



## ASALUD-0050-2024

9 de septiembre de 2024

### RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el apartado de actividades especiales del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el periodo 2024, y en atención a la Denuncia DE-131-2024, referente a aspectos relacionados con las modalidades de contratación, atención, y pago para la especialidad de oftalmología en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

De los resultados del presente estudio se determinó la existencia de situaciones que están sujetas a mejora, considerando la asignación de recursos para la atención de guardias médicas y jornadas de producción en el servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, siendo que no existe una garantía razonable, sobre la oportunidad en el trámite y pago de estas modalidades de contratación, así como el aprovechamiento de la jornada ordinaria, impacto en la lista de espera y registro de información que favorezca a la toma de decisiones.

La revisión del proceso del tiempo reveló inconsistencias que afectan la eficiencia y la calidad del servicio, destaca el hecho que la cobertura de emergencias no se está cumpliendo adecuadamente, ya que las guardias comienzan después de las jornadas de producción, lo que deja al servicio desprotegido. Además, se observaron aspectos de mejora en el proceso de pago de las jornadas de producción, siendo que existen omisiones atribuibles a debilidades en el control y gestión de los trámites salariales y la digitación de los movimientos de personal.

La distribución de las guardias médicas no obedece a un procedimiento establecido por parte de la jefatura de servicio, siendo que eventualmente existe inequidad en su distribución, lo cual no garantiza una cobertura de la totalidad del mes, por cuanto se asignan de conformidad con la necesidad y disponibilidad del profesional médico, sin que prive la necesidad del paciente o exista un estudio que refleje la pertinencia de continuar con esta modalidad u otra alternativa al respecto, que brinde a la institución un mecanismo acorde y que brinde bienestar a la población.

Debilidades en los procesos de planificación y control, han generado que los recursos disponibles no se puedan parametrizar considerando, que las actividades asignadas no responden a la realidad del servicio, por cuanto, estas no son objeto de rendición de cuentas; de la información consignada en los sistemas de información institucional se evidencia que existen aspectos de mejora, considerando la distribución de las jornadas ordinarios en comparación con las jornadas de producción. Sobre el registro de información en los expedientes de salud es fundamental que el médico y personal de salud, registre lo datos de conformidad con las actividades desarrolladas, en el caso de la especialidad de oftalmología y lo que corresponde al ámbito quirúrgico es necesario se consigne aspectos como: número de lente intraocular, u otros considerando que ante una eventual reclamación judicial, serán estos los elementos que deban de ser considerados por las autoridades que correspondan.

Los problemas descritos requieren de una reorganización de las modalidades de tiempo extraordinario, establecer procedimientos estandarizados y directrices claras para el control interno, y asegurar el cumplimiento oportuno de los objetivos instituciones. Estas medidas son cruciales para mejorar la cobertura del servicio, la equidad laboral y la gestión financiera del hospital, garantizando así una prestación de servicios eficiente, y una mayor satisfacción del personal.

En términos generales, es fundamental que la Dirección Médica, en conjunto con las unidades técnicas correspondientes atiendan las 10 recomendaciones emitidas con la finalidad de subsanar las debilidades evidenciadas, en los procesos involucrados y que actualmente repercuten en la oportunidad para la atención de la salud de los pacientes, finanzas e imagen institucional.



**ASALUD-0050-2024**

9 de septiembre de 2024

**ÁREA AUDITORÍA DE SALUD**

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A MODALIDADES DE CONTRATACIÓN, PAGO Y ATENCIÓN DE PACIENTES, SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA  
HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ - U.E. 2306**

**ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en el Plan Anual Operativo del 2024, del Área de Auditoría de Salud y en atención a la DE-131-2024.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la razonabilidad de los procedimientos para la asignación de recursos en guardias médicas y jornadas de producción, en el servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar los procesos de trámite, justificación, producción, atención, pago, registros de asistencia y actividades médicas en guardias médicas y jornadas de producción en el servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
- Verificar la razonabilidad de la atención y abordaje clínico de pacientes bajo la modalidad de guardia y Jornada de Producción.
- Evaluar la razonabilidad de los sistemas de información y medidas de control establecidas para el monitoreo y definición de necesidades de inclusión en el modelo de atención de guardias médicas y Jornadas de Producción.

**ALCANCE**

La evaluación comprende la revisión de aspectos relacionados con el proceso que se efectúa en el servicio de Oftalmología, en cuanto al trámite y pago de las modalidades de tiempo extraordinario, eficiencia y eficacia en las labores de planificación, dirección, supervisión y evaluación, de las modalidades de guardias médicas y jornadas de producción en el establecimiento de salud.

El período de evaluación fue del 01 de julio 2023 al 31 de diciembre 2023, ampliándose en los casos donde se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1 de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.



## METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de documentación extraída de los cubos de información del EDUS.
- Revisión y análisis de 306 expedientes de Salud de usuarios atendidos en el Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, bajo la modalidad de guardias y jornadas de producción.
- Revisión y análisis del reporte de atención de pacientes bajo la modalidad de jornadas de producción Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
- Revisión y análisis de las solicitudes de tiempo extraordinario para guardias del Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
- Entrevistas y/o solicitud de información a los siguientes funcionarios:
  - Dra. Krisia Díaz Valverde, directora general, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Licda. Sindy Fallas Naranjo, Jefatura Unidad de Recursos Humanos, a.i., hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Licda. Vilma María Solano González, Jefatura Unidad de Recursos Humanos, a.i., hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Licda Mayela Hernández Calvo, profesional 1 encargada de la Subjefatura Unidad de Recursos Humanos, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dra. Melania Vega Oreamuno, Médico Asistente Especialista en Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dr. Alejandro Abarca Centeno, Médico Asistente Especialista en Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dr. Jose Pablo Marín Castro, Médico Asistente Especialista en Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dr. Amir Translateur Grynspan, Médico Asistente Especialista en Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dra. Jeanneth Quirós Quesada, jefatura de enfermería, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Dra. Susan Rebeca Romero Calvo, médico, servicio de cirugía, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.
  - Licda. Kattya Granados Vega, Jefatura Unidad de Recursos Humanos, hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.
  - Licda. Karol Rivera Picado, jefa Subárea Control y Evaluación de Nómina, Área Diseño, Administración de Personas y Salario.
  - Licda. Barenth Lobo Bermúdez, jefe Subárea Diseño y Valoración de Puesto, Área Diseño, Administración de Personas y Salario.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Costa Rica 1949.
- Ley General de Salud del Ministerio de Salud, Costa Rica (Ley 5395).
- Ley General de Control Interno 8292, del 4 de setiembre de 2002.
- Ley General de la Administración Pública 6227, del 30 de mayo de 1978.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Púnicos, 8239, del 2 de abril de 2002.
- Ley Expediente Digital Único en Salud, (Ley 9162).
- Reglamento del Expediente de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Aprobado por la Junta Directiva de la C.C.S.S en el artículo 12, de la Sesión N° 7364, del 31 de agosto de 1999, y reformado por La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 33° de la sesión 8701, celebrada el 13 de marzo de 2014.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

- Reglamento General de Hospitales Nacionales.
- Normas del Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, febrero 2009.
- Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República 2014.
- Manual normativo del programa Institucional de estándares de salud dirigido a los tres niveles de atención, elaborado por la Caja Costarricense Seguro Social en enero de 2006.
- Instructivo para la Confección, Trámite y Pago de Tiempo Extraordinario, 24 de marzo 1998.
- Procedimiento para la Asignación del Tiempo Extraordinario en la Caja Costarricense de Seguro Social", oficio GG-2391-2019, del 19 de diciembre de 2019.
- Circular GA-0680-2018 del 03 de mayo de 2018 sobre el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios dentro de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Circular GG-DAGP-1447-2020 del 16 de diciembre 2020 sobre la obligatoriedad de realizar de forma oportuna el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios a los trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Código de ética del Servidor de la C.C.S.S.

### ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de Servicios”.

### ANTECEDENTES

El hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez ha desarrollado actividades tecnológicas, sociales y de ampliación en diferentes servicios médicos a partir del reconocimiento de Categoría A de Hospitales según el artículo 7 de la sesión N° 7548 del 17 de mayo 2001 suscrito por la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.

En relación con el personal que labora en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, se consignó lo siguiente, para la especialidad de oftalmología:

**Cuadro N°1. Cantidad Médicos Asistentes Especialistas en Oftalmología que laboraron en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, abril 2024.**

Cédula	Jornada semanal	N Plaza	Plaza	Observaciones
1-1363-012x	44 horas/sem	51377	CRS <sup>2</sup>	Termina contrato 03/10/2025
1-1391-023x	44 horas/sem	43350	SSO <sup>3</sup>	Termina contrato 31/07/2024
9-0108-095x	44 horas/sem	43442	SSO	Termina contrato 03/12/2024
1-0807-088x	33 horas/sem	07492	Regular	
3-0377-028x	44 horas/sem	45767	Regular	
1-1367-080x	44 horas/sem	19008	SSO	Termina contrato 04/10/2025

Fuente: hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, 2024

<sup>2</sup> CRS: Contrato de Retribución Social.

<sup>3</sup> SSO: Servicio Social Obligatorio.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Del cuadro anterior se identificaron 6 profesionales médicos especialistas en oftalmología, de los cuales: 1 brinda servicios bajo el modelo de contrato de retribución, 3 en servicio social obligatorio y 2 de manera regular (de estos 1 labora en reducción de jornada a 33 horas/ semana), 5 profesionales laboran horario completo (44 horas/ sem).

En relación con los montos devengados por los profesionales en salud, del servicio de oftalmología, se identificó para el periodo de 2022 al 2023, según el Sistema de Control y Evaluación de Nómina (SCEN), la erogación de ₡43.709.796,36 (cuarenta y tres millones, setecientos nueve mil, setecientos noventa y seis colones con 36/100) de ello, la funcionaria que más devengo fue la Dra. V.O.M., con un monto de ₡24,733,158.05 (veinticuatro millones setecientos treinta y tres mil ciento cincuenta y ocho colones con 05/100) y el que menos percibió fue el Dr. M.C.J., con ₡2.732.473,68 (dos millones setecientos treinta y tres mil cuatrocientos setenta y tres colones con 68/100).

En lo que corresponde a Extras Corrientes, el servicio de Oftalmología erogó para los años del 2022 y 2023 ₡13.598.892,57 (Trece millones quinientos noventa y ocho mil ochocientos noventa y dos mil 57/100 colones), lo que representa aproximadamente un 1.13% del presupuesto asignado al establecimiento de Salud, el cual para los periodos de 2022 y 2023 fue de ₡1.205.100.000,00 (Mil doscientos cinco millones, cien mil con cero colones).

En relación con las jornadas de producción, el “instructivo modalidades pago excepcional para la realización de jornadas de producción”, en el artículo 3, define a las Jornadas de Producción como: “aquella actividad médico – quirúrgica, que realiza un equipo de funcionarios para cumplir la producción de actividades determinadas bajo los estándares establecidos por la Gerencia Médica”, adicionalmente en el artículo 9 se indica respecto al pago que este se puede generar: modalidad de pago 14.25% o por destajo. En lo que concierne a esta modalidad de contratación (Jornada de Producción) el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, para el periodo 2022 -2023, canceló a los médicos del servicio de oftalmología un total de ₡135,559,156.83 (Ciento treinta y cinco millones quinientos cincuenta y nueve mil ciento cincuenta y seis colones con 83/100); de lo anterior, la Dra. V. O. M., percibió ₡63,731,873.44 (Sesenta y tres millones setecientos treinta y un mil ochocientos setenta y tres colones con 44/100), lo cual aproximadamente representa el 47% del total.

En relación con el Reglamento de Guardias Médicas, la Auditoría interna, ha señalado en el último año, que se adolece de un documento que regule las actividades por parte del personal de salud y demás funcionarios que intervienen en la prestación de los servicios de salud y otros, en los siguientes informes:

Informe ASALUD-092-2023, referente a: “Auditoría de carácter especial referente al abordaje clínico de pacientes atendidos mediante las modalidades de guardias y disponibilidades médicas, en el hospital Dr. Tony Facio Castro”, del 28 de noviembre de 2023. En donde se emitió recomendación dirigida a la Gerencia Médica, considerando la necesidad de actualizar e implementar la normativa relacionada con las modalidades de atención en guardias y disponibilidades médicas.

En el informe AOPER-0107-2023, referente a: “Auditoría de carácter especial sobre las acciones realizadas por la administración activa relacionadas con el ajuste y cumplimiento de la normativa para el pago de tiempo extraordinario en el ámbito institucional, Dirección de Administración y gestión de Personal – 1131, Gerencia Administrativa-1104, Gerencia Médica- 2901, se recomendó: a la Gerencia Administrativa, realizar la revisión integral y actualización del marco normativo que regula el trámite, confección y pago de tiempo extraordinario en sus diferentes modalidades.

EL 8 de julio de 2024, mediante oficio GM-9700-2024, el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico, remitió a la ingeniera Carolina Arguedas Vargas, Secretaria, Junta Directiva el Informe Técnico Anual de Disponibilidades Médicas 2022 y 2023, Código IT.GM.AOP.01724, el cual señala en el cuadro 11, respecto al porcentaje de aprovechamiento de días de disponibilidad según establecimiento de salud 2023, de manera general para el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, que dispuso de 668 días con atenciones, 1.138 días de Rol, para un aprovechamiento del 58.7%. Así mismo, dentro de la generalidad el gráfico 11. Porcentaje de aprovechamiento de días de disponibilidad según especialidad, para la especialidad de Oftalmología se consignó un 44.7% a nivel institucional.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL TIEMPO EXTRAORDINARIO.

De la revisión de los reportes de tiempo extraordinario para el periodo de estudio, se determinó la importancia de mejorar la gestión que realiza la sección de cirugía en la especialidad de Oftalmología, así como en la unidad de gestión de recursos humanos.

El tiempo extraordinario es el trabajo realizado por un funcionario fuera de su jornada laboral ordinaria. Para ser considerado como tal, debe cumplir con ciertos criterios: realizarse fuera del horario regular, ser autorizado por la jefatura, estar supervisado para asegurar su efectividad, y ser evaluado en cuanto a su necesidad e impacto. La correcta gestión del tiempo extraordinario está orientada a optimizar el uso de recursos y mejora en la prestación de los servicios dentro de la institución, aspectos que se detallan a continuación.

#### 1.1. SOBRE LA ASIGNACIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO (JORNADA DE PRODUCCIÓN Y GUARDIAS) A MÉDICOS ESPECIALISTAS EN OFTALMOLOGÍA PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

Se determinó, que, para el periodo de setiembre a diciembre del 2023, los médicos asistentes especialistas en oftalmología iniciaron el tiempo extraordinario (guardias), posterior a la jornada de producción cuando estos estuvieron en ambas modalidades; con lo cual se incumple con lo establecido en el Reglamento General de Hospitales, siendo que el servicio debe de estar cubierto 24 horas (fines de semana y feriados) e iniciar posterior a la finalización de su jornada ordinaria de lunes a viernes.

