



Al contestar refiérase a: **ID-115686**

**AS-ASALUD-0069-2024**

18 de junio de 2024

Doctor

Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i.

**GERENCIA MÉDICA- 2901**

Doctora

Ana Jessica Navarro Ramírez, directora

**DIRECCIÓN DESARROLLO SERVICIOS DE SALUD -2904**

Estimado (a) señor (a):

**ASUNTO: Oficio de Asesoría referente al fortalecimiento del Área de Atención Integral a las Personas, adscrito a la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud-Eje Salud Mental.**

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades consignadas en el Plan Anual Operativo 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, procede a efectuar las siguientes consideraciones respecto a la relevancia de fortalecer el Área de Atención a las Personas, con el fin de que se lleve a cabo una valoración de la disposición del recurso humano requerido para el desarrollo de sus procesos, a efectos de orientar las acciones de salud, en las unidades prestadoras de servicios médicos para satisfacción de los usuarios.

### 1. Aspectos generales.

Según el documento Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y Elaboración de los Manuales de Organización Específicos de las Direcciones Adscritas, se define la responsabilidad del Área de Atención Integral de las Personas<sup>1</sup>, lo siguiente:

*“...establecer las políticas, la normativa técnica, los indicadores, los proyectos, las estrategias y los protocolos para la atención directa a las personas en la promoción, prevención, curación y rehabilitación de salud de la población.*

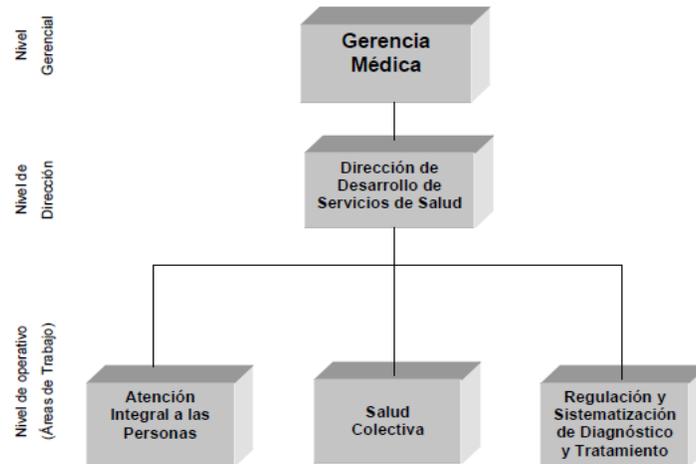
*Desde la perspectiva de la atención integral, el análisis epidemiológico, perfil de la morbi-mortalidad, sus determinantes y condicionantes, se definen prioridades en salud que permita concentrarse en productos que den respuesta a las (sic) servicios de salud en función de necesidades y problemas de salud individuales y colectivos. Considerando los siguientes ejes inclusivos que facilitan la integralidad de las acciones en los servicios de salud:*

- Salud mental
- Salud sexual y reproductiva
- Crecimiento y desarrollo humano
- Estilos de vida saludables
- Violencia interpersonal...”

<sup>1</sup> Pagina n° 147 del documento Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y Elaboración de los Manuales de Organización Específicos de las Direcciones Adscritas.

De acorde con su estructura organizacional la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud depende de la Gerencia Médica y esa dirección tiene a cargo tres áreas, dentro de la que interesa está el Área de Atención Integral a las Personas, aspecto que se detalla en la siguiente imagen:

**Imagen 1**  
**Estructura Organizacional**  
**Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud**



**Fuente:** documento Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica

En relación con el eje de salud mental, esta Auditoría emitió el informe ASS-051-2020 del 29 de junio de 2020, denominado Estudio de Carácter Especial Referente al Abordaje de la Salud Mental a nivel institucional Gerencia Médica, concluyéndose al respecto:

“(…)

*En cuanto a la ejecución del Programa de Normalización de Salud Mental se constató con base a la documentación suministrada que desde el 2018, el Área de Atención Integral de las Personas unidad adscrita a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, no ha dado continuidad al programa, sin que medie documentación alguna por parte del ente superior.*

*Es evidente la importancia de llevar a cabo las actividades sustantivas de regular, evaluar y dar soporte a las unidades técnicas, a efectos de establecer el debido proceso, tratamiento, epidemiología, y necesidades sociales en el tema de Salud Mental, por lo que dejar sin efecto la función y gestión de documentos relacionados a la atención de usuarios con trastornos mentales, neurológicos, emocionales, entre otros, representa una limitante en cuanto a la atención integral de la población.*

