



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

AS-AINNOVAC-0008-2025

5 de febrero de 2025

Doctor

Luis Eduardo Saborío Díaz, director médico

Doctora

Krissia María Zamora Castro, jefatura de Odontología

Doctor

Fernando Antonio Chinchilla Salas, jefatura de Enfermería

ÁREA DE SALUD DE ASERRÍ- 2335

Estimados(as) señores(as):

ASUNTO: Oficio de asesoría sobre la toma de signos vitales en el Servicio de Odontología del área de salud de Aserrí.

Esta Auditoría en cumplimiento del Programa de Actividades Especiales consignado en el Plan Anual Operativo 2024, con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y atendiendo lo solicitado mediante el oficio TDI-JD-0400-2024 suscrito por la Licda. Emily Segura Solís, profesional de la Junta Directiva, realizó un estudio de carácter especial relacionado con presuntas irregularidades en la toma de signos vitales por parte del Servicio de Enfermería para los pacientes del Servicio de Odontología del área de salud de Aserrí, cuyos resultados se presentan para que sean valorados con el propósito de facilitar la toma de decisiones y acciones que correspondan a esa Administración.

ANTECEDENTES

En el oficio TDI-JD-0400-2024, la Licda. Segura Solís trasladó a esta Auditoría el oficio SIFUPCR-J-0143-24 del 21 de septiembre de 2024, suscrito por el Dr. José David Saborío Blanco, odontólogo general y dirigido al Dr. Luis Eduardo Saborío Díaz en su calidad de director médico, a la Dra. Krissia Zamora Castro como jefatura de Odontología y al Dr. Fernando Chinchilla Salas en su rol de jefe del Servicio de Enfermería del Área de Salud de Aserrí, documento titulado "*Descargo de Responsabilidad Civil, Penal y Administrativa por Irregularidades en la Toma de Signos Vitales en el Servicio de Odontología del Área de Salud de Aserrí*", el cual fue remitido con la instrucción de la Junta Directiva para el análisis correspondiente, atención adecuada y emisión de una respuesta directa al interesado.

En relación con lo anterior, la nota SIFUPCR-J-0143-24 señala que en dicho servicio se ha producido la omisión de la toma de signos vitales por parte de los auxiliares de enfermería, quienes tienen asignada esta función según el manual descriptivo de puestos de la institución, lo que ha generado que los pacientes sean devueltos sin completar el procedimiento, afectando así la seguridad y calidad de la atención, especialmente considerando que se atienden pacientes con diversos compromisos sistémicos. Esta omisión, además, limita la capacidad del personal odontológico para ejecutar tratamientos e intervenciones de manera adecuada, exponiéndolos a riesgos legales por asumir funciones fuera de su competencia y afectando potencialmente la producción del servicio, motivo por el cual se presenta este descargo de responsabilidad civil, penal y administrativa.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría como parte de los procedimientos ejecutados para comprobar los hechos denunciados; solicitó información a la administración activa y efectuó la revisión de los aspectos expuestos en la denuncia, obteniéndose los siguientes resultados:

1. RESULTADOS OBTENIDOS

Esta Auditoría Interna, entre el 5 y el 10 de enero de 2024, gestionó mediante Microsoft Teams y de forma física, solicitudes de información dirigidas a la Dirección Médica, Servicio de Odontología y Servicio de Enfermería, con el propósito de recabar las acciones realizadas y la información relacionada con la atención del oficio SIFUPCR-J-0143-24, considerando que dicho documento fue dirigido directamente a esas instancias.

Como resultado, se evidenció el oficio ASASE-DM-0391-2024 del 25 de septiembre de 2024, en el cual el Dr. Luis Eduardo Saborío Díaz, director médico de ese centro de salud, remitió a los profesionales de odontología del Área de Salud de Aserrí instrucciones de trabajo relacionadas con la atención de pacientes en dicho servicio debido a reportes



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

de usuarios acerca de decisiones tomadas por los profesionales de odontología, como la negativa a brindar atención o la reprogramación de procedimientos.

Entre las instrucciones destacadas, se establece que no se debe suspender ninguna atención odontológica debido a la no toma de signos por parte de enfermería y que cualquier decisión tomada por el profesional en odontología debe quedar registrada en el expediente clínico, además, en caso de que un padecimiento impida la atención o el procedimiento odontológico, el profesional deberá remitir al paciente a medicina general dejando constancia en el expediente electrónico y reprogramando el procedimiento una vez que la patología crónica haya sido compensada, asimismo, se elimina la práctica de reprogramar pacientes por la falta de toma de signos o signos alterados sin antes ser referidos a medicina para el manejo adecuado, también no se podrá catalogar como ausente a un paciente que no se presente a la hora establecida debido a atrasos en la toma de signos y finalmente, para los casos en que el profesional de odontología requiera interpretar los signos en el acto, se les ha facilitado un esfigmomanómetro y un glucómetro para su utilización, los cuales permanecen bajo custodia del encargado del servicio.