De lo anterior se evidenció para el mes de octubre de 2023, que los médicos asistentes especialistas en oftalmología laboraron jornadas de producción y posteriormente realizaron guardias médicas, como se detalla en el siguiente cuadro.

#### **Cuadro N°2. Total de días en los cuales los Médicos Asistente Especialista en Oftalmología, laboraron en modalidad de jornada de producción y posteriormente guardia médica hospital, Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo octubre 2023 (Lunes a Domingo)**

FUNCIONARIO	OCT 23
DR. A.A.C.	2
DR. J.P.M.C.	5
DR. J.K.B.	3
DRA. M.V.O.	10

**Fuente:** Elaboración propia, con datos suministrados por la Sección de Cirugía, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

De la información anterior, se evidencia que el médico que realizó más jornadas de producción y guardias médicas fue la Dra. M.V.O., (10) durante el mes de octubre 2023, en donde se consignaron guardias que iniciaron posterior a las 9 pm, es importante resaltar que las modalidades de tiempo extraordinario deben responder a las necesidades del servicio para favorecer la continuidad de la prestación de los servicios de salud.

El Instructivo para el pago de tiempo extraordinario indica, en el apartado 2.5.7 “Guardias Médicas”, lo siguiente:

“(…) Se les paga a los profesionales médicos y se obliga su permanencia dentro del hospital.

La remuneración se efectúa como tiempo extraordinario, utilizando los distintos factores de cálculo establecidos al respecto Esta modalidad de tiempo extra se inicia a partir del momento en que finaliza la jornada ordinaria y se extiende hasta el día siguiente antes de la hora en que inicia la jornada ordinaria de ese día.



Durante los fines de semana y feriados, las guardias comprenden períodos de 12 horas entre las 7 de la mañana y las 7 de la noche y entre las 7 de la noche" y las 7 de la mañana del día siguiente".

El Instructivo Modalidades Pago Excepcional para la Realización de Jornadas de Producción, dispone lo siguiente sobre las jornadas de producción:

#### "(...) ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

Se define como jornada de producción como aquella actividad médico-quirúrgica, que realiza un equipo de funcionarios detallados en cada caso particular para cumplir la producción de actividades determinadas bajo los estándares establecidos por la Gerencia Médica, por dicha jornada se realizará el pago de las modalidades que se definen en el artículo 9 del presente instructivo. La jornada de producción se realizará posterior a la jornada ordinaria, siendo excluyente de las siguientes modalidades: tiempo extraordinario, guardias médicas y disponibilidades médicas.

#### ARTÍCULO 4. ALCANCE

Las modalidades de pago para la realización de jornadas de producción serán exclusivamente para la atención de listas de espera, a efectos de atender los pacientes con mayor antigüedad, no obstante lo anterior, podrá la Gerencia Médica determinar la aplicación de las modalidades de pago excepcional reguladas en el presente instructivo, en los casos que considere necesarios bajo las justificaciones correspondientes, siempre y cuando se presente el respectivo proyecto ante Junta Directiva.

Se debe considerar ajustar las modalidades de tiempo extraordinario para asegurar una cobertura completa y continua del servicio, lo cual podría implicar revisar y reorganizar las jornadas de producción para mantener la eficiencia del servicio sin comprometer la calidad".

En esta misma línea de ideas. el artículo N°7, N°8 y N° 9 de dicho cuerpo normativo, hace referencia a los funcionarios que están excluidos de efectuar este tipo de jornada, el acuerdo previo que se debe suscribir, así como la definición del pago de esta modalidad de trabajo, indicando lo siguiente:

#### "(...) ARTICULO 7. FUNCIONARIOS EXCLUIDOS DE PARTICIPACIÓN DE LAS JORNADAS DE PRODUCCIÓN

Estarán excluidos de efectuar este tipo de jornadas de producción, los siguientes funcionarios:

Funcionarios 1. que gocen de vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario.

2. Funcionarios que se superpongan actividades bajo otras modalidades de pago: guardias médicas, disponibilidad médica o tiempo extraordinario en el mismo establecimiento o en otro establecimiento de salud".

Al respecto, mediante oficio ADAPS-SCEN-0499-2024/ ADAPS-SDVP-0526-2024 de 7 de junio 2024 suscrito por la Licda. Karol Rivera Picado, en calidad de jefe de Subárea Control y evaluación de nómina y la Licda. Barent Lobo Bermúdez, jefe Subárea diseño y valoración de puesto, adscrita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, sobre los horarios para iniciar las modalidades de tiempo extraordinario de guardias médicas y jornadas de producción, indicaron, a este Órgano de Fiscalización lo siguiente:

"(...) Al respecto, conviene indicar que, la guardia médica corresponde a la labor que realiza un profesional en ciencias médicas fuera de su jornada ordinaria de trabajo, consistente en permanecer dentro de un Centro Asistencial, para atender las emergencias intra o extrahospitalarios que se presenten.



## 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 esa línea y dada la necesidad de cobertura de los servicios, se ha establecido como periodo de la guardia en días hábiles a partir del momento en que finaliza la jornada ordinaria y se extiende hasta el día siguiente antes de la hora en que inicia la jornada ordinaria de ese día; asimismo, durante los fines de semana y feriados, las guardias comprenden períodos de 12 horas entre las 7 de la mañana y las 7 de la noche y entre las 7 de la noche y las 7 de la mañana del día siguiente”.

No obstante lo anterior, se aclara que, dicho pago no es ni más ni menos que una modalidad de tiempo extraordinario, por lo que, para efectos de pago sólo serán válidas las horas debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad o en los mecanismos que la jefatura disponga al respecto -en aquellos casos de excepción de marca-; según lo aprobado por la jefatura respectiva en razón de sus competencias y potestades, considerando la autonomía de la Institución y la obligatoriedad de garantizar la satisfacción del interés público.

Por su parte, según lo dispuesto en el “Instructivo Modalidades Pago Excepcional para la Realización de Jornadas de Producción”, esta modalidad es de uso exclusivo para la atención de las listas de espera; razón por la cual, las personas trabajadoras asignadas a estas jornadas, se les reconoce el 14.25% del salario ordinario correspondiente al puesto establecido en el proyecto, y en el tanto, se cumpla con los estándares de producción previamente definidos.

En este sentido, nótese que según lo establecido en el artículo N°3 del Instructivo de cita, “La jornada de producción se realizará posterior a la jornada ordinaria, siendo excluyente de las siguientes modalidades: tiempo extraordinario, guardias médicas y disponibilidades médicas”, lo cual por la naturaleza de esta modalidad será de duración variable según la meta de atenciones o procedimientos que se hayan pactado previamente, para la reducción de las listas de espera, siempre y cuando se cumplan con los estándares de producción previamente definidos en el proyecto aprobado”.

Así mismo, la Licda. Karol Rivera Picado y la Licda. Barenth Lobo Bermúdez mencionaron en ese documento sobre el supuesto que un funcionario laboré en horario ordinario de 7am a 4 pm de lunes a jueves, los viernes de 7am a 3pm y sábados y domingos libres, y realicé una guardia medica de 4 pm a 7am (programada) entre semana, lo siguiente:

“(…) Sobre el particular, se indica que, el tiempo extraordinario corresponde al tiempo efectivo laborado fuera de los límites estipulados (antes o después) de la jornada ordinaria, y debe considerarse como un hecho aislado, excepcional, que no puede adquirir la condición de permanente ni constituirse como parte de las labores diarias que se ejecutan en las diferentes unidades de trabajo, por lo que únicamente, corresponde su autorización para resolver situaciones especiales y excepcionales.

