



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Al contestar refiérase a: **ID-133636**

**AS-ASALUD-0019-2025**

24 de febrero de 2025

Doctor

Alexander Sánchez Cabo , gerente a.i.

**GERENCIA MÉDICA - 2901**

Doctora

Karla Solano Durán ,directora

**DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD - 2906**

Doctora

Marjorie Obando Elizondo, Directora

**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE – UP 2499**

Doctor

Randall Chavarría Flores ,director

**DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA - 2799**

Estimados(as) señores (as):

**ASUNTO: Oficio de asesoría relacionado con el uso de las pantallas de televisión en los establecimientos de salud.**

La Auditoría Interna en el ejercicio de las competencias de control y fiscalización establecidas en los artículos 21-22 de la Ley General de Control Interno Ley 8292, y las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en la norma 1.1.4 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, establecen de manera expresa que entre los servicios que brinda la Auditoría Interna se encuentran los servicios preventivos, en tal sentido se efectuó un recorrido el 28 de enero de 2025 por los Servicios de Consulta Externa, Farmacia, Admisión y Emergencias del Hospital Los Chiles, así mismo, en el Área de Salud Los Chiles, Área de Salud Santa Rosa, EBAIS de Los Chiles 2, EBAIS Pavón y EBAIS Coquital, además se documentó esta misma situación en los Hospitales de Ciudad Neily y Dr. Tomás Casas Casajús.

Durante el proceso de inspección física se evidenció que, en estos establecimientos de salud, las pantallas de televisión disponibles en las salas de espera para la comunicación de información educativa a los asegurados se encontraban desconectadas del fluido eléctrico (Ver anexo 1).

Al respecto, la Ley General de Control Interno, establece en su artículo 8, **concepto de sistema de control interno**, lo siguiente:

*“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

*a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal...”.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Además, es importante señalar que según la circular N° 30.286, suscrita por la Secretaría de Junta Directiva, en ese momento la Licda. Emma C. Zúñiga Valverde, de fecha 12 de agosto del 2005, dirigida a Directores Servicios de Sede, Directores Regionales de Servicios Médicos, Directores Regionales de Sucursales, Directores Administrativos y Jefes de Servicio de Hospitales y Clínicas, con asunto “Aprobación Políticas institucionales en el campo de la comunicación, la información pública y la educación en salud seguridad social”, en el apartado IV Políticas Generales, punto 11 señala:

“(…)

*Los centros médicos y administrativos que dispongan de circuitos cerrados de televisión y señal por cable, deberán orientar las transmisiones dirigidas a los usuarios, prioritariamente a la difusión de mensajes educativos en salud, y otros tópicos de interés institucional en ningún caso se podrá transmitir programas que atenten contra los valores morales de las personas, ya sea por medio de mensajes verbales o musicales o que puedan afectar de alguna manera la condición de salud del paciente. Los directores y administradores de cada centro serán los responsables del cumplimiento de esta disposición...”*

Adicionalmente, mediante documento DCO-0076-2025 del 11 de febrero de 2025, suscrito por el Msc. César Blanco Chavarría, Director de Comunicación Organizacional, manifestó lo siguiente:

“(…)

*se hace necesario señalar que mediante el oficio DCO-0168-2022, de 7 de abril del 2022, firmado por la licenciada Xinia Fernández Delgado, directora de Comunicación en ese momento, se indicó:*

*“(…) La administración de los equipos de sonido, pantallas y otros equipos que se encuentren en un centro médico es potestad del director o administrador de cada centro de trabajo o a la autoridad máxima existente. La Política de Comunicación establece un marco de acción que debe ser acatado por las unidades institucionales, y el resguardo de cumplimiento corresponde a la autoridad local, tal como lo establece la Política aprobada por Junta Directiva y como bien señala la circular supra mencionada donde la Secretaría de Junta instruye esa responsabilidad. (...) La DCO no tiene competencia, ni el personal requerido, para esa labor. (...)”*

Así mismo, agregó el Lic. Blanco Chavarría que: *“(…) La Dirección de Comunicación continuamente traslada a los centros locales los materiales de las campañas conforme se van implementando, así como enlaces de otros videos según lo soliciten, con el objetivo de mejorar la promoción y acceso a los usuarios que visitan las unidades institucionales a mensajes educativos, de promoción de salud y prevención de la enfermedad...”*

Cabe destacar que lo descrito ha sido evidenciado anteriormente por este Órgano de Fiscalización y Control, en el documento AD-SAGAL-035-2022 del 5 de abril de 2022, se advirtió a las autoridades competentes sobre el buen uso de pantallas y televisores en dos centros hospitalarios.