Además, en el oficio antes referido, se cita la nota ARSDT-E-CNO-0164-2024, del 12 de septiembre de 2024, emitida por la Coordinación Nacional de Odontología y enviada por correo electrónico, dicho documento dispone que el proceso de toma de signos vitales puede ser realizado por diversos profesionales como personal de enfermería, asistentes dentales capacitados u odontólogos según la capacidad instalada de cada unidad, además, establece que toda información debe ser registrada en el sistema EDUS para garantizar su consulta previa a la atención odontológica y resalta que el sistema EDUS permite acceder a los antecedentes clínicos relevantes, como el comportamiento glicémico, para apoyar la toma de decisiones durante el proceso de atención, tal como se detalle en el siguiente extracto del oficio:

"(...) Se hace la aclaración, que el proceso de toma de signos, según capacidad instalada y una comunicación asertiva entre disciplinas (Enfermería/Odontología/ entre otras según corresponda) para un abordaje integral con criterios de calidad, a nivel interno de cada unidad programática, se pueden organizar para que en aquellas personas usuarias que demandan procedimientos y presentan una Enfermedad Crónica donde se requiera de controles previos al abordaje del procedimiento en sí mismo, se le tomen los signos, sea por personal de enfermería según perfiles de contratación, asistente dental capacitado y/o el odontólogo general o especializado. En cualquiera de los casos se consignará en el apartado del sistema EDUS, denominado "signos vitales", como se visualiza en la imagen adjunta al final de la prosa, dicha información debe ser consultada en el sistema, por el profesional en Odontología previo a la atención.

(...) Se indica que, la toma de signos es vinculante de forma directa con las tareas sustantivas en la disciplina de Enfermería según perfiles asociados, sin embargo, por criterios de calidad el personal de Odontología cuenta con las competencias técnicas para desarrollar esta función y su respectivo registro en el sistema acorde a la formación profesional, por lo cual, es su deber garantizar la seguridad en el abordaje previo a un procedimiento o atención acorde a los principios éticos y de bioseguridad.

En el caso de que exista una justificación de peso para que Odontología no cuente con el apoyo de Enfermería (no cuentan con la capacidad instalada), es deber del encargado o jefatura del servicio realizar las gestiones presupuestarias necesarias para llevar a cabo el proceso de compra del equipo requerido, mediante los mecanismos establecidos institucionalmente.

(...) Se hace la salvedad que, ante situaciones de urgencias o emergencia del usuario, todo funcionario de salud debe canalizar según competencias para un abordaje oportuno en favor de la salud integral de la persona; existen varios mecanismos con respecto a la organización de los servicios de emergencias según disposiciones locales, los cuales dependerán de factores internos, externos, capacidad instalada, modalidad de atención y escenario, que deben conocerse así como evidenciarse en el "plan de emergencias del servicio", siendo una variable de evaluación contemplada en los procesos de supervisión, en el caso de desarrollarse un evento de emergencia durante la atención odontológica, este debe quedar constatado en el expediente de la persona usuaria en el momento propicio.

Referente a la consulta sobre el proceder del profesional odontólogo sin asistente, se reitera que la responsabilidad en el proceso de atención directa al usuario es del profesional tratante, lo cual deberá ser contemplado mediante estrategias locales, independientemente del escenario de atención. En el caso de unidades contratadas por terceros deben apegarse a la normativa institucional vigente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por tanto, se reitera que el encargado o jefatura de cada establecimiento de Odontología debe realizar las gestiones pertinentes que garanticen una atención oportuna y con criterios de calidad, mediante alianzas estratégicas, comunicación asertiva, optimización de los recursos institucionales, que según el ordenamiento jerárquico de las fuentes, se agote la vía administrativa en la dotación de insumos, suministros y equipos bajo principio de racionalidad, entre otros indispensables para una atención en consulta externa y procedimientos, para lo cual, es fundamental el acompañamiento técnico y supervisión capacitante de parte del cargo que usted representa en este momento (supervisora regional).” (Subrayado no corresponde al original)

En el marco de este análisis, la MSc. Gabriela Gamboa Alvarado, jefa a.i. del Servicio de Enfermería del Área de Salud de Aserrí, informó a este Órgano de Control y Fiscalización mediante oficio ASA-ENF-010-2025 del 10 de enero de 2025, sobre las gestiones realizadas para responder a la solicitud de equipos para la toma de signos vitales en el Servicio de Odontología. Dichas gestiones incluyeron consultas técnicas a la Dra. Alejandra Trejos Chacón, Supervisora de Enfermería del DRIPSSCS, y a la Dra. Laura Sánchez Aguilar, supervisora Regional de Odontología, quienes a su vez elevaron la consulta al nivel central. Posteriormente, se llevaron a cabo reuniones, destacando la convocada por el Dr. Luis Saborio Díaz, director médico del Área de Salud de Aserrí, el 9 de septiembre de 2024, con la participación de representantes de diferentes niveles de atención.

