



Al contestar refiérase a: **DE-090-2024**

**AS-ASALUD-0128-2024**

30 de octubre de 2024

Doctora  
Isela Navarrete Fajardo, directora médica  
**ÁREA DE SALUD DE CURRIDABAT - 2356**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre cierre de agendas en el área de salud Curridabat, el 23 de febrero 2024, durante actividades de promoción de la salud.**

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo, para el período 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, y según la denuncia DE-090-2024, se procede a externar las siguientes consideraciones referente al cierre de agendas en el área de salud Curridabat el 23 de febrero 2024.

**1. SOBRE LAS GESTIONES DE LA CONTRALORÍA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS DE SALUD REFERENTES AL CIERRE DE AGENDAS DEL 23 DE FEBRERO 2024 EN EL ÁREA DE SALUD DE CURRIDABAT.**

Mediante oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024, del 15 de marzo 2024, el MBA. Michael Espinoza Salas, director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, indicó a la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora del área de salud Curridabat, lo siguiente:

*“(...)*

*se están realizando análisis en algunos centros, dentro de los cuales está el Área de Salud que usted representa, en esta revisión se detectó que el día viernes 23 de febrero de 2024; no se brindó consulta en los diferentes sitios de atención del Área de Salud.*

*Al revisar y verificar la producción, mediante el cubo de consulta externa al cual esta unidad tiene acceso para efectuar sus funciones, se observa que se realizaron consultas de las horas 7:00 am hasta las 11:00 am, para una producción total de 349 consultas y se brindó atención a 3.34 personas por hora utilizada, pero no hay registro de esa hora en adelante.*

*Con la finalidad de contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario y en cumplimiento a la Ley N° 8239, se agradece remitir a esta dirección en un plazo no mayor a 10 días hábiles, un informe que contenga los siguientes aspectos:*

- 1) El motivo por el cual no se programaron citas a los usuarios de las 11:00 am en adelante.*
- 2) Cual fue la estrategia para la prestación del servicio.*
- 3) Cuáles son las previsiones que se tomaron a fin de que no se vean afectados los otros niveles de atención.*
- 4) Cuál instancia autorizo que no se habilitaran las agendas en esas horas”.*

En oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, del 12 de abril de 2024, el MBA. Michael Espinoza Salas, director Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, indicó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, gerente médico de ese entonces lo siguiente:



*“(...) esta Dirección recomienda respetuosamente a esa Gerencia en razón de sus competencias, que se lleve a cabo un análisis detallado de lo acontecido y se inicie -en caso de considerarlo necesario- una investigación para determinar si resulta procedente que, los centros cierren agendas y no atiendan pacientes, para realizar actividades de Promoción de la Salud y la Prevención de Enfermedades, tomando como justificación lo señalado en el Plan Institucional de Promoción de la Salud 2023-2027.*

*Adicionalmente, se considera necesario analizar la participación de la Junta de Salud local en las actividades desplegadas por el Centro de Salud para el día en cuestión, toda vez que, como órgano auxiliar del centro, este grupo de participación ciudadana tiene como objetivo, velar por la correcta prestación de los servicios de salud, por lo que, se espera una posición vigilante por parte de la Junta de Salud en aras de buscar la continuidad prestación del servicio de salud (...)*

*En virtud de lo anterior y en caso de que producto de la investigación realizada, se determine que, no está permitido el cierre de agendas por el motivo señalado por el Centro Médico y/o que la Junta de Salud local incurrió en una falta -a la luz de la normativa aplicable a la materia-, se solicita respetuosamente tomar las acciones administrativas y disciplinarias correspondientes, para evitar que se repitan situaciones como las descritas en ese u otros Centros de Trabajo a nivel nacional.*

*Finalmente, como parte del seguimiento y control respectivo, se requiere que esa estimable Gerencia comunique a esta instancia -en el menor tiempo posible- lo resuelto en este caso concreto”.*

## **2. ACCIONES GESTIONADAS POR EL ÁREA DE SALUD DE CURRIDABAT, GERENCIA MÉDICA Y DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, SOBRE LA SOLICITUDES DE LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD.**

Mediante oficio ASCURRI-DM-0092, del 22 de marzo 2024, la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora médica del área de salud de Curridabat, en respuesta al oficio PE-DICSS-DIR-0449-2024, del 15 de marzo 2024, mencionado en el apartado anterior, indicó al MBA. Michael Espinoza Salas, director de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, lo siguiente:

*“(...)*

*El motivo por el cual no se programaron citas a los usuarios de las 11:00 am en adelante:*

*Se llevaron a cabo Miniferias de salud en las cinco sedes de Ebais, donde el personal realizó actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades dirigidas a los usuarios de diversas comunidades del cantón.*

*Es importante resaltar que, en consonancia con esta iniciativa, la estrategia de Promoción de la Salud se fundamenta en los principios de integralidad, sostenibilidad y racionalidad. Esta estrategia se encuentra enmarcada dentro del Plan Institucional de Promoción de la Salud 2023-2027, el cual está alineado con el Plan Táctico de la Gerencia Médica 2019-2022 y la Política de Sostenibilidad del Seguro de Salud 2018-2022. Esto garantiza la implementación de las acciones propuestas en dicho documento. (...)*

*El Área de Salud de Curridabat, como primer nivel de atención, no dispone de servicios de emergencia y, por ende, no deriva usuarios a otros niveles de atención médica. Por consiguiente, el cierre de agendas para la actividad mencionada no genera ninguna afectación. Es importante destacar que, dado que las consultas se gestionan mediante la herramienta de EDUS, conforme a la política institucional, no existen listas de espera. Hasta la fecha, este despacho no ha recibido ninguna queja relacionada con la falta de atención médica ni se ha derivado a ningún usuario a otros centros de salud, (...)*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

En oficio de traslado interno TDI-GM-0688-2024, del 18 de abril 2024, la Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez, asesora de la Gerencia Médica, indicó al Dr. Albert Méndez Vega, director de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, lo siguiente:

*“Se traslada el documento con número PE-DICSS-DIR-0619-2024 para su atención y seguimiento. Estimado Doctor este despacho solicita su colaboración con la finalidad de atender lo solicitado por la Dirección Institucional De Contralorías De Servicios De Salud, en lo específico se brinde un informe a esta Gerencia sobre el manejo de las agendas para el periodo 2023 a la fecha en el Área de Salud de Curridabat y un informe de la Contraloría de Servicios Local, donde se identifiquen aspectos de quejas o eventos que impliquen afectación de usuarios en la prestación de servicios de salud durante este mismo periodo en esta unidad. Además de identificar si en la fecha señalada se presentó algún tipo de evento o inconveniente hacia la prestación de servicios de los usuarios y si estableció alguna medida de contingencia para la continuidad de prestación durante la actividad indicada”.*

El Dr. Andrés Cairol Barquero, director a.i de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur en documento DRIPSSCS-DM-REDES-0031-2024, del 29 de abril 2024, indicó a la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, directora del área de salud Curridabat lo siguiente:

*“En Atención al oficio indicado en el asunto mediante el cual la doctora Ana Jessica Navarro Ramírez, asesora de la Gerencia Médica traslada a esta Dirección de Red Integrada oficio, PE-DICSS-DIR-0619-2024 instruyendo, para la respectiva atención y seguimiento, “atender lo solicitado por la Dirección Institucional De Contralorías De Servicios De Salud, en específico se brinde un informe a esta Gerencia sobre el manejo de las agendas para el periodo 2023 a la fecha en el Área de Salud de Curridabat”.*

*De acuerdo con lo anterior se solicita remitir informe certificado de los servicios que brindan atención directa a los usuarios y que son objeto de programación de las agendas tanto de especialidades médicas como no médicas, que incluya, la programación planificada así como la ejecutada y las modificaciones realizadas a la programación inicial, incluyendo horario de programación según día hábil, lo anterior del año 2023 y hasta el mes de abril del año en curso, Así mismo se requiere para la fecha del 23 de febrero 2024, adjuntar la agenda grafica de las agendas de consulta externa”.*

En oficio DRSS-DRIPSSCS-DM-0330-2024, del 27 de mayo 2024, el Dr. Cairol Barquero, indicó al Dr. Díaz Cruz, gerente médico de ese entonces lo siguiente:

*“Para el día 23 de febrero como parte de la celebración del aniversario de la unidad se llevaron a cabo Miniferias de salud, donde el personal realizó actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades dirigidas a los usuarios de diversas comunidades del cantón, con horario de 12 medio día a 3 pm. Las horas utilizadas que, en cumplimiento con la distribución de las horas contratadas, se utilizaron el total de horas de 69.45 de las 94.50 que correspondía utilizar siendo el porcentaje de cumplimiento de un 73.49%, sin embargo, al ser un único día que se presenta esta situación, se procederá por parte de esta Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud a revisar el cumplimiento del porcentaje de cumplimiento global anual”.*