*Dado que la Comisión Institucional de Salud Mental y la Coordinación de los Equipos Interdisciplinarios de Salud Mental, carecen de la designación formal de funciones sustantivas, entregables, competencias, que determine cuál es el producto esperado, métrica de evaluación en cuanto al cumplimiento de tareas y actividades, lo anterior se ha constituido en un limitante de control interno respecto a una falta de garantía razonable de la eficacia de las operaciones, así como la posibilidad de tomar medidas correctivas ante desviación de las metas y objetivos planificados por la institución tal y como refiere el cuerpo normativo.*

*Así mismo, se evidencia oportunidades de mejora, en cuanto al acceso, disponibilidad y mecanismos de divulgación de la normativa relacionada con la Salud Mental, en virtud de que no todo el personal conoce el ordenamiento jurídico, lo que podría ocasionar un incumplimiento de este...”*

Es importante considerar que, ante lo relevante del tema, según el documento de seguimiento SASALUD-20-51-0002-2023 del 17 de agosto de 2023, las recomendaciones 1 (incisos 1.a.3 y 1.a.4) y 5, se encuentran pendientes de cumplimiento.

Cabe considerar por otra parte, el oficio PE-0128-2024 del 15 de enero de 2024, suscrito por la Msc. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidenta ejecutiva en el cual sugirió a la Auditoría Interna, considerar algunos temas en el Plan Anual, y en lo que interesa se citó el tema de salud mental, según se indicó lo siguiente:

“(...)

*6. Dada la aprobación en Asamblea Legislativa de la Ley de Salud Mental y siendo ese un tema “TOP” del control político y del ámbito país, parece relevante incluirlo de alguna manera dentro de los aspectos por evaluar de parte de la auditoría...”*

Por otra parte, en relación con el comportamiento de diagnósticos de patologías asociadas a trastornos mentales atendidas en los servicios de emergencias, en el cuadro 1 se detallan las cantidades totales por región y sus promedios mensuales:

**Cuadro 1**  
**Cantidad de atenciones Servicios de Emergencias por Región**  
**Diagnósticos relacionados con patologías asociadas a trastornos mentales<sup>2</sup>**  
**Periodo 2023 al 30 de abril 2024**

Región	Cantidad de atenciones		Promedio mensual de atenciones	
	Año 2023	al 30 de abril 2024	Promedio año 2023	Promedio hasta 30 de abril 2024
Brunca	11.203	3.591	934	898
Central Norte	30.667	9.928	2.556	2.482
Central Sur	40.295	13.187	3.358	3.297
Chorotega	12.025	3.863	1.002	966
Gran Área Metropolitana	290	104	24	26
Huetar Atlántico	9.259	2.975	772	744
Huetar Norte	4.264	1.415	355	354
Pacífico Central	10.024	3.287	835	822
<b>Total general</b>	<b>118.027</b>	<b>38.350</b>	<b>9.836</b>	<b>9.588</b>

Fuente: CUBO de atenciones urgencias.

Del cuadro anterior, se observa que la cantidad total de atenciones en el 2023 fue de 118.027 y para el primer cuatrimestre del 2024 se tiene un 32% de atenciones con estos diagnósticos en relación con el año anterior, situación que podría mantenerse en caso de no accionar estrategias tendientes a minimizar las afectaciones en la salud mental de las personas.

## 2. Sobre las consideraciones para el fortalecimiento del Área de Atención Integral a las Personas.

<sup>2</sup> Se exceptúa del análisis los diagnósticos del F10 a F19 y F20 a F29, por cuanto, obedecen a patologías asociadas a trastornos por uso de sustancias adictivas y Esquizofrenia; trastornos esquizotípicos y trastornos delirantes respectivamente.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Esta Auditoría, tuvo conocimiento lo expuesto en el oficio GM-5731-2024 del 24 de abril de 2024, mediante el cual el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente a.i. comunicó al Dr. José Miguel Angulo Castro, Jefe del Área de Atención Integral a las Personas, sobre la respuesta a oficio DDSS-AAIP-0474-2024, solicitud de apoyo y actualización en el seguimiento de auditoría y plan táctico gerencial, de lo que se detalla lo siguiente:

*“...En seguimiento al oficio DDSS-AAIP-0474-2024 de fecha 17 de abril del 2024, en donde se expone una actualización y el seguimiento de la implementación de la Ficha Técnica de Salud Mental, incluida en el Plan Táctico Gerencial por parte del Programa de Salud Mental adscrito a la unidad a su digno cargo. Este despacho le agradece todo el esfuerzo y el interés para el cumplimiento de las metas estipuladas y, además, el compromiso por parte del Programa en la mejora de los servicios de salud mental...”*

*Además, he de manifestarle que, este despacho se encuentra valorando su solicitud en torno a la devolución de la plaza del profesional que ha acompañado desde el nivel central el proceso y quehacer de los Equipos Interdisciplinarios de atención en Salud Mental (EISAA), para lo cual se les estará comunicando de manera oportuna”.*

De lo antes expuesto, se reconoce la valoración por parte de la Gerencia Médica para la posible devolución de la plaza de profesional al Área de Atención Integral a las Personas, para el abordaje de aspectos de la gestión estratégicas relacionada a la conducción y dirección del tema de salud mental en los tres niveles de atención.

Aspecto que toma mayor consideración, al conocer lo expuesto por el Dr. Marino Ramírez Carranza, anterior Gerente Médico, en el oficio GM-12137-2023<sup>3</sup> del 20 de agosto de 2023, relacionado con la reactivación del Programa de Salud Mental, de lo cual se indicó lo siguiente:

*“Por tanto, se les instruye lo siguiente:*

*1. De acuerdo con la nota emitida por el Área de Atención Integral a las Personas, es dicho Área (sic), quien debe asumir el Programa de Salud Mental, a partir del 21 de agosto del 2023...*

*8. El Equipo Asesor Institucional Interdisciplinario en Salud Mental (EAIISM), cesarán todas sus funciones a partir de la emisión de esta nota, por lo que será el jefe del Área de Atención Integral a las Personas y el Programa de Salud Mental, quienes de ahora en adelante tendrán la responsabilidad completa en materia de salud mental.*

*(...)*

*10. El jefe del Área de Atención Integral a las Personas y el Programa de Salud Mental se convertirán en los representantes institucionales (con todas las implicaciones y responsabilidades que esto tiene), ante el Ministerio de Salud, sus instancias internas y otras instituciones, en materia de salud mental. Por lo que Área de Atención Integral a las Personas deberá solventar los eventos, conflictos y mediar en las soluciones donde otras instituciones requieran colaboración con el tema de salud mental...” El subrayado no es del original.*

Con lo anterior, se evidencia que el Programa de Salud Mental adscrito al Área de Atención Integral de las Personas, se les asignó las responsabilidades de gestionar todas las acciones que fueron competencia del Equipo Asesor Institucional Interdisciplinario en Salud Mental.

En relación con la necesidad del recurso humano, mediante entrevista aplicada el 14 de mayo de 2024 al Dr. Harold Segura Quesada, coordinador del eje de Salud Mental del Área Atención Integral de las Personas, indicó lo siguiente:

<sup>3</sup> Dirigido a: Dr. José Miguel Angulo Castro, jefe Área de Atención Integral a las Personas - Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe, Área Regulación y Sistemización Diagnóstico y Tratamiento - MBA. Juan Pablo Mora Molina, jefe Subárea Gestión Administrativa y Logística de la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud - Dra. Virginia Rosabal Camarillo, Coordinadora, Programa Salud Mental del Área de Atención Integral a las Personas del Hospital Dr. Tony Facio Castro.

*“En el contexto del desarrollo y ejecución de la propuesta de la Nueva Política institucional de Salud Mental; proceso que retomados desde feb 2024; evidenciando la necesidad de recursos humanos adicionales que permitan cumplir adecuadamente con los objetivos establecidos en la ficha técnica del plan táctico gerencial 2023-2027.*

*(...)*

*Propuesta de Recursos Humanos Adicionales:*

*Solicitamos la incorporación de al menos dos profesionales adicionales. Estos recursos serán cruciales para la redacción y revisión de los documentos normativos y técnicos necesarios, así como para garantizar una respuesta adecuada a las necesidades emergentes de los mencionados centros de salud mental, en línea con las directrices nacionales y los compromisos institucionales...”*

Considerando lo antes expuesto, y el impacto y aumento que tienen las afectaciones de salud mental, existe la necesidad que desde el ámbito estratégico y de toma de decisiones, se fortalezcan las áreas competentes para dar continuidad a las estrategias oficializadas en el tema de Salud Mental.

Siendo que en la entrevista antes citada el Dr. Harold Segura Quesada, con relación a posibles atrasos del tema en el abordaje de las políticas de salud mental para el I-II y III nivel de atención, manifestó lo siguiente:

*“...Hemos enfrentado varios retrasos significativos en el desarrollo de políticas de salud mental, principalmente debido a la falta de documentos normativos técnicos esenciales, que son cruciales para la implementación coherente de nuestras estrategias. Estos retrasos se han visto exacerbados por cambios legislativos recientes, como la Ley de Salud Mental hasta el día 23, y la pendiente de reglamentación, factores todos ellos ajenos a nuestro control.*

*Necesidad de Refuerzo Institucional:*

*Es imperativo mencionar que la falta de estos documentos ha sido una preocupación planteada también por la Defensoría de los Habitantes. Además, necesitamos el fortalecimiento y apoyo decisivo de instancias superiores para asegurar que la elaboración de la política institucional de salud mental se desarrolle sin más contratiempos. Este apoyo es vital para retomar e iniciar funciones efectivas desde el 26 de febrero de 2024, como se ha programado...”*

La Ley Nacional de Salud Mental, establece en el Título II, Responsabilidades Institucionales, artículo 14, lo siguiente:

*“...El Estado, comprendido por la Administración Central, los poderes de la república, el Tribunal Supremo de Elecciones, la administración descentralizada, institucional y territorial y las demás entidades de derecho público, deberán tomar las previsiones necesarias para hacer efectivos los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud mental y las personas con trastornos mentales y del comportamiento.*

*De igual manera, el Estado y sus instituciones realizarán campañas para propiciar la promoción de la salud mental, la prevención de cualquier condición que afecte la salud mental, e informar sobre las características de los trastornos mentales y del comportamiento y los derechos de las personas con estas condiciones...”*

Es importante indicar que las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo II, Normas sobre Ambiente de Control, señala:

*“2.5 Estructura Organizativa: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes...”*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

### 3. CONSIDERACIONES FINALES.

Al respecto es preciso destacar, que esta Auditoría emitió el documento AS-ASALUD-0051-2024<sup>4</sup> del 17 de mayo de 2024, denominado “oficio de Asesoría sobre la importancia de fortalecer el abordaje del riesgo de suicidio en la población y las acciones desarrolladas por la Institución para la atención de los usuarios”, en el cual se enfatiza sobre la necesidad de fortalecer la promoción de la salud mental, la prevención del suicidio, la concientización sobre la importancia de las afectaciones mentales y la urgencia con la que debe ser atendido, siendo fundamental la implementación de estrategias integrales y coordinadas en procura de reducir la tasa de mortalidad por suicidios.

En el marco de la problemática que se plantea con la prevalencia de los diagnósticos relacionados con patologías asociadas a trastornos mentales, en donde se evidencia un aumento considerable de esos padecimientos y que solo en el primer cuatrimestre de este año se contabilizan 38.350 atenciones, en tal sentido, se considera un indicativo para desarrollar acciones dirigidas a la organización y consecución de los objetivos, en procura de mejorar la calidad de vida de la población afectada por estos trastornos y que las áreas involucradas en la atención diseñen y actualicen estrategias concretas y efectivas para abordar y prevenir este problema de salud pública.

En tal sentido, es relevante que la Gerencia Médica, maximice los esfuerzos realizados en cuanto a que la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, a través del Área de Atención Integral a las Personas disponga de los recursos requeridos para el eje encargado en salud mental a efectos de brindar una garantía razonable que determine el cumplimiento de metas, objetivos, funciones y responsabilidades asignadas en el tema a cargo.

En virtud de lo expuesto en el presente oficio, es importante tener en cuenta la exposición a los riesgos, considerando que se debe velar por el fortalecimiento de las acciones y estrategias institucionales en el abordaje de la promoción y prevención de las enfermedades de salud mental y los trastornos de conducta y adicciones.

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 y desarrollen acciones oportunas en procura de que el Área de Atención Integral a las Personas logre sus metas, objetivos y funciones sustantivas en el abordaje de las estrategias institucionales en salud mental.

Atentamente,

**AUDITORÍA INTERNA**

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

OSC/RJS/EAM/FFN/NPM/lbc

Ci. Auditoría

Referencia:ID-115686

<sup>4</sup> Dirigido a Dr. Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i. Gerencia Médica – Dra. Karla Solano Durán, directora a.i. Dirección Red de Servicios de Salud – Dr. José Miguel Angulo Castro, jefe Área de Atención Integral a las Personas.