



Al contestar refiérase a: **ID-111540**

AS-ASALUD-0047-2024

2 de mayo de 2024

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

Doctor
Esteban Vega de la O, gerente
GERENCIA LOGÍSTICA - 1106

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Asesoría relacionado con la directriz GM-16992-2023/ GL-1992-2023, referente a la muestra de anteojos en las unidades de optometría y oftalmología de los establecimientos de salud de la CCSS.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre aspectos relevantes en torno a la implementación de la directriz, referente a la normalización de la atención de salud visual y la dotación de anteojos en las unidades de optometría y oftalmología de la CCSS.

En continuidad con lo expuesto, resulta procedente mencionar algunos aspectos identificados durante el proceso de revisión y análisis efectuado, entre ellos los siguientes:

ANTECEDENTES

La Gerencia Médica y la Gerencia de Logística divulgaron mediante el documento GM-16992-2023/GL-1992-2023 del 16 de noviembre de 2023 la directriz institucional, por medio del cual se instruye para que se proceda a realizar la muestra de anteojos en todos los establecimientos de salud con Servicios de Oftalmología y Optometría, sin excepción, debido a que a partir del 15 enero de 2024, la plataforma de servicios del Área Laboratorio Óptico no recibirá pacientes, con el fin de orientar sus actividades a los procesos sustantivos; instrucción que fue remitida por Webmaster a las siguientes direcciones:

- Directores (as) de Sede.
- Directores (as) de Redes Integradas Prestación Servicios de Salud.
- Directores (as) Generales Hospitales Nacionales y Especializados.
- Directores (as) Generales Hospitales Regionales y Periféricos.
- Directores (as) Médicos Áreas de Salud y Clínicas.
- Directores (as) Centros Especializados.

Así mismo, según se evidenció en el respaldo documental aportado a esta Auditoría, se socializó la citada directriz en el Consejo de Directores efectuado el viernes 24 de noviembre de 2023, y según consta en la grabación efectuada para esa sesión, fueron comunicados aspectos generales sobre el plan piloto realizado en el Hospital Nacional de Niños, el enfoque productivo del Laboratorio Óptico, el criterio del Colegio de Optometristas de Costa Rica y las actividades a efectuar con esta implementación, además de disponer de un espacio de consultas en el que participaron algunos establecimientos de salud.

En esa línea, por medio del Webmaster con el consecutivo GL-0061-2024 del 12 de enero del presente año, las Gerencias supracitadas enviaron un recordatorio a las direcciones respectivas sobre la atención de la directriz mencionada.

Posteriormente, el 23 de enero del 2024, el Dr. Taciano Lemos Pires, Director Médico del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, remitió a esta Auditoría el documento DG-0314-01-2024, en el que indicó no haber recibido respuesta a los asuntos trasladados a esas dos Gerencias y relacionados con el proceso de muestra de anteojos; en ese sentido, el 9 de febrero del 2024 este Órgano de Fiscalización remitió el oficio AI-0239-2024, dirigido al Dr. Lemos Pires, al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico y al Dr. Esteban Vega de la O, Gerente de Logística en el que se solicitó lo siguiente:

“(...) Esta Auditoría en el ámbito de sus competencias de asesoría establecidas en la Ley de Control Interno, procedió a realizar la revisión de los elementos respectivos, que permitieron a su vez evidenciar la importancia de brindar respuesta que atienda las inquietudes expuestas por las Direcciones Médicas de la Clínica Oftalmológica, Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia y Hospital San Juan de Dios.

En ese orden de ideas, fueron identificados aspectos relacionados a la planificación de las capacitaciones, la reducción en cuanto a la recepción de pacientes en el Área Laboratorio Óptico, así como actividades de análisis técnico que competen a la fase de planificación previa a la implementación de procesos.

Razón por la cual, se estima pertinente que esas Gerencias, como en derecho corresponde, atiendan las solicitudes de esos tres establecimientos de salud (...).”

