



Al contestar refiérase a: **ID-137659**

AS-ASALUD-0053-2025

21 de mayo de 2025

Doctor

Alexander León Sánchez Cabo, gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA – 2901

Master

Michael David Espinoza Salas, director

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD – 2908

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de asesoría sobre alternativa para la evaluación de la atención recibida por parte de la población usuaria de los servicios de salud como parte de las mejoras en el buen trato.

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades consignadas en el Plan Anual Operativo 2025 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, procede a informar los resultados obtenidos sobre la alternativa para la evaluación de la atención recibida por parte de la población usuaria de los servicios de salud en la institución, como parte de las acciones para fortalecer el buen trato.

El concepto de buen trato en los servicios de salud se refiere a la implementación de principios y prácticas para garantizar un trato digno, respetuoso y eficiente a las personas usuarias. Este enfoque no solo está orientado a mejorar la calidad técnica de los servicios médicos y administrativos, sino también fomentar una interacción humana cálida y comprensiva entre el personal de salud y la población usuaria.

1. ANTECEDENTES.

La Institución ha realizado esfuerzos significativos para promover una cultura de buen trato en la prestación de los servicios de salud y administrativos. En ese sentido, la Junta Directiva aprobó la Política Integral de Buen Trato en su sesión del 7 de marzo de 2013, artículo 1° de la sesión N° 8626. Esta política se orienta a mejorar la calidad de los servicios médicos, administrativos y financieros ofrecidos por la CCSS en todas sus unidades.

Para contribuir al logro de los objetivos establecidos por la Junta Directiva, se divulgó el Protocolo de Atención a la Persona Usuaria de los Servicios de la CCSS mediante la circular GA-42961-2017 / GM-32436-2017 del 17 de noviembre de 2017. El protocolo tiene como finalidad proporcionar a los funcionarios de atención directa los elementos esenciales y herramientas prácticas para mejorar la calidad de la atención a la población usuaria de los distintos servicios institucionales.

Según el oficio SJD-0658-2022 del 18 de mayo de 2022, la Ing. Carolina Arguedas Vargas, secretaria de Junta Directiva, comunicó lo resuelto por la Junta Directiva en el artículo 2° de la sesión N° 9259, celebrada el 16 de mayo de 2022:

“...ACUERDO PRIMERO: Aprobar la “Propuesta Integral de Buen Trato” expuesta mediante los 7 ejes estratégicos presentados a la Junta Directiva.

ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Gerencia Administrativa para que a través de las unidades competentes se establezcan las acciones de coordinación, el direccionamiento, articulación y evaluación del cumplimiento de la “Propuesta Integral de Buen Trato” aprobada por la Junta Directiva.

ACUERDO TERCERO: Instruir a la Gerencia Administrativa para que rinda un informe a la Junta Directiva de avance de la implementación de la Propuesta Integral de Buen Trato, en el plazo de 6 meses.

La Propuesta Integral de Buen Trato, aprobada en el acuerdo de Junta Directiva indicada anteriormente se consigna en su eje estratégico 4 lo siguiente:

4. APLICATIVO MÓVIL PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN USUARIA		
Aplicativo Móvil	Plazo Cumplimiento	Responsables
Alternativa que brinda, a la población usuaria, la posibilidad de evaluar los servicios recibidos, así como recibir información sobre derechos y deberes, plantear solicitudes, consultas, sugerencias, denuncias, entre otros.	3 meses a partir de la aprobación del aplicativo.	Dirección EDUS Dirección Contraloría Servicios de Salud. Dirección de Comunicación Organizacional (Divulgación del aplicativo).

Por otra parte, esta Auditoría Interna mediante el informe AINNOVAC-0071-2024 del 14 de noviembre 2024, denominado: “Auditoría de carácter especial relacionada con la calidad otorgada en la atención a pacientes, producto del análisis de las denuncias recibidas en la Auditoría Interna”, evidenció la necesidad de sensibilizar a los funcionarios institucionales en este tema, para tales efectos se externaron dos recomendaciones a la Gerencia Médica y una a la Gerencia Administrativa, relacionadas con el desarrollo de estrategias para mejorar y fortalecer aspectos de cultura de buen trato.

