



AS-AAS-117-2022

28 de junio de 2022

Doctor
Randall Álvarez Juárez, gerente
GERENCIA MÉDICA - 2901

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de asesoría referente a las acciones a impulsar para garantizar la continuidad de los servicios de Laboratorio Clínico ante los riesgos generados por el ataque cibernético en la institución.

La Auditoría Interna en cumplimiento de las actividades establecidas en el plan anual de trabajo del 2022 del Área de Auditoría de Salud, en el ejercicio de las competencias de control y fiscalización establecidas en la Ley General de Control Interno y en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, referentes a la facultad de prevenir y asesorar a la Administración Activa en materia de su competencia, emite el presente documento con el objetivo de proporcionar insumos para la toma de decisiones, en cuanto a la continuidad de los servicios de salud.

Como parte de las acciones realizadas por esta Auditoría Interna en el marco de los eventos de ciberseguridad, se realizó una visita a los hospitales San Carlos, Dr. Tony Facio Castro, Ciudad Neily, San Juan de Dios y Dr. Enrique Baltodano Briceño, así como a las áreas de salud de Limón, Siquirres y Ciudad Quesada, con el propósito de analizar la gestión realizada a nivel local de los servicios de Laboratorio Clínico, obteniéndose los siguientes resultados:

Hospital San Carlos

Como parte de las estrategias implementadas en el Hospital San Carlos para garantizar la continuidad del servicio de Laboratorio, se inició con la priorización de pacientes de riesgo, en los demás casos se comunicó que serían atendidos una vez reestablecidos los sistemas de información.

De acuerdo con el Dr. Alexander Gómez Sáenz, jefe del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Carlos, se utilizaron equipos de cómputo -que se encontraban fuera de la red institucional- para generar los “stickers” con nombre y número de cédula del paciente, con numeración consecutiva y destino de las muestras.

Además, disponen del sistema de información LabCore propiedad de la empresa Capris S.A., y se logró habilitar el LabCoreWeb con el 80 % aproximadamente, de funcionamiento como red alterna que permite trabajar con todos los equipos, aunado a la modificación de protocolos internos de internamiento de pacientes y al reforzamiento de puestos de trabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

También, consta que ese centro médico, publicó en su red social, el 9 de junio de 2022, que se había habilitado el servicio de laboratorio, en el 100%, en el caso de boleta con fecha de análisis correspondiente a días anteriores, se atendería como recargo, es decir, sin cita previa, lo cual fue confirmado por el Dr. Gómez Sáenz.

Según comentó el Dr. Gómez Sáenz, es necesario fortalecer el servicio de Laboratorio Clínico con más personal durante el segundo y tercer turno, para la atención de pruebas de Covid-19 y emergencias, así como abordar procesos administrativos que se ejecutan manualmente -producto del ataque cibernético-, tales como entrega de muestras y lo relacionado con el nombramiento de personal, entre otros.

Hospital Tony Facio Castro

En el Hospital Dr. Tony Facio Castro, continúan brindando los servicios de Laboratorio Clínico con normalidad, a partir del 9 de junio de 2022, se habilitó el LabCore local.

A criterio de la Dra. Carolina Barboza Solano, jefatura del servicio “toda la información con que se contaba se perdió y actualmente se está empezando de cero con la alimentación de la base de datos”.

En cuanto a lo externado por la Dra. Barboza Solano, se debe de considerar que la pérdida de información constituye un riesgo para los pacientes, en virtud de que algunas citas programadas en la Consulta Externa y procedimientos quirúrgicos dependen de los resultados de los exámenes de laboratorio, para lo cual es necesario que las acciones ejecutadas por el nivel local garanticen la oportunidad de atención de esos asegurados.

