



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-128365**

AS-ASALUD-0145-2024

3 de diciembre de 2024

Doctor

Albert Francisco Méndez Vega ,director

DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR - 2399

Doctora

Karla Solano Durán ,directora a.i.

DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD - 2906

Doctora

Laura Castro Niño ,directora médica

ÁREA DE SALUD PAVAS (COOPESALUD) - 2218

Estimado(as) señor (as):

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a la continuidad en la atención de usuarios en el Servicio de Laboratorio del Área de Salud Pavas (COOPESALUD RL).

En cumplimiento del Plan Anual Operativo de esta Auditoría Interna para el 2024, apartado de actividades especiales y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, procedo a informar sobre la necesidad de establecer acciones para garantizar la continuidad de los servicios que se ofrecen a los pacientes en el Servicio de Laboratorio Clínico de la sede del Área de Salud Pavas.

Esta Auditoría tuvo conocimiento sobre la interrupción en la continuidad del servicio que se brinda en la ventanilla del Laboratorio Clínico de la sede del Área de Salud Pavas, administrada por COOPESALUD RL, en la que los pacientes entregan su boleta de solicitud para tomas de muestras.

En este sentido, se procedió a visitar al establecimiento de salud, indagar con las autoridades del Área de Salud y Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, con el siguiente resultado:

RESULTADO

El 11 de noviembre 2024, entre 8:am a 11am, se procedió a visitar la sede del Área de Salud Pavas, con el objetivo de verificar las condiciones de atención de los usuarios que se presentan en el Servicio de Laboratorio Clínico, en compañía de la Dra. Emily Sancho Granados, jefe de ese Servicio.

Seguidamente se presenta un apoyo fotográfico de las condiciones observadas.

Fotografías
Sala de Espera y ventanillas
Laboratorio Clínico, Área de Salud Pavas
11 de noviembre 2024



Como se observa en las imágenes anteriores, se aprecian usuarios en la sala del Servicio de Laboratorio Clínico, esperando por la toma de muestras de sangre, además, se observó a varias personas en fila para ser atendidos en la ventanilla 1, la cual se encontraba en ese momento cerrada, y una funcionaria sangrando en el cubículo 3.

El Cartel de Licitación Pública N. 2008- LN- 000013-1142 en el apartado 6.3 sobre la Prestación de Servicios de Salud en el punto 6.3.1 referente a la organización de los servicios de salud indica:

Mediante el oficio LABP-20-2024 del 11 de noviembre 2024, la Dra. Laura Castro Niño, directora Médica y la Dra. Emily Sancho Granados, jefe Servicio de Laboratorio Clínico, ambas funcionarias del Área de Salud Pavas, en relación con la atención en ventanilla, indicaron las siguientes causas:



(...)

- *La atención de ventanilla en el Laboratorio Clínico de Pavas para la consulta externa tiene un horario de atención de lunes a viernes de 6:30 am a 9:00 am.*
- *La atención de pacientes del servicio de urgencias en el Laboratorio Clínico de Pavas se realiza después de 9:00 am hasta las 4:00 pm de lunes a jueves y de 9:00 am hasta las 3:00 pm los viernes.*
- *Actualmente se dispone de 2 Asistentes de Laboratorio para la atención a los pacientes de ventanilla.*
- *En caso de requerirse tomas de muestra en el servicio de urgencias a pacientes inmovilizados, una de las asistentes debe desplazarse al servicio de urgencias mientras la otra compañera queda al tanto de la atención de ventanilla y el posterior sangrado.*

A raíz de la queja y de la observación realizada por la auditoría interna, nos complace informar que en estos momentos nos encontramos realizando el proceso de inducción de una Asistente de Laboratorio más, con el fin de realizar una mejora en el servicio de atención de ventanilla, para que la misma sea fluida y no se interrumpa por la toma de muestras. La misma iniciará sus funciones oficialmente el viernes 15 de noviembre, una vez termine su proceso de inducción. (...)

Como lo mencionan las funcionarias del Área de Salud Pavas, la situación se presenta después de las 9am de lunes a viernes, con la atención de pacientes del servicio de urgencias y la necesidad de que en ocasiones una de las dos asistentes de laboratorio tenga que desplazarse para atender a pacientes inmovilizados a urgencias, en esos momentos es cuando la única funcionaria que queda debe atender ventanilla y además continuar tomando muestras a los pacientes provenientes de urgencias.

Además, según indican las Doctoras Castro Niño y Sancho Granados, se espera que ya para 15 de noviembre de este año, se finalice con la capacitación de dos funcionarias que vendrían a fortalecer la atención de pacientes posterior a las 9am, principalmente a los que provienen del servicio de urgencias de esa misma área de salud, situación que solucionaría este problema, originado por salida de dos colaboradores de ese servicio en octubre del año anterior aproximadamente.

