



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr).

AS-AINNOVAC-0021 -2023

15 de marzo de 2023

Doctora

Ana Patricia Salas Chacón, directora

DIRECCION CONTRALORIA DE SERVICIOS DE SALUD 2908

Estimada señora:

**ASUNTO:** Oficio de Asesoría, respecto a denuncias recibidas en la Auditoría relacionados con la prestación de servicios en Centros de Salud provenientes de usuarios.

En cumplimiento de las labores de preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el periodo 2023 y con fundamento en el artículo 21 y 22 de la Ley General de Control Interno 8292, se procede a informar sobre las denuncias recibidas por este Órgano de Fiscalización y Control, relacionadas a la atención de denuncias de usuarios de diversos centros de salud del país a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que compete a esa Administración.

Esta Auditoría en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de agosto 2022, recibió 28 denuncias de usuarios de hospitales relacionados con la prestación de servicios, en áreas de salud, clínicas, Ebais, entre otras unidades institucionales, informando situaciones como quejas por la mala atención por parte del médico, mal trato por parte de un oficial de seguridad, falta de atención al usuario por ausencia de un médico, mala atención telefónica o bien que no se contestan las llamadas, disconformidad con la entrega de medicamentos o ausencia de estos, quejas por tiempos prolongados en el otorgamiento de citas, disconformidad con el sistema para obtención de citas, mala gestión administrativa ante trámites como validación de derechos, cobro, ventanillas de consultas cerradas, ausencia de funcionarios que atiendan la recepción, falta de información, incluyendo una denuncia que informó que la Contraloría de Servicios de esa Área de Salud obstaculizó una denuncia.

Las denuncias mencionadas, corresponden a servicios de farmacia, emergencias, consulta externa, odontología, oncología, oftalmología, cirugía, dirección médica, validación de derechos, contraloría de servicios, como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO 1  
SUBÁREA DE DENUNCIAS Y APOYO LEGAL  
DENUNCIAS REMITIDAS POR USUARIOS  
DEL 01 ENERO AL 31 DE AGOSTO 2022**

Del 01 enero al 31 agosto	Caso/Denuncia	Dirigida a	Acción realizada	UP	Servicio	Asunto	
1	12/1/2022	C-305	Copia Auditoría	Dejar constando	Hospital de Guápiles	Dirección Médica	Usuaría hace una serie de observaciones relacionados con la atención que le fue brindada
2	17/1/2022	C-316	Auditoría	Indagar la atención	EBAIS de Paso Tempisque	Farmacia	Disconformidad con el despacho de medicamentos
3	26/1/2022	C-323	Auditoría	Traslado	Contraloría de Servicios	Contraloría de Servicios	Denuncia las acciones del funcionario M de la contraloría digital de obstaculizar la denuncia con la jefatura de la contraloría de servicios ante la falta de otras contralorías
4	1/2/2022	C-331 DE-32-22	Auditoría	Traslado	Hospital Tony Facio Castro	Servicio de Limpieza	Mala atención a usuaría vía telefónica
5	24/2/2022	C-337 DE-115-2022	Auditoría	Traslado	Área de Salud de Guápiles	Farmacia	No localiza a nadie al teléfono



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr).

