



**AS-AAS-173-2022**

16 de agosto de 2022

Doctor  
José Enrique Retana Arias, director médico  
**ÁREA DE SALUD SANTA CRUZ – 2531**

Estimado señor:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la atención de los pacientes COVID-19 del Área de Salud de Santa Cruz.**

Esta Auditoría Interna, en cumplimiento del programa de actividades preventivas del Plan Anual Operativo 2022 y de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 22, inciso “d”, de la Ley General de Control Interno, tuvo conocimiento de inconformidades externadas por usuarios del área de salud de Santa Cruz en un medio de comunicación regional, relacionadas con la demora en la atención de los pacientes que acuden al área destinada para posibles casos COVID-19, así como las condiciones de asepsia, hacinamiento y desorden en el proceso de atención.

Este Órgano de Fiscalización efectuó visita al establecimiento de salud<sup>1</sup>, con el propósito de revisar las condiciones del área COVID-19 para la prestación de servicios de salud; al respecto, en los recorridos realizados se observó que la asepsia del lugar era aceptable, los servicios sanitarios estaban limpios y con suministros de limpieza, la afluencia de usuarios era baja (no mayor a 5 personas) y los tiempos de atención no superaron los 50 minutos, según lo manifestado por los pacientes.

Por su parte, los funcionarios Dr. Luis Alonso Matarrita Rodríguez, Director Médico a.i. y la Licda. Marcy Ruiz Espinoza, Contralora de Servicios del área de salud de Santa Cruz, manifestaron que efectivamente tienen conocimiento de la existencia de un malestar en la población, debido a las condiciones y al tiempo de atención que reciben los usuarios en el área consignada para COVID-19, situación generada -según la administración del centro de salud- por la última ola de contagios, el aumento de las enfermedades respiratorias producidas por el inicio del invierno, la poca disponibilidad de recursos y más recientemente, el ataque cibernético a la que fue objeto la institución, lo que obligó a realizar el proceso de forma manual, con el consecuente impacto en el tiempo de atención, entre otros aspectos.

Así mismo, de acuerdo con la documentación aportada por las autoridades del centro de salud, se evidenció lo siguiente:

- La atención de los pacientes sospechosos de COVID-19 se efectúa en las instalaciones del antiguo servicio de Urgencias.
- No se dispone de personal de seguridad en dos de los tres turnos.
- Se carece de Asistente de Pacientes en el tercer turno.
- El traslado de pacientes se realiza con personal que atiende el servicio de Urgencias de la nueva sede.

Además, implementaron acciones y estrategias para abordar la problemática señalada, tales como:

- Reorganización del servicio en el área de COVID-19 a través de grupos de trabajo para cubrir los tres turnos.
- Apoyo de personal médico, de enfermería y de registros médicos proveniente del servicio de Urgencias.

<sup>1</sup> Visitas realizadas el 24 de junio de 2022 (12:52 pm) y 20 de julio de 2022 (11:36 am).



- El médico destinado a Vigilancia Epidemiológica brindaba soporte al servicio y se estableció un sistema de rotación, en el cual uno de los EBAIS colaboraba por un día al área de COVID-19; sin embargo, esta estrategia se suspendió a causa del ataque cibernético que sufrió la Institución, ya que los equipos retornaron a la prestación del servicio habitual.
- La Dirección Médica del área de salud solicitó a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, mediante oficio DM-ASSC-2531-0249-05-2022 del 27 de mayo de 2022, la autorización para reforzar y ampliar en los distintos turnos, el recurso humano por el mecanismo de sustitución de plazas, en los perfiles de:
  - o Médico Asistente General (1)
  - o Auxiliar de Enfermería (1)
  - o Asistente de Registros Médicos (1)
  - o Guarda (1)
  - o Asistente de Pacientes (1)
  - o Técnico en Laboratorio 2 (1)
  - o Misceláneos (3)
  - o Técnico en Farmacia 3 (3)

Al respecto, se evidenció que, mediante correo electrónico del 23 de junio de 2022, la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, solicitó a las autoridades locales replantear y justificar con producción cada uno de los perfiles solicitados en la petitoria de nombramientos de plaza por excepción.

Por su parte, el Dr. Matarrita Rodríguez mediante oficio DM-ASSC-2531-0297-06-2022 del 24 de junio de 2022, remitió a la Dirección de Red integrada la ampliación de la información con la producción esperada con el reforzamiento solicitado.

Posteriormente, mediante oficio DRSS-DRIPSSCH-0512-2022 del 14 de julio de 2022, suscrito por el Dr. Warner Picado Camareno, director de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, se indica que no se avala la solicitud de los perfiles planteados, por cuanto no se considera razonable la justificación para la dotación de los recursos.

Las Normas de control interno para el Sector Público establecen en el apartado “Normas sobre actividades de control” lo siguiente:

*“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones:*

*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. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”*

La Ley 8239 “Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, establece lo siguiente:

*“Artículo 2.- Derechos:*

*Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:*

*(...)*

*e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*

*f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia (...).”*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [auditoria\\_interna@ccss.sa.cr](mailto:auditoria_interna@ccss.sa.cr)

Si bien es cierto, en las visitas efectuadas no se evidenció hacinamiento de usuarios en el servicio de emergencias, según refiere la noticia publicada por el medio de comunicación de la zona, la inconformidad planteada en la misma es un indicador de insatisfacción, que implica la necesidad de mantener un análisis permanente de las condiciones en las cuales se otorgan los servicios de salud. El conocimiento de la percepción de los asegurados es fundamental para detectar oportunidades de mejora y aplicar los cambios necesarios para abordar las inconsistencias que se detecten, garantizando calidad de la asistencia y un mayor grado de satisfacción con el servicio que se presta.

Es importante recordar que la institución, como prestataria de servicios de salud pública, está en la obligación de atender las necesidades particulares y específicas de los usuarios y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente.

Si bien la situación epidemiológica, en su momento impactó en la cantidad de casos detectados durante la última ola de contagios y afectó la capacidad de atención a causa de una mayor afluencia de usuarios al recinto, es conveniente garantizar la disposición de mecanismos de control robustos que permitan desarrollar acciones de gestión que fortalezcan el proceso de prestación de los servicios de salud.

Por lo anterior, se informa a esa Administración Activa, para que puedan ser valorados los aspectos señalados, y que permitan fortalecer las medidas de control interno en la prestación de servicios de urgencias.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/MASR/VHRM/lbc

- C. Doctor Warner Picado Camareno, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Chorotega- 2599.  
Auditoría