



AS-ASF-006-2022
17 de enero de 2022

Doctor
Hendrick Miles Ramsey, director médico
ÁREA DE SALUD DE CARIARI – 2652

Estimado señor:

ASUNTO: Oficio de Asesoría referente al control interno de las agendas médicas para la atención y seguimiento de pacientes COVID-19 en el Área de Salud de Cariari.

Esta Auditoría recibió denuncia 198-2020 y 39-2021 sobre aparentes inconsistencias en el control de las agendas médicas utilizadas para la atención de pacientes COVID-19 en el Área de Salud de Cariari, el primero relacionado, con la programación de consultas médicas para atender pacientes durante la jornada nocturna, en la que también participaba un farmacéutico y una secretaria de la Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica (COLOVE) y el segundo sobre la realización de llamadas de seguimiento a pacientes COVID-19 por parte de personal no médico.

Al respecto, el 8 de diciembre del 2021, se procedió a visitar la Dirección Médica, Jefatura de Registros Médicos, así como a funcionarios de la Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica del Área de Salud de Cariari, con el fin de aplicar los procedimientos respectivos para la atención de los aspectos anteriormente señalados, la cual incluyó la revisión de agendas médicas del periodo del 1 de abril al 31 de diciembre 2020, así como información proporcionada por la Dirección Médica de esa Área de Salud mediante el oficio RIPSSHA-ASC-DM-1180-2021¹, con el siguiente resultado:

- **Programación de agendas para atender pacientes durante la jornada nocturna, en la que también participa un farmacéutico y una secretaria de la Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica (COLOVE).**

En relación con este aspecto, se procedió a revisar las agendas médicas del periodo de abril a diciembre del 2020, en la que se observaron las horas de atención de pacientes por parte del personal médico después de la jornada ordinaria, en este sentido esta Auditoría identificó horarios de 4:00 pm hasta las 9:45 pm en diferentes días para la atención y seguimiento de pacientes Covid-19.

¹ Fecha 9 de diciembre 2021.



Además, se conoció que de conformidad con la organización local para la atención de pacientes Covid-19, durante el inicio de la pandemia, su abordaje fue centralizado para que la Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica se encargara de liderar esta atención, en este sentido, hubo periodos que ante la necesidad de atender a los usuarios, se requería efectuar otras labores como por ejemplo la ubicación de contactos, cercos epidemiológicos, informes al Ministerio de Salud por cada caso positivo, llenado de herramientas regionales, nacionales; así como el PaHo Flu², reuniones virtuales, capacitaciones de COVID-19, investigaciones epidemiológicas, resolución de casos, incidentes del 911; que con el recurso humano con el que se disponía en ese momento, era imposible atender durante la jornada ordinaria por lo que en ocasiones algunos funcionarios, entre ellos los integrantes de la COLOVE, laboraron para atender estas otras actividades durante tiempo extraordinario.

El Dr. Hendrick Miles Ramsey, Director Médico del Área de Salud Cariari mediante el oficio RIPSSHA-ASC-DM-1180-2021³, aclaró sobre este aspecto, que debido a que la Pandemia impactó a la región Huetar Atlántica posterior a las demás regiones del país, siendo que los dos primeros casos de COVID 19 se presentaron el 5 de abril del 2020, y que en la institución existen funcionarios capacitados y al ser el COVID 19 una enfermedad infectocontagiosa de índole epidemiológico, se designó en el CCO (Comando Central de Operaciones) que los funcionarios más preparados para abordar los casos de COVID 19 durante el inicio de la pandemia son los funcionarios de la Comisión Local de Vigilancia Epidemiológica.

El Dr. Miles Ramsey, además mencionó en dicho oficio, que posterior a estas acciones y ante el incremento de los casos de COVID 19, se fue solicitando recurso humano necesario para tales efectos, existiendo momentos previos a contar con el recurso humano que el Dr. Miles debió tener agenda de atención de pacientes por medios alternativos ante la gran demanda de casos.

El Dr. Miles Ramsey, indicó que todos los EBAIS se mantuvieron brindando consulta normal para morbilidad y demás programas de la institución, tales como las enfermedades crónicas no trasmisibles para no descuidar a la población no COVID.

En virtud de lo anterior, si bien se observó que las acciones emprendidas por el nivel local al inicio de la pandemia, se efectuaron de conformidad con su capacidad instalada en respuesta a las actividades asociadas al incremento de casos positivos por COVID-19, es preciso señalar que ante la situación epidemiológica actual donde se presenta un incremento de casos, se deberán efectuar de manera oportuna las coordinaciones necesarias ante la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica o Gerencia Médica a efectos de disponer con el personal y recursos necesarios, en salva guarda de la salud de estos colaboradores y para el fortalecimiento del sistema de control interno asociados a este proceso.

- **Llamadas de seguimiento a pacientes COVID- 19 por parte de personal no médico:**

Para la revisión de este aspecto se procedió a revisar las agendas gestionadas durante el periodo del 1 de abril al 31 de diciembre del 2020, relacionadas con consultas médicas de seguimiento realizadas a pacientes positivos por COVID-19, mediante la modalidad alternativa de llamada telefónica, con el siguiente resultado:

² Herramienta en línea, que la OPS/OMS ha puesto a disposición de la vigilancia de la Enfermedad.

³ Fecha 9 de diciembre 2021.



Tabla 1
Agendas médicas medios alternativos
Abril a diciembre, 2021
Área de Salud Cariari

Nombre de Médico	Mes de la agenda médica consultas brindadas por medios Alternativos (llamada telefónica Positivos COVID-19)
C.L.C	Abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre
K.M.M	Abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre
M.M.M..V	Mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre y diciembre
R.AJ	Junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre
M.R.H	Junio
J. A. T. C	Julio, agosto y diciembre
K. P. A. M.	Diciembre
M. I. M. M	Julio
J.N.R	Julio

Fuente: Agendas REDES SIAC ASC.

El Dr. Hendrick Miles Ramsey, Director Médico del Área de Salud Cariari mediante el oficio RIPSSHA-ASC-DM-1180-2021⁴ indicó que la atención de usuarios positivos por COVID 19 y sospechosos; desde su notificación, seguimiento presencial o por medios alternativos, ha sido realizado por un profesional en medicina; nunca por personal no profesional ni con otro perfil.

Así mismo, el Dr. Miles Ramsey indicó que en el 2020 las infecciones virales en seguimiento se dividieron en un 55% pacientes por sospecha COVID-19, un 33% de pacientes con diagnóstico por COVID-19 y un 11% pacientes diagnosticados por nexo epidemiológico, además, hizo del conocimiento de esta Auditoría que en esa Área de Salud se ha mantenido una tendencia constante de pacientes infectados por el VIRUS SARS COV-2 en donde para marzo se presentaron 0 casos, Abril 2 casos, mayo 5 casos, junio 58 casos, julio con 26 casos, agosto con 71 casos, setiembre con 203 casos, octubre, 253 casos, noviembre 378 casos, y diciembre con 550 casos siendo el mes de mayor cantidad de casos nuevos.

Producto de la revisión efectuada por esta Auditoría a las agendas médicas, se determinó que las acciones de seguimiento realizadas a pacientes COVID-19, fueron efectuadas por personal médico durante el periodo indicado, no obstante, se recuerda la importancia que este tipo de atención médica se continúe brindando por estos funcionarios, en apego a los lineamientos institucionales para la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19 en la que se garantice en todo momento la oportunidad y calidad en la prestación médica que se le brinda a los pacientes.

⁴ Fecha 9 de diciembre 2021.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Con base en la revisión y análisis efectuados, se insta a esa Administración estar vigilante y continuar acatando lo dispuesto en los lineamientos internos en materia de la atención de la emergencia sanitaria por COVID-19, con el fin de garantizar un adecuado ambiente de control y el uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles en ese centro de salud, siendo que aspectos como los señalados en la denuncia en caso de materializarse, podrían tener implicaciones en la calidad en la prestación médica que se brinda a los usuarios en cuanto a la utilización óptima de los recursos disponibles durante la emergencia sanitaria, así como a una posible afectación de la imagen institucional.

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 realice una valoración de los aspectos señalados, y eventualmente se fortalezca las medidas de control interno sobre los aspectos aquí mencionados.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/ACC/NPQ/OMS/

C. Doctor Wilman Rojas Molina, director, Dirección de Red de Prestación de Servicios de Salud Región Huetar Atlántica – 2699.
Auditoría

Referencia: ID-68593