Como resultado final, mediante el oficio GA-2334-2024 del 18 de diciembre de 2024 suscrito por la Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i Gerencia Administrativa, se publicó la versión actualizada del “Protocolo de Atención a la Persona Usuaría” (cuarta edición diciembre 2024), con el propósito de que se efectuaran las acciones pertinentes y escenarios adecuados para que los funcionarios sean sensibilizados con los temas expuestos en dicho documento.

2. SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE LA GERENCIA MÉDICA EN LA EVALUACIÓN DEL TEMA DE BUEN TRATO.

La Auditoría tuvo conocimiento del recordatorio enviado por la Gerencia Médica a los establecimientos de salud de la institución, sobre el cumplimiento de los indicadores incorporados en los planes gerenciales, como el plan táctico gerencial, el presupuesto institucional, el plan de acción para la mitigación de filas y tiempos de espera prolongados en la atención a usuario, y el dashboard. Estos indicadores incluyen el protocolo de atención a personas usuarias (política integral de buen trato), la rendición de cuentas a la comunidad, la satisfacción de los usuarios de servicios de salud y el seguimiento de los planes de mejora.

Lo antes indicado, se comunicó mediante el oficio GM-2161-2024 del 16 de febrero de 2024, suscrito por la Dr. Karla Victoria Solano Durán, gerente a.c Gerencia Médica, dirigido a los establecimientos de salud que brindan atención directa a pacientes, de lo cual se detalla lo siguiente:

“...cada establecimiento de salud, en procura del fortalecimiento de la calidad de la atención que se brinda a los usuarios del sistema de salud, están incorporados de carácter obligatorio, los siguientes indicadores:

- *Porcentaje de establecimientos de salud capacitados en Atención a las Personas Usuarías.*
- *Porcentaje de establecimientos prestadores de servicios de salud que realizan al menos una actividad de rendición de cuentas a la comunidad al año.*
- *Mantener la percepción promedio de la población sobre los servicios de salud de consulta externa de áreas de salud y hospitales, obtenida a nivel nacional.*
- *Número de seguimientos al plan de mejora realizado a la encuesta de satisfacción al usuario, para mejorar los resultados y/o mantenerlos.*

(...)

Asimismo, la medición del indicador “Mantener la percepción promedio de la población sobre los servicios de salud de consulta externa de áreas de salud y hospitales, obtenida a nivel nacional”, se

realizará por medio del Dashboard de satisfacción, creado como parte de las acciones que realiza la Comisión de implementación del Plan Oportuno de Atención a las personas.

Producto de dichos resultados corresponderá continuar con la elaboración de los planes de mejora a los cuales es necesario efectuar seguimientos semestrales...”

Para una mejor interpretación y conocimiento de la herramienta utilizada para proporcionar los datos al Dashboard de satisfacción¹, este se ingresa mediante acceso del APP EDUS que tiene cada asegurado, una vez que asiste a la cita se despliega la opción de evaluar y brindar un comentario, lo cual se detalla en la siguiente imagen:

Imagen 1
Captura de APP EDUS
19 de febrero del 2025

X Calificar la atención

¿Cómo calificaría la atención recibida?