Del 01 enero al 31 agosto	Caso/Denuncia	Dirigida	Acción realizada	UP	Servicio	Asunto	
6	14/2/2022	C-347	Auditoria	Indagar la atención del INS.	Área de Salud Acosta	Emergencias	Consulta de cita
7	16/2/2022	C-349	Auditoria	Indagar la atención y/o trasladar	Área de Salud Heredia Virilla	Consulta Externa	Disconformidad el sistema de citas
8	17/2/2022	C-351	Auditoria	Indagar la atención y/o trasladar	Área de Salud La Carpio-León	Validación de derechos	Negación de servicios de trámite afiliación asegurados indirectos,
9	18/2/2022	C-358	Auditoria	Indagar la atención	Área de Salud Carpio-León XIII	No dice	Mal trato recibido por parte de doctora
10	22/2/2022	C-365	Auditoria	Indagar la atención y/o trasladar	Clínica oftalmológica	Cirugía	Médico que debe recibir documentos no se encuentra
11	24/2/2022	C-369 DE-38-22	Auditoria	Atender Auditoria ASS	Área de la Clínica de Barba	Odontología	Consulta de Odontología cerrada.
12	3/3/2022	C-389 DE-56-2022	Auditoria	Atender Auditoria ASS	Clínica Dr. Solón Núñez Frutos	Emergencias	<b>Mala atención de un adulto mayor - No confían en la Contraloría</b>
13	1/4/2022	C-XXX DE-59-2022	Copia Auditoria	Atender Auditoria SDL	Ebais de Caballo Blanco - Cartago	Control prenatal	Mala atención paciente estado de embarazo
14	9/3/2022	C-400-DE-61-2022	Auditoria	<b>Traslado</b>	Clínica Central, zona Este	Emergencias	Mal trato por médico y oficial de seguridad
15	22/3/2022	C-427	Copia Auditoria	Indagar la atención	Área de Salud Alajuela Norte	Consulta Externa	Mal trato por parte de médico
16	23/3/2022	C-428	Copia Auditoria	Indagar la atención	Hospital San Juan de Dios	Dirección Médica	Solicita aclaración sobre las causas de muerte de familiar y la no realización de autopsia
17	23/3/2022	C-430 DE-69-2022	Auditoria	Atender Auditoria ASS	Hospital San Vicente de Paul	Emergencias	Errores en atención a adulto mayor que fallece
18	5/4/2022	C-436 DE-060-2022	Auditoria	Atender Auditoria AAFP	Ebais de Orosi	Farmacia	Falta de medicamentos
19	1/4/2022	C-465 DE-73-2022	Auditoria	Atender Auditoria SDL	Hospital Nacional de Niños	Oncología	Mal abordaje verbal a paciente
20	27/4/2022	C-469 DE-97-2022	Auditoria	<b>Traslado</b>	Área de Salud San Rafael de Heredia	No indica	No atiende por llegar tarde -pero atiende a otra usuaria 30 minutos más tarde.
21	14/9/2022	C-497	Auditoria	Atender Auditoria SDL	EBAIS de Curridabat	No dice	Nunca contestan el teléfono en el EBAIS
22	6/5/2022	C-503	Copia Auditoria	Indagar la atención	Sucursal de Guadalupe	Cobros	Mala gestión por parte de la sucursal ante tramites
23	17/5/2022	C-512	Copia Auditoria	Indagar la atención	Hospital México	Consulta Externa	Queja de la falta de oportunidad en el Otorragio de citas para pacientes con cáncer de mama.
24	22/5/2022	C-521 DE-120-2022	Auditoria	Indagar la atención y/o trasladar	Clínica de Salud Tibás Merced	Farmacia	No entregan medicamento
25	6/7/2022	C-645	Auditoria	Atender Auditoria SDL	Hospital William Allen Taylor	Oftalmología	No lo atienden el día de la cita por incapacidad del Doctor
26	6/7/2022	C-648	Auditoria	Atender Auditoria SDL	Ebais de Carrizal.	No indica	Médico dura 1 hora en el rato café, mientras atiende platica asuntos personales por teléfono en alta voz
27	19/7/2022	C-706 DE-172-2022	Auditoria	<b>Traslado</b>	"Tres Ríos"	Odontología	Mala atención por parte del médico
28	8/8/2022	C-728	Copia Auditoria	Indagar la atención	Area de Salud de la Unión	Farmacia	Falta de medicamentos

**Fuente:** Elaboración propia, obtenida de cédulas para el análisis de denuncias del período 2021-2022 (Subárea de Denuncias y Apoyo Legal)

Del total de estas denuncias recibidas, el 75% fueron dirigidas directamente por el usuario a la Auditoría y un 25% fueron remitidas como copia. En la mayoría de los casos se realizaron consultas al denunciante y/o a la Administración Activa, con el objetivo de conocer si se realizaron acciones ante la queja del usuario según su requerimiento, a fin de colaborar en su solicitud, según nuestras competencias, siendo que en un 75% de estas denuncias se debieron realizar labores de indagación y asignación a las subáreas de esta Auditoría como Subarea de Denuncias y Apoyo Legal, Área de Auditoría de Salud, Área de Auditoría Financiera y Pensiones, y solamente en un 21% se realizaron acciones de traslado a la Administración Activa.