En continuidad con lo expuesto, el 26 de febrero de 2024 se tuvo conocimiento de la respuesta mediante la misiva GL-0306-2024, dirigida a este Órgano de Fiscalización, suscrita por el Dr. Esteban Vega de la O, Gerente de Logística, aspecto que llama la atención, debido a que la solicitud de atender los asuntos externados por los establecimientos de salud indicaba expresamente que ambas gerencias fueran partícipes.

Además, al efectuarse el análisis del contenido consignado en ese documento GL-0306-2024, se considera pertinente extraer lo siguiente:

“(...) Por otro lado, conforme lo solicitado en su oficio, a pesar de la gestión que se ha efectuado por parte de la Gerencia de Logística expuesta al inicio de este oficio, es importante señalar:

Con fecha martes 20 de febrero 2024, se realiza sesión de trabajo con la Dirección Médica de la Clínica Oftalmológica, el Dr. Adolfo Rodríguez Cheung, la Dra. María Catalina Saint-Hilaire Arce, Directora Dirección Centros Especializados, la Ing. Adela Rojas Fallas e Ing. Jacqueline Picado, Asesoras Gerencia de Logística, el Ing. Heyner Calderón Pasos, Jefe LOP y la Licda. Sharon Artavia Calvo, funcionaria de LOP, donde se expuso la propuesta, se analizaron las operaciones requeridas para la implementación y se acordó, realizar una mesa de trabajo junto a la Dirección de Servicios Administrativos, los establecimientos que han manifestado la limitante, la Dra. Saint-Hilaire, y funcionarios asesores de estos despachos.(...)"

Razón por la cual, se observó que las solicitudes u observaciones particulares comunicadas por los centros de salud, no han sido atendidas, siendo las gestiones definidas en la sesión de trabajo del 20 de febrero del presente año, las que permitirán analizar las limitantes externadas en cuanto a; infraestructura, recurso humano, perfiles profesionales, población adscrita, asuntos normativos, nombramientos, funciones, entre otros que han sido expuestos en el marco de la de la implementación de la directriz.

Por otra parte, las Direcciones Médicas de las Áreas de Salud, Hospitales y Directores de Sede, incluso de las unidades que han realizado observaciones a la directriz de muestra de anteojos, tuvieron conocimiento del consejo de directores efectuado el 24 de noviembre del 2023, mismo que fue grabado y de acceso posterior en caso de ser requerido por los convocados, así mismo, según lo indicado por la Gerencia Médica, los Directores cuentan con acceso al material visual como presentaciones y otros recursos que fueron proyectados como apoyo informativo durante esa sesión.

En esa misma línea, es menester indicar que se evidenciaron documentos con observaciones por parte de los establecimientos de salud que superan los dos meses posteriores al consejo de directores, momento en el que esas Gerencias se encontraban ya efectuando gestiones para capacitar e implementar la directriz de marras.

1. SOBRE LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACION PREVIAS A LA IMPLEMENTACION DE LA DIRECTRIZ

Mediante sesión realizada el 11 de marzo del año en curso, se aplicó entrevista para indagar aspectos de planificación previos a la implementación de la Directriz GM-16992-2023/ GL-1992-2023, al Dr. Josué Andrés Chaverri Cruz, Asesor de la Gerencia Médica, Lic. Heyner Calderón Pasos, Jefe de Área a cargo del Laboratorio Óptico y Lic. Sergio Gerardo Chacón Marín, Director de Sistemas Administrativos, de la que se resalta lo siguiente:

En noviembre de 2023, la Gerencia Administrativa, la Dirección de Sistemas Administrativos, Gerencia de Logística y Gerencia Médica desarrollaron el documento *"Normalización de la atención de salud visual en la dotación de anteojos en la CCSS"*, en el que fueron ampliados aspectos como limitantes, riesgos, recurso humano, normativa, listas de espera, entre otros.