Mediante oficio GM-7477-2024, del 31 de mayo 2024, el Dr. Díaz Cruz, exgerente Médico, indicó al Dr. Méndez Vega, lo siguiente:

*“(…) es consideración de este despacho, en razón de su competencia como superior jerárquico, se debe hacer una revisión por parte de la Dirección de Red Integrada a la luz de los hallazgos y valorar las acciones correspondientes y proporcionales a lo descrito, haciendo un recordatorio sobre el cumplimiento de la normativa con el fin de garantizar continuidad en la prestación de servicios de salud en las Áreas de Salud bajo su dirección.*

*Ahora bien, sobre el desarrollo de actividades de promoción de salud, es importante continuar con los esfuerzos de los ámbitos comunales que vengán a brindar soluciones para el manejo proactivo de la salud además de fortalecer el vínculo del Área de Salud y la Comunidad a la que se presta el servicio, todo lo anterior bajo el estricto cumplimiento del marco regulatorio y normativo institucional”.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

En oficio GM-7500-2024, del 31 de mayo 2024, el Dr. Díaz Cruz, gerente médico de ese entonces, indicó al MBA. Espinoza Salas, lo siguiente:

*“(...) En atención al oficio PE-DICSS-DIR-0619-2024, esta Gerencia gestionó lo correspondiente para realizar un análisis de los hechos, con el apoyo técnico de la Dirección de Red Integrada Central Sur, unidad administrativa encargada de las gestiones de prestación de servicios de salud en el sector de Curridabat donde brinda cobertura por el Área de Salud bajo el mismo nombre, mediante el oficio TDI-GM-0688-2024.*

*Recibiendo atención y respuesta mediante dos oficios el DRSS-DRIPSSCS-DM-0288-2024 y el DRSS-DRIPSSCS-DM-0330-2024.*

*A la luz de los hallazgos descritos en ambos oficios esta Gerencia le instruye al director Dr. Albert Méndez Vega, realizar la acción correspondiente a la vista en el oficio GM- 7440-2024 adjuntos al presente, para su debida información”.*

Mediante documento GM-8025-2024, del 7 de junio 2024, el Dr. Alexander Sánchez Cabo, gerente médico a.i. indicó a los señores (as) directores (as) de Dirección Red de Servicios de Salud, Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, hospitales nacionales y especializados, hospitales regionales y periféricos y de áreas de salud, lo siguiente:

*“(...) se instruye a las todas las Direcciones desde sus ámbitos de competencia, tomar las acciones que correspondan, en aras de evitar la conducta irregular de cierre de agendas médicas, y mantener los mecanismos de control que garanticen a los usuarios la continuidad en la prestación de los servicios de salud, de manera eficiente y oportuna, no generando cierre de agendas médicas que imposibiliten las citas respectivas, lo anterior al amparo de la Ley General de Control Interno.*

*Para estos efectos, corresponde girar las instrucciones al personal a cargo, involucrado con la creación de agendas médicas asignación de citas y depuración de estas, a efectos de que de inmediato se establezcan las acciones pertinentes para que esta irregularidad no se presente en la gestión de la generación de agendas y la asignación de citas en las áreas de atención de cirugías, consulta externa y procedimientos ambulatorios.*

*Así mismo, se instruye para que, en el caso de detectarse alguna supuesta irregularidad en este tema, se proceda de manera inmediata a gestionar como en derecho corresponde y sentar las responsabilidades de no cumplir lo indicado e insistir en la perseverancia del cierre de agendas médicas”.*

*En dichos oficios se evidencia el génesis, seguimientos y productos, emanados del actuar de esta Dirección, a través de sus equipos, referente al tema de cierres de agenda en Centros de Salud, el cual se da a partir de diferentes determinantes como, denuncias o gestiones de usuarios, visitas al sitio o aleatoria mente”.*

El Dr. Méndez Vega, mediante oficio DRIPSSCS-DM-EDUS-0019-2024, del 21 d junio 2024, instruyó a la Dra. Navarrete Fajardo, tomar las acciones que correspondan, en aras de no incurrir en el cierre de agendas médicas, que imposibiliten la asignación de las citas respectivas a las personas usuarias de los servicios de salud, lo anterior al amparo del marco normativo vigente, Ley N° 5395 Ley General de Salud, Ley N° 8239 Ley Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, Ley N°8292 Ley General de Control Interno, la normativa aplicable.