De la situación anterior se desprende que un porcentaje de los usuarios que denuncia podrían desconocer las funciones que realiza la Contraloría de Servicios de Salud, o bien no estar informados, sobre la existencia de la



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr).

oficina y por ende su función en esos centros de salud, agregando que en una denuncia se indica “*No confió en la Contraloría*”, y en otra se informa de una supuesta obstaculización por parte de un funcionario de la contraloría.

En esta misma línea de ideas, esta Auditoría mediante el oficio de asesoría AS-ASF-003-2022 titulado “ Oficio de Asesoría referente a las Contralorías de Servicios de Salud en la modalidad de Teletrabajo” del 13 de enero 2022, comunicó los resultados de un estudio realizado en varios centros de salud, referente a la atención de usuarios por parte de las Contralorías de Servicios en la Modalidad de Teletrabajo, en el cual se evidenció un grado importante de usuarios desconocen la existencia de oficinas de Contraloría de Servicios en los centros de salud, esto en relación con la información suministrada, o en rotulación física en los servicios de salud o digital, que mostrase los medios de acceso a dichas unidades de trabajo, a fin de poder interponer alguna queja, denuncia o inconformidad, situación que según el oficio de advertencia indicado en marras generó que los usuarios remitieran estas situaciones a la dirección general del centro de salud, causando un recargo de funciones en dicha unidad, lo cual incide en la resolución de los casos.

Adicionalmente, este estudio evidencio, según encuesta realizada a 111 usuarios de diferentes centros de Salud que únicamente 10 usuarios conocían el método o proceso o dónde se podía acudir para interponer una queja o inconformidad.

La Ley General de Control Interno, establece en su artículo 8 que el sistema de control interno debe entenderse, como la serie de acciones ejecutadas por la Administración Activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de varios objetivos, dentro de los cuales se destaca el siguiente:

*c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*

Así mismo, en el artículo 12 de la citada Ley se establece que el jerarca y de los titulares subordinados son responsables de:

*“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 (...).”*

La Ley General de Control Interno, establece en su artículo 14 en relación con la valoración del riesgo, que serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

“

*a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*

*b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

*c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

*d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

Teniendo en consideración que, se evidenció que algunos de los usuarios quejosos no remiten sus denuncias a la Contraloría de Servicios, así como, que se han emitido manifestaciones respecto a la confianza en alguna de estas unidades, se recuerda la importancia de fortalecer la información a la población usuaria de los centros de salud, respecto a las funciones que estas unidades brindan para la atención de inconformidades, denuncias y



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr).

---

quejas presentadas por usuarios, en concordancia con establecido en la Ley 8239 sobre los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud Públicos y Privados, en donde se creó la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud en Caja Costarricense de Seguro Social en resguardo de los citados derechos, con la siguiente misión:

*“Somos responsables de informar a los usuarios de los servicios de salud sobre sus derechos y deberes, orientar y atender las quejas, denuncias e inconformidades en relación con lo dispuesto en la Ley 8239, mediante el trabajo en equipo, la integridad, la transparencia y el compromiso de sus funcionarios”.*

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley General de Control Interno, es responsabilidad de la Administración Activa la implementación de acciones que permitan establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.

Debido a lo anterior, a 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 en cuanto a la promoción de las Contralorías de Servicios y de sus funciones respecto a la población usuaria de los centros de salud, en beneficio de la atención oportuna y de calidad de los servicios brindados por la institución.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA

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

OSC/LVG/RVH/WNQ/jrc

C M Sc. Marta Esquivel Rodríguez, presidenta, Presidencia Ejecutiva – 1102  
Dr. Randall Álvarez Juárez, gerente, Gerencia Médica - 2901  
Auditoría