Al respecto es importante destacar la importancia que se promuevan acciones orientadas a realizar un máximo aprovechamiento de los recursos disponibles para una comunicación dinámica, estratégica, actualizada y permanente hacia los usuarios internos y externos, orientada a fortalecer la imagen institucional, la educación, la promoción de la salud, el fomento de estilos de vida saludables, el sentido de pertenencia y la cultura contributiva en los asegurados (as).



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Además, el utilizar las pantallas de televisión se constituye en una herramienta valiosa para el fomento de la prevención y la promoción de la salud, entendiendo el alcance que se tiene a un gran número de pacientes y visitantes, a los cuales se les pueden mostrar programas educativos, anuncios sobre prevención y hasta testimonios de pacientes que refuercen la labor de la institución en cuanto al cumplimiento de las políticas de salud. Otro aspecto para destacar es la posibilidad de robustecer la educación continua sobre la información de enfermedades, tratamientos, hábitos saludables, las diferentes campañas de educación, la importancia de cumplir con el esquema de vacunación, el lavado de manos como medida preventiva ante las enfermedades contagiosas, sin dejar de lado los deberes y derechos que tiene la población en cuanto al fomento de la salud.

El mejorar la experiencia del paciente cuando visita los establecimientos de salud, debe constituirse en una prioridad, con una distracción positiva, aliviando la ansiedad mediante el entretenimiento y contenido educativo, generando un ambiente más agradable. De lo contrario, se perdería una oportunidad valiosa para educar en salud, mejorar la experiencia del paciente y comunicar cambios operativos de manera eficiente, es decir, aprovechar la disposición de los recursos tecnológicos disponibles para impactar positivamente la atención sanitaria.

Debido a lo anterior, se insta a esa Administración Activa, con el fin que, dentro de sus competencias, se proceda a valorar lo indicado, de manera que las autoridades competentes efectúen las acciones que estimen convenientes para garantizar el uso estratégico de las pantallas de televisión como herramienta de comunicación y educación para los pacientes. Además, es clave actualizar periódicamente los contenidos para mantener su relevancia y asegurar que el personal de salud refuerce los mensajes transmitidos. De este modo, se mejora la experiencia del paciente, se optimiza la comunicación y se fortalece la eficiencia de los centros de salud.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/FFN/EAMS/jfr

- C. Dra. Natalia Castro Alfaro, Directora  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL – 2598**  
Dra. Carla Alfaro Fajardo, Directora  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA – 2699**  
Dr. Warner Picado Camareno, Director  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA – 2599**  
Dr. Albert Francisco Méndez Vega, Director  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR – 2399**  
Dr. Wilman Rojas Molina, Director  
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE – 2299**  
Lic. Cesar Blanco Chavarría, Director  
**DIRECCIÓN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL - 1115**

Referencia: ID-133636

**ANEXO 1**  
**PANTALLAS DE TELEVISION DESCONECTADAS**  
**2025**

**Fotografía 1:** Área de Consulta Externa  
Hospital Los Chiles



**Fotografía 2:** Servicio de Farmacia  
Hospital Los Chiles



**Fotografía 3:** Sala de Espera Emergencias  
Hospital Los Chiles



**Fotografía 4:** EBAIS Los Chiles 2



**Fotografía 5:** EBAIS Pavón



**Fotografía 6:** EBAIS Coquital





**Fotografía 7:** Salón de Varones Hospital Ciudad Neily



**Fotografía 8:** Hospitalización Hospital Dr. Tomás Casas Casajús



**Fotografía 9:** Hospitalización Hospital Dr. Tomás Casas Casajús



**Fotografía 10:** Sala de partos Hospital Dr. Tomás Casas Casajús