Hospital Ciudad Neily

La Dra. María Isabel Victoria Torres, jefe a.i. del servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Ciudad Neily, informó a esta Auditoría que no están otorgando citas nuevas por falta de agendas, pero se está elaborando una lista manual de los pacientes para llamarlos y coordinar la atención con prioridad, así mismo, se están atendiendo a todas las personas con citas programadas hasta el 31 de agosto de 2022.

Igualmente, disponen de un plan de continuidad local, que consiste en trabajo manual fuera de línea de los equipos automatizados, dividido por cada sección del Laboratorio; por parte del nivel regional se autorizó el uso de tiempo extraordinario como medida para abordar los procesos y satisfacer la demanda el servicio.

La Dra. Victoria Torres, consideró que el personal es insuficiente para la atención de pacientes en ventanilla y sangrado, lo cual genera lentitud en el proceso.

Se dispone de un “Protocolo de trabajo en caso de no funcionamiento del LabCore Laboratorio Clínico Hospital Ciudad Neily”.

Hospital San Juan de Dios

De acuerdo con el Dr. José Pablo Marín Gómez, jefe del servicio de Laboratorio Clínico, todo el personal del área administrativa no tiene acceso a equipos informáticos -algunos se deberán de dar de baja-, por lo que utilizan computadoras e internet personal para cumplir con sus actividades, situación que se mantenía al 16 de junio de 2022.

En términos generales, el servicio tuvo un impacto entre el 31 de mayo y 5 de junio de 2022, donde se perdió temporalmente el acceso al LabCore, lo cual conllevó a la programación y reprogramación de la toma de muestras en forma manual para 15 o 22 días antes de la cita médica, es decir, el registro de los usuarios atendidos entre esas fechas se encuentra de manera física y no ha sido posible registrarlos en el sistema, aunque el Dr. Marín Gómez externó que a partir del 6 de junio de 2022 se continuó laborando con normalidad en ese sistema.



Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño

En cuanto al servicio de Laboratorio del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño se generó una afectación imposibilitando el uso del sistema LabCore y la pérdida de información administrativa de las computadoras locales.

Según indicó el Dr. Rodrigo Chacón Rivas, jefe del servicio de Laboratorio Clínico, se presentaron dificultades con el ingreso manual de cada uno de los estudios, ya que el personal no estaba capacitado para efectuar los procedimientos de esa forma, así como compaginar los resultados de cada paciente, como resultado se “perdieron muchos exámenes”, por ende, con la consecuencia de que deben realizarse nuevamente a los usuarios que no los tienen completos.

Además, se estableció una numeración interna para tratar de establecer un orden de los pacientes y los estudios a realizar, según el Dr. Chacón Rivas, en ocasiones disponían de las boletas de solicitud sin los resultados o bien, estaban los reportes y no la boleta inicial.

El 7 de junio de 2022, se habilitó el sistema LabCore, el cual se encuentra funcionando con normalidad y se instalaron terminales para que otros servicios como Emergencias, puedan acceder los resultados de los exámenes sin necesidad de trasladarse al Laboratorio Clínico.

De igual forma, el Dr. Marvin Palma Lostalo, director general del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, comentó que el día del ciberataque se dotó de personal para que colaborara en la reorganización del servicio y se elaboró un diagrama o flujo de trabajo para atender las solicitudes, entre otras estrategias locales.

Área de Salud Limón:

De acuerdo con información suministrada por la Dra. Kency Evans Taylor, directora médica del Área de Salud Limón, se encuentran laborando con normalidad con el LabCore.

Al igual que en otras unidades, los registros de los pacientes se llevan de manera manual.

Área de Salud Siquirres

En el caso del Área de Salud Siquirres, están efectuando los estudios por priorización, análisis a embarazadas, urgencias, hospitalización, cáncer, así como citas para otros centros médicos, debido a que al 16 de junio de 2022, no se habían habilitado los equipos por parte de la empresa proveedora.