Al respecto, como parte de las acciones realizadas en el área de salud de Curridabat, la Dra. Navarrete Fajardo, en oficio ASCURRI-DM-0196-2024 del 19 de julio del 2024, indicó:



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

*“De la manera más atenta, se comunica a su estimable despacho que se ha procedido con instrucción a las Jefaturas y coordinadores de los diferentes servicios del Area de Salud de Curridabat lo mencionado en los oficios supra, así como se dejará instrucción a los compañeros que realizarán sustitución en el puesto de Director a esta servidora en las vacaciones u otros permisos, de manera que no se repita una situación como la mencionada anteriormente tomando en cuenta lo manifestado por el superior jerárquico en los siguientes puntos:*

*“(..)- según el criterio técnico, no se procedió según la norma que regula el manejo adecuado de las agendas de consulta del día en concreto.*

*- No se evidencia dentro de la documentación, acciones locales para el manejo de atención de servicios de apoyo o continuidad de prestación de servicios, como medidas de contingencia para la prestación de servicios a usuarios que requirieran algún tipo de atención en el horario indicado. (...).”*

Ley de Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 1, inciso e, establece el derecho a “Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”, lo cual es concordante con el artículo 12, incisos a y b de la Ley General de Control Interno, respecto a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

*“(..)*

*a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades (...).”*

El Plan Institucional de Promoción de la Salud 2023-2027, aprobado por la Gerencia Médica mediante oficio GM-14184-2022, del 24 de noviembre 2022, establece como propósito lo siguiente:

*“Direccionar el componente de promoción de la salud en el I nivel de atención, mediante estrategias de educación, comunicación y participación social, para que las y los usuarios de los servicios de salud adquieran conocimientos y prácticas saludables basadas en los factores protectores de la salud”.*

Así mismo en el capítulo V de mencionado documento, sobre los supuestos se indica:

*“Para la implementación del presente Plan requiere del cumplimiento de los siguientes supuestos:*

- 1. Promoción de la salud será una prioridad institucional para la prestación de los servicios de salud en el primer nivel de atención.*
- 2. Se contará con el apoyo de las autoridades institucionales para fortalecer el equipo técnico del nivel central, lo que permitirá el desarrollo de este Plan.*
- 3. Se dispondrá de apoyo político y financiero para la ejecución del Plan Institucional de Promoción de la Salud.*
- 4. Existirá apertura y adaptación al cambio por parte del personal y usuarios (as) para la implementación y sostenibilidad de este Plan (...).”*

También, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia 10727 del 3 de julio de 2018, en cuanto a los principios de eficiencia, eficacia, continuidad, regularidad y adaptación de los servicios de salud, resolvió lo siguiente:

*“(..)*

*Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas (...).”*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

### CONSIDERACIONES FINALES

El análisis de los hechos evidencia que las actividades de promoción de salud, es un componente fundamental del primer nivel de atención, el cual se lleva a cabo mediante estrategias de educación, comunicación y participación social, esto según lo indicado en el Plan Institucional de Promoción de la Salud 2023-2027, siendo que las acciones del Área de Salud Curridabat se alinearon con el citado plan el 23 de febrero del 2024.

Así mismo, la Contraloría Institucional de Servicios de Salud, interpeló el cierre de agendas al Área de Salud de Curridabat toda vez que existen documentos que soportan que los motivos se debieron a las actividades propias de promoción de salud y que no se registraron quejas de usuarios por el mencionado cierre.

En línea con lo anterior, es importante fortalecer la aplicación de directrices, se definan los límites y condiciones para el cierre de agendas médicas, a fin de garantizar que las iniciativas de promoción de la salud no interfieran en la atención de los usuarios, manteniendo un equilibrio entre ambos objetivos institucionales que son elementales en la prestación de los servicios de salud.

Por lo anterior se informa a esa Administración Activa, con el propósito de que se valoren los aspectos descritos anteriormente, con el fin de continuar fortaleciendo el proceso y la gestión relacionado con la implementación de actividades de promoción de la salud, así como garantizar la continuidad de la prestación de los servicios a los usuarios.

De lo anterior se debe informar a esta Auditoría sobre las acciones efectuadas al respecto.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA



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

OSC/RJS/EAM/FFN/WGC/ams

C. Doctor. Alexander Sánchez Cabo, gerente, Gerencia Médica-2901  
Doctor. Albert Méndez Vega, director, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur-2399  
Auditoría

Referencia ID: 120632