Resuma su experiencia

0 de 500

CALIFICAR

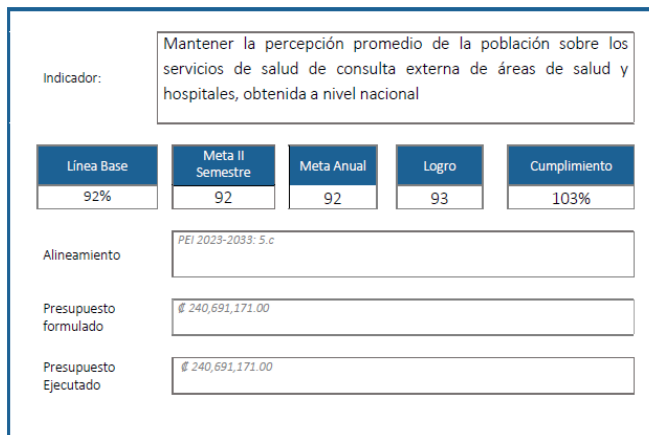
Fuente: captura de imagen APP EDUS

La mencionada herramienta permite evaluar la experiencia de los usuarios que asisten al Servicio de Consulta Externa. Sin embargo, no brinda detalles sobre la atención en otras áreas, como Farmacia, donde se retirarían medicamentos después de la consulta médica. Tampoco proporciona información sobre la atención de los asegurados durante toda su estancia o gestión en cada centro médico, lo que permitiría calificar el servicio en los lugares donde no recibieron buen trato, como en aquellos donde percibieron un buen servicio. Además, no incluye otros aspectos como infraestructura adecuada, aseo e higiene, entre otros, que también garantizan un buen servicio a los usuarios externos e internos.

Por otro lado, el informe de seguimiento del Plan Táctico Gerencial y el Plan Presupuesto Institucional del segundo semestre de 2024, en relación con el análisis del avance de las metas para mejorar la percepción de los usuarios de los servicios de salud en consulta externa y hospitalización, que busca fortalecer la calidad de la atención brindada por la institución, revela lo siguiente:

¹ Creado por la Comisión de implementación del Plan Oportuno de Atención a las personas.

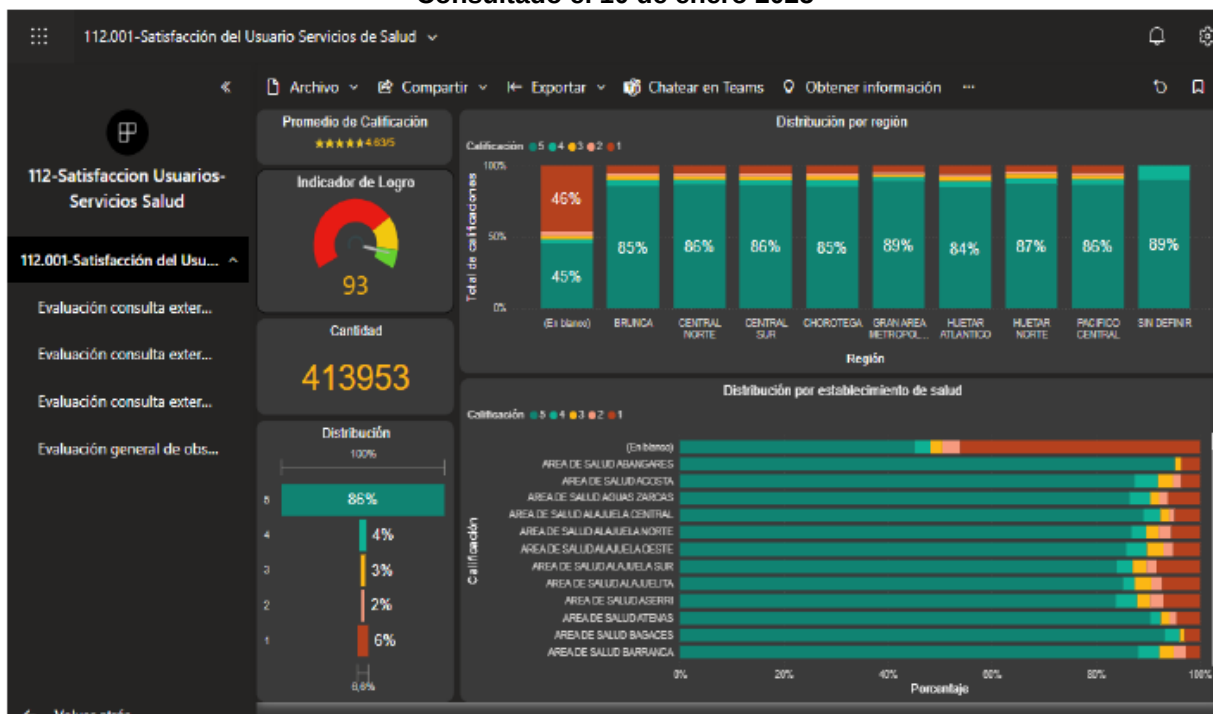
Imagen 2
Indicador percepción promedio de la población sobre los servicios de salud de consulta externa de áreas de salud y hospitales, obtenida a nivel nacional
Gerencia Médica
II semestre de 2024