Según comentó la Dra. Tania Ching Chang, directora médica, referente a la Consulta Externa para el control de crónicos, así como medicina mixta o empresa, no se están efectuando estudios, excepto para el caso de pacientes que pertenezcan al grupo antes descrito.

Se mantiene un registro manual para cada uno de los puestos de análisis y se llevan los controles de calidad correspondientes.

Los usuarios que se presentan para programar citas, se les solicita la boleta de solicitud y un número de teléfono; los espacios se han programado poco a poco para no saturar la capacidad resolutive.



Área de Salud Ciudad Quesada

Los servicios de laboratorio clínico son brindados por el Hospital San Carlos y de acuerdo con la Dra. Thais Ching Zamora, directora médica del Área de Salud Ciudad Quesada, funciona con normalidad, tal como se comentó anteriormente.

Lo descrito, evidencia que la afectación generada por el ciberataque, así como la capacidad de reacción de los centros de salud para habilitar los servicios de laboratorio, estuvo sujeta a las condiciones de infraestructura, tecnológicas y de recurso humano disponibles en cada Unidad, no así de un plan integral orientado a garantizar la continuidad de los servicios a nivel del país.

Esta Auditoría realizó reunión con el Dr. Alberto José Madrigal Vega, asistente de la Coordinación Nacional de Laboratorios Clínicos, con el propósito de conocer los lineamientos o directrices emitidas en cuanto a la continuidad de los servicios de laboratorio, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

El Dr. Madrigal Vega, es actualmente el único funcionario en la Coordinación Nacional de Laboratorios Clínicos, por cuanto la funcionaria encargada de la coordinación se trasladó a otra unidad y los otros dos profesionales se acogieron al derecho de jubilación.

En cuanto al ciberataque, indicó que se generó un retroceso de aproximadamente 20 años en los laboratorios clínicos, por cuanto se realizan procedimientos manuales sin posibilidad de analizar la historia clínica ni brindar seguimiento a los pacientes. No obstante, como parte de las acciones ejecutadas, en oficio GM-7102-2022, del 31 de mayo de 2022, se emitió el plan de contingencia, con la instrucción de priorizar algunos casos como adultos mayores y embarazadas, y en la parte de Consulta Externa se dejó “abierto” a la capacidad de cada laboratorio, en especial, por las limitaciones de recurso humano y tecnológicas de cada lugar.

A la vez, se inició con la habilitación de los servicios de Laboratorio Clínico en los hospitales nacionales, seguido con los regionales y periféricos, para posteriormente retomar las áreas de salud, todo con apoyo de los respectivos Centros de Gestión Informática (CGI). Según el Dr. Madrigal Vega, al 21 de junio de 2022, se tenían habilitado 52 de los 76 laboratorios clínicos que disponen de LabCore, así como 14 de 22 unidades con el sistema Infinity, y se espera un 100 % al 30 de junio de 2022, excepto 14 Unidades que funcionaban con el Sistema Integrado de Laboratorio Clínico (SILC) -componente de EDUS que reemplaza el LabCore y Infinity-.

Sobre los aspectos mencionados en el presente documento, la Ley de Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 1, inciso e, establece el derecho a “Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”, lo cual es concordante con el artículo 12, incisos a y b de la Ley General de Control Interno, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

“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”.

También, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia 10727 del 3 de julio de 2018, en cuanto a los principios de eficiencia, eficacia, continuidad, regularidad y adaptación de los servicios de salud, resolvió lo siguiente:



“Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas”.

En el oficio GM-7102-2022, del 31 de mayo de 2022 “Plan de continuidad de Laboratorio Clínico ante ataque cibernético”, el Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico, instruyó a las unidades, brindar la mayor cantidad de atenciones con equipos analizadores fuera de línea e impresión de resultados, así como el procesamiento de solicitudes de manera prioritaria, reporte de resultados, entrega de copias y la posibilidad de otorgar tiempo extraordinario para las tareas anteriores que se consideren necesarias, entre otros.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, en el apartado IV de gestión de riesgos tecnológicos disponen que:

“La institución debe establecer un proceso formal de gestión de riesgos que responda a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, basado en una gestión continua de riesgos que esté integrada al sistema específico de valoración del riesgo institucional y considerando el Marco de Gestión de TI que le resulte aplicable”.