Asimismo, se procedió a revisar el informe que contiene el resultado de la supervisión técnica realizada por la Dirección Integrada de Red de Servicios de Salud Central Sur en el Área de Salud Pavas, el 3 de marzo de 2024, en la cual se aplicó el "Instrumento de supervisión a los laboratorios clínicos código: IT.GM.DDSS. ARSDT.LC13112020 VERSIÓN: 04" y en el documento se observó que en el apartado de 2.2.1 sobre Atención a la persona usuaria, no se mencionó que para esa fecha se presentara alguna interrupción temporal en la continuidad de la atención en ventanilla para recibir solicitudes de muestras de pacientes después de las 9am.



Además, se tuvo acceso al instrumento de verificación semestral de los servicios de Laboratorio Clínico para el cumplimiento de la contratación producto de la Compra Directa 2022cd-000004-0001102399 del Área de Salud Pavas, periodo enero a junio 2024, emitido por la Dirección Integrada de Red de Servicios de Salud Central Sur. Asimismo en el citado instrumento se incluye la revisión del cumplimiento de los Ítems S-1 (Condiciones de tiempo, lugar y trabajo que influyen la custodia de las muestras -desde la toma hasta su utilización en el centro de análisis- de Laboratorio Clínico) y S-16 (Existe una relación entre los reactivos pedidos al Almacén y a los despachados por el Almacén, el registro de inventario de proveeduría y el registro de inventario del laboratorio con la producción reportada), siendo que para ese periodo la interrupción temporal en la continuidad de la atención en ventanilla para recibir solicitudes de muestras de pacientes tampoco fue evidenciado.

Por otra parte, también se accedió a la verificación mensual contractual realizada por la Contraloría de Servicios de Salud, correspondiente a enero 2024¹, en el cual se indicó que durante ese periodo no se presentaron inconformidades por parte de usuarios con la atención, tiempos de espera e irrespeto a los derechos de los pacientes.

Sobre este tema, a partir de febrero 2024, la Contraloría de Servicios de Salud, ya no está realizando verificaciones a las condiciones contractuales con los proveedores de servicios de salud, de conformidad con el oficio PE-0226-2024 del 23 de enero de 2024 suscrito por la M.S.c. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, en ese momento presidenta ejecutiva, quien indicó que en adelante la verificación de Contratos de Terceros, tanto en su modalidad mensual y semestral sería efectuada a partir de febrero del año 2024 por la Gerencia Médica, a través de la Dirección competente.

La Ley 8239 sobre los Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, indica en su Artículo 2, que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...)

- a) *Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercerlos.*
- c) *Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.*
- e) *Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- g) *Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor. (...)*

Organización de la atención en salud

En la organización de la atención en salud deben observarse los siguientes aspectos:

1. Los EBAIS deberán brindar los servicios con un horario mínimo de atención de lunes a jueves de 7am a 4 pm. y viernes de 7am a 3.00 p.m. La organización por parte del contratista de tiempos de descanso y el cumplimiento jornadas de trabajo del personal utilizado en la prestación de los servicios contratados, no puede implicar establecer acciones que limiten o impidan a los usuarios de los servicios, acceder a los mismos durante el horario de atención fijado.

¹ DRSS- AGAST-0068-2024 del 22 febrero 2024.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

En relación con lo expuesto, se presenta una afectación en la continuidad de la atención en la ventanilla del servicio de laboratorio del Área de Salud de Pavas, a partir de las 9am debido a la falta de personal, esto por cuanto después de esa hora se debe de continuar con la atención de pacientes provenientes de urgencias, proceder a ingresar la solicitud en ventanilla, tomar muestras en el cubículo del servicio de laboratorio o bien en el propio servicio de urgencias.

Al respecto, es importante que la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur por medio de la Supervisión Técnica de Laboratorio Clínico, la Oficina de Contraloría de Servicios de Salud ubicada en ese centro médico, así como la Dirección Médica del Área de Salud Pavas, realicen acciones, para garantizar la continuidad de los servicios en el laboratorio clínico y la atención que se brinda a la población en la sede del Área de Salud Pavas y principalmente posterior a las 9am.

Esta situación podría generar una afectación en la prestación de servicios a la población, debido que los usuarios deben esperar aún más tiempo para ser atendidos, así como una afectación a la imagen institucional y la probabilidad de que se incumpla alguna cláusula contractual entre la Institución y COOPESALUD RL.

Por lo anterior se informa a la Administración Activa, con el propósito de coadyuvar en la gestión y análisis para la toma de decisiones en torno a la continuidad en la prestación de servicios de laboratorio clínico por parte de COOPESALUD RL, en la sede del Área de Salud Pavas, en el marco del cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas y se proceda como corresponda.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/OGMS/lbc

- C. Doctor Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i., Gerencia Médica-2901.
Máster Michel Espinoza Salas, director Dirección Institucional Contraloría Servicios de Salud - 2908.
Auditoría-1111

Referencia:ID-128365