



AS-ASALUD-0014-2023

21 de febrero de 2023

Doctora
Marcela Alejandra Leandro Ulloa, directora
HOSPITAL CIUDAD NEILY - 2704

Estimada señora:

ASUNTO: Oficio de Asesoría relacionado con atención de usuaria en el Servicio de Emergencias, hospital Ciudad Neily.

Esta Auditoría, en el ejercicio de sus competencias y potestades concedidas por la Ley General de Control Interno

N° 8292, y con el objetivo de cumplir con sus funciones preventivas y de asesoría, procede a informar sobre los aspectos analizados de conformidad con la denuncia DE-83-2022, relacionada con la presunta atención preferencial realizada a una paciente en el Servicio de Emergencias de ese centro hospitalario, a fin de que sea valorado.

Mediante entrevista realizada el 9 de diciembre de 2022, la Dra. María Melisa Solano Sánchez, jefatura del Servicio de Emergencias de ese hospital, indicó sobre la supuesta atención preferente del Dr. E.M. a una paciente, lo siguiente:

“...en el pasado se atendió una situación similar a la descrita la cual involucró a ese médico, la jefatura anterior del servicio estableció una investigación de lo cual resultó sin efecto por la falta de prueba para los presuntos hechos señalados (se remite la resolución DG-HCN-JSEM-0208-2022 del 5 de abril de 2022), además a la fecha esta jefatura ha sido muy enfática con los médicos del Servicio de Emergencias para evitar ese tipo de atenciones que no se ajusten al procedimiento de espera establecido.

Me permito adicionar a la consulta, que el Dr. E. E. M, se encuentra pensionado desde el 28 de agosto de 2022”.

Con la colaboración de la Dra. Solano Sánchez, jefatura del Servicio de Emergencias se procedió a revisar el expediente digital de salud del paciente indicado en la denuncia, específicamente en la atención de emergencias del 6 de abril de 2022, resultados que se detallan a continuación:

- La paciente ingresó al Servicio de Emergencia al ser las 8:52 pm, se registra atención a las 8:56 pm por parte del Dr. E.E.M, es clasificada como amarillo¹ y tiene registro de salida a las 8:59 pm.

¹ Según Sistema de clasificación de pacientes norma CTAS, se considera urgente y el tiempo ideal de abordaje del paciente es de 30 minutos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Mediante revisión efectuada al CUBO Urgencias del EDUS², se observa que, para el 6 de abril de 2022 en el segundo turno del Servicio de Emergencias, el médico indicado en la denuncia (E.E.M.), registró solamente una atención y, que la misma corresponde al usuario señalado por el denunciante. Asimismo, se verificó que en esa fecha se otorgaron un total de 64 atenciones de emergencias en el segundo turno, con los tiempos de espera que se detallan en el cuadro 2, de conformidad con el tipo de clasificación:

Cuadro 2
Cantidad de atenciones según clasificación
Servicio de Emergencias, hospital Ciudad Neily
Atenciones II turno del 6 de abril de 2022

	Tipo de clasificación				Total atenciones
	Rojo	Amarillo	Verde	Blanco	
II turno	1	25	37	1	64
Tiempo abordaje en minutos³	15	30	60	120	

Fuente: Elaboración propia, con datos extraídos del EDUS.

De conformidad con lo descrito, la persona usuaria fue atendida por el Dr. E.E.M (única atención brindada en ese día) en un tiempo muy inferior al establecido para la categoría en la cual fue clasificada (4 minutos de espera), lo que contrasta con el promedio de espera de atención de pacientes clasificados como amarillos en esa fecha, el cual osciló cerca de los 15 minutos e incluso, algunos de estos fueron abordados luego de 30, 40 y hasta 54 minutos. La situación descrita implica una presunta inequidad en el acceso a la atención de Emergencias para el resto de los usuarios, con el consecuente riesgo para la imagen Institucional.

Lo descrito se pone de manifiesto al considerar que existe un antecedente similar, que involucra al mismo profesional médico, según se evidenció en el oficio AI-DEN-11-2022 del 24 de enero de 2022, mediante el cual esta Auditoría trasladó a esa Dirección General la denuncia DE-298-2021, relacionada con la supuesta consulta brindada a una persona usuaria en el cuarto de médicos, sobre la cual el centro de salud realizó en su oportunidad una investigación preliminar. Al respecto, se verificó que el funcionario denunciado (Dr. E.E.M), se encuentra pensionado por vejez desde el 4 de setiembre de 2022.

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece en el artículo, incisos d y e, que todos los usuarios tienen derecho a:

“Artículo 2º-Derechos. Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...)

d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.

e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas...”

² Registro de datos obtenidos del Expediente Digital Único en Salud, donde se integra la información de atenciones brindadas en los Servicios de Emergencias.

³ Según Sistema de clasificación de pacientes norma CTAS, se considera el tiempo ideal de espera para que el paciente sea atendido por el médico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Así mismo; considerando que situaciones como la descrita implica que eventualmente se otorga una atención en condiciones que no son aplicadas al resto de usuarios del servicio, es importante hacer referencia a lo establecido en el Reglamento del Seguro de Salud en su artículo 2, el cual establece:

“Artículo 2° Del principio de igualdad.

Todo asegurado es igual ante la Ley y ante este Reglamento. No podrá hacerse discriminación alguna por razones económicas, étnicas, religiosas, ideológicas, y de ninguna otra naturaleza que ofenda la dignidad humana. Sólo se harán las diferencias que procedieren en relación con el tipo de padecimiento o enfermedad”.

Considerando que un servicio de emergencias se constituye en un área destinada a la valoración, brindar soporte y estabilización del estado de salud de los pacientes que acceden en condiciones de urgencia o emergencia, es importante que se brinde una especial atención a las situaciones que pudieran interpretarse como un trato preferente, con el propósito de no generar un ambiente de inconformidad en los asegurados que esperan ser atendidos, respetando el orden de prioridad, a fin de no generar afectaciones a la imagen del centro de salud y sobre todo, en procura de garantizar el respeto a los principios de equidad e igualdad en prestación de servicios a la población adscrita.

Debido a lo anterior, y 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 efectúe una valoración de los aspectos señalados, y eventualmente se fortalezca las medidas de control interno sobre este particular, y se atienda la situación expuesta en el presente oficio, permitiendo garantizar a la población asegurada un trato igualitario, oportuno y equitativo, adecuado a las situaciones de salud que estos demandan.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/NPM/lbc

C. Auditoría

Referencia: ID-80107