Ahora bien, se reitera que, considerando la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en la atención de emergencias, se crea la guardia médica la cual se tipifica como la labor que realiza un profesional médico fuera de su jornada ordinaria de trabajo, consistente en permanecer dentro de un Centro Asistencial, para atender las emergencias intra o extrahospitalarias que se presenten”.

En relación con realizar labores en jornadas de producción de 4 pm a 9 pm y posteriormente en otra modalidad como guardia, disponibilidad o extras corrientes medicas de 9 pm a 7 am, la Licda. Karol Rivera Picado y la Licda. Barenth Lobo Bermúdez, señalaron:

“(…) Con el objetivo de atender esta consulta, es necesario hacer un análisis de las jornadas de producción y su relación con otras modalidades de trabajo fuera de la jornada, tal como la Disponibilidad Médica.



En este contexto, la “Disponibilidad Médica” consiste en estar disponible y prestar sus servicios en forma presencial para la valoración inicial de aquellos pacientes respecto de quienes esté en riesgo su funcionalidad orgánica y/o su vida, de acuerdo con las especialidades aprobadas por la Gerencia Médica, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios médicos.

Con respecto al horario de la disponibilidad médica, se tiene que, en el “Reglamento Único de Disponibilidades Médicas”, artículo 8, se establece que, la disponibilidad solamente se prestará dentro de los días y horas que este Reglamento indica, de acuerdo con la programación que cada centro asistencial determine para cada especialidad en particular, siendo que el mismo artículo señala que el inicio y la finalización de la disponibilidad, será: “De lunes a jueves, la disponibilidad iniciará una vez finalizada la jornada ordinaria y será de quince horas, iniciando a las cuatro de la tarde del día programado. El viernes, será de dieciséis horas iniciando a las tres de la tarde y finalizando en ambos casos, a las siete de la mañana del día siguiente. Los días sábados, domingos y feriados, el período de disponibilidad será de veinticuatro horas, iniciando a las siete de la mañana del día programado y finalizando a las siete de la mañana del día siguiente y solo en los casos jornadas ordinarias que finalizan después de las horas establecidas en los puntos anteriores, la disponibilidad dará inicio en el momento en que finalice ésta.

Por su parte, según lo señalado en los apartados anteriores, se puede dilucidar que en el artículo N°3 del “Instructivo Modalidades Pago Excepcional para la Realización de Jornadas de Producción”, se establece claramente que, “La jornada de producción se realizará posterior a la jornada ordinaria, siendo excluyente de las siguientes modalidades: tiempo extraordinario, guardias médicas y disponibilidades médicas”, lo que permite colegir que, no es posible realizar estas modalidades de tiempo extraordinario en forma simultánea, ni con superposición horaria, debido a que si un especialista se encuentra sujeto a una disponibilidad médica, debe acogerse a las responsabilidades horarias y las actividades descritas en el “Reglamento Único de Disponibilidades Médicas”, por lo que, el día que realice la disponibilidad médica no podría dedicarse a realizar actividades en jornadas de producción guardias médicas, ni la superposición horaria en tiempo extraordinario, situación que ya fue prevista en el “Instructivo Modalidades Pago Excepcional para la Realización de Jornadas de Producción”.

“(…) Es importante aclarar, que las personas que realicen jornadas de producción no cuentan con un impedimento normativo para la realización de tiempo extraordinario bajo las modalidades de Tiempo Extraordinario o Extras Corrientes Médicas, una vez finalizado la jornada de producción”.

El 3 y 6 de agosto de 2023, la Dra. Melania Vega Oreamuno, oftalmóloga del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, emitió consultas por medio de email institucional a la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General y al Dr. Ruddy Canales Vargas, como jefe de la Sección de Cirugía del establecimiento de Salud, sobre:

“... me permito solicitarle el aval de realización de jornada de producción de consulta externa más realización de guardia para un mismo día, marcando el inicio de la guardia a la hora que usted nos indique tanto para días entre semana como fin de semana. Esto para cubrir la inopia de oftalmólogos, con el fin de trabajar las 8 jornadas semanales con los oftalmólogos de este hospital. Tomar en cuenta:

1. que no es un pago duplicado, ya que las horas no se traslapan
2. se disminuyen las listas de espera de pacientes nuevos de una forma más eficiente
3. se trabaja con personal del propio hospital (que ya sabemos cómo se trabaja en nuestro servicio)
4. los pacientes de urgencias no se ven perjudicados, ya que a pesar de marcar más tarde se asumen los pacientes que comenten desde las 4 pm hasta la hora de la marca

Se le agradece la pronta respuesta con el fin de enviar los cuadros de los días de jornada de consulta externa que está solicitando Keneth Cubillo para el mes de setiembre”.



“Los oftalmólogos deseamos algunos días poder realizar jornadas de producción de consulta externa y marcar la entrada de la guardia más tarde, con el fin de realizar las 8 jornadas semanales de consulta externa estipuladas en el proyecto de disminución de listas de espera. Existe inopia de oftalmólogos que deseen realizar las jornadas, además entre semana nadie se ha anotado para realizarlas si son oftalmólogos que no trabajan en el hospital.

Los pacientes de la guardia no tendrían repercusión negativa al respecto como esta detallado en el correo adjunto”.

El 27 de mayo de 2024, la Licda. Sindy Fallas Naranjo, ex jefe a.i., de la unidad de Recursos Humanos del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, indicó a este Órgano de Fiscalización sobre la realización de tiempo extraordinario (Guardias) en Jornadas de Producción, lo siguiente:

“El médico puede hacer una u otra jornada o modalidad, pero no juntas o simultáneas, se puede consultar el instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario de la institución, así como lineamientos establecidos para realizar jornadas de producción”.

El 5 de junio 2024, la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, mediante oficio HMP-DG-AD-2187-2024, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente:

En relación con la designación de guardias médicas:

“El servicio de oftalmología del hospital Max Peralta venia experimentando una serie de situaciones con la atención de los pacientes que acudían al servicio de emergencias, principalmente después del horario ordinario y fines de semana, según la gravedad del caso el paciente debía ser referido al servicio de emergencias del hospital Calderón Guardia o esperar al día siguiente al espacio asignado a los diferentes oftalmólogos para la atención de emergencias en el tiempo ordinario.

Los pacientes con patologías oftalmológicas que consultan en horario nocturno o días feriados o fines de semana, no cuentan la posibilidad de atención oftalmológicas debido a múltiples motivos:

1. Los traslados al hospital Calderón Guardia o al hospital Nacional de Niños, según correspondan, no se realizan en muchos casos por diversas razones. En la mayoría de las ocasiones los que se lograron referir al hospital de referencia, contra refirieron al paciente indicando que al día siguiente había oftalmólogo en el hospital y podía ser atendido. Hay correos entre el coordinador de oftalmología y la jefatura de emergencias en donde abordan las diferentes situaciones, un ejemplo es el correo del 23 de julio y 01 de noviembre del 2021.
2. Los retrasos en la atención del paciente pueden poner el riesgo la salud y el pronóstico visual de los pacientes.
3. La patología oftalmológica requiere de atención y equipo especializado, que este centro cuenta dentro del servicio de oftalmología.
4. Nuestro centro cuenta con el equipo y los insumos para realizar procedimientos quirúrgicos de urgencia, relacionados a traumas penetrantes y/o perforantes, así como el personal entrenado para esto.
5. Las emergencias se podrán solucionar in situ y el mismo día, mejorando la calidad y prontitud de la atención de la urgencia.
6. El servicio de oftalmología estableció los criterios de referencia para ser atendidos en el servicio de emergencias (Se adjunta documento HMP-OFT-483-SEP-2022)