No obstante, en la entrevista, se indicó a esta Auditoría que, si bien es cierto, disponen de ese insumo de normalización, particularmente para el proceso de implementación de la directriz, no se efectuaron las evaluaciones previas en aras de mitigar los aspectos planteados por los siguientes establecimientos en la sesión del 20 de febrero de 2024, ya descrito con anterioridad en este documento:

- Clínica Oftalmológica.
- Hospital San Juan de Dios.
- Área de Salud Zapote- Catedral.
- Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia.
- Área de Salud Tibás Uruca Merced.
- Hospital San Vicente de Paúl.

Se evidenció en el oficio GA-0447-2024 del 6 de marzo de 2024, suscrito por la Ing. Shirley López Carmona, Asesora de Simplificación de Trámites de la Gerencia Administrativa y dirigido al Lic. Sergio Chacón Marín, director de Sistemas Administrativos, que se estableció la conformación de un equipo multidisciplinario dirigido a atender las limitantes manifestadas por los centros de salud, con la designación de los siguientes funcionarios:

- Lic. Sergio Chacón Marín, director, Sistemas Administrativos – Líder de Equipo
- Ing. Shirley López Carmona, Asesora, Gerencia Administrativa
- Dr. Josué Andrés Chaverri Cruz, Asesor Gerencia Médica
- Dr. Adolfo Antonio Rodríguez Cheung, Director, Clínica Oftalmológica
- Ing. Gerardo León Solís, director, Dirección Producción Industrial
- Ing. Heyner Calderón Pasos, jefe, Área Laboratorio Óptico
- Ing. Jacqueline Picado Sánchez, Asesora, Gerencia de Logística

Según lo informado a esta Auditoría, dentro de los compromisos adquiridos, este equipo de trabajo estará analizando aspectos normativos, efectuará la revisión del manual de organización de la Gerencia de Logística actualizado en noviembre del 2016, entre otros asuntos atinentes al bloque de legalidad, en aras de definir las líneas de acción consiguientes, además, planifican elaborar un cronograma de trabajo con actividades, responsables, plazos y otras variables pertinentes, con el fin de implementar progresivamente la directriz planteada para enero del 2024, así mismo, estarán coordinando visitas y efectuando actividades con la finalidad de dar atención a cada una de las observaciones trasladadas a esas Gerencias.

En lo que respecta a capacitaciones de mostrario de anteojos, según lo mencionado por la Administración Activa, los funcionarios designados por el Hospital Nacional de Niños, Hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia, Área Salud Mata Redonda y Área de Salud Desamparados I, fueron debidamente capacitados, sin embargo, a la fecha, habiendo vencido el plazo de implementación se registran por la Gerencia de Logística algunos establecimientos pendientes de capacitar, a saber:

- Área de Salud de Hatillo.
- Área de Salud Tibás Uruca Merced .
- Clínica Oftalmológica.
- Área de Salud Zapote- Catedral Hospital San Juan de Dios.
- Hospital Max Peralta.
- Hospital México.
- Hospital San Rafael de Alajuela.
- Hospital San Vicente de Paúl.

Por otra parte, si bien es cierto, en el documento “Normalización de la atención de salud visual en la dotación de anteojos en la CCSS”, fueron contemplados aspectos de recurso humano, a la fecha no disponen esas Gerencias de un estudio de posibles perfiles de puesto y funciones que se alineen con las actividades requeridas para asumir esta directriz.

Adicionalmente, sobre el proceso de Gestión de cambio, durante la entrevista efectuada se comunicó a esta Auditoría que el 27 de octubre de 2022, se llevó a cabo la sesión de trabajo “Solicitud de anteojos en el EDUS” en la que participaron funcionarios del componente gestión de cambio del proyecto Expediente Digital Único en Salud, en dicho conversatorio se mencionaron aspectos generales a los profesionales de salud visual, sin embargo, en atención al escenario actual el equipo multidisciplinario de reciente definición, estará coordinando actividades de reforzamiento en este sentido.