Como resultado, el 18 de septiembre de 2024, el Servicio de Enfermería entregó un glucómetro y un esfigmomanómetro al Servicio de Odontología, conforme al oficio ASA-ENF-0172-2024, suscrito por el MSc. Fernando Chinchilla Salas jefe de Enfermería, y dirigido a la Dra. Krissia Zamora Castro, jefa de Odontología del Área de Salud de Aserrí.

Adicionalmente, la Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, coordinadora Nacional de Odontología, subrayó en una entrevista realizada el 14 de enero de 2025, que la toma de signos vitales es una tarea sustantiva del personal de enfermería según el Manual Descriptivo de Puestos, sin embargo, reconoció que en algunos casos, no se tiene la capacidad para cumplirla en todos los pacientes, por ello, el odontólogo tiene la responsabilidad de verificar los signos vitales antes de un procedimiento quirúrgico, especialmente en casos de pacientes diabéticos o hipertensos. En caso de necesidad, se puede utilizar el glucómetro y el tensiómetro digitales proporcionados, aunque esto podría requerir capacitación adicional, según se detalla:

(...) según Manual Descriptivo de Puestos, es una tarea sustantiva del personal de enfermería en la preconsulta, sin embargo, en la realidad, no se tiene la capacidad instalada para satisfacerla a todas las personas usuarias, por lo que se ha recomendado, que el odontólogo puede utilizar el glucómetro y tensiómetro digitales, equipamiento que facilita obtener resultados de manera ágil. Sin embargo, mencionó que la implementación de estos dispositivos en caso de ser necesario puede requerir de capacitación, además de un tiempo para la toma en la consulta, pero el nivel de eficiencia dependerá del volumen de pacientes atendidos en cada establecimiento.

(...) Finalmente, la Dra. Herrera destacó la necesidad de mejorar la comunicación y coordinación entre los servicios de Odontología y Enfermería según capacidad instalada a lo interno de cada unidad programática. Explicó que se han considerado soluciones, como la implementación de un pedestal con equipamiento para la toma de signos, aunque estas iniciativas aún no se han materializado en todas las áreas. Subrayó la importancia de integrar esfuerzos para garantizar que los pacientes reciban una atención segura y de calidad.”

Por último, el 16 de enero de 2024, se llevó a cabo una entrevista con la Dra. Jacqueline Monge Medina, coordinadora nacional de Enfermería de la CCSS, quien aclaró que la toma de signos vitales no es una función exclusiva del personal de enfermería, ya que otros profesionales de salud, como los odontólogos, también pueden realizar esta tarea cuando sea necesario, especialmente en casos complejos o con pacientes con condiciones médicas particulares, tal como se detalla a continuación:

“(...) la toma de signos vitales no es una tarea exclusiva del personal de enfermería, a pesar de que está contemplada dentro del manual de puestos de los auxiliares de enfermería. Subrayó que esta actividad puede ser realizada por cualquier profesional de salud, incluyendo odontólogos, siempre y cuando se justifique su necesidad. Destacó que, técnicamente, los odontólogos tienen las competencias requeridas para efectuar esta tarea, especialmente en casos donde el procedimiento odontológico sea complejo o cuando el paciente presente condiciones médicas específicas que requieran un control adicional o bien también puede realizarlo el asistente dental.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincsss@ccss.sa.cr

(...) según el criterio establecido en el oficio ARSDT-ENF-0405-2022 del año 2022, no todos los pacientes atendidos en Odontología necesitan la medición de sus signos vitales. La evaluación debe priorizarse en pacientes con antecedentes de salud relevantes o cuando el procedimiento lo amerite, evitando sobrecargar de manera innecesaria tanto al personal odontológico como al de enfermería. Para estos casos, destacó que el historial clínico del paciente, disponible en sistemas como EDUS, puede ofrecer información actualizada sobre los signos vitales tomados recientemente, eliminando la duplicación de esfuerzos y optimizando el tiempo del personal.

(...) la capacidad instalada del personal auxiliar de enfermería es limitada en las áreas de salud, debido a la brecha significativa que existe en la cantidad de personal en relación con la demanda de funciones. Estos auxiliares ya están encargados de múltiples actividades esenciales, como la administración de inyectables, nebulizaciones, preconsultas, post consultas, curaciones y otras labores prioritarias. Por lo tanto, cualquier solicitud adicional debe evaluarse cuidadosamente para no comprometer la calidad del servicio en otras áreas.

De acuerdo con lo expuesto en la nota ARSDT-ENF-0405-2022, del 27 de septiembre 2022, suscrita por la Dra. Jacqueline Monge Medina y dirigida a la Dra. Juliet Edwards Loban, Jefa Regional de Enfermería de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica, relacionada con el caso en cuestión, se detallan una serie de consideraciones, en las cuales se abordan aspectos presentados en otro centro de salud, los cuales se resumen a continuación:

- La toma de la presión arterial (P.A.) aparece en el perfil del auxiliar de Enfermería, pero no es exclusiva de este cargo.
- El procedimiento de toma de P.A. no tiene ningún grado de complejidad de hecho los pacientes hipertensos toman la PA en su hogar para seguimiento y control, posterior a recibir la capacitación necesaria.
- No todos los procedimientos odontológicos requieren la toma de signos vitales, excepto en casos de pacientes hipertensos sometidos a procedimientos invasivos, donde se debe registrar la P.A.
- Los equipos para la toma de P.A. pueden ser adquiridos por la Dirección Médica y compartidos según el volumen de pacientes y consultas.
- La tecnología ha facilitado la toma de P.A., reduciendo los pasos del procedimiento.
- Los odontólogos pueden consultar el historial de signos vitales en el sistema EDUS para monitorear a los pacientes hipertensos.
- Aunque Enfermería puede apoyar en este procedimiento según la demanda, si no es posible colaborar, se debe solicitar más personal de Enfermería para cubrir la necesidad.

CONSIDERACIONES FINALES

Del análisis efectuado, se refleja la importancia de coordinar adecuadamente las responsabilidades entre los diferentes servicios involucrados, en este caso, el Servicio de Enfermería y Odontología, a fin de garantizar una atención integral y de calidad para los pacientes, es indispensable que las jefaturas respectivas asuman un rol activo en la implementación de estrategias locales que optimicen los recursos institucionales, mediante el fortalecimiento de la comunicación interdepartamental, la dotación de insumos necesarios y la supervisión técnica, asimismo, la identificación de las limitaciones existentes debe ser acompañada por medidas correctivas que permitan mitigar riesgos legales y garantizar la seguridad de los pacientes en el abordaje clínico.

Es evidente que las situaciones detectadas en el Área de Salud de Aserrí se derivan de una capacidad instalada limitada en el Servicio de Enfermería, lo cual ha afectado el cumplimiento de funciones críticas como la toma de signos vitales, en este sentido, se requiere que las jefaturas de los servicios involucrados realicen una planificación estratégica que contemple las necesidades reales de recursos humanos, equipo e insumos para asegurar la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes, además, es necesario reforzar las competencias técnicas del personal odontológico en el manejo de dispositivos médicos como glucómetros y tensiómetros, asegurando que los procedimientos realizados se ajusten a los principios de bioseguridad y ética profesional.

Los resultados obtenidos recalcan la relevancia de realizar un monitoreo constante de los procesos operativos en los servicios de salud, así como de fomentar una cultura de mejora continua basada en evidencia, resulta fundamental que las áreas responsables mantengan un enfoque proactivo para identificar riesgos potenciales y desarrollar mecanismos efectivos de mitigación, en este contexto, se destaca la necesidad de una supervisión capacitante que permita fortalecer las competencias del personal y promover la estandarización de procedimientos en todas las



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

unidades de atención, asimismo, se debe garantizar que los registros clínicos sean completos, oportunos y accesibles para todos los profesionales involucrados en el cuidado de los pacientes.

Finalmente, en cumplimiento del artículo 8 de la Ley General de Control Interno, el cual establece la obligación de asegurar la eficiencia y eficacia en la gestión institucional, se enfatiza la necesidad de que la administración activa realice las coordinaciones necesarias e implemente estrategias para fortalecer la comunicación entre el área de odontología y el servicio correspondiente, ya que una coordinación efectiva entre ambos permite optimizar los procesos internos y garantizar una atención oportuna a los pacientes.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/RVH/BFS/jfrc

- C. Doctor Alexander León Sánchez Cabo, gerente médico a.i. -2901
- Doctora Ana Jessica Navarro Ramírez, directora a.i. Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud- 2904
- Doctora Jacqueline Monge Medina, coordinadora nacional de Enfermería de la CCSS de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud- 2904
- Doctora Ana Lucía Herrera Jiménez, coordinadora Nacional de Odontología de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud- 2904
- Auditoría- 1111

Referencia: ID- 131537