En varias ocasiones los oftalmólogos acudieron a esta dirección con casos específico (Ver anexo 2) de situaciones que ponen en riesgo la salud visual del paciente o que se pudo evitar si se hubiese dado atención oportuna, ante esta situación expresada por los especialistas en el oficio HMP-OFT-0056-2023 (el cual se adjunta) y en reuniones con el servicio de emergencias, ante la incapacidad del hospital de referencia de dar atención oportuna a los pacientes de la provincia de Cartago, es que esta dirección dentro de las potestades que otorga el puesto decide iniciar con las guardias



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

médicas. Mediante Oficio HMP- DG- 0540- 2023, el cual se anexa se aprobaron las guardias médicas con la indicación de instaurar controles periódicos de las mismas por parte de la jefatura de sección y a la letra indica “que corresponde a la Jefatura a su digno cargo, dar el seguimiento, control y tramitología de estas.” de la atención a los usuarios. adjuntamos el oficio HMP-JC-0153-2023, donde la jefatura de sección da las pautas del control de guardias”.

Ese documento hace referencia a las acciones a nivel del establecimiento de salud, en los periodos en los cuales no hay guardias asignadas a los médicos especialistas en Oftalmología se mencionó:

“De acuerdo con nuestra experiencia previa, según la gravedad del caso, se refiere el paciente al hospital Calderón Guardia para su valoración, con las limitaciones del caso y si puede esperar se deje para que el oftalmólogo lo atienda en el espacio de emergencias de la jornada ordinaria”.

En cuanto a los mecanismos de control respecto a la atención de emergencias considerando que el médico se encontraba en jornada de producción dicho documento indicó:

“En los casos de emergencias, existe la solicitud de interconsulta por parte del médico tratante en emergencias, generalmente, que queda plasmada en el Expediente digital y posteriormente la anotación del médico oftalmólogo en la atención de la misma en el Expediente, consignando fecha y hora automáticamente por el sistema.

Deseo agregar en este punto, que fruto del análisis realizado por la suscrita, para dar respuesta a este informe se adoptaron las siguientes medidas:

1. Con Oficio HMP-DG-2234-2024, se instruye a la Jefatura de sección de cirugía, con la supervisión de esta dirección a realizar un informe detallado del rendimiento, pertinencia de las guardias médicas, con el objetivo de valorar su continuidad o en su defecto tramitar disponibilidades medicas o suspenderlas
2. Con oficio HMP-DGF-2391-2024 se solicita al jefe de sección de cirugía, analice la pertinencia de la realización simultánea de jornadas de producción y guardias, ya que, aunque la normativa institucional lo permita, puede prestarse a confusión”.

La realización de jornadas de producción, durante el tiempo en el cual se debía de laborar en la modalidad de guardia médica, fue producto de la solicitud de la Dra. M.V.O., a la Directora del Establecimiento de Salud, quien solicitó criterio a la unidad de gestión de recursos humanos, la cual no encontró impedimento para lo solicitado, bajo un proceso de planificación, gestión, dirección, supervisión y control, poco robusto; si bien es cierto se evidencia un beneficio al asegurado el cual fue atendido en jornada de producción, también es preciso señalar el riesgo al que eventualmente se sometió la institución y los usuarios que hubieran requerido de una atención urgente por parte de los médicos asistentes especialistas en oftalmología, para lo cual la administración ya tenía dispuesto un presupuesto y planificación conforme al recurso disponible. El hecho de atrasar o iniciar la guardia posterior a la finalización de la jornada ordinaria, (7pm o 9pm) no garantiza una cobertura adecuada y continua del servicio asistencial.

Lo anterior también refleja un incumplimiento de la normativa en cuanto a que el tiempo extraordinario corresponde al tiempo efectivo laborado fuera de los límites estipulados (antes o después) de la jornada ordinaria, y debe considerarse como un hecho aislado, excepcional, que no puede adquirir la condición de permanente ni constituirse como parte de las labores diarias que se ejecutan en las diferentes unidades de trabajo, por lo que únicamente, corresponde su autorización para resolver situaciones especiales y excepcionales, así mismo, la falta de controles efectivos por parte de la Dirección General y Unidad de Gestión de Recursos Humanos no garantizó la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en la atención de emergencias, para las guardias médicas, lo cual fue constituido con la finalidad de atender las emergencias intra o extrahospitalarias que se presenten.

El inicio posterior de la guardia médica según la jornada contratada expuso a la institución a eventuales incrementos en los tiempos de espera de aquellos pacientes que se encontraban en consulta por la modalidad de jornada de producción o en su defecto por una atención urgente. La modalidad de guardia médica pretende asegurar una cobertura continua y eficiente del servicio brindado por los médicos asistentes especialistas en oftalmología, situación que se vio afectada en la especialidad de oftalmología para el periodo de setiembre a diciembre 2023.

## 1.2. SOBRE EL TRÁMITE Y PAGO DE LAS JORNADAS DE PRODUCCIÓN

Según revisión del trámite y pago de Jornadas de producción para la especialidad de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, correspondiente al periodo de setiembre 2023 a diciembre 2023, se identificaron inconsistencias en los pagos realizados a los profesionales en ciencias médicas, al evidenciarse pagos de más o de menos). Lo anterior según los documentos aportados por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y la sección de cirugía, lo cual se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro N°3. Inconsistencias por omisiones de pago o exceso de los Médicos Asistentes Especialistas en Oftalmología que laboraron en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, de setiembre a diciembre 2023**

Nombre del funcionario	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total pagado de más o de menos
	Sumas pagadas de más o de menos	Sumas pagadas de más o de menos	Sumas pagadas de más o de menos	Sumas pagadas de más o de menos	
A.C.A.	56,361.84	63,071.58	51,329.53		170,762.95
K.B.J.	0	588,959.90	0	0	588,959.90
M.C.J.P.	-64,029.41	-71,359.37	-71,143.79	-34,493.95	-241,026.52
V.O.M.	-304,172.97	-384,689.34	-332,333.00	-27,957.07	-1,049,152.38
<b>TOTAL PAGADO DE MÁS</b>					<b>-1,290,178.90</b>
<b>TOTAL PAGADO DE MENOS</b>					<b>759,722.85</b>

**Fuente:** Elaboración propia con información proporcionada por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, se determinó la existencia de sumas pagadas de más por el monto de ₡1.290.178.90 (Un millón doscientos noventa mil ciento setenta y ocho colones con 90/100) y sumas pagadas de menos por la suma de ₡759.722.85 (Setecientos cincuenta y nueve mil setecientos veintidós colones con 85/100).

De las inconsistencias detectadas en el trámite y pago de las jornadas de producción se detalla el análisis realizado:

- Al Dr. A.C.A.:
  - El rubro de anualidades se consignó erróneamente, siendo que el funcionario dispone de fecha de ubicación de escala 24-08-2017; al respecto lo correcto sería cancelar a partir del mes de setiembre 2023, 1 anualidad antes de la ley y 5 anualidades de la ley n° 9635. Y no como se generó en donde se le cancelaron los rubos basados en 1 anualidad antes de la ley y 2 anualidades de la ley n° 9635.
- Dr. K.B.J.:
  - No se le ha cancelado lo correspondiente al mes de octubre 2023.
- Dr. M.C.J.P.:
  - El rubro de Carrera Administrativa se consignó erróneamente, el médico posee fecha de ubicación de escala 01-02-2019, por lo tanto, se debe de considerar el incentivo carrera administrativa ley 9635 (22%) únicamente sobre el salario base del segundo semestre del 2018.