Fuente: informe de seguimiento Plan táctico gerencial-Plan presupuesto institucional.

Este aspecto resalta que la gestión de la percepción de la atención ha sido evaluada según los resultados proporcionados por los usuarios, basados en la atención recibida en la Consulta Externa de las Áreas de Salud y Hospitales a nivel nacional. Estos resultados se visualizan en el Dashboard de Satisfacción del Usuario de Servicios de Salud, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 3
Reporte de resultados externado por usuarios
Servicios de Consulta Externa
Dashboard de Satisfacción del Usuario de Servicios de Salud
Consultado el 10 de enero 2025



Fuente: informe de seguimiento Plan táctico gerencial-Plan presupuesto institucional.

En relación con el tema, esta Auditoría emitió una consulta al Área de Estadísticas en Salud sobre el uso del dashboard de Satisfacción del Usuario de Servicios de Salud. La respuesta fue recibida mediante correo electrónico el 10 de febrero de 2025, donde la Licda. Hellen Arelis Zambrana Jiménez, jefa de la Subárea de Análisis Estadístico, indicó lo siguiente:

- 1- “Cada unidad puede emitir reportes de la evaluación recibida, al seleccionar el nombre del establecimiento como filtro en el menú que se ubica a la derecha del Dashboard, como reporte puede seleccionar los gráficos o hace tiraje de la respectiva tabla.
- 2- Esta unidad técnica no tiene conocimiento de que alguna unidad la Gerencia Médica o desde el Despacho se elaboren reportes a partir de lo contenido del Dashboard de Evaluación del Desempeño. Se recomienda enviar consulta al Despacho de la Gerencia, incluso podría ser a la Contraloría de Servicios.
- 3- Efectivamente el listado es consultivo, ya que DTIC no ha autorizado la exportación de estos archivos, sin embargo, lo relevante del listado al que se refiere, es porque se constituye en el insumo para que la herramienta aporte el análisis de Minería de Texto para resaltar en la nube de palabras, las que caracterizan del establecimiento. En el siguiente ejemplo seleccioné en el menú de la derecha al Área de Salud Abangares.



3. SOBRE EL ACCIONAR DE LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD EN EL TEMA DE BUEN TRATO.

Respecto a las gestiones consideradas por la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud en el tema de buen trato, y uso del dashboard de Satisfacción del Usuario de Servicios de Salud, esta Auditoría Interna realizó consulta vía correo electrónico del 12 de febrero de 2025, al Mba. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario, el cual detalló lo siguiente:

“...se indica que los contralores de servicios de salud de los centros carecen de acceso a los reportes (dashboard o similares) relacionados con la calificación del proceso de atención en los servicios de salud.

Lo anterior por cuanto a pesar de haber sido parte del equipo técnico que colaboró en los albores de dicha funcionalidad del EDUS, proponiendo una herramienta más robusta y con acceso a los contralores de servicios de salud, sin embargo, el Gerente de ese momento Dr Randall Alvarez, estableció un producto mínimo viable limitando la evaluación de la percepción de servicios definidos (trazabilidad) haciéndolo en global y considerando que los aportes dados por esta oficina serían valorados en una futura ampliación del proyecto y definiendo que los reportes llegarían solo a la Dirección Médica y jefaturas “...como apoyo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la calidad y calidez en la atención ...”.