Las Normas de control interno para el sector público, que establecen en su apartado 1.9 Vinculación del SCI con la calidad, lo siguiente:

“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo...”.

Al respecto, en consonancia con lo que estipula la ley 8239 referente al derecho de los usuarios de recibir atención médica con la eficiencia y diligencia y contemplando los beneficios que pueden recibir los pacientes en cuanto a la reducción en el gasto de transporte, la disminución de filas y el hacinamiento en el Laboratorio Óptico, así como, la reducción de visitas a diferentes unidades de la CCSS para lograr obtener sus lentes, principalmente la población de adultos mayores y niños, se considera necesario la participación e involucramiento de la Gerencia de Logística como la Médica, en procura de fortalecer la cobertura de atención para pacientes que requieran servicios oftálmicos de esta índole.

Llama la atención de este Órgano de Control, que en la directriz se instruye su implementación en enero del presente año; sin embargo, no se observó el cumplimiento de los aspectos identificados en los apartados que conforman el presente oficio de asesoría, relacionados con la ejecución de los análisis previos pertinentes, revisión de la normativa, perfiles de puestos y la gestión del cambio; además, no se evidenció una respuesta específica a las inquietudes de los establecimientos de salud, incluso existen a la fecha unidades pendientes de recibir la capacitación correspondiente, actividades que hubiesen permitido identificar situaciones relacionadas con la muestra de lentes de manera oportuna.

Sobre el particular, se considera pertinente que la Gerencia de Logística y Gerencia Médica, lleven a cabos las acciones de seguimiento a las actividades críticas del proceso de muestra de lentes descrito en la directriz, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la disposición del servicio a los usuarios.

En concordancia con lo expuesto, se hacen de conocimiento las observaciones insertas en el presente documento, con el propósito de ser sometidas a valoración, en aras de reducir la materialización de riesgos que puedan presentarse, evitar el surgimiento de vulnerabilidades y con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento de metas Institucionales, que en este caso particular impactan directamente la continuidad de los servicios y la prestación oportuna de los servicios de salud a los pacientes en la patología oftalmológica.

De conformidad con lo establecido en el artículo 62° del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, en concordancia con las coordinaciones previas, se procedió a socializar el presente oficio de asesoría con la Administración Activa, efectuado en la sesión de trabajo realizada en la oficina de Auditoría, piso 12 del Edificio Laureano Echandi el 23 de abril del 2024 a las 13 horas con 30 minutos, a la cual asistieron los siguientes funcionarios:

- Ing. Gerardo León Solís, director de Producción Industrial.
- Ing. Heyner Calderón Pasos, jefe de Laboratorio Óptico.
- Dr. Josué Chaverri Cruz, Asesor de Gerencia Médica.
- Dra. Catalina Saint-Hilaire Arce, directora de Centros Especializados.
- Ing. Jacqueline Picado Sánchez, Asesora de la Gerencia de Logística.
- Dr. Adolfo Antonio Rodríguez Cheung, director de la Clínica Oftalmológica.
- Dra. Karla Solano Durán, directora de Red de Servicios de Salud.
- Lic. Luis Gustavo Ramírez Alvarado, funcionario a cargo de gestiones de Auditoría en la Dirección de Red de Servicios de Salud.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/NAS/lbc

- C. Doctor Wilman Rojas Molina, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Norte- 2299.
Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399.
Doctora Marjorie Obando Elizondo, directora, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte- 2499.
Doctora Natalia Castro Alfaro, directora a.i, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central- 2598.
Doctor Warner Picado Cambronero, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Chorotega -2599
Doctora Karla Solano Durán, directora a.i, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
Doctora Carla Teresa Alfaro Fajardo, directora, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica- 2699
Doctor Luis Carlos Vega Martínez, director, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Auditoría – 1111

Referencia: ID-111540