- La Dra. V.O.M:
  - El rubro de anualidades se consignó erróneamente, posee fecha de ubicación de escala 24-08-2017. En el caso de la Dra. se canceló de más siendo que se consideraron 10 anualidad antes de la ley n° 9635 y 5 anualidades de la ley n° 9635, siendo lo correcto: cancelar con 10 anualidades antes de la ley mencionada y 2 anualidades posterior a la ley n° 9635.

Mediante circular DAGP-0955-2019, del 01 de noviembre de 2019, suscrita por el Lic. Walter Campos Paniagua, Sub director a/c se informó a las unidades sobre: "Complemento al oficio DAGP-0863-2019, referente a la aplicación de la Ley N°9635 "Fortalecimiento de las Finanzas Públicas", en el cálculo manual de los pluses salariales a nivel institucional"

"(...) 1. Incentivo Carrera Hospitalaria, Incentivo a la Carrera Administrativa, Incentivo Dedicación Exclusiva e Incentivo Consulta Externa (22%).

En el caso del Incentivo a la Carrera Hospitalaria, Incentivo a la Carrera Administrativa, Incentivo Dedicación Exclusiva e Incentivo Consulta Externa (22%), para los funcionarios que lo percibían antes del 04 de diciembre de 2018; se deberá calcular el porcentaje (22%) sobre el monto total de los rubros ordinarios devengados por el funcionario anterior a la ley de cita, estos calculados al segundo semestre del 2018. Es decir, los pluses salariales devengados posterior a ley, no se consideran para el cálculo del 22%, entre estos el concepto "Anualidad Ley 9635".

El Incentivo a la Carrera Hospitalaria, Incentivo a la Carrera Administrativa, Incentivo Dedicación Exclusiva e Incentivo Consulta Externa (22%), para los funcionarios que lo perciban por primera vez, posterior al 04 de diciembre de 2018; se deberá calcular el 22% únicamente sobre el salario base del segundo semestre 2018".

Así mismo, la circular GA-DAGP-1179-2023, 04 de julio de 2023, suscrita por el Lic. Walter Campos Paniagua, director Dirección Administrativa y Gestión de Personas sobre el "Ajuste reconocimiento de anualidades según Ley Marco de Empleo Público, N°10.159", señalo lo siguiente:

"(...) Artículo 62° El trabajador de la Caja será remunerado, de acuerdo con las siguientes regulaciones:

[...]

c. Aquellos trabajadores cuyo ingreso a la Caja se haya operado entre el 1° y el 15 de un mes, recibirán su aumento anual a partir del 1° de ese mismo mes; si tiene fecha de ingreso a la Caja entre el 16 y 30 de un mes, les corresponde su aumento anual a partir del 1° del mes inmediato posterior a la fecha de ingreso. (...)"

El 4 de junio del 2024, a la Licda. María Mayela Hernández Calvo, encargada del proceso de jornadas de producción, del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, sobre el reporte de las jornadas de producción del Dr. Kovacic Bolaños correspondiente al mes de octubre 2023, a lo cual indicó:

" (...) Luego de revisar minuciosamente le puedo confirmar que ese reporte del mes de octubre 2023 no ingresó a este escritorio para el trámite de pago de la JP.

Sería que la jefatura del Servicio se refiera al respecto".

Por su parte, la Dra. Susana Rebeca Romero Calvo, médico administrativo, sección de cirugía, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, y encargada de consignar el registro y control de los reportes de las jornadas de producción para el servicio de Oftalmología, el 4 de junio del 2024, comunicó a esta Auditoría lo siguiente:

“(…) me indica la tramitadora que al Dr. Kovacic no se le gestionaron los pagos de las jornadas ya que él no presentó las constancias para el pago de tiempo extraordinario a pesar de que se le solicitó tanto a oftalmología como a él”.

Mediante oficio HMP-RRHH-1463-2024, del 17 de junio del 2024, suscrito por la Licda. Vilma Solano Gutierrez, jefe Gestión de Recursos Humanos a.i., se certificaron los salarios utilizados para el pago de jornadas de producción y guardias médicas, fecha de ubicación escala y puntos de carrera profesional como se detalla a continuación:

“(…) Dr. A.C.A., posee fecha de ubicación escala 24-08-20217 y percibe un salario en 28 días de ₡1.624.469.39; Dr. M.C.J.P., cuenta con fecha de ubicación escala 01-02-2019 y se le pagó un salario de ₡1.499,170.49; Dra. V.O.M., indica fecha de ubicación escala 13-11-2008 y divisa ₡2,243,164,40”.

Adicional en el oficio en mención, la Licda. Solano Gutiérrez agrega certificación de tiempo extraordinario a nombre del Dr. K.B.J., correspondiente al mes de octubre 2023, la cual fue recibida por la Jefatura sección cirugía según consta recibido de fecha 14 de diciembre del 2023 y recibido por parte de la Oficina Gestión de Recursos Humanos el 15 de diciembre del 2023.

Las debilidades generadas en el pago de tiempo extraordinario por parte de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y la Sección de Cirugía del establecimiento de salud, generaron la erogación de sumas canceladas de más, así como de menos a los profesionales en ciencias médicas, aspecto que afecta la estabilidad laboral, así como los derechos del trabajador, considerando la oportunidad en el pago de su salario, por la labor realizado. Así mismo, se afecta la institución por los pagos generados de más, siendo que el rubro cancelado de más debe de recuperarse conforme a la norma.

Esta situación implica un debilitamiento del sistema de control interno, y el cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos en cuanto al registro, control y pago de los salarios, el cual tiene como consecuencia la emisión de sumas cancelas improcedentemente (sumas de más) e insuficientes (sumas de menos) que podría generar daño al patrimonio de la Institución, imagen, y afectación al trabajador.

### 1.3. SOBRE EL TRÁMITE Y PAGO DE LAS GUARDIAS MEDICAS.

Esta Auditoría, revisó una muestra al azar de los registros de marcas de los médicos asistentes especialistas en oftalmología, y las cotejó contra los -reportes de feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas-, en el periodo comprendido entre marzo 2023 a diciembre 2023, de lo anterior se identificó:

- ✓ Dr. A.C.A.,
  - 3-3-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 15:00 pm a 7:00 am del 3-3-2023
  - 7-3-2023 no posee marca de entrada y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 8-3-2023.
  - 3-7-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 4-7-2023.
  - 31-7-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 1-8-2023.
  - 23-10-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 19:00 pm a 6:00 am del 24-10-2023.
- ✓ Dr. A.R.M.E.,
  - 5-3-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 7:00 am a 7:00 am del 6-3-2023.
  - 11-3-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 7:00 am a 7:00 am del 12-3-2023.
  - 1-7-2023 según rol laboro guardias y tiene marcas de 6:50 am a 7:17am del 2-7-2023.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