Ahora bien, mediante oficio PE-DICSS-854-2024 se remitió la conceptualización de los parámetros adicionales que debería de tener dicho instrumento de medición (adjunto) a los enlaces y en el PE-DICSS-1093-2024...” El subrayado no es del original

Mediante el oficio PE-DICSS-DIR-1093-2024 del 6 de agosto de 2024, el Mba. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, comunicó al Dr.

Eduardo Rodríguez Cubillo, Coordinador Equipo de Gestión Clínica en Salud Digital del Componente Innovación y Salud Digital, lo siguiente:

“...reiteramos que nos encontramos a su disposición para atender cualquier consulta o requerimiento que consideren necesario para seguir enfocando esfuerzos en el desarrollo exitoso de la primera fase de esta herramienta, destinada a mejorar la atención en los tres escenarios: consulta externa, hospitalización y emergencias.

Adicionalmente, se informa que la Dra. Viviana Brenes Solano, coordinadora del Programa de Telesalud, indica que desde la Auditoría Interna se les ha planteado la necesidad de desarrollar una herramienta para medir el grado de satisfacción de los usuarios que reciben servicios a través de la modalidad de telemedicina.

En este contexto, la Dra. Brenes plantea que, si la funcionalidad actualmente en desarrollo permitiera diferenciar las consultas realizadas mediante telemedicina, podría resultar viable extraer los datos necesarios para evaluar la atención brindada en este ámbito.

Por lo anterior, conscientes de la importancia de enfocar los esfuerzos en el desarrollo de esta primera fase antes de ampliar el alcance inicial...

...Esta sesión permitiría determinar la viabilidad de extraer los datos requeridos por dicha Unidad, o bien, integrar estos requerimientos como parte de las evoluciones futuras de la funcionalidad, conforme lo solicite la Gerencia Médica y otras autoridades institucionales, con el objetivo de implementar mejoras sustanciales y medibles en la prestación de los servicios de salud a nivel nacional...”

Por otra parte, en el oficio PE-DICSS-DIR-0292-2025 del 11 de febrero de 2025, el MBA. Michael Espinoza Salas, director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, comunicó a la Licda. Mónica Taylor Hernández, Presidenta Ejecutiva, lo siguiente:

“...se indica que, para esta dirección resulta importante los proyectos propuestos, debido al gran impacto que puede tener la institución a la hora de tomar las decisiones basadas en evidencia confiable y datos reales; pero, sobre todo, para los usuarios al poder contar con opciones tecnológicas para interponer sus inconformidades, sugerencias, felicitaciones, etc, y además de poder medir mediante una encuesta el servicio recibido.

Cabe indicar, que, los proyectos propuestos en la herramienta de priorización tienen un alto grado de madurez, porque ya la institución cuenta con la plataforma EDUS que sería solo de incluir la funcionabilidad propuesta y la ya dirección tienen en funcionamiento el sistema SIDICSS, solo faltaría desarrollar e implementar el módulo; Además de esto, el impacto y el beneficio institucional esperado es muy alto y no tiene gasto institucional...”

Esta Auditoría destaca que, en la Propuesta Integral de Buen Trato, aprobada por la Junta Directiva, se designó a la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud como responsable de la creación de un aplicativo móvil para mejorar la atención. A la fecha de edición de este oficio, dicha acción no se ha materializado, lo que disminuye el incentivo y la facilidad de acceso para que las personas usuarias participen en brindar su percepción sobre el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda la institución.

