



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

AS-ASALUD-0009-2023

7 de febrero de 2023

Doctora

Ana Patricia Salas Chacón, directora

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD-2908

Estimada señora:

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la sustitución de contralores de servicios en áreas de salud y hospitales de la Institución.

Esta Auditoría Interna con fundamento en su Plan Anual Operativo 2023, en el ejercicio de las competencias conferidas en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, tuvo conocimiento del oficio MS-AGSS-010-2023 del 16 de enero de 2023, suscrito por el Dr. Eduardo Zamora Méndez, Auditor General de Servicios de Salud del Ministerio de Salud, el cual fue remitido a esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud.

En el citado oficio la Auditoría General de Servicios de Salud, como órgano encargado del cumplimiento de la Ley de Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, N°8239 y su Reglamento, solicita respetuosamente, velar por la sustitución oportuna de los contralores de servicios de las áreas de salud y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social cuando éstos se encuentren en periodo de vacaciones, incapacidad o cualquier tipo de permiso o licencia. Lo anterior, se indica, con base en los hechos recientes en los cuales se evidenció la desatención de una inconformidad por la ausencia del contralor en el centro de salud.

En ese sentido, se recomendó por parte de esa Auditoría General de Servicios de Salud a esa Dirección, lo siguiente:

“Recomendación 1.

Gestionar con el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), lo correspondiente para analizar la viabilidad de la creación de un programa de capacitación que permita a los funcionarios institucionales conocer y formarse en esta temática, con el propósito de contar con una lista de recurso humano que pueda realizar dichas sustituciones.

Plazo de atención: 3 meses a partir del recibo de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir a la Auditoría General de Servicios de Salud el análisis de la viabilidad de la creación del programa de capacitación.”

De conformidad con indagaciones efectuadas por esta Auditoría Interna con esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud¹, se tuvo conocimiento que la misma dispone de 84 contralores de servicios distribuidos en las áreas de salud y hospitales de la CCSS. Además, dispone de aproximadamente 30 funcionarios que realizan sustituciones, principalmente de vacaciones o permisos debidamente programados según se informó.

¹ Video llamada por medio de la plataforma TEAMS, el 19 de enero de 2023, a la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, directora de la Dirección Contraloría de Servicios de Salud Institucional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Con respecto a la situación referente con la desatención de una inconformidad por la ausencia del contralor en un centro de salud, indicada en el oficio MS-AGSS-010-2023, en esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud se indicó que esto se debió a que la contralora de servicios del Área de Salud San Pablo, estaba incapacitada y no se disponía de personal sustituto que pudiera atender sus labores, por encontrarse efectuando otras sustituciones de contralores de servicios previamente programadas.

Por otra parte, en atención a lo recomendado por la Auditoría General de Servicios de Salud, se indicó también por esa Dirección, que se han estado efectuando coordinaciones con la Licda. Ana Piza Carrillo, coordinadora del Campus Virtual del CENDEISSS, para realizar un curso según lo indicado en la recomendación, siendo que a la fecha se están completando los formularios y requerimientos solicitados por el CENDEISSS. En ese sentido, se mencionó que se visualiza que este curso pueda ser impartido por funcionarios de la institución cuyo perfil se adapte al puesto de contralor de servicios y que estén interesados en participar para realizar sustituciones.

La Ley N°8239 Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, establece el artículo 10 sobre las “Contralorías de servicios de salud”, lo siguiente:

“Cada centro de salud, hospital, público o privado, y cada clínica, pública o privada, tendrá una contraloría de servicios de salud, la cual deberá contar con los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de sus funciones.”

Por su parte, el Decreto Ejecutivo N°32612 referente al Reglamento de la Ley de Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala en su artículo 43, lo siguiente:

“La desatención injustificada a las recomendaciones de la Auditoría General y de las contralorías de servicios de salud se considerará falta grave, en cuyo caso la institución empleadora deberá determinar la responsabilidad disciplinaria del funcionario, para lo cual deberá observar el debido proceso y sus principios integrantes”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” describen que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional, considerando el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas.

Con base en lo expuesto, es conveniente que se realice por parte de esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, una valoración de los aspectos señalados en el oficio MS-AGSS-010-2023 del 16 de enero de 2023, suscrito por el Dr. Eduardo Zamora Méndez, Auditor General de Servicios de Salud, considerando la relevancia que tienen las Contralorías de Servicios en los centros de salud de la Institución como instancias que brindan apoyo, orientación, información y canalización de quejas o inconformidades de los usuarios; aspectos que han permitido junto con otras acciones institucionales realizadas, identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención de las personas.

En ese sentido, uno de los procesos más importantes en el diario quehacer institucional, corresponde a la interacción y atención que se brinda a los usuarios en los centros de salud, lo cual incide en la percepción e imagen institucional con respecto al grado de satisfacción de los servicios recibidos. Si bien, existen diversos elementos que afectan dicha apreciación, la disposición de contralores de servicios en los centros médicos ha sido un elemento que ha contribuido positivamente a mejorar la percepción y generar confianza en la población, respecto a los servicios que se les brinda; razón por la cual es relevante mantener y fortalecer acciones tendientes a garantizar la disposición de ese recurso humano en los centros asistenciales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Si bien esa Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud ha realizado acciones tendientes a disponer de personal que puede efectuar la sustitución fundamentalmente programada de contralores de servicios, es conveniente también como parte de esas estrategias, que se disponga de mecanismos de coordinación oportunos y efectivos, debidamente documentados, con las Direcciones Médicas de los centro de salud, que permitan la atención de inconformidades o quejas por parte de los usuarios en el centro médico, en caso de que por razones justificadas no sea posible realizar la sustitución de un contralor de servicios, y que la misma pueda ser canalizada y atendida posteriormente, como si hubiera sido recibida por el funcionario de la contraloría de servicios.

En ese orden de ideas es conveniente que esa Dirección valore también, la implementación de otras estrategias o planes de acción a efectuar ante la ausencia de un contralor de servicios, que faciliten a los usuarios la recepción de sus inconformidades o quejas, por ejemplo, la atención por contralores de servicios de otras unidades mediante otros medios alternos a la presencialidad, tales como llamada telefónica, videollamada u otros que se definan.

Debido a lo anterior, con el propósito 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 efectúen las acciones y gestiones correspondientes en relación con lo indicado en el oficio MS-AGSS-010-2023, de manera que se fortalezcan las medidas de control interno en relación con la disposición de contralores de servicios en los centros médicos de la institución.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RJM/CACH/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidenta, Presidencia Ejecutiva -1102.
 Doctor Juan Carlos Esquivel Sánchez, director, Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social -2931.
 Doctor Eduardo Zamora Méndez, auditor general, Servicios de Salud, agss@misalud.go.cr.
 Auditoría

Referencia: ID-81076