De igual forma, en materia de seguridad y ciberseguridad, esas normas disponen lo siguiente:

“La institución debe tener y aplicar en forma consistente una estructura formal al nivel institucional, que permita establecer las acciones para administrar la seguridad de la información, ciberseguridad debidamente respaldada con la política de seguridad de la información / ciberseguridad y que oriente la disponibilidad de niveles de protección y salvaguarda razonables en atención a requerimientos técnicos, contractuales, legales y regulatorios asociados...”

Los procesos institucionales deben considerar los requerimientos de seguridad de la información, de forma tal que proteja y propicie el cumplimiento de los objetivos institucionales, como las responsabilidades que impone el ordenamiento jurídico, normativa vigente y demás compromisos contractuales adquiridos por la institución”.

Ante tal situación, es necesario una respuesta articulada por parte de las autoridades competentes, en cuanto a disponer de planes de continuidad, de mecanismos de control y estandarización de procesos que mitiguen el riesgo ante eventuales nuevos ataques cibernéticos que puedan afectar la prestación de los servicios de salud.

En virtud de lo descrito y en aras de coadyuvar en la toma de decisiones respecto a la continuidad de los servicios de Laboratorio Clínico, es importante establecer las medidas que sean procedentes para maximizar los recursos disponibles, en cuanto a la disposición de eficientes canales de comunicación y apoyo a lo interno de cada unidad, a efectos de no interrumpir las citas programadas o procedimientos quirúrgicos pendientes, especialmente en pacientes con patologías crónicas y de alto riesgo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Lo anterior, reviste importancia en los casos que se generó pérdida de información y se requiere repetir las pruebas de laboratorio, de lo cual es importante establecer acciones de control para evitar que se brinden diagnósticos o tratamientos tardíos que puedan afectar la salud de las personas.

A la vez, es necesario informar y concientizar a la población sobre la adaptación de algunos procesos manuales, mientras se reestablecen los sistemas automatizados, para lo cual podrían actualizar en sus centros de salud de adscripción, la información relacionada con números telefónicos, correos electrónicos, entre otros, que permitan su oportuna localización, así como la reprogramación de citas en los casos que sean necesarios.

Finalmente, el éxito en la habilitación y continuidad de los servicios de Laboratorio Clínico podría estar supeditado al apoyo y direccionamiento de la Coordinación Nacional de Laboratorios Clínicos, mediante la estandarización de procesos, así como motivar y transmitir las mejores prácticas ejecutadas por los niveles locales que lograron la oportuna recuperación los servicios.

Debido a lo anterior, con el fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezcan las medidas de control interno implementados para atender la emergencia suscitada.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/LAAP/ghc

- C. Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente, Gerencia General - 1100
Dra. Natalia María Bejarano Campos, Directora, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud -2906.
Dr. William Rojas Molina, Director a.i; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte -2299.
Dr. Albert Francisco Méndez Vega, Director a.i; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur - 2399.
Dr. Juan Ignacio Rojas Bruno, Director a.i.; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte - 2499.
Dr. Wilburg Díaz Cruz, Director; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central - 2598.
Dr. Warner picado Camareno, Director; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega -2599.
Dra. Silene María Aguilar Orias, Directora a.i; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica - 2699.
Dr. Arturo Enrique Borbón Marks, Director a.i; Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Dr. Alberto José Madrigal Vega, coordinador Comisión Nacional de Laboratorios Clínicos, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud- 2904
Ing. Idannia Mata Serrano, Subgerente, Dirección Tecnologías de Información y Comunicaciones – 1150.
Auditoría