4. Consideraciones finales.

El concepto de buen trato en los servicios de salud se refiere a la implementación de una serie de principios y prácticas que garantizan un trato digno, respetuoso y eficiente a todas las personas usuarias. Este enfoque no solo busca mejorar la calidad técnica de los servicios médicos y administrativos, sino también fomentar una interacción humana cálida y comprensiva entre el personal de salud y la población usuaria.

Entre los elementos esenciales del buen trato se encuentran la comunicación efectiva, la empatía, la cortesía y la prontitud en la atención. Además, el buen trato implica reconocer y respetar la diversidad cultural, social y personal de cada individuo, asegurando que todas las personas reciban una atención justa y equitativa.

La promoción de una cultura de buen trato contribuye significativamente al bienestar de la población usuaria, ya que una atención de calidad y un trato amable pueden influir positivamente en la experiencia y en los resultados de salud. Por ello, instituciones como la Caja Costarricense de Seguro Social han adoptado políticas y protocolos específicos para fortalecer esta práctica en todos sus servicios.

En línea con lo anterior, la Auditoría determinó la necesidad de desarrollar y mejorar las acciones de carácter estratégico que motiven la optimización en la prestación de los servicios de salud, a través de la participación ciudadana por medio del conocimiento de la experiencia que tienen sobre los servicios que recibieron en las unidades institucionales.

En tal sentido, se considera conveniente la valoración por parte de esa Gerencia Médica, dentro de su ámbito de su competencia, el análisis y determinación de la inclusión de aspectos necesarios en la herramienta de dashboard de Satisfacción del Usuario de Servicios de Salud, considerando el criterio y acompañamiento de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, además; del aporte que puedan brindar las unidades prestadoras de servicios y las personas como usuarios finales del sistema.

La necesidad de definir instrumentos y/o estrategias para considerar la experiencia de las personas aseguradas y mejorar la atención, ha tenido un interés fundamental desde el máximo órgano colegiado de la institución, así como de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, como ente encargado de la protección a los usuarios de los servicios médicos; razón por la cual es importante brindar un abordaje estratégico desde el nivel Gerencial, que impacte en la retroalimentación en los niveles operativos, considerando la opinión de los usuarios, conociendo su percepción en la atención desde que ingresa a las unidades, a realizar sus gestiones en los diferentes servicios y egreso de los recintos hospitalarios. Dicho alcance podrá brindar un fortalecimiento e identificación de las áreas y aspectos que se deben de mejorar o brindar algún trato diferenciado para que se logre otorgar una mejor atención.

Adicionalmente, se requiere la acción en conjunto con los actores pertinentes y participación activa de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, para que se materialice los aspectos considerados por la Junta Directiva de la Caja en el artículo 2° de la sesión N° 9259, celebrada el 16 de mayo de 2022, en aras de disponerse con el aplicativo móvil que permita a la población usuaria evaluar los servicios de salud, plantear consultas, sugerencias o denuncias, de manera tal que se permita un mayor acceso, con una trazabilidad adecuada, insumo importante para la toma de decisiones y mejoramiento continuo.

Al respecto, resulta relevante, que la Gerencia Médica considere lo expuesto en este oficio, para valorar la inclusión de otros aspectos evaluables por parte de los usuarios de los servicios de salud, y que dichos datos puedan ser de acceso para las Contralorías de Servicios de cada unidad, de análisis periódico por parte de las autoridades de los centros médicos, en aras de que apliquen planes de mejora en relación con las consideraciones que externa los asegurados. Lo anterior, con el fin de que considere la opinión ciudadana en la mejora de los procesos de atención en los servicios de la institución.

En síntesis, el buen trato en los servicios de salud es fundamental para construir un sistema de salud más humano, accesible y eficaz, donde cada persona se sienta valorada y atendida con la dignidad que merece.

Con el 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, se fortalezcan y desarrollen acciones oportunas en procura de fortalecer la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI
Sub Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/NPM/jfr

C. Máster. Mónica Gabriela Taylor Hernández, presidenta, Presidencia Ejecutiva - 1102
Auditoría

Referencia: ID-137659