



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-110724**

AS-AINNOVAC-0026-2024

7 de marzo de 2024

Doctor
Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i.
GERENCIA MÉDICA - 2901

Máster
César Blanco Chavarría, director
DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL-1115

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la importancia de continuar concientizando a la población sobre el ausentismo en citas médicas.

Esta Auditoría Interna, como parte de sus labores de fiscalización y control, en forma sistemática y continúa ha estado realizando análisis y revisiones, con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios de salud a la población en términos de oportunidad, calidad y sobre todo de humanización en la atención de los pacientes. Aspectos que, en los últimos años, se le ha brindado especial atención y seguimiento, estableciéndose estrategias y procedimientos orientados a la mejora continua, a fin de favorecer los indicadores de salud.

Nuestros enfoques han estado orientados a mejorar la gestión institucional, considerando la importancia del seguimiento a los temas estratégicos y tácticos que se han definido para disponer de la infraestructura necesaria, los recursos humanos e insumos para brindar una atención integral de salud y con ello atender los postulados filosóficos que orientan e informan las políticas de salud pública.

Al respecto debemos entender que la salud pública, no es solamente una responsabilidad de la Caja Costarricense de Seguro Social, sino también intervienen otros actores externos que por sus características particulares impactan en los indicadores de salud, y que son decisivos en la toma de decisiones para la prestación de los servicios de salud. Asociado a este tema, es importante destacar, la imperiosa necesidad de educar a la población sobre la importancia de tener adecuados hábitos de salud, el autocuidado y sobre todo de acudir oportunamente a los servicios de salud para atender sus enfermedades, como parte de la promoción y prevención de las patologías.

En el marco de lo antes indicado, se ha observado un creciente aumento en el ausentismo en las citas médicas programadas en nuestros centros de atención. Esta tendencia, además de ser preocupante en sí misma, tiene consecuencias significativas que afectan tanto, a nuestros usuarios como al funcionamiento eficiente de nuestro sistema de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

El ausentismo en las citas médicas no es solo una cuestión de números o estadísticas. Detrás de cada ausencia existen historias de personas que, por diversas razones, no logran acceder a la atención médica que necesitan. Además, se invierten los recursos, insumos, materiales y en el personal dedicado a esta labor, que podrían ser utilizados de manera más efectiva para mejorar la calidad y la accesibilidad a nuestros servicios de salud.

En este sentido, consideramos que es imperativo que la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como parte de la mejora continua que se está desarrollando, valore el realizar una campaña de concientización dirigida a nuestros usuarios, con el objetivo de sensibilizarlos sobre la importancia de asistir puntualmente a sus citas médicas programadas. Esta campaña no solo debe enfocarse en recordarles la importancia de su presencia, sino también en destacar el impacto real y tangible que su ausencia tiene en el sistema de salud.

Esta Auditoría Interna, está plenamente consciente de la importancia de optimizar el uso de nuestros recursos y de garantizar la eficiencia y la transparencia en todas nuestras operaciones. En este sentido, se considera que una campaña de concientización sobre el ausentismo en las citas médicas es un paso fundamental hacia el logro de estos objetivos.

Por tanto, es primordial que esa Gerencia Médica en conjunto con la Dirección de Comunicación Organizacional, establezcan una estrategia de planificación, ejecución y seguimiento de esta campaña de concientización, estando convencidos que, con el compromiso y la colaboración de todas las instancias involucradas, se podrá hacer una diferencia significativa en la reducción del ausentismo y en la mejora de la eficiencia y la calidad de nuestros servicios de salud.

Finalmente, se solicita informar a este Órgano de Fiscalización, sobre las acciones que se lleven a cabo, en aras de atender los aspectos señalados en la presente asesoría.

Atentamente,

AUDITORIA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/ALVG/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva– 1102.
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General - 1100.
Auditoría-1111

Referencia: ID-110724