- 6-7-2023 no posee marca de entrada y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00am del 7-7-2023.
  - 13-7-2023 y el 20-7-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 14-7-2023.
  - 15-7-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 7:00am a 7:00 am del 16-7-2023.
  - 17-8-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 14:00 pm a 7:am am del 18-8-2023.
  - 7-9-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 8-9-2023.
  - 23-11-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 7:00 am a 7:00 am del 24-11-2023.
  - 7-12-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 14:00 pm a 7:00 am del 8-12-2023.
  - 16-12-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 14:00 pm a 7:00 am del 17-12-2023.
- ✓ Dr. T.G.A.,
- 14-12-2023 no pose marca de salida y reporto guardia de 7:00 am a 7:00 am del 17-12-2023.
  - 19 y 21-12-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 16:00pm a 7:00 am del 20 y 22-12-2023.
  - 25-12-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 7:00am a 7:00 am del 26-12-2023.
- ✓ Dra. V.O.M.,
- 12-03-2023 posee marca de entrada 7:49 am y reporto guardia de 7:00am a 7:00am del 12-3-2023.
  - 5,19, 25, 27-7-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 16:00 pm a 7:00 am del 6,20,26 Y 28-7-2023.
  - 7, 14-7-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 15:00am a 7:00 am del 8 y 15-7-2023.
  - 4 y 11-8-2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 15:00am a 7:00 am del 5 y 12-8-2023.
  - 9 y 30-8-2023 no posee marca de salida y reporto guardia de 16:00am a 7:00 am del 10 y 31-8-2023.
  - 13-8-2023 2023 no posee marca de entrada ni de salida y reporto guardia de 7:00am a 7:00 am del 14-8-2023.
  - El mes de setiembre y diciembre no posee marcas de entrada ni de salida.
  - El 15-10-2023 reporta marca de entrada 9:46 am y salida 19:14pm del 16-10-2023, reportó guardia de 10:00am a 7:00am del 16-10-2023.
  - El 22-10-2023 reporta marca de entrada 10:55 am y salida 19:29pm del 23-10-2023, reportó guardia de 11:00am a 7:00am del 23-10-2023.
  - El 3-11-2023 reporta marca de entrada 16:40 pm y salida 19:36pm del 4-11-2023, reportó guardia de 17:00pm a 7:00am del 4-11-2023.

El Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario, en el apartado 1.6 Del Registro y Control, establece:

“Para efectos de pago, sólo serán válidas las horas extraordinarias que están debidamente registradas y comprobadas en las tarjetas individuales de control de asistencia y puntualidad.



En el caso de que un trabajador(a) exento de marca, por rol le corresponda laborar tiempo extraordinario, está en la obligación de registrar el tiempo laborado, para lo cual la jefatura inmediata le informará sobre los procedimientos a seguir y le proporcionará la tarjeta de control, en la cual deben figurar las respectivas marcas de iniciación y finalización de la jornada extraordinaria.

El control y registro de tiempo extra laborado por los(as) profesionales en ciencias médicas, debe ejecutarse cada servicio donde se desempeña el profesional, el cual debe ser supervisado y refrendado por el superior inmediato.

Salvo casos excepcionales y temporales, se permitirá el control de marca del tiempo laborado en forma manual, refrendado y certificado por la jefatura inmediata, dando fe pública del tiempo extra laborado y reportado por el trabajador(a), así como las causas que ocasionaron la ausencia del registro mediante el reloj marcador”.

Un sistema de control débil en donde el proceso de supervisión y evaluación de las operaciones, el cual los objetivos deben garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable ha propiciado inconsistencias y eventuales faltas en cuanto a atender la jornada contratada, así como la afectación en la retribución por las actividades realizadas.

Inconsistencia en los registros de información, ha generado en el servicio de oftalmología, inexactitud en la comprobación del tiempo laborado, situación que afecta la prestación de los servicios asistenciales, maximización de los recursos, así como el eventual daño patrimonial a la imagen a la institución, por la erogación de montos no consistentes con lo ejecutado.

#### **1.4. SOBRE EL TRÁMITE Y PAGO DE EXTRAS CORRIENTES MÉDICAS SIENDO LO CORRECTO GUARDIAS MEDICAS**

Se evidenció que las guardas médicas cancelas a: Dr. A.C.A., ₡457.486.85 (Cuatrocientos cincuenta y siete mil cuatrocientos ochenta y seis colones con 85/100), Dr. A.R.M.E., ₡ 2.317.196.51 (Dos millones trescientos diecisiete mil cinto noventa y seis colones con 51/100), Dr. C.S.J.M., ₡4.137.348.71 (Cuatro millones ciento treinta y siete mil trescientos cuarenta y nueve colones con 71/100), Dra. V.O.M., ₡ 4. 304.099.60 (Cuatro millones trescientos cuatro mil noventa y nueve colones con 60/100), para el periodo de estudio, se acreditaron a la cuenta contable 900-44-2 correspondiente a extras corrientes médicas, siendo lo correcto la cuenta contable 900-31-2 Guardias Médicas. (Anexo 1)

En este sentido las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

“4.6 Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

La Licda. Vilma Solano González, en calidad de jefe| Gestión de Recursos Humanos a.i. del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, al consultarle el 17 de julio de 2024, respecto al contenido presupuestario para realizar extras corrientes médicas y guardias médicas periodo 2023, indico:

“(…) Solo guardias médicas”.



Las debilidades en el establecimiento de actividades relacionadas con el proceso de control y supervisión en la digitación y confección de los movimientos de personal han resultado en la asignación incorrecta de pagos en las partidas presupuestarias. La falta de directrices claras y procedimientos estandarizados, junto con una supervisión insuficiente, ha generado que esta situación no haya sido detectada, afectando negativamente la precisión del gasto presupuestario.

Lo anteriormente señalado, es una representación inexacta de los gastos en los informes financieros, lo que puede conllevar a decisiones gerenciales basadas en información inexacta. Además, la asignación inconsistente de pagos puede resultar en un uso operante -inexacto- de los recursos financieros. Esto no solo compromete la transparencia y la confiabilidad de los estados financieros, sino que también afecta la planificación y el control presupuestario, con la consecuente limitante en el presupuesto del hospital.

## 2. SOBRE LA DESIGNACIÓN DE GUARDIAS MÉDICAS.

Se determinó que en el Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, tiene autorizado la realización de Guardias Médicas; sin embargo, no se efectuó una distribución equitativa de las horas que se le asignaron a los funcionarios de ese servicio durante el periodo de estudio.

Al respecto, de conformidad con la información aportada por la sección de Cirugía (Rol de Guardias Médicas) y Unidad de Gestión de Recursos Humanos (Reporte de feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas), se obtuvo como resultado que entre el período comprendido de marzo 2023 - diciembre 2023 cinco médicos asistentes especialistas en oftalmología realizaron 225 días de guardias lo que equivale a 2 829.45 horas según detalle:

**Cuadro N°4. Total de Horas distribuidas para Guardias Médicas, a Médicos Asistente Especialista en Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo marzo 2023 a diciembre 2023**

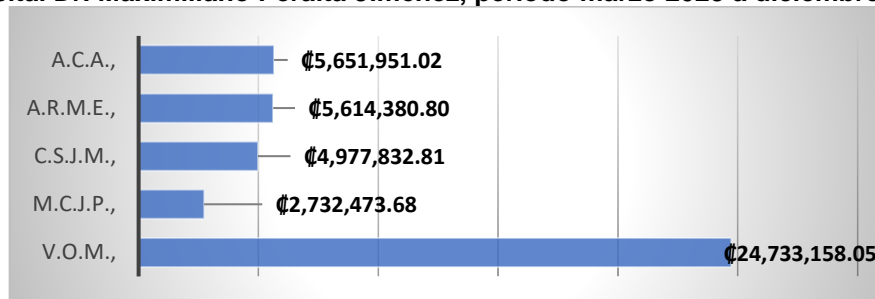
Funcionario	Marzo 23	Abril 23	Mayo 23	Junio 23	Julio 23	Agosto 23	Sep 23	Oct 23	Nov 23	Dic 23
A.C.A.,	32	72	58	71	56	28	36	52	32,45	
A.R.M.,	48	63	39	39	69	30	15		54	63
C.S.J.,	60									
M.C.J.P.,						106	85		81	39
V.O.M.,	189	181	219	157	164	150	148	135	119	139
<b>Total general</b>	<b>329</b>	<b>316</b>	<b>316</b>	<b>267</b>	<b>289</b>	<b>314</b>	<b>284</b>	<b>187</b>	<b>286,45</b>	<b>241</b>

Fuente: Elaboración propia con información del Rol de Guardias Servicio de Cirugía/ reportes de tiempo extraordinarios RRHH

Del cuadro anterior se refleja que, el mes de marzo dispone de la mayor cantidad de horas asignadas con 329 horas y el mes en que menos horas reporta fue octubre con 187 horas.

Así mismo, se puede evidenciar que la cantidad de horas no fue equitativa entre los cinco oftalmólogos de los seis médicos oftalmólogos que laboraron en el nosocomio, ya que para todos los meses objeto de análisis la funcionaria V.O.M., es la que más horas realiza, siendo equivalente a un 56.58%, A.C.A., un 15.46%, A.R.M., un 14.84%, M.C.J.P., con un 10.99% y C.S.J., un 2.12% del total de horas laboradas. En el siguiente gráfico, se presenta el comportamiento del gasto de las guardias médicas.

**Gráfico N°1. Costo de Guardias Médicas, especialidad de Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo marzo 2023 a diciembre 2023.**



**Fuente:** Elaboración propia, de conformidad con información suministrada por la unidad.

En relación con lo expuesto anteriormente, se puede observar que, durante el período de marzo 2023 a diciembre 2023, se realizaron pagos a funcionarios del Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez por concepto de guardias médicas. Los montos cancelados fueron ₡5,651,951.02, a A.C.A., ₡5,614,380.80, a M.E.A.R., ₡4,977,832.81, a J.M.C.S., ₡2,732,473.68, a J.P.M.C., y ₡24,733,158.05, a M.V.O., la variabilidad en estos montos refleja diferencias en la cantidad de horas asignadas y que fueron laboradas.

El procedimiento para la asignación del tiempo extraordinario en la Caja Costarricense de Seguro Social, conforme lo instruido en las circulares GG-0518-2019 Y GG-1743-2019, comunicado mediante circular GG-2391- 2019 del 19 de diciembre de 2019, establece:

“(…) 4) Del Rol de tiempo extraordinario:

- a. El rol de tiempo extraordinario debe ser programado de forma mensual por la Jefatura del Servicio, considerando prioritariamente y de forma equitativa, a los funcionarios que laboran su jornada ordinaria en ese Servicio o Centro de trabajo o aquellos que han formado parte del rol, en apego a criterios técnicos, de equidad, proporcionalidad y razonabilidad.
- b. Se debe de entender como distribución equitativa la asignación de las horas de tiempo extraordinario entre el personal del Servicio y/o Centro de Trabajo o aquellos que han formado parte del rol, que ostentan durante la jornada ordinaria el perfil del puesto que se requiere cubrir, así como el personal que se encuentra nombrado en puestos inferiores o superiores, sin que ello implique una sobrecarga de trabajo en un perfil específico, que ponga en riesgo la calidad y seguridad en la prestación del servicio.
- c. El rol debe ser expuesto en un lugar visible y comunicado por un medio idóneo a los funcionarios que lo conforman, con al menos 3 días hábiles de anticipación al mes en que se ejecutará el tiempo extraordinario, con el fin de realizar en caso de ser necesario los ajustes respectivos.
- d. En casos debidamente justificados, cuando se requiera ajustes en el rol de tiempo extraordinario previamente aprobado, la jefatura del servicio debe realizar los cambios pertinentes y comunicarlos a los funcionarios incluidos en el mismo, al menos con cuarenta y ocho horas de antelación.
- e. Cualquier modificación al rol de tiempo extraordinario es responsabilidad de la jefatura y deberá dejar constancia de los motivos del cambio.
- f. Concluido el mes la Jefatura del Servicio debe validar y firmar el rol definitivo, el cual constituye junto con las respectivas marcas, los documentos necesarios para la confección de los reportes y/o movimientos de personal que respaldan el pago correspondiente.
- g. La unidad de Gestión de Recursos Humanos del centro de trabajo es la responsable únicamente de realizar el trámite de pago, conforme lo establecido en la normativa vigente, considerando los documentos suministrados por la jefatura del servicio y verificando el cumplimiento de los requisitos del puesto”.



El 10 de mayo del 2024 se les consultó a los doctores del servicio de Oftalmología Dra. Melania Vega Oreamuno, Dr. Alejandro Abarca Centeno, Dr. Jose Pablo Marín Castro, y Dr. Amir Translateur Grynspan; sobre cómo se realiza la distribución de las guardias médicas a lo cual indicaron:

“(…) La Dra. Vega, mencionó que las mismas, se asignan de conformidad con lo que cada especialista pueda realizar o hacer, estas son equitativas, y se consulta a todos los que laboran en el establecimiento de salud, con la finalidad de que en conjunto se definan las mismas, muchas veces no se puede cubrir la totalidad del mes, por el recurso o porque no todos están con disponibilidad y no se ha considerado otros colegas para suplir o garantizar la cobertura durante todo el mes, ya que entre ellos se conocen bien y es difícil brindar seguimiento a un paciente que otro colega atiende y que muchas veces se desconoce del manejo brindado. Señala que ella realiza las guardias que le sean asignadas, y trata de hacer la mayor parte, esto por un tema persona

El Dr. Abarca, indicó que la distribución de las guardias se realiza de conformidad con el día en que cada médico especialista puede hacer estas, indica además que el no realiza guardias los fines de semana por temas personales”.

Lo anteriormente descrito, propicia la inequidad de las guardias médicas en el Servicio Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, aspecto que obedece a la falta de cobertura completa del servicio durante el mes por parte del profesional de salud, lo que ha generado un número desproporcionado de guardias, considerando que el personal limitan su disponibilidad por motivos personales, afectando así la equidad en la asignación de horas de trabajo extraordinario y el beneficio que puede ser brindado al usuario.

La inequidad en la distribución de las guardias médicas, así como el garantizar disponer de un médico especialista en oftalmología durante todo el mes, puede comprometer la calidad y seguridad en la prestación de los servicios; así mismo, genera cansancio y estrés en las personas que realizan más cantidad de tiempo extraordinario, en comparación con los funcionarios que no realizan esta actividad.

### 3. SOBRE LA OPORTUNIDAD EN EL PAGO DE GUARDIAS MÉDICAS EN EL SERVICIO DE OFTALMOLOGÍA

Se evidenció que el 100% (43) de los registros de remuneración a los especialistas en Oftalmología, para el pago de Guardias Médicas: “Reportes de feriados, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas”, en el periodo de marzo a diciembre 2023, se cancelaron posterior a los 45 días, no conforme a lo que establece la Normativa de Relaciones Labores<sup>4</sup>, según se detalla a continuación.

#### Cuadro N°5. Plazo transcurrido entre el mes en que realizó la Guardia Médica y el pago salarial, Servicio de Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo marzo 2023-diciembre 2023

Cantidad de días transcurridos	Cantidad de casos	Valor Porcentual
Más de 100 días	1	2.33%
80 a 99 días	2	4.65%
60 a 79 días	2	4.65%
46 a 59 días	38	88%
Menos de 45 días	0	0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos

La Normativa de Relaciones Laborales, en su numeral 35 indica:

