificación local de los servicios en salud no posea un impacto en la toma de decisiones para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad; dado que no se encuentran actualizados los principales problemas de la población adscrita.

El ASIS del Área señala la necesidad de efectuar acciones enfocadas a los problemas de salud detectados; sin embargo, por encontrarse desactualizado no se dispone de certeza en la realización de actividades en



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

detrimento de los padecimientos, generando riesgos a la población por la carencia de decisiones enfocadas a disminuir patologías como: hipertensión, diabetes y obesidad, entre otras.

4.2 DE LA CANTIDAD DE HABITANTES POR EBAIS

Se determinó que el Área de Salud Esparza cuenta con una diferencia poblacional de 2.357 habitantes -7 %- entre la adscrita -32.611- y el registrado según ATAPS -34.968-.

En ese sentido, el Ebais de San Jerónimo presenta mayor diferencia poblacional entre la registrada por la coordinación de Consulta Externa en relación con la del SIFF por ATAP -27 % (619 personas), seguido por Santa Marta con 26 % -1.169 personas- y Mojón 15 % -565-, ver tabla:

Tabla 7
Diferencia poblacional entre Adscritos y registros de ATAP
Población según Cubos Estadísticos y ATAPS
A diciembre 2018

EBAIS	Datos suministrados Coordinación Urgencias y Consulta Externa*	Total según asignación por ATAP (SIFF)	Diferencia poblacional	Diferencia porcentual %
La Riviera	5.339	5.908	569	10 %
El Colegio	4.454	5.153	699	14 %
El Parque	3.261	3.271	10	0,3 %
Costero	2.771	3.170	399	13 %
San Jerónimo	1.711	2.330	619	27 %
San Rafael	5.066	4.000	-1.066	-27 %
Mojón	3.185	3.750	565	15 %
Esparza Sur	3.520	2.913	-607	-21 %
Santa Marta	3.304	4.473	1.169	26 %
Total	32.611	34.968	2.357	7 %

Fuente: Cubos Estadísticos del SIFF, Caja Costarricense de Seguro Social.

**Oficio ASE-CE-001-2019, suscrito por la Dra. Rebeca Cortes Solís, Consulta Externa.*

Situación contraria sucede con los Ebais de San Rafael y Esparza Sur, que de acuerdo con lo registrado por ATAP, cuentan con menos población de conformidad con la indicada por la coordinación de Consulta Externa -27 (1.066) y 21 % (607) menos respectivamente.

Por otro lado, según la población existente de la coordinación de la Consulta Externa, el Ebais de San Jerónimo es el que menos posee personas -2.789- en relación con el estándar de los 4.500 habitantes por Ebais, seguido de Costero -1.729- y Mojón -1.315-, y los que más tienen son La Riviera con 839, y San Rafael 566.



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

En el caso de la información de ATAP para las coberturas, los Ebais que más disponen de personas son La Riviera -1.408-, y El Colegio -653-, caso contrario son los de San Jerónimo -2.170-, Esparza Sur -1.587-, y Costero -1.330-.

Según documento “Inventario de áreas de salud, sectores, EBAIS, sedes y puestos de visita periódica en el ámbito nacional al 31 de diciembre del 2010” de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud indica:

*“El promedio de habitantes por Área de Salud para el país es de **44.306** habitantes según datos de población del INEC, y de **45.957** empleando población de las Direcciones Médicas de Áreas. El promedio de habitantes por EBAIS Conformado en de **4.512**; en los últimos cinco años se ha mantenido un promedio de **4.500**, la Institución no ha logrado reducir el valor a menos de 4.000. De los 991 EBAIS Conformados, **601** adscriben poblaciones mayores a 4.000 y **390** menores o igual. Esto quiere decir que para que la CCSS concrete la estrategia expuesta en Una Caja Renovada al 2025, al corte actual, se deberían Conformar **206** EBAIS para que los Sectores que actualmente cuentan con más de 4.000 habitantes reduzcan su población a menos de 4.000 habitantes”.*

El documento “La C.C.S.S. hacia el año 2025, Visión y Estrategias de Largo Plazo y Líneas de Acción para el Período 2007-2012” en el punto 4.: indica:

“...Aumentar la capacidad resolutive del primer y segundo nivel de atención Ajustar periódicamente el número de EBAIS asignados a las áreas de salud, en proporción al tamaño y composición de la población, las facilidades de acceso y el perfil epidemiológico existente, para evitar la sobrecarga de trabajo y el deterioro en la calidad y la oportunidad de la atención”.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, establece en el apartado de “Modelo de Organización de las Áreas de Salud”, lo referente a la conformación de un Ebais, disponiendo al respecto lo siguiente:

“3.1.3 Equipo Básico de Atención Integral de Salud (Ebais) - Equipo integrado por un médico, un Auxiliar de Enfermería, un Asistente Técnico de Atención Primaria (ATAP), y cuando corresponda un ATEBAIS, un Técnico en Farmacia entre otros, asignados a los diferentes Sectores del Área de Salud para brindar servicios básicos de promoción, de prevención, de recuperación y de rehabilitación a la población adscrita. La coordinación funcional es responsabilidad del médico y la autoridad jerárquica se mantiene en la especialidad respectiva (enfermería, farmacia, trabajo social, registros de salud, entre otros)”.



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

La Dra. Esmeralda Bonilla Vargas indicó sobre la población que tiene adscrita cada EBAIS, lo siguiente:

Reconozco que las deficiencias en capacitación del EDUS pueden estar generando que los datos no coincidan, así como algunas “pulgas” de los sistemas que aún puedan estar sin resolverse. Hay una brecha importante en cuanto al manejo de los expertos y el manejo local. Estamos deseosos de que inicie el proceso de capacitación que los funcionarios del equipo EDUS Regional nos darán en junio 2019.

...

“...en el año 2013, fuimos la primera unidad de la Región Pacífico Central en que la Dirección de Proyección usó el nuevo instrumento de resectorización, a cargo del geógrafo Luis Víquez y del enfermero epidemiólogo Marvin Cervantes. Este estudio sirvió para que se aprobara la creación del EBAIS 9 Santa Marta, aun cuando la intención cuando solicitamos el estudio no era esa sino lograr dividir el EBAIS La Riviera que tenía más de 8 mil adscritos. Por la coyuntura de apertura de los grandes proyectos de urbanización con bono vivienda en la comunidad de Santa Marta, hubo que redirigir el estudio a la necesidad mayor”.

Las diferencias en el número de la población pueden ser causa de los diferentes estudios existentes, además, que los funcionarios de ATAP son un método de censo que realizan trabajo de campo, por lo que se puede decir que estos son los que tienen la información más acorde con la realidad.

Los Ebáis con mayor población podrían incidir negativamente en la cobertura y calidad de la atención en los usuarios, ya que puede darse incumplimiento de metas en programas institucionales, aplicación de tratamientos, entre otros, además, el riesgo al incremento de afectaciones en el estado de la salud y otros de los asegurados.

4.3 SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y COBERTURA DE VISITAS DOMICILIARES DE LOS ASISTENTES TÉCNICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD (ATAPS)

Según la Evaluación Anual del Plan Presupuesto 2018, se evidencian debilidades de planificación, seguimiento y control de metas formuladas para el Servicio de ATAP ya que los porcentajes de cumplimiento sobrepasan el 100 %, como se muestra en los siguientes resultados:



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

Tabla 8
Indicadores de Gestión en Salud (ATAP)
Resultados obtenidos Plan-Presupuesto Primer Nivel de Atención
Área de Salud Esparza
Período 2018

Código Indicador	Indicador	Formulación Original	Modificación	Programación Modificada	Seguimiento y Evaluación	% de Cumplimiento
		Anual	Anual	Anual	Anual	2018
Visitas Domiciliarias						
A1-79	Número de visitas domiciliarias: ATAP	7.596	-	7.596	7.995	105,25 %
A1-80	Número de visitas domiciliarias efectivas de primera vez: ATAP	4.832	-	4.832	4.840	100,20 %

Fuente: Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, Directora Médica, Área de Salud Esparza
Según indicó el Dr. Gabriel Ugalde Rojas, Supervisor Regional de Enfermería: A1-79: Visitas Efectivas (Suma de primera vez y subsecuentes). A1-80: Visitas Primera Vez (Suma Vida y Año).

De la tabla anterior, se puede observar que Atención Primaria obtuvo un cumplimiento de metas del 105,25 % en el número visitas domiciliarias efectivas, y en el indicador por primera vez, 100,20 %.

Así mismo, se observó que la información relacionada con la producción no es concordante entre el Plan Presupuesto (visitas domiciliarias -7.995- y efectivas por primera vez -4.840-) y la que dispone Atención Primaria (visitas domiciliarias 4.847 -Vida: 269, Año: 4.502, Subsecuente: 76-, y efectivas por primera 4.771 -Vida: 269, Año: 4.502-), con diferencias de 3.148 y 69 visitas respectivamente.

Además, el Servicio de ATAP incumple con la normativa institucional relacionada con los 150 días de programación dirigidos a la visita domiciliar por cada técnico en Atención Primaria en Salud, como se detalla a continuación:

Tabla 9
Totalidad de días programados para Visitas Efectivas
Atención Primaria en Salud
Área de Salud Esparza
Período 2018

Funcionario	Total días Programadas por ATAP	Diferencia de 150 días visita domiciliar
Mauricio Umaña Gutiérrez	126	24
Lorena Castro Loría	138	12
Mireya Elizondo Muñoz	130	20
Juan Carlos Gatgens Angulo	135	15
Allan González Rodríguez	136	14
Alberto Mesen Herrera	120	30



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Funcionario	Total días Programadas por ATAP	Diferencia de 150 días visita domiciliar
Yerlin Salas Chaves	43	107
Melissa Camareno Maffio	87	63
Mayra Quirós Villalobos	122	28
Total	1.037	313

Fuente: Dra. Yorleny Núñez, Moya, Coordinadora de ATAP.

Como se muestra en la tabla anterior, para el período 2018, no se cumple en la totalidad con la normativa, siendo la funcionaria Yerlin Salas Chaves el de menor días programados -43-, seguida por Melissa Camareno Maffio y Mayra Quirós Villalobos, 87 y 122 respectivamente.

En ese sentido, la diferencia de lo planificado -1.037 días- versus la realidad de efectuar 150 días al año por cada ATAP -1.350⁶ días en total-, obtenemos como resultado que se dejó de programar 313 días, que convertidos en visitas efectivas -mínimo 8 diarias-, serían 2.504 visitas.

En resumen, se determinó que en el 2018 se realizaron 11.068 visitas en general, de las cuales el 43,79 % corresponde a 4.847 efectivas, el 14 % -1.550- a no efectivas, y el restante 42,20 % -4.671- a visitas de seguimiento, según la información brindada por Atención Primaria en Salud del Área.

Mediante oficio PE 23.467-12, del 31 mayo 2012, suscrito por la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Presidenta Ejecutiva, se remitió los Parámetro de Evaluación aprobados por el Consejo de Presidencia y Gerencia, aprobado en la sesión N° 315, celebrada el 7 de mayo del 2012 y publicado en la Web Martes el 31 de mayo de 2012, donde se indica:

- ≥ 100 % Meta Cumplida.
- ≥ 90 , <99 % Meta con cumplimiento aceptable.
- ≥ 80 , <90 %, Meta Parcialmente Cumplida.
- < 80 %, Meta Insuficiente.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar (versión 02 del año 2014), Primer nivel de Atención menciona:

“La información derivada de la visita domiciliar como actividad sustantiva del Asistente Técnico de Atención Primaria en Salud (ATAP), en la Estrategia de Atención Primaria, representa el insumo principal para el diagnóstico de salud de las comunidades y se vislumbra como fuente potencial para procesos sociales que trascienden a la Caja Costarricense de Seguro Social, tales como la identificación de las familias más necesitadas, para realizar un Registro Único de Beneficiarios (RUB)

⁶ Fórmula: 150 días anuales x número de ATAPS (9) = 1.350 días.



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

de ayudas sociales, así como convertirse en una fuente primaria de datos demográficos a nivel del país”.

De igual forma menciona que,

“Área rural: constituida por un conjunto de 10 a 16 localidades, comprendidas en un radio de acción de 100 km cuadrados, que cubre aproximadamente 500 viviendas con 2000 a 2500 habitantes, cada localidad o barrio.

Área urbana, semi-urbana y urbana marginal: conformada por un conjunto de manzanas que representan la totalidad o una porción de un barrio, cubre de 450 a 600 casas para una población de 2500 a 3000 habitantes”. (El resaltado es del original).

En el numeral 2.1.3 de dicho Manual, se establece lo siguiente:

“La Visita Domiciliar es la actividad básica de la estrategia de Atención Primaria. Por medio de ella se realiza un intercambio de información entre la familia y el funcionario. En esta actividad se tiene la oportunidad de conocer la situación familiar, el ambiente físico y sus recursos. Para tal efecto se utiliza la Ficha Familiar, la cual el ATAP debe portar como instrumento”.

En el subpunto 7.2.3.1 Visita domiciliar efectiva:

“...Es la visita integral que realizan los ATAP a las familias, en la cual realizan al menos tres actividades de atención en salud, promoción de la salud o prevención de la enfermedad, planificadas a partir de las características de los miembros que componen el núcleo familiar, las cuales serán descritas en el expediente familiar, conocido como Ficha Familiar en su versión física o digital”.

En el punto 7.2.5 “Rendimiento de la estrategia y asignación de familiares por ATAP”:

“Se establece que un ATAP debe programar como días destinados a visitas domiciliarias efectivas un mínimo de 150 días en el año basado en previa programación Anual de las visitas domiciliarias, considerando que el resto de los días laborados serán destinados a visitas de seguimiento, como las campañas de vacunación contra influenza, barridos epidemiológicos y actividades en otros escenarios como el escolar o laboral, entre otros que obedecen a su participación como parte de un EBAIS y la elaboración de reportes estadísticos...

En los casos que el número de días utilizados para visitas efectivas en el año sea menor a 150, deberá ser justificado por la Jefatura de Enfermería, con las evidencias respectivas en materia de inopia de personal o situación epidemiológica del área”.

Dicho manual establece en el objetivo para la Programación de Actividades lo siguiente:



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

“Identificar las actividades necesarias para solucionar situaciones encontradas.

Distribuir los recursos en forma prioritaria y de acuerdo a necesidades. Mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios influyendo positivamente en la calidad. Dentro de las Normas del Asistente de Atención Primaria se establece que: El mínimo de visitas será de 8 a 10 diarias”.

En entrevista a la Dra. Yorleny Núñez Moya, Coordinadora de ATAP, indicó a esta Auditoria en relación con los indicadores que:

“...Tenemos una demanda insatisfecha de 3000 casas que no tienen ATAP, lo anterior, en virtud de que no alcanzan los ATAPS para las visitas. Por otro lado, en el 2018 tuvimos una particularidad que se dieron las jornadas de vacunación, por ejemplo, cada año en la de influenza se aumentan las dosis a aplicar lo que nos genera que la campaña se extiende a un mes más, de igual forma la de sarampión rubiola, que fue una extraordinaria sin planificación. Cada año somos el mismo personal con una población que cada vez va en crecimiento afectando las coberturas de las visitas domiciliarias”.

De las diferencias en el Plan Presupuesto versus la registrada por ATAP, se indicó que *“...remito los datos a Estadística mensualmente para lo que corresponda”.*

En cuanto a la programación menor a los 150 días en visitas de los ATAP, mencionó que:

“...Indicar que el personal es de alta edad, por lo que se desgastan y tienen muchas citas médicas, también nos afectan las incapacidades, por otro lado, un funcionario en el 2018 fue pensionado por invalidez debido a su padecimiento anterior a eso había muchas incapacidades de él -6 meses-, afectando la programación establecida.

También, la programación de visitas es afectada por la actualización del SIFF ya que en el mes de diciembre 2018 se quedaron actualizando y todos los viernes de cada semana se queda uno digitando, lo anterior, por orden de la Dirección Regional, indicando que los datos deben estar actualizados”.

Asimismo, indicó que realiza una revisión de las fichas familiares: *“...se realiza uno de revisión de la ficha familiar en cuanto a la calidad de la información, además, de las supervisiones directas e indirectas. También se le aplica un instrumento al vacunador”.*

A pesar de lo señalado por el Dra. Núñez Moya, es criterio de esta Auditoria mencionar que lo evidenciado se debe a debilidades en el proceso de planificación, formulación, seguimiento y control de las actividades de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en Salud.

El incumplimiento en las visitas podría ir en detrimento de la cobertura de la población, minimizando todas aquellas posibles actividades de educación, Promoción de la Salud y hasta Prevención de la Enfermedad que se hayan planificado, además, de carecer de ese insumo para el diagnóstico de las comunidades



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

adscritas al Área de Salud, lo anterior, como para la planificación de metas y procesos que puedan impactar en la salud de las personas y con ello generar estilos de vida saludable.

5. ACERCA DE LA ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN EL ÁREA DE SALUD ESPARZA -SERVICIO DE URGENCIAS Y CONSULTA GENERAL-

Se determinó que el Área de Salud Esparza carece de una Contraloría de Servicios formalizada, no obstante, la Licda. Mildred Jaramillo Pérez es la encargada del proceso de recibo de quejas e inconformidades del centro.

En ese sentido, se evidenció que se carece de informes relacionados a las quejas e inconformidades relacionadas con el Servicio de Urgencias y la Consulta externa, esto a pesar de disponer de una base de datos que reúne parámetros mínimos que coadyuven para la toma de decisiones.

Ley Nº 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados en el artículo 2º -Derechos establece:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente: a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos. ñ) Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos”.

El Artículo 75 Deberes y derechos de los usuarios -inciso q- del Reglamento del Seguro de Salud señala lo siguiente:

“Todo usuario debe expresar, por la vía de su predilección, las quejas reclamaciones o sugerencias que desee formular, y recibir respuesta escrita de la autoridad competente sobre las mismas”.

En consulta a la Licda. Jaramillo Pérez indicó a esta Auditoria que las quejas e inconformidades “...se atienden dependiendo de cómo lleguen a la oficina, la misma se registra en una base de datos para un control, toda disconformidad verbal es recibida y atendida en el momento por lo que las personas se retiran con el problema resuelto”.

Además, en relación con la falta de informes de quejas e inconformidades, indicó la licenciada que “...en el caso de remitir informes mensuales a la Dirección Médica para su análisis y toma de decisiones, esto no se realiza debido a que no se tenía en cuenta esta posibilidad...”.

En ese sentido, la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, indicó:

“...No tenemos recurso dotado por el nivel central. En una coyuntura que se dio en el año 2017, con autorización del Dr. Rainier Chaves quien fungía como Director Regional, personalmente fui a



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

conversar con la Dra. Patricia Salas para plantearle una opción para dotar esta unidad de un profesional, pero ella declinó la opción. Así que lo seguimos asumiendo con el mayor compromiso por parte de una profesional, pero a demanda, a la espera de que el nivel central tenga a bien dotar al AS Esparza de un código”.

Es criterio de esta Auditoría indicar que la Administración Activa del Área de Salud Esparza carece de estudios de necesidad para una Contraloría de Servicios, máxime según lo señalado por la Directora Médica, que las solicitudes se dieron de forma verbal en una reunión.

La falta de informes relacionados con la atención de las quejas e inconformidades que se reciben y solucionan en el Área de Salud Esparza, podría generar un detrimento en la oportunidad de la toma de decisiones y corrección de procedimientos, tanto en servicios de salud como administrativos.

CONCLUSIONES

La presente evaluación evidenció que el Área de Salud Esparza, presenta debilidades en el cumplimiento de la normativa técnica e institucional, de igual forma en la gestión administrativa del Servicio de Urgencias, Consulta General y Primer Nivel de Atención, en ese sentido, también en la actualización del documento Análisis de la Situación Integral en Salud -ASIS-.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, máxime lo evidenciado por este Órgano de Fiscalización y Control en el presente informe, relacionado con la producción, el cumplimiento de las metas en el Plan Presupuesto 2018, entre otros.

Asimismo, las atenciones de No Urgentes en el Servicio de Urgencias son mayores (62 %) que las Urgentes (38 %), con una participación considerable de pacientes reincidentes, la falta de implementación de un sistema de clasificación -Triage-, como también actualización del Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio, e indicadores que coadyuven en la medición de tiempo en aquellos casos de revaloraciones, además, de la ausencia de evidencia documental que haga constar capacitación en los profesionales en ciencias de la salud.

Cabe señalar que, la cantidad de pacientes que acuden al Servicio de Urgencias (28.787 jornada diurna y vespertina) es prácticamente el número de la población adscrita al del Área de Esparza, al 2018 (32.611), según ASE-CE-001-2019, suscrito por la Dra. Rebeca Cortes Solís, coordinadora.



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

Por otro lado, en cuanto a la hora de inicio y finalización de la consulta externa en los Ebais, carece de cumplimiento y concordancia según lo programado, lo anterior, en virtud de la impuntualidad en la atención del usuario. Además, en el SIAC se incluyó de 12:00 pm a 1:00 pm (una hora) de almuerzo, para cada uno de los médicos, cuando la normativa institucional establece 30 minutos.

Aunado a lo anterior, esta Auditoría evidenció que se dejó de otorgar 6.532 citas o cupos a los asegurados en el período 2018, en virtud de se debía mantener operativo el Servicio de Urgencias por medio de un médico un día a la semana Urgencias.

De igual forma, se evidenció diferencias poblacionales entre lo registrado y lo indicado por la Dra. Rebeca Cortes Solís, respecto con lo reportado por ATAP y el estudio de resectorización efectuado por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud -más de 10.000 personas-, lo que podría generar problemas para la toma de decisiones de la comunidad en general.

Por otro lado, a pesar de disponer de un funcionario que atiende las quejas e inconformidades, la falta de informes al nivel superior puede estar generando un detrimento de posibles acciones que coadyuven a mejorar la gestión en el Área de Salud.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. ESMERALDA BONILLA VARGAS, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR

1. De conformidad con el hallazgo 1, realice un análisis sobre el cumplimiento de las metas del Plan Presupuesto 2018, con la finalidad de determinar cuáles fueron aquellos factores que no permitieron obtener un resultado razonable en los indicadores, con la finalidad de ajustar las metas en caso de ser necesario.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 8 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación.

2. Adopte las acciones administrativas, técnicas y legales según corresponda para corregir las siguientes debilidades e incumplimientos evidenciados en el Servicio de Urgencias:
 - a. De las consultas brindadas -Urgentes y No Urgentes, causas de consulta, entre otros-, hallazgo 2.1.
 - b. De las atenciones brindadas -producción por médico y por turno-, hallazgo 2.2.



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

- c. Sobre la reincidencia de los pacientes en Urgencias, hallazgo 2.3.
- d. Acerca del Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Urgencias, hallazgo 2.4.
- e. Sobre el sistema de clasificación de pacientes -Triage-, hallazgo 2.5.
- f. Acerca de los aspectos de información del servicio -indicadores de atención de tiempo en las revaloraciones, entre otros-, hallazgo 2.6.
- g. Capacitación de los profesionales en ciencias médicas u otros que considere necesarios en el Servicio de Emergencias, hallazgo 2.7.
- h. En la percepción del usuario en relación con la atención recibida, hallazgo 2.8.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, además, del análisis de impacto de esas medidas implementadas, por cuanto el fin de la recomendación emitida es fortalecer los servicios de salud y el sistema de control interno.

- 3. De conformidad con el hallazgo 3 y sus subpuntos, adopte las acciones que corresponda de conformidad con las debilidades evidenciadas en Consulta:
 - a. Acerca del cumplimiento del horario establecido para la Consulta General, además del tiempo de alimentación, hallazgo 3.1.
 - b. Sobre los cupos no cedidos por cubrir Urgencias, hallazgo 3.2.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación.

- 4. De acuerdo con el hallazgo 3.2, realice un estudio tendente a evaluar de forma técnica y financiera, la necesidad de un disponer de profesionales en ciencias de la salud a cargo del Servicio de Urgencias, con la finalidad de evitar el cierre de agendas en los Ebais para la atención de ese servicio.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación.

- 5. De conformidad con el hallazgo 4, subpunto 4.1 del informe, actualice el documento Análisis de Situación Integral de Salud, con el propósito de mantener un instrumento de consulta actualizado con las características de morbimortalidad, para que permita realizar abordajes en salud efectivos, orientando la disponibilidad de recursos hacia las áreas prioritarias que requieran la atención oportuna



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

de sus enfermedades, tomando en consideración a las partes que se involucran directamente en la prestación de los servicios de salud y el cumplimiento de metas propuestas en el Área de Salud Esparza.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación.

6. Considerando el hallazgo 4.2 del presente informe, realice las consultas correspondientes ante la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en cuanto al estudio de resectorización del Área de Salud Esparza, con el fin de determinar la cantidad real poblacional por EBÁIS.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación.

7. Tomando en consideración el hallazgo 5 de este informe, realice las gestiones correspondientes ante la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, con el propósito de que se efectúe una evaluación técnica y financiera dirigida a definir si existe la necesidad de instalar una contraloría de servicios en dicha unidad ejecutora. Hasta tanto no se disponga de dicha oficina, es necesario que la administración de los datos resultantes de quejas e inconformidades del sistema de información del que se dispone, se remitan los reportes correspondientes con las situaciones denunciadas, resoluciones, tiempos de atención y estadística, ante las autoridades del Área de Salud Esparza.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, además, del análisis de impacto de esas medidas implementadas, por cuanto el fin de la recomendación emitida es fortalecer los servicios de salud mediante esta unidad.

A LA DRA. YORLENY NUÑEZ MOYA, COORDINADORA DE ATAP DEL ÁREA DE SALUD ESPARZA O A QUIEN OCUPE SU LUGAR

8. Tomando en consideración el hallazgo 4.3, efectúe un análisis tendente a fortalecer los procesos en el Primer Nivel de Atención, donde se determinaron debilidades sobre la planificación de las Visitas Domiciliares y las coberturas de las familias según prioridad.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las



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

acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, además, del análisis de impacto de esas medidas implementadas, por cuanto el fin de la recomendación emitida es fortalecer los servicios de salud por medio de la captación y cobertura de las familias.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 30 de julio 2019, con la Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, Directora Médica del Área de Salud Esparza, quien indicó en relación con los hallazgos:

Hallazgo 1: *Acerca de los indicadores: el dato es erróneo en cuanto al llenado del formulario de factores de riesgo de cáncer, siendo real 3.478 formularios aplicados en el 2018, se hace la observación de que esta acción no está relacionada con ningún seguimiento o referencia a algún servicio de detección de cáncer y el instrumento ni siquiera hace una puntuación.*

Hallazgo 2.4: *En cuanto a los Protocolos y guías, se disponen de los generados en el Hospital Monseñor Sanabria y que se aplican a la Red de Servicios a la que pertenecemos.*

Hallazgo 2.5: *Indicar que la priorización la canaliza el profesional coordinador de enfermería del Servicio de Urgencias que informa al médico la situación de un paciente que pudiera estar necesitando la atención en forma prioritaria.*

Hallazgo 3.1: *Indicar que el EBAIS Costero dispone de un horario diferente debido al servicio de bus del lugar, siendo de 6:30am a 3:30pm.*

Hallazgo 4.2: *En cuanto a la población indicada, debo señalar que el dato suministrado por la Dra. Cortes Solís es erróneo, siendo correcto más de 35000 habitantes. Falta recursos de ATAP.*

Hallazgo 4.3: *Error conceptual entre la anterior supervisora de Enfermería y el de ahora en la Dirección Regional por lo cual los datos programados corresponden al total de visitas de atención primaria, sin embargo, lo que al actual supervisor le interesa que se programe, es el total de visitas de atención primaria efectivas.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

En cuanto a las limitaciones del estudio, refiere que no dependía del Área de Salud como tal, sino que fue por parte de la Dirección Regional en el aval de los resultados.

En cuanto a las recomendaciones, se acepta y acoge a los plazos mencionados.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Javier Robledo Mendoza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

RMJ/JRM/ams



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

ANEXOS

ANEXO 1

Indicadores de Gestión en Salud (Consulta Externa) Resultados obtenidos Plan-Presupuesto Primer Nivel de Atención Área de Salud Esparza Período 2018

Código Indicador	Indicador	Formulación Original	Modificación	Programación Modificada	Seguimiento y Evaluación	% de Cumplimiento
		Anual	Anual	Anual	Anual	2018
Consultas de Atención Integral en Niños y Niñas Menores de 1 Año						
A1-01	Número de Consultas de Atención Integral de primera vez de niños y niñas menores de 28 días (Neonatos)	388	-	388	520	134,02%
A1-02	Número de Consultas de Atención Integral primera vez de niños y niñas mayores de 28 días y menores de un año. (No incluir los niños contabilizados en el indicador A1-01)	600	-	600	620	103,33%
A1-03	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes de niños y niñas menores de un año	1840	-	1840	2184	118,70%
Consultas de Atención Integral en Niños y Niñas de 1 a Menos de 5 Años						
A1-04	Número de Consultas de Atención Integral primera vez	1300	-	1300	1392	107,08%
A1-05	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes	2325	-	2325	2197	94,49%
Consultas de Atención Integral en Niños y Niñas de 5 a Menos de 10 Años						
A1-06	Número de Consultas de Atención Integral primera vez	1292	-	1292	1219	94,35%
A1-07	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes	1322	-	1322	1238	93,65%
Consultas de Atención Integral del Adolescente de 10 a Menos de 20 Años						
A1-21	Número de Consultas de Atención Integral primera vez	2480	-	2480	2462	99,27%
A1-22	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes	2750	-	2750	2320	84,36%
Consultas de Atención Integral al Hombre y la Mujer Adulta de 20 a Menos 65 Años						
A1-28	Número de Consultas de Atención Integral primera vez	10958	-952	10006	10113	101,07%
A1-29	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes	20000	-1985	18015	18468	102,51%
Consultas de Atención Integral del Adulto Mayor de 65 Años en Adelante						
A1-38	Número de Consultas de Atención Integral primera vez	2530	-	2530	2728	107,83%
A1-39	Número de Consultas de Atención Integral subsecuentes	6800	-	6800	6842	100,62%
Atención Integral del Cáncer						



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

A1-58	Números de proyectos sobre la promoción de la salud en alimentación saludable y actividades físicas ejecutados. (Excluye los proyectos programados en el indicador AD-12)	1	-	1	1	100,00%
A1-59	Número de pacientes con edades entre 20 y 65 años de consulta de primera vez que tienen el formulario 4-70-03-0545 de factores de riesgos implementados.	1000	2799	3799	3478	91,55%
A1-60	Número de documentos de Normalización Técnica Implementados en la Prevención Primaria Diagnóstico Temprano de los Cánceres prioritarios	24	-	24	0	0,00%
A1-61	Instrucciones de la Gerencia Médica (38524 y 35825) relacionadas con el cáncer de mama implementadas. Léase Sí=1, No=0	1	-	1	0	0,00%
A1-62	Guía de atención del cáncer de próstata del primer nivel de atención implementada. Léase Sí=1, No=0	1	-	1	0	0,00%

Fuente: Dra. Esmeralda Bonilla Vargas, Directora Médica, Área de Salud Esparza.

ANEXO 2

TABLA ATENCIONES SIN DEFINIR HORARIO ORDINARIO AREA DE SALUD ESPARZA UP: 2552 AÑO 2018

IDENTIFICACION	NOMBRE PACIENTE	FEC FECHA
605680972	Perez Gonzalez Dominic	08/01/2018
600600036	Zumbado Villalobos Francisco Verisol	22/01/2018
600420863	Brenes Luna Antonio Gilberto Del Socorro	01/02/2018
505060086	Castro Villalobos Gerard Josue	22/02/2018
601590750	Ugalde Cortes Lourdes Ramona Del Carmen	21/03/2018
114990738	Garcia Velez Angie Del Carmen	23/04/2018
103190540	Picado Zamora Olman	17/05/2018
601830845	Gonzalez Alvarez Juana Margarita Del Socorro	07/06/2018
604650721	Acosta Rodriguez Maryel Sujeidy	11/06/2018
602650330	Noguera Chaves Karol	18/06/2018
122450819	Rojas Alvarado Pablo Daniel	18/06/2018
601560237	Cortes Arce Marvin Gonzalo	18/06/2018
605040775	Vega Castrillo Sebastian	21/06/2018
119020342	Maffioli Guillen Emily Camila	21/06/2018





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

602390953	Perez Palma Ingrid Patricia	21/06/2018
402460782	Diaz Solorzano Daniel	25/06/2018
603050180	Rojas Hernandez Ronald	25/06/2018
605670273	Gomez Monge Chloe Natasha	25/06/2018
204780068	Lopez Garcia Domingo De Jesus	25/06/2018
601080790	Gonzalez Gutierrez Rigoberto Balbino	25/06/2018
108360102	Alvarez Jimenez Gilberto	25/06/2018
16558062	Tellez Lopez Leonardo Antonio	25/06/2018
603580443	Morera Gomez Katherine Vanessa	25/06/2018
205700086	Esquivel Segura Greivin	25/06/2018
603720800	Granados Carballo Jose Luis	26/06/2018
605290963	Granados Fernandez Donovan Jose	26/06/2018
116740393	Corrales Sanchez Camelot	26/06/2018
209720945	Warren Sosa Keileth Joseph	26/06/2018
119100669	Hernandez Flores Alexa Paola	26/06/2018
108110015	Ruiz Carvajal Sharon Montserrat	26/06/2018
604610635	Zamora Cruz Maria Guadalupe	26/06/2018
119100669	Hernandez Flores Alexa Paola	26/06/2018
111780816	Gutierrez Rivas Stephanie Maydol	26/06/2018
604720798	Fernandez Cordoba Maria Fernanda	26/06/2018
603340774	Quiros Soto David Geovanny	26/06/2018
604190645	Arias Carvajal Daniela Denisse	26/06/2018
2500090044	Hernandez Palomares Patsy Elena	26/06/2018
603500359	Garcia Cordero Johan	26/06/2018
900420367	Nuñez Torres Jose Luciano	27/06/2018
119770103	Molina Van Den Bergh Jose Daniel	27/06/2018
603120431	Morera Calderon Maria De Los Angeles	27/06/2018
605120174	Enriquez Mora David Gabriel	27/06/2018
605440917	Solis Murillo Paula Victoria	27/06/2018
605690520	Aguilar Sandino Naomy Nayeli	27/06/2018
121050240	Mendez Aguilar Ahmed Jafet	27/06/2018
605650130	Alvarado Casco Anderzon Jesus	27/06/2018
504320163	Casco Dinarte Aruxaqui	27/06/2018
118690623	Araya Valladares Jeremy Nathaniell	27/06/2018
118280861	Araya Valladares Roberto Antonio	27/06/2018
605130817	Perez Muñoz Minor Gerardo	27/06/2018
120000075	Garita Rojas Yerik Antonio	27/06/2018
605700792	Lainez Hernandez Onelia Franchesca	27/06/2018
106200501	Porrás Aguero Vilma Anabelli	27/06/2018
605600236	Trejos Madrigal David Josue	27/06/2018
605450105	Ugalde Wong Fatima	27/06/2018
604850316	Cordero Morales Henry Fernando	27/06/2018
105340392	Sanchez Martinez Ronald Javier	27/06/2018
601540908	Torres Castro Neira Cecilia	27/06/2018
605690353	Ruiz Ampie Breylan Roberto	27/06/2018





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

600600382	Cruz Solis Nery Magdalena De Jesus	27/06/2018
600710772	Matamoros Hernandez Luz Maria De La Trinidad	28/06/2018
210170360	Gonzalez Luna Samantha	28/06/2018
27358717	Arias Paniagua Francisca	28/06/2018
501590302	Oviedo Arguedas Annia Maria	28/06/2018
603610697	Porras Martinez Mary Carmen	28/06/2018
25520018059847	Reyes Garcia Rodrigo	28/06/2018
605650115	Corea Rodriguez Ian Ezequiel	28/06/2018
603440606	Diaz Jimenez Marisol	28/06/2018
602020938	Nuñez Vasquez Olga Marta	28/06/2018
605150714	Marchena Peña Brittany Cecilia	28/06/2018
603700603	Peña Castillo Jenniffer Dayana	28/06/2018
603680033	Gamazo Portuguez Mario Alberto	28/06/2018
120150394	Retana Sanchez Isaac Miguel	28/06/2018
605620265	Alpizar Salas Dariana Sofia	28/06/2018
601540897	Orellana Cordero Maria Gabriela	28/06/2018
121860465	Rodriguez Barrantes Jeremy Damian	28/06/2018
603710099	Garcia Ugalde Gaudy Mariela	28/06/2018
603640627	Mendez Porras Joana Margarita	28/06/2018
603640627	Mendez Porras Joana Margarita	28/06/2018
603960360	Soto Porras Elson Gerardo	02/07/2018
604950692	Montoya Rios Cristel Tatiana	02/07/2018
601950514	Rios Cisnero Arsenia De Los Angeles	02/07/2018
601700938	Varela Solis Leda Maritza De La Trinidad	02/07/2018
601560264	Saborio Solano Jorge Alejandro De Jesus	02/07/2018
15921568	Cajina Parajon Oscar Allan	03/07/2018
604170921	Benavides Stamfor Fulvia Celenia	03/07/2018
119050691	Diaz Perez John Steven	03/07/2018
113750460	Brenes Aguero Carlos Daniel	03/07/2018
502620819	Hernandez Gallo Maria De Los Angeles	03/07/2018
603460046	Rodriguez Hernandez Ingrid Maria	03/07/2018
604280605	Cruz Madrigal Jessica Fabiola	04/07/2018
603370812	Gutierrez Arguedas Kerbenlyn Francisca	04/07/2018
602010164	Alvarez Ledezma Guiselle	04/07/2018
116410680	Escobar Martinez Francis Joseph	04/07/2018
114030377	Lacayo Guerrero Karla Vanessa	05/07/2018
603850519	Torres Villalobos Yerlin Tatiana	05/07/2018
605480430	Murillo Gamboa Jimena Gabriela	05/07/2018
25520018032178	Vindas Garcia Gerald Matias	05/07/2018
604630249	Varela Castillo Maria Jose	05/07/2018
601190399	Acevedo Acevedo Ana Maria De Los Angeles	19/07/2018
604210370	Hernandez Araya Lindsay Yahaira	01/08/2018
117310417	Velez Gonzalez Sara	08/08/2018
205760268	Mejias Trejos Iveth	08/08/2018
501370743	Arguedas Ocampo Claudio Danilo De Los Angeles	03/09/2018





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

603990066	Mora Delgado Wendy Paola	01/10/2018
305270377	Chan Gonzalez Catalina	01/10/2018
601830918	Aguilar Rodriguez Julio Alberto Gerardo	01/10/2018
605710646	Gutierrez Jimenez Ian David	10/10/2018
605710028	Venegas Cepeda Daylin Aviel	10/10/2018
603160200	Castro Alvarez Maria Mercedes	31/10/2018
605380877	Herrera Calderon Ashley Natalia	19/01/2018
109060176	Miranda Mora Juan Carlos	22/06/2018
900580142	Jimenez Ramirez Maria Del Carmen	22/06/2018
604140461	Alvarado Martinez Mariangel	22/06/2018
204780531	Fallas Loria Yesenia	22/06/2018
601250028	Poveda Rojas Vianney De La Trinidad	22/06/2018
208600443	Valencia Gutierrez Keneth Gabriel	22/06/2018
209730720	Chavarria Araya Abigail	29/06/2018
603720800	Granados Carballo Jose Luis	29/06/2018
605320495	Barrantes Ramirez Wilson Daniel	29/06/2018
604610276	Porras Lamas Mariangel	29/06/2018
28354648	Duarte Sevilla Daysi	29/06/2018
604840515	Soto Carvajal Juan Pablo	29/06/2018
602450269	Ugalde Campos Erick De Jesus	29/06/2018
601370866	Mora Rodriguez Maria Ester	29/06/2018
605040068	Matamoras Bogantes Maria Natalia	29/06/2018
601410022	Luna Hernandez Miguel Angel	29/06/2018
604070091	Chacon Rivera Rafael Angel	29/06/2018
603510026	Briceño Herrera Athael	29/06/2018
120960874	Lopez Barquero Jenifer Paola	29/06/2018
604340562	Chaves Lopez Raychel Saseth	03/08/2018
502940794	Ugarte Chavarria Silvia Maria	28/09/2018
605300727	Sosa Mora Emily Daniela	28/09/2018
504340294	Gamboa Lopez Daniela Sofia	19/10/2018

ATENCIONES SIN DEFINIR HORARIO VESPERTINO

IDENTIFICACION	NOMBRE PACIENTE	FEC FECHA
121650679	Garita Vindel Starlen Gael	14/06/2018
603600441	Carvajal Castrillo Enrique Arturo	18/06/2018
605120174	Enriquez Mora David Gabriel	18/06/2018
603470257	Jimenez Mena Esmilana Del Carmen	18/06/2018
603080469	Mora Garcia Blanca Nieves	21/06/2018
605220415	Borbon Miranda Joshua Antonio	21/06/2018
605530943	Vizcaino Mendoza Dynamo Onell	21/06/2018
605570266	Ferreto Rodriguez Thiary Yariela	21/06/2018
604290931	Ortiz Parra Corina Maria	25/06/2018
605270490	Alvarado Venegas Sharith Tamara	25/06/2018
605080242	Alvarado Venegas Yariel Armando	25/06/2018
209460145	Baltodano Araya Nayarith De Los Angeles	25/06/2018





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

108110015	Ruiz Carvajal Sharon Montserrat	25/06/2018
111780816	Gutierrez Rivas Stephanie Maydol	26/06/2018
603390183	Castro Valverde Kattia	26/06/2018
603900444	Mora Araya Liseth Yarenis	26/06/2018
603460391	Alvarado Barrientos Jose Pablo	26/06/2018
603870789	Araya Varela Yesenia Rebeca	26/06/2018
1870102832	Torres Mendoza Ervin Pedro	26/06/2018
605640824	Cerdas Barboza Jeremy Josue	26/06/2018
204700207	Vasquez Serrano Alvaro Jesus	26/06/2018
203430090	Quiros Oviedo Giovanni Gerardo	26/06/2018
602950266	Lefebre Porras Linnette Rocio	26/06/2018
605460185	Espinoza Chaves Sebastian Jesus	26/06/2018
118250742	Cerdas Monge Meylin Maria	26/06/2018
204700207	Vasquez Serrano Alvaro Jesus	26/06/2018
605720230	Ocampo Vargas Herberth Samuel	27/06/2018
605640209	Venegas Arias Abby Jimena	27/06/2018
601350190	Lobo Cruz Damaris Iliana De Jesus	27/06/2018
603720631	Centeno Porras Meylin Maria	27/06/2018
503300374	Rosales Espinoza Laura Lorena	27/06/2018
601830871	Araya Poveda Martina	27/06/2018
605260834	Reyes Gomez Jose Antonio	27/06/2018
122400776	Chavarria Chavez Darianny Lucia	27/06/2018
605200760	Hernandez Fallas Joseph Alejandro	27/06/2018
112610413	Segura Quesada Josue David	28/06/2018
122340478	Avila Arrieta Teresa Lucia	28/06/2018
603680816	Araya Arroyo Luz Adriana	02/07/2018
122900840	Cruz Ramirez Paula	02/07/2018
604780585	Carvajal Cortes Nicole	03/07/2018
600400993	Ugalde Carballo Carlos Luis De La Trinidad	04/07/2018
605620460	Gutierrez Rojas Karolay Naima	05/07/2018
601320792	Abarca Rodriguez Gerardo Antonio	05/07/2018
209800843	Rojas Castro Sebastian Aaron	19/07/2018
122020135	Mena Soto Isabella	19/07/2018
600600382	Cruz Solis Nery Magdalena De Jesus	21/08/2018
109000775	Suarez Araya Jairo Alberto	03/09/2018
601150587	Castro Bermudez Emilce	03/09/2018
604530213	Garcia Mesen Yerling Joxiany	03/09/2018
600870858	Cano Zumbado Carlos Luis	31/10/2018
605700869	Badilla Chacon Thiana Valeria	31/10/2018
605510247	Zuñiga Lopez Samuel Gerardo	31/10/2018
605700546	Quesada Duran Gael Jose	31/10/2018
120110910	Valenciano Porras Priscilla De Los Angeles	31/10/2018
121830852	Valverde Cabezas Thais Maria	12/11/2018
602420154	Alvarez Calderon Maria Magdalena	12/11/2018
603510601	Alvarado Nuñez Pamela Rebeca	11/05/2018





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

605210199	Monge Herrera Isamar Gloriana	15/06/2018
116410680	Escobar Martinez Francis Joseph	22/06/2018
602490602	Fuentes Mendez Juan Carlos	22/06/2018
605330311	Angulo Venegas Carlos Alberto	22/06/2018
603180048	Gatgens Zuñiga Johanna De Los Angeles	22/06/2018
605120996	Chamorro Alvarado Andres	22/06/2018
604990959	Fonseca Arguello Russiel Valeria	22/06/2018
604510864	Arguedas Arias Eimy Rebeca	29/06/2018
602210320	Carvajal Barrantes Luisa Maria	29/06/2018
604900112	Montero Castrillo Sinai De Los Angeles	29/06/2018
605630173	Soto Briceño Debora Mariam	29/06/2018
601300114	Guerrero Gutierrez Marta Eugenia Del Carmen	29/06/2018
602780179	Chaves Rojas Kricia Carolina	29/06/2018
205880736	Murillo Gonzalez Rosibel Andrea	29/06/2018
603240765	Porras Murillo Lady Melissa	12/10/2018
503880721	Molina Chinchilla Ayleen Gabriela	12/10/2018
604780397	Mora Parajeles Anthony Jesus	12/10/2018
602710693	Aguilar Porras Ronald Ramon	02/11/2018
605580371	Alvarez Torres Arianny Noemy	28/12/2018
603850714	Alvarado Castillo Dayana De Los Angeles	23/06/2018
209820636	Olivas Icabalceta Andres Emilio	23/06/2018
121100336	Torrentes Solis Naithan Yasser	23/06/2018
101890822	Angulo Picado Adelia	23/06/2018
600470475	Salas Cortes Eleticia Victoria Del Carmen	23/06/2018
900920121	Montoya Vargas Lilliana Maria	23/06/2018
601270808	Arias Perez Eduardo Enrique Clemente	23/06/2018
601290708	Otarola Alvarez Iveth Maria De Los Angeles	23/06/2018
120650173	Torres Chaves Noelia	23/06/2018
600800257	Sequeira Muñoz Lidieth Nicolasa	23/06/2018
600800257	Sequeira Muñoz Lidieth Nicolasa	23/06/2018
600800257	Sequeira Muñoz Lidieth Nicolasa	23/06/2018
601310225	Manzanares Lopez Marvin	24/06/2018
603770847	Madrigal Zumbado Ligia Maria	24/06/2018
600590782	Cespedes Picado Virginia Genoveva	24/06/2018
106670185	Jimenez Ramirez Ingrid	30/06/2018
601840132	Recio Molina Gilbert Alberto	30/06/2018
601210916	Parra Rosales Ronulfo Ramon	08/07/2018
118530726	Acosta Sosa Jose Andres	14/10/2018
605740794	Arguedas Vindas Itzel Arianny	04/11/2018

Fuente:



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

ANEXO 3

Ebais 1: La Riviera

**Tabla
Agenda de atención
Ebais 1 La Riviera
Fecha 26 de abril 2018**

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 108110015 - RUIZ CARVAJAL SHARON MONTERRAT Hora Llegada: 07:17:29/Hora Llegada: 07:42:04	7:17	7:42	7:30	0:25
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603400620 - MOSQUERA JARA PRISLY MARIA Hora Llegada: 07:17:31/Hora Llegada: 13:20:40	7:17	13:20	7:38 / 1:12	6:03
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 502230840 - ARAYA CASTRO ANGELA XENIA Hora Llegada: 07:17:33/Hora Llegada: 07:52:41	7:17	7:52	7:41	0:35
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 114840196 - ANCHIA OVIEDO CHRISTIAN ANDRE Hora Llegada: 07:17:35/Hora Llegada: 08:04:30	7:17	8:04	7:48	0:47
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603030461 - CARVAJAL ATENCIO CINDY VANESSA Hora Llegada: 07:41:52/Hora Llegada: 08:16:03	7:41	8:16	8:04	0:35
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605140506 - NAVARRO RUIZ DIEGO JOSE Hora Llegada: 08:12:28/Hora Llegada: 08:59:43	8:12	8:59	8:22	0:47
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604410654 - ROSALES NOGUERA GABRIEL FRANCISCO Hora Llegada: 08:12:41/Hora Llegada: 09:22:26	8:12	9:22	8:36	1:10
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601240584 - MENDEZ CASTILLO BUENAVENTURA DEL CARMEN Hora Llegada: 07:41:43/Hora Llegada: 08:55:05	7:41	8:55	8:10	1:14
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 110190784 - ARROYO QUIROS SILVIA ELENA Hora Llegada: 08:39:53/Hora Llegada: 09:47:30	8:39	9:47	9:34	1:08
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520017192890 - VALDIVIA ARGUEDAS MATEO ELIAN Hora Llegada: 08:44:59/Hora Llegada: 10:08:10	8:44	10:08	9:05	1:24
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 503010904 - MENDOZA MARTINEZ DANIEL GERARDO Hora Llegada: 08:51:19/Hora Llegada: 10:21:48	8:51	10:21	10:05	1:30
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 210270842 - PIZARRO SANCHO LIAM SNEIDER	ausente			
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605530290 - ROJAS PICADO ANTONI JOSUE Hora Llegada: 09:49:49/Hora Llegada: 11:46:51	9:49	11:46	11:09	1:57
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 301020197 - MONTOYA ORTIZ MARIA ISIDORA Hora Llegada: 08:51:27/Hora Llegada: 09:55:40	8:51	9:55	9:45	1:04



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602720447 - VENEGAS RODRIGUEZ MARIANELLA BELISA Hora Llegada: 10:04:09/Hora Llegada: 00:06:10	10:04	12:06	11:41	2:02
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601810052 - SOTO ARAYA CARMEN MARIA DE LAS PIEDADES Hora Llegada: 09:36:51/Hora Llegada: 11:16:47	9:36	11:16	10:57	1:40
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603030579 - REYES SANCHEZ GABRIELA PATRICIA Hora Llegada: 09:51:44/Hora Llegada: 11:52:08	9:51	11:52	11:20	2:01
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603840050 - SUAREZ ARAYA ANGIE MARIA Hora Llegada: 00:56:40/Hora Llegada: 13:30:29	12:56	13:30	1:17	0:34
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600600036 - ZUMBADO VILLALOBOS FRANCISCO VERISOL	ausente			
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605700064 - ALVARADO SUAREZ SAMIRAH MARIA Hora Llegada: 10:45:59/Hora Llegada: 00:19:03	10:45	12:19	12:07	1:34
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602100689 - GARITA MARTINEZ GRACE Hora Llegada: 10:33:13/Hora Llegada: 00:12:45	10:33	12:12	11:54	1:39
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 116050593 - DORMOND MONTOYA JOSSETTE VITINIA Hora Llegada: 10:51:33/Hora Llegada: 00:30:41	10:51	12:30	12:16	1:39
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 605710336 - ESCOBAR ZUÑIGA MEGAN VICTORIA Hora Llegada: 13:07:59/Hora Llegada: 14:12:58	1:07	2:12	2:02	1:05
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 504070448 - ZUÑIGA SIBAJA CAROLINA Hora Llegada: 13:08:06/Hora Llegada: 14:13:05	1:08	2:13	1:51	1:05
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602930215 - ROJAS RIVERA ANDREA PATRICIA Hora Llegada: 14:06:12/Hora Llegada: 14:59:27	2:06	2:59	2:28	0:53
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 28580922 - RIOS GOMEZ BRENDA MAGALYS Hora Llegada: 13:08:13/Hora Llegada: 13:48:20	1:08	1:48	1:28	0:40
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605660227 - BARRANTES CASTILLO CHRISTOPHER Hora Llegada: 08:44:49/Hora Llegada: 09:09:44	8:48	9:09	9:26	0:21
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600520038 - HERNANDEZ CHAVES DOROTEA DERSIS Hora Llegada: 08:39:30/Hora Llegada: 09:04:02	8:39	9:49	8:45	1:10
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600710584 - MARROQUIN VASQUEZ MARIA DEL ROSARIO Hora Llegada: 07:21:15/Hora Llegada: 08:05:46	7:21	8:05	7:58	0:44
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604380488 - ZAMORA GONZALEZ YEILYN JIMENA Hora Llegada: 09:33:49/Hora Llegada: 00:30:32	9:33	12:30	10:26	2:57
03:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 605710126 - RODRIGUEZ ZAMORA JUAN DAVID Hora Llegada: 09:33:53/Hora Llegada: 11:00:41	9:33	11:00	10:42	1:27
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

Ebais 2: Colegio





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

Tabla
Agenda de atención
Ebais 2 Colegio
Fecha 8 de febrero 2018

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera	
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202280394 - MORALES CHAVES AYDEE Hora Llegada: 07:14:25/Hora Llegada: 08:00:11	7:14	8:00	7:27	0:46	
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601010882 - RAPSO PALMA JUANA MIREYA DE JESUS Hora Llegada: 07:14:34/Hora Llegada: 08:00:14	7:14	8:00	7:40	0:46	
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 201750680 - ESQUIVEL ESQUIVEL JORGE Hora Llegada: 07:14:38/Hora Llegada: 08:00:19	7:14	8:00	7:59	0:46	
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 501340344 - CHAVES TREJOS GERARDINA DEL GERARDO Hora Llegada: 07:14:44/Hora Llegada: 08:00:08	7:14	8:00	7:46	0:46	
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600530818 - PORRAS QUIROS ALICE MARIA DEL CARMEN Hora Llegada: 07:34:08/Hora Llegada: 08:00:26	7:34	8:00	8:25	0:26	
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601000967 - RODRIGUEZ RODRIGUEZ LIDIETTE DEL CARMEN Hora Llegada: 08:00:35/Hora Llegada: 08:29:32	8:00	8:29	8:47	0:29	
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203610442 - PICADO SEQUEIRA MARIBEL GERARDINA Hora Llegada: 07:40:56/Hora Llegada: 08:29:36	7:40	8:29	8:08	0:49	
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601630450 - BARRANTES ALTAMIRANO MIREYA Hora Llegada: 07:53:35/Hora Llegada: 08:29:39	7:53	8:29	9:02	0:36	
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601590436 - ROJAS CALDERON ARACELY DE LOS ANGELES Hora Llegada: 08:32:07/Hora Llegada: 09:27:43	8:32	9:27	9:47	0:55	
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600290905 - MORA BARRANTES JOSE MARIA DEL SOCORRO Hora Llegada: 08:29:55/Hora Llegada: 09:27:47	8:29	9:27	10:21	0:58	
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600320074 - ROJAS PORRAS JUAN RAFAEL Hora Llegada: 08:33:38/Hora Llegada: 10:06:42	8:33	10:06	9:37	1:33	
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600430380 - MURILLO HERNANDEZ ANGELA TERESA Hora Llegada: 08:35:17/Hora Llegada: 10:06:45	8:35	10:06	10:07	1:31	
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602620934 - ROSALES RODRIGUEZ CHRISTIAN DE JESUS	ausente				
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603310210 - PIZARRO SEGURA ADRIANA Hora Llegada: 10:51:03/Hora Llegada: 11:01:37	10:51	11:01	11:16	0:10	
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600430491 - VASQUEZ CAMPOS LUZ MARINA	ausente				
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600330605 - SIBAJA MESEN FELIPA CARMEN DE JESUS	ausente				
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602490602 - FUENTES MENDEZ JUAN CARLOS	9:28	10:22	10:36	0:54	





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

			Hora Llegada: 09:28:25/Hora Llegada: 10:22:08				
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 114930533 - BADILLA BARRANTES YORLIN ROLANDO Hora Llegada: 10:30:48/Hora Llegada: 10:58:59	10:30	10:58	11:24	0:28
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202860304 - ARAYA CASTRO CARMEN LIDIA Hora Llegada: 10:51:53/Hora Llegada: 10:59:04	10:51	10:59	12:05	0:08
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601071281 - GONZALEZ ABARCA EDGAR Hora Llegada: 10:32:56/Hora Llegada: 11:01:47	10:32	11:01	10:53	0:29
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600590107 - CHAVES ROJAS FRANCISCO AVELINO DEL CARMEN	ausente			
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600430491 - VASQUEZ CAMPOS LUZ MARINA Hora Llegada: 11:23:01/Hora Llegada: 13:12:27	11:23	1:12	11:37	11:37
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 401260209 - BARRANTES RODRIGUEZ MARIA ISABEL Hora Llegada: 10:58:26/Hora Llegada: 13:12:31	10:58	1:12	11:48	11:48
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 209830257 - SCHULT BENAVIDES EVANS JOSUE Hora Llegada: 11:56:52/Hora Llegada: 13:12:37	11:56	1:12	1:19	1:19
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604170921 - BENAVIDES STAMFOR FULVIA CELENIA Hora Llegada: 11:56:56/Hora Llegada: 13:12:40	11:56	1:12	1:22	1:22
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604330685 - ALVARADO GUTIERREZ JUDITH NAYELI Hora Llegada: 11:57:01/Hora Llegada: 13:12:46	11:57	1:12	1:24	1:24
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601810450 - CORDOBA BARRANTES MARIANELA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 11:56:49/Hora Llegada: 13:12:51	11:56	1:12	1:26	1:26
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					
14:00 P.M.	ACTIVIDAD	REUNION DE EBAIS					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 3: El Parque

**Tabla
 Agenda de atención
 Ebais 3 El Parque
 Fecha 23 de agosto 2018**

Hora	Tipo	Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE 0/ 603040308 - PORRAS ROJAS ANA LORENA Hora Llegada: 07:06:53/Hora Llegada: 07:37:05	7:06	7:37	7:24	0:31
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE 0/ 603610508 - AGUILAR PORRAS MAGUIVER JOSE Hora Llegada: 07:08:33/Hora Llegada: 13:56:12	7:08	13:56	7:33 1:51	6:48
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE 0/ 604590257 - QUESADA AGUILAR JECSON JESUS	7:14	11:55	7:52 11:47	4:41





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

			Hora Llegada: 07:14:33/Hora Llegada: 11:55:02				
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602070746 - AGUILAR RODRIGUEZ MAYRA MAYELA DEL CARMEN Hora Llegada: 07:16:16/Hora Llegada: 08:20:13	7:16	8:20	8:08	1:04
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 210140462 - CAMBRONERO CUBILLO KEITHLYN	ausente			
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601800942 - CASTILLO VENEGAS TRINIDAD IRIABEL DE JESUS Hora Llegada: 07:30:00/Hora Llegada: 08:58:08	7:30	8:58	8:44	1:28
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601220568 - BARRANTES OCAMPO LUIS FERNANDO MARTIN Hora Llegada: 07:21:54/Hora Llegada: 08:47:19	7:21	8:47	8:19	1:26
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 209990786 - HERRERA MESEN MATTHEW Hora Llegada: 08:00:37/Hora Llegada: 09:23:26	8:00	9:23	8:58	1:23
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 207710969 - MIRANDA QUIROS KIMBERLY PAMELA Hora Llegada: 08:57:36/Hora Llegada: 10:23:40	8:57	10:23	10:07	1:26
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604520062 - VALVERDE FERNANDEZ LUILLY STEVEN Hora Llegada: 08:43:37/Hora Llegada: 09:44:33	8:43	9:44	9:32	1:01
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601850655 - QUIROS UREÑA MARIO ALEXIS Hora Llegada: 08:44:52/Hora Llegada: 10:07:45	8:44	10:07	9:58	1:23
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 108410364 - BOLAÑOS ARGUEDAS EMILIO ALEXIS Hora Llegada: 09:40:37/Hora Llegada: 11:05:43	9:40	11:05	10:50	1:25
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601310455 - SOLORZANO PICADO JOSE MANUEL Hora Llegada: 09:54:01/Hora Llegada: 14:40:02	9:54	14:40	10:33 2:21	4:46
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 2310082025 - PARAJON RAYO DE CAJINA LYDIA STELLA Hora Llegada: 10:11:10/Hora Llegada: 11:43:56	10:11	11:43	11:28	1:32
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 117210117 - FERNANDEZ RIVERA JAVIER JESUS Hora Llegada: 09:42:11/Hora Llegada: 10:33:02	9:42	10:33	10:22	0:51
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601220992 - BARRANTES OCAMPO CARLOS EDUARDO MARTIN Hora Llegada: 10:32:17/Hora Llegada: 11:33:38	10:32	11:33	11:11	1:01
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602500316 - MOLINA VARGAS WENDY YAMILETH Hora Llegada: 10:53:00/Hora Llegada: 00:09:22	10:53	12:09	12:01	1:16
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601071346 - LOPEZ ACON MARIA EUGENIA Hora Llegada: 10:55:20/Hora Llegada: 00:15:45	10:55	12:15	12:09	1:20
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602960175 - ALVAREZ RAMIREZ DULCE MARIA Hora Llegada: 10:34:34/Hora Llegada: 00:02:26	10:34	12:02	11:52	1:28
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605270166 - ESPERANZA VARGAS JOSHUA MANUEL Hora Llegada: 13:38:24/Hora Llegada: 14:20:50	1:38	2:20	2:04	0:42
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 208600443 - VALENCIA GUTIERREZ KENETH GABRIEL Hora Llegada: 13:02:03/Hora Llegada: 13:51:25	1:02	1:51	1:46	0:49
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 502560907 - NOGUERA RODRIGUEZ MARIA ISABEL	1:01	1:46	1:35	0:45



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

Horario	Cupo	Estado	Paciente	H1	H2	H3	H4
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604360083 - BOGANTES BENAVIDES STEPHANIE DAYANA Hora Llegada: 13:01:32/Hora Llegada: 13:46:54	1:03	2:04	1:57	1:01
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601520469 - ALVAREZ AGUILAR SONIA MARIA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 13:03:08/Hora Llegada: 14:04:04	1:39	2:55	2:49	1:16
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603490385 - VALVERDE SEQUEIRA JUAN FELIX	ausente			
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 204550118 - CASTRO CARRANZA MARIA YADIRA DEL CARMEN Hora Llegada: 14:02:02/Hora Llegada: 15:07:15	2:02	3:07	2:54	1:05
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203430090 - QUIROS OVIEDO GIOVANNI GERARDO Hora Llegada: 14:02:36/Hora Llegada: 15:20:55	2:02	3:20	3:06	1:18
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 107990469 - QUIROS PEREZ DIEGO MANUEL Hora Llegada: 08:07:10/Hora Llegada: 11:50:21	8:07	11:50	11:44 9:12	3:43
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605510773 - RODRIGUEZ ARAYA EDDY JESUS Hora Llegada: 08:47:32/Hora Llegada: 09:51:24	8:47	9:51	9:46	1:04
03:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601330803 - MOSCOSO SERRANO XENIA FRANCISCA Hora Llegada: 13:01:00/Hora Llegada: 13:42:05	1:01	1:42	1:14	0:41
03:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601390410 - VASQUEZ PALMA DELMA Hora Llegada: 14:20:18/Hora Llegada: 15:33:13	2:20	3:33	3:21 3:51	1:13
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 4: Costero

Tabla
Agenda de atención
Ebais 4 Costero
Fecha 12 de diciembre 2018

Hora	Tipo	Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera	
06:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604290321 - ELIZONDO BARRANTES LILLIAM Hora Llegada: 07:02:07/Hora Llegada: 07:52:06	7:02	7:52	7:14	0:50
06:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603010108 - ROJAS GUADAMUZ ANA YANCY Hora Llegada: 07:02:09/Hora Llegada: 07:52:08	7:02	7:52	7:33	0:50
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602170415 - SEGURA SEGURA VICTOR MANUEL DEL CARMEN Hora Llegada: 07:02:10/Hora Llegada: 08:03:47	7:02	8:03	7:47	1:01
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 111690204 - RIVERA PORTUGUEZ KAROL VANESSA Hora Llegada: 07:02:12/Hora Llegada: 12:01:00	7:02	12:01	9:18	4:59
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604400471 - ARAYA MONTERO TONY JAVIER	7:19	8:44	8:08	1:25





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

			Hora Llegada: 07:19:39/Hora Llegada: 08:44:54				
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600540195 - PALMA VILLALOBOS ELI Hora Llegada: 07:46:34/Hora Llegada: 09:20:16	7:46	9:20	8:53	1:34
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520018048611 - CAMBRONERO RIVERA GENESIS Hora Llegada: 08:53:36/Hora Llegada: 13:07:56	8:53	13:07	9:21	4:14
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604260618 - LOAIZA SALAZAR MARIANELLA	ausente			
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605720163 - WONG ARAYA DYLAN SANTIAGO Hora Llegada: 07:58:12/Hora Llegada: 09:29:06	7:58	9:29	9:05	1:31
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202920050 - ARAYA MONTERO CARLOS Hora Llegada: 09:56:24/Hora Llegada: 10:59:28	9:56	10:59	10:48	1:03
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 2740101279 - AMPIE NOINDICAOTRO REYNA ISABEL	ausente			
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520018056275 - GUARDADO ZAMORA JUSTIN GABRIEL Hora Llegada: 07:34:40/Hora Llegada: 08:57:34	7:34	8:57	8:43	1:23
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601010329 - JIMENEZ VENEGAS GERARDO SANTIAGO GUILLERMO Hora Llegada: 08:49:07/Hora Llegada: 10:09:44	8:49	10:09	9:47	1:20
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601071029 - MORALES VENEGAS FLOR MARIA Hora Llegada: 09:17:44/Hora Llegada: 10:38:10	9:17	10:38	10:03	1:21
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604130824 - ARAYA ARAYA LAURA VANESSA Hora Llegada: 08:48:16/Hora Llegada: 10:59:38	8:48	10:59	9:55	2:11
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202590680 - RODRIGUEZ SERRANO ALLEN Hora Llegada: 07:06:24/Hora Llegada: 08:16:17	7:06	8:16	7:59	1:10
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 201930147 - GARITA BOLAÑOS MARIA LILIA Hora Llegada: 09:17:48/Hora Llegada: 10:47:19	9:17	10:47	10:13	1:30
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601430903 - GUERRERO MONTOYA RAFAEL ANGEL Hora Llegada: 10:21:23/Hora Llegada: 11:30:49	10:21	11:30	11:13	1:09
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604260618 - LOAIZA SALAZAR MARIANELLA Hora Llegada: 10:07:52/Hora Llegada: 12:05:52	10:07	12:05	11:49	1:58
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605670821 - JIMENEZ REAL ANDY YARIN Hora Llegada: 10:21:28/Hora Llegada: 11:45:50	10:21	11:45	11:37	1:24
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 900410688 - PEREZ PEREZ LUZ JOSEFA CARMEN Hora Llegada: 10:21:36/Hora Llegada: 11:19:45	10:21	11:19	11:03	0:58
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 109010184 - MORALES MONTERO ERIKA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 10:21:38/Hora Llegada: 11:33:45	10:21	11:33	11:23	1:12
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25010018051372 - GRAJAL BUSTOS YEINER JOSE Hora Llegada: 10:21:40/Hora Llegada: 11:39:05	10:21	11:39	11:30	1:18
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602360710 - BUSTOS MADRIZ ALVARO JOSE	ausente			
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520018080312 - NAVAS ACEVEDO ENA CAROLINA	1:08	2:12	1:49	1:04



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

Horario	Categoría	Estado	Paciente y Horarios	Inicio	Fin	Inicio	Fin
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604540465 - SANCHEZ CASTILLO FRANSHESCA BEATRIZ Hora Llegada: 13:08:16/Hora Llegada: 13:54:23	1:08	1:54	1:40	0:46
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 29607504 - RODRIGUEZ LOPEZ YADIRA NINOSKA Hora Llegada: 13:39:58/Hora Llegada: 14:28:50	1:39	2:28	2:11	0:49
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203230872 - ULATE ULATE MARIA CECILIA Hora Llegada: 13:08:18/Hora Llegada: 13:37:11	1:08	1:37	1:20	0:29
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122290503 - CUBERO NARANJO MARKUS ANTUAN Hora Llegada: 14:13:02/Hora Llegada: 14:48:30	2:13	2:48	2:30	0:35
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 603870767 - BUSTOS CHAVARRIA KEREN ELENA Hora Llegada: 09:58:29/Hora Llegada: 10:56:16	9:58	10:56	10:39	0:58
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 105930260 - AVALOS GUERRERO ALINA MARLEN DE LA TRINIDAD Hora Llegada: 14:13:06/Hora Llegada: 14:29:08	2:13	2:29	2:21	0:16
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605230519 - TREJOS HERNANDEZ MEYLIN LOHANA Hora Llegada: 09:21:38/Hora Llegada: 11:00:04	9:21	11:00	10:52	1:39
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 114380586 - BENAVIDES ARAYA CARLOS ANDRES Hora Llegada: 11:00:21/Hora Llegada: 12:05:56	11:00	12:05	11:43	1:05
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 5: San Jerónimo

**Tabla
 Agenda de atención
 Ebais 5 San Jerónimo
 Fecha 25 de junio 2018**

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	ACTIVIDAD	TRASLADOS					
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 107280657 - JIMENEZ ARCE MARIA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 07:56:17/Hora Llegada: 09:12:54	7:56	9:12	8:47	1:16
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 801050519 - CHAVEZ GUTIERREZ ELENA DEL CARMEN Hora Llegada: 07:56:19/Hora Llegada: 09:17:22	7:56	9:17	8:58	1:21
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 209090262 - SOLORZANO CHAVEZ RAFAEL ALEXANDER Hora Llegada: 07:56:23/Hora Llegada: 09:17:25	7:56	9:17	9:10	1:21
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600500269 - CARVAJAL BARQUERO SELMAN FRANCISCO DE JESUS Hora Llegada: 07:56:27/Hora Llegada: 08:51:43	7:56	8:51	8:35	0:55
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122580699 - RUIZ VARGAS IAN DAVID Hora Llegada: 08:49:43/Hora Llegada: 09:51:38	8:49	9:51	9:42	1:02





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122580700 - RUIZ VARGAS NOA AHINARA Hora Llegada: 08:49:47/Hora Llegada: 09:51:42	8:49	9:51	9:25	1:02
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 204640033 - BARRANTES DELGADO MARITZA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 09:20:12/Hora Llegada: 10:30:14	9:20	10:30	10:03	1:10
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604280231 - JIMENEZ GARCIA JOSSELYN MARIA	ausente			
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 402240209 - MADRIGAL BARRANTES MARIA DEL MAR Hora Llegada: 09:20:30/Hora Llegada: 10:30:10	9:20	10:30	10:16	1:10
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602840808 - ALVAREZ PANIAGUA ALEXANDER CRESCENCIO	ausente			
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604280231 - JIMENEZ GARCIA JOSSELYN MARIA Hora Llegada: 09:35:35/Hora Llegada: 10:39:45	9:35	10:39	10:21	1:04
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605170554 - CASTILLO PARAJELES MARIA CELESTE Hora Llegada: 09:58:28/Hora Llegada: 11:12:23	9:58	11:12	10:38	1:14
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603710671 - PARAJELES JIMENEZ MARIA DEL ROCIO Hora Llegada: 10:01:33/Hora Llegada: 11:12:26	10:01	11:12	10:55	1:11
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604220443 - ELIZONDO ARTAVIA NATALIA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 10:30:26/Hora Llegada: 11:32:16	10:30	11:32	11:02	1:02
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202580247 - ARTAVIA RAMIREZ GUILLERMO Hora Llegada: 11:59:52/Hora Llegada: 13:08:20	11:59	13:08	12:00	1:09
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 204750979 - ARTAVIA OROZCO ANA GISELLA Hora Llegada: 11:59:56/Hora Llegada: 13:08:24	11:59	13:08	12:06	1:09
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE		cupo libre			
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE		cupo libre			
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605340573 - RUIZ ESQUIVEL ELIOT SHALOM Hora Llegada: 08:06:28/Hora Llegada: 09:25:56	8:06	9:25	9:14	1:19
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122260601 - MATAMOROS PARAJELES GENESIS SOFIA Hora Llegada: 08:56:52/Hora Llegada: 10:03:46	8:56	10:03	2:48	1:07
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 209190810 - LEDEZMA VASQUEZ SAMUEL MOISES Hora Llegada: 13:07:29/Hora Llegada: 13:28:50	1:07	1:28	1:16	0:21
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 119020342 - MAFFIOLI GUILLEN EMILY CAMILA	ausente			
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZOS					
15:30 P.M.	ACTIVIDAD	TRASLADOS					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.



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

Ebais 6: San Rafael

**Tabla
Agenda de atención
Ebais 6 San Rafael
Fecha 25 de junio 2018**

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604120200 - CARVAIAL DUARTE YULIANA ANDREA Hora Llegada: 07:13:39/Hora Llegada: 09:03:40	7:13	9:03	-	1:50
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602330692 - VEGA MONTERO ROLANDO DE JESUS Hora Llegada: 07:13:48/Hora Llegada: 08:11:10	7:13	8:11	-	0:58
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202710791 - FERRETO MADRIGAL LUISA OLIVA Hora Llegada: 07:27:24/Hora Llegada: 08:36:55	7:27	8:36	-	1:09
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 901300842 - VILLALOBOS RODRIGUEZ JOSELLIN JAHAIRA Hora Llegada: 07:27:31/Hora Llegada: 11:25:14	7:27	11:25	10:47	3:58
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 105230473 - CASTRO LOBO MARVIN ANTONIO Hora Llegada: 07:13:56/Hora Llegada: 09:44:35	7:13	9:44	-	2:31
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600950762 - CASTRILLO BENAVIDES GLADYS DEL SOCORRO Hora Llegada: 07:19:48/Hora Llegada: 10:20:24	7:19	10:20	9:45	3:01
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601670138 - BARQUERO SIBAJA MARIA ELENA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 07:48:16/Hora Llegada: 10:48:36	7:48	10:48	10:17	3:00
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520017138549 - SANDI CARRILLO JIMENA NAOMI Hora Llegada: 08:29:21/Hora Llegada: 11:54:10	8:29	11:54	11:24	3:25
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 110810347 - MIRANDA HERRERA MARIA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 09:13:48/Hora Llegada: 13:23:16	9:13	13:23	5:34	4:10
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600650472 - RAMIREZ VARGAS ADALUZ DEL SOCORRO Hora Llegada: 00:25:40/Hora Llegada: 13:01:50	12:25	13:01	12:26	0:36
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603160078 - MEZA QUESADA ALBERTO Hora Llegada: 09:06:12/Hora Llegada: 00:25:11	9:06	12:25	11:55	3:19
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600890154 - MURILLO ZAMORA VICTORINO Hora Llegada: 08:49:39/Hora Llegada: 13:04:48	8:48	13:04	12:48	4:16
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602280853 - MOLINA ALVARADO DINORAH Hora Llegada: 09:26:18/Hora Llegada: 13:49:27	9:26	13:49	1:40 5:09	4:23
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 800610078 - MARTINEZ SANCHEZ MARTHA Hora Llegada: 09:55:55/Hora Llegada: 13:14:32	9:55	13:14	5:41	3:19
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602510065 - VEGA MORA JENNY ELVIRA Hora Llegada: 09:26:09/Hora Llegada: 13:37:09	9:26	13:37	5:16	4:11





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

10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 114470791 - CHAVES SIBAJA PAMELA CRISTINA Hora Llegada: 10:10:07/Hora Llegada: 14:06:06	10:10	14:06	1:55 5:03	3:56
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 302170851 - MOYA CHACON RODRIGO Hora Llegada: 11:02:33/Hora Llegada: 14:41:29	11:02	14:41	2:32 4:17	3:39
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603650366 - ROJAS PICADO ESMERALDA Hora Llegada: 10:59:24/Hora Llegada: 14:38:33	10:59	14:38	2:31 4:43	3:39
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603860756 - TORRES PORRAS GABRIELA MARIA Hora Llegada: 10:59:13/Hora Llegada: 14:20:49	10:59	14:20	4:25	3:21
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122200336 - PIZARRO ZAMORA SAMUEL Hora Llegada: 11:06:12/Hora Llegada: 14:15:14	11:06	14:15	2:04 4:56	3:09
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601920369 - ARIAS MONTERO AILIEN ARGERIE Hora Llegada: 13:04:30/Hora Llegada: 14:53:03	1:04	2:53	2:40 4:07	1:49
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603560933 - VINDAS GARCIA ARELYS DE LOS ANGELES Hora Llegada: 13:31:51/Hora Llegada: 15:07:52	1:31	3:07	-	1:36
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 500940818 - LOPEZ VARELA CARLOS CRUZ DEL SOCORRO	ausente			
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 116180466 - CONTRERAS CAMPOS YAOSKA INDIRA	ausente			
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605670756 - GOMEZ GUERRERO FABIAN ALONSO Hora Llegada: 14:09:14/Hora Llegada: 15:20:11	2:08	3:20	2:52 3:58	1:12
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520015138982 - LOPEZ AGUIRRE ALBA LUZ Hora Llegada: 14:09:22/Hora Llegada: 15:41:20	2:09	3:41	3:19	1:32
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
03:30 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
03:45 P.M.	CUPO ENFASIS LIBRE	SUBSECUENTE					
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 7: Mojón

**Tabla
 Agenda de atención
 Ebais 7 Mojón
 Fecha 17 de diciembre 2018**

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600940864 - LOPEZ SOSA MARIA MERCEDES Hora Llegada: 07:14:08/Hora Llegada: 07:38:47	7:14	7:38	7:26	0:24
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 115470002 - MORALES TORRES NOILYN ARZIRA Hora Llegada: 07:14:10/Hora Llegada: 07:54:05	7:14	7:54	7:34	0:40
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601690233 - CARVAJAL SOTO JUANA ROSA	7:14	7:44	7:42	0:30





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

			Hora Llegada: 07:14:54/Hora Llegada: 07:44:02				
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602270498 - PORRAS VENEGAS ELSIE ISABEL Hora Llegada: 07:14:57/Hora Llegada: 07:57:01	7:14	7:57	9:12	0:43
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605710910 - MOYA MIRANDA NATHAN MATEO	ausente			
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603160323 - CARVAJAL VILLALOBOS WAYNER JESUS Hora Llegada: 09:44:07/Hora Llegada: 10:25:18	9:44	10:25	9:53	0:41
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 501300570 - CONTRERAS GALLO MARIA FELICIANA Hora Llegada: 07:57:05/Hora Llegada: 08:36:00	7:57	8:36	9:12	0:39
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603230126 - CARVAJAL SUAREZ ADELA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 07:27:22/Hora Llegada: 08:07:52	7:27	8:07	9:12	0:40
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 116380820 - HERNANDEZ ARAYA LUIS ANGEL Hora Llegada: 08:04:53/Hora Llegada: 08:44:34	8:04	8:44	8:33	0:40
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605740282 - GALARZA CASTRO EITHAN ANDRES Hora Llegada: 08:41:53/Hora Llegada: 09:19:26	8:41	9:19	9:05	0:38
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600700677 - VASQUEZ VASQUEZ JOSE JOAQUIN Hora Llegada: 08:40:22/Hora Llegada: 09:07:20	8:40	9:07	8:52	0:27
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601200911 - MEJIA SOLORZANO CARLOS LUIS DE LA TRINIDAD Hora Llegada: 08:50:17/Hora Llegada: 09:34:34	8:50	9:34	9:25	0:44
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604300322 - CASTRO LEDEZMA ABIGAIL Hora Llegada: 08:43:16/Hora Llegada: 09:19:19	8:43	9:19	9:14	0:36
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605700647 - ULATE UGARTE DIANA VICTORIA Hora Llegada: 09:59:05/Hora Llegada: 10:25:35	9:59	10:25	10:13	0:26
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600750261 - RIOS AGUIRRE JUDITH LUCIA Hora Llegada: 10:13:27/Hora Llegada: 10:49:27	10:13	10:49	10:26	0:36
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203360367 - MOLINA ALCAZAR ANNIA Hora Llegada: 09:53:49/Hora Llegada: 10:25:40	9:53	10:25	10:08	0:32
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604260667 - CALVO HERRERA BETZABEL Hora Llegada: 09:23:08/Hora Llegada: 10:31:07	9:23	10:31	9:33	1:08
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605560860 - DURAN ALVARADO ISABELLA REBECA Hora Llegada: 10:48:26/Hora Llegada: 11:14:30	10:48	11:14	10:59	0:26
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 604290226 - CHAVES MUÑOZ KARLA VANESSA Hora Llegada: 13:09:01/Hora Llegada: 13:57:22	1:09	1:57	1:37	0:48
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 2940098613 - RUIZ ABURTO KAREN MARIA Hora Llegada: 11:26:36/Hora Llegada: 12:53:04	11:26	12:53	11:30	1:27
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 123070865 - RODRIGUEZ GARCIA SOFIA MARENA Hora Llegada: 12:53:10/Hora Llegada: 13:25:10	12:53	13:25	1:14	0:32
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600350092 - XATRUCH VEGA ONOFRE DIDIER DE JESUS	1:08	2:00	1:48	0:52





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

			Hora Llegada: 13:08:52/Hora Llegada: 14:00:44				
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604270290 - VALVERDE CORTES DIRIAN JAZMIN	ausente			
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605710910 - MOYA MIRANDA NATHAN MATEO Hora Llegada: 12:56:00/Hora Llegada: 14:00:48	12:56	14:00	1:25	1:04
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604380358 - VINDAS CUNDANO YANIN ALEJANDRA Hora Llegada: 14:09:04/Hora Llegada: 15:03:43	2:09	3:03	2:39	0:54
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604090782 - DELGADO CHAVERRI ALBA LUZ Hora Llegada: 13:44:07/Hora Llegada: 14:18:32	1:44	2:18	1:59	0:34
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601290062 - SOSA FALLAS ESMERALDA DE JESUS Hora Llegada: 13:57:30/Hora Llegada: 14:38:37	1:57	2:38	2:27	0:41
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604090986 - ZAMORA GUEVARA MARIA DE LOS ANGELES	ausente			
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 201980166 - PORTUGUEZ MENDEZ EDGAR Hora Llegada: 07:27:28/Hora Llegada: 08:08:23	7:27	8:08	7:59	0:41
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604390964 - ALVARADO REYES JENNIFER ARIATNA Hora Llegada: 07:45:21/Hora Llegada: 08:24:22	7:45	8:24	8:05	0:39
03:30 P.M.	CUPO PROCEDIMIENTO ASIGNADO	CIRUGIA MENOR	0/ 504760982 - LOBO BOLAÑOS MARIAM ROCIO Hora Llegada: 14:17:03/Hora Llegada: 14:26:20	2:17	2:26	2:32	0:09
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 8: Esparza Sur

Tabla
Agenda de atención
Ebais 8 Esparza Sur
Fecha 10 de diciembre 2018

Hora	Tipo		Paciente	Hora de Llegada	Hora de Salida	Hora de Atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602050957 - VARGAS CAMPOS MARIA DE LOS ANGELES	ausente			
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603990454 - ALFARO CHAVES AHILYN Hora Llegada: 08:00:54/Hora Llegada: 08:57:30	8:00	8:57	9:07	0:57
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604860902 - MENDEZ VELASQUEZ MARIA MERCEDES Hora Llegada: 07:26:12/Hora Llegada: 08:31:39	7:26	8:31	8:52	1:05
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 116870214 - SALAS AMADOR HILARY SUSANA Hora Llegada: 07:26:13/Hora Llegada: 08:22:32	7:26	8:22	9:00	0:56
07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 801050555 - GARCIA MONTIEL JOSE RAMON Hora Llegada: 07:26:15/Hora Llegada: 08:48:01	7:26	8:48	8:04	1:22
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604000098 - GONZALEZ SOTO YENORY MARIELA	ausente			





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605740794 - ARGUEDAS VINDAS ITZEL ARIANNY Hora Llegada: 08:36:23/Hora Llegada: 11:01:55	8:36	11:01	9:34	2:25
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603850153 - SOTO VILLALOBOS ANGELICA MARIA Hora Llegada: 08:23:18/Hora Llegada: 10:32:11	8:23	10:32	9:51	2:09
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603490856 - GONZALEZ CORRALES JOSE ALONSO Hora Llegada: 08:46:28/Hora Llegada: 10:32:15	8:46	10:32	10:16	1:46
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605510343 - MENDEZ QUESADA KRISLY MASSIEL	ausente			
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603970381 - MORA QUIROS EVELYN DE LOS ANGELES Hora Llegada: 09:41:43/Hora Llegada: 11:33:36	9:41	11:33	11:20	1:52
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603080118 - CORRALES GUTIERREZ SILENE MARIA	ausente			
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605730066 - GONZALEZ CARBALLO KEYLA LUCIA Hora Llegada: 08:37:18/Hora Llegada: 10:20:09	8:37	10:20	10:02	1:43
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 701340210 - PERALTA RIVERA RUTH MARY Hora Llegada: 09:08:48/Hora Llegada: 11:21:40	9:08	11:21	11:12	2:13
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604810413 - MADRIGAL CASTRO MARYELI VALENTINA Hora Llegada: 09:07:16/Hora Llegada: 11:13:40	9:07	11:13	10:56	2:06
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603370424 - OTAROLA MEJIAS DORA ANDREHINA Hora Llegada: 08:55:27/Hora Llegada: 10:57:38	8:55	10:57	10:30	2:02
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605700415 - REYES ARAYA DALARY SOFIA Hora Llegada: 10:27:13/Hora Llegada: 12:07:45	10:27	12:07	11:53	1:40
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 121900043 - CHAMORRO SOTO WILGEN ALONSO	ausente			
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601790386 - ROJAS RODRIGUEZ RICARDO GERARDO Hora Llegada: 09:56:26/Hora Llegada: 11:43:13	9:56	11:43	11:31	1:47
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	NUEVO	0/ 603780963 - CARVAJAL ARGUEDAS MATILDE ISABEL Hora Llegada: 10:02:21/Hora Llegada: 11:55:54	10:02	11:55	11:42	1:53
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605730958 - MEJIA VARELA KAHEL ZAID Hora Llegada: 11:10:49/Hora Llegada: 12:38:06	11:10	12:38	12:19	1:28
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 121960520 - HERNANDEZ MORA MARISOL Hora Llegada: 11:04:15/Hora Llegada: 12:38:09	11:04	12:38	12:06	1:34
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604260250 - MORA QUESADA FRESY VALERIA Hora Llegada: 11:03:55/Hora Llegada: 12:38:11	11:03	12:38	12:12	1:35
11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 108740683 - OLMAZO MENDEZ MARIA DE LOS ANGELES Hora Llegada: 10:34:54/Hora Llegada: 12:07:57	10:34	12:07	12:01	1:33
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603290439 - ALVARADO ZUÑIGA GABRIELA SANTOS Hora Llegada: 12:42:50/Hora Llegada: 14:02:35	12:42	14:02	1:44	1:20
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202760123 - GUTIERREZ CAMBRONERO RONALD Hora Llegada: 13:20:41/Hora Llegada: 14:18:06	1:20	2:18	1:38	0:58



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

01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605330329 - FALLAS MARTINEZ SAILYN SOFIA	ausente			
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603170964 - ROJAS PRADO JOHNN ALEXANDER Hora Llegada: 12:59:18/Hora Llegada: 14:18:18	12:59	14:18	2:01	1:19
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 122020354 - FERNANDEZ ALVARADO ANGELINE GABRIELA Hora Llegada: 12:43:13/Hora Llegada: 14:04:05	12:43	14:04	1:47	1:21
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605460284 - GONZALEZ CARVAJAL HAZEL DE LOS ANGELES Hora Llegada: 13:38:06/Hora Llegada: 14:32:14	1:38	2:32	2:17	0:54
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602690852 - ALFARO MORA SAMARIA MARIA Hora Llegada: 13:50:23/Hora Llegada: 15:01:42	1:50	3:01	2:25	1:11
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 121690928 - PEREZ ALFARO ADRIANA MARIA Hora Llegada: 13:52:09/Hora Llegada: 15:01:44	1:52	3:01	2:37	1:09
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 204600016 - JIMENEZ ARIAS OSCAR ORLANDO DEL SOCORRO Hora Llegada: 13:55:04/Hora Llegada: 15:13:58	1:55	3:13	2:59	1:18
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 504710624 - RIOS BARRANTES HEINER GABRIEL Hora Llegada: 07:27:03/Hora Llegada: 08:08:31	7:27	8:08	12:37	0:41
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 108020025 - SOSA ORTIZ MARIA DEL CARMEN Hora Llegada: 07:48:21/Hora Llegada: 09:34:56	7:48	9:34	9:13	1:46
03:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601150978 - SOTO SEGURA JUAN LUIS DE LA TRINIDAD Hora Llegada: 13:59:52/Hora Llegada: 15:15:00	1:59	3:15	3:08	1:16
03:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602340902 - SOLANO LEON MARIA DEL PILAR Hora Llegada: 15:19:01/Hora Llegada: 15:25:08	3:19	3:25	3:20	0:06
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.

Ebais 9: Santa Marta

**Tabla
 Agenda de atención
 Ebais 9 Santa Marta
 Fecha 11 de diciembre 2018**

Hora	Tipo		Paciente	Hora llegada	Hora salida	Hora de atención	Tiempo de Espera
07:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 202740113 - CAMBRONERO AMAYA LUIS ENRIQUE Hora Llegada: 07:25:35/Hora Llegada: 07:45:01	7:25	7:45	7:26	0:20
07:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604890005 - GARCIA MORA GERARDO ANTONIO Hora Llegada: 07:31:31/Hora Llegada: 07:47:57	7:31	7:47	7:39	0:16
07:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604860087 - CABEZAS CASCANTE ANDY DANIEL Hora Llegada: 07:31:35/Hora Llegada: 08:10:32	7:31	8:10	7:44	0:39





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

07:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603210643 - CHINCHILLA CISNEROS JONATHAN Hora Llegada: 08:10:44/Hora Llegada: 09:15:30	8:10	9:15	8:58	1:05
08:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603650926 - JIMENEZ BADILLA EVELYN DE LOS ANGELES Hora Llegada: 07:52:01/Hora Llegada: 08:29:44	7:52	8:29	8:11	0:37
08:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603190212 - ROJAS MOLINA JACQUELINE ALEXANDRA Hora Llegada: 08:01:59/Hora Llegada: 09:03:45	8:01	9:03	8:38	1:02
08:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	7/ 26631408 - ABARCA JIMENEZ MARIA ASUNCION Hora Llegada: 08:02:27/Hora Llegada: 08:42:59	8:02	8:42	8:25	0:40
08:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604730968 - MARTINEZ MORALES RANDY ALBERTO Hora Llegada: 08:57:35/Hora Llegada: 09:20:43	8:57	9:20	9:15	0:23
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203490376 - RODRIGUEZ MURILLO OLGA MARIA	ausente			
09:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 600630653 - ARAYA BOGANTES JOSE ANTONIO DEL CARMEN Hora Llegada: 09:16:48/Hora Llegada: 11:42:59	9:16	11:42	11:27	2:26
09:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 201690422 - GONZALEZ CHAVES CRISTINA Hora Llegada: 08:22:05/Hora Llegada: 10:29:58	8:22	10:29	10:15	2:07
09:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 900320002 - DELGADO JIMENEZ RAMON FRANKLIN DE MARIA Hora Llegada: 07:40:53/Hora Llegada: 08:13:35	7:40	8:13	7:57	0:33
09:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 203040736 - GONZALEZ SIBAJA MINOR Hora Llegada: 08:38:08/Hora Llegada: 11:21:07	8:38	11:21	10:26	2:43
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601980022 - OBANDO FLORES DALIA DE LOS ANGELES	ausente			
10:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520918131495 - TORRES ROJAS SCARLETT ALESSIA Hora Llegada: 10:16:39/Hora Llegada: 13:34:59	10:16	13:34	11:59	3:18
10:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601630007 - VEGA CHAVARRIA ESTANISLAO DE JESUS Hora Llegada: 10:10:27/Hora Llegada: 13:01:19	10:10	13:01	12:10	2:51
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604610770 - TORRES ROJAS JENNIFER PATRICIA Hora Llegada: 10:16:58/Hora Llegada: 13:35:04	10:16	13:35	11:43	3:19
10:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605350623 - MADRIGAL MAYORGA NOEMI	ausente			
10:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601280831 - MORA CORTES MARIA CECILIA DEL CARMEN Hora Llegada: 10:10:31/Hora Llegada: 13:35:10	10:10	13:35	11:12	3:25
11:00 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601980517 - MATAMOROS SOLORZANO ANITA DEL CARMEN Hora Llegada: 10:49:36/Hora Llegada: 13:35:14	10:49	13:35	12:42	2:46
11:15 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605730097 - ZUÑIGA MORA NATHAN GAEL Hora Llegada: 11:00:11/Hora Llegada: 13:08:29	11:00	13:08	12:57	2:08
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 501730716 - MORALES ANCHIA ELIBERTO MANUEL DE LOS ANGELES Hora Llegada: 13:16:25/Hora Llegada: 13:50:12	1:16	1:50	1:16	0:34
11:30 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520018077290 - PEÑA VASQUEZ YUSDANI AARON	ausente			



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

11:45 A.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520018077284 - PEÑA VASQUEZ YUAISELL ALONSO	ausente			
01:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604580422 - DELGADILLO INGRAN KIMBERLY JOSEL Hora Llegada: 13:10:54/Hora Llegada: 14:16:59	1:10	2:16	1:58	1:06
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604030563 - PARRA ARAUZ HELLEN MARIA	ausente			
01:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 605690863 - MARIN ARGUETA ASHLEY MARIA Hora Llegada: 15:22:11/Hora Llegada: 15:45:04	3:22	3:45	3:29	0:23
01:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603810969 - BARRANTES LEON MARIA JOSE Hora Llegada: 13:10:58/Hora Llegada: 13:59:23	1:10	1:59	1:42	0:49
01:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	6/ 25520918076744 - ZAMORA CAMPOS ABIGAIL GABRIELA	ausente			
02:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604480417 - BULAKAR RUIZ BETSABE GABRIELA Hora Llegada: 13:56:57/Hora Llegada: 14:54:57	1:56	2:54	2:42	0:58
02:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603770721 - VEGA LAGOS KEYLA DANIELA Hora Llegada: 14:07:52/Hora Llegada: 15:16:55	2:07	3:16	2:53	1:09
02:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 604870337 - OBANDO BRIZUELA IKER ADRIAN Hora Llegada: 13:44:20/Hora Llegada: 14:43:42	1:44	2:43	2:16	0:59
02:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603070868 - CALVO AGUILAR HUGO ROLANDO Hora Llegada: 13:55:43/Hora Llegada: 14:43:45	1:55	2:43	2:32	0:48
03:00 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 602160439 - RAMIREZ MARIN OLDEMAR DEL CARMEN Hora Llegada: 07:34:11/Hora Llegada: 08:16:08	7:34	8:16	8:06	0:42
03:15 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 115570916 - VILLARREAL ORDOÑEZ WILLIAM JOSE Hora Llegada: 08:57:49/Hora Llegada: 11:29:26	8:57	11:29	11:20	2:32
03:30 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 601540799 - PORRAS VEGA MARIO ALBERTO Hora Llegada: 11:29:31/Hora Llegada: 13:17:59	11:26	13:17	1:05	1:51
03:45 P.M.	CUPO ENFASIS ASIGNADO	SUBSECUENTE	0/ 603140680 - FLORES SEGURA YENDRY LORENA Hora Llegada: 08:53:39/Hora Llegada: 11:29:28	8:53	11:29	10:07	2:36
12:00 P.M.	ACTIVIDAD	ALMUERZO					

*Las horas no mostradas indican que no se tienen registradas actividades, cupos de procedimiento ni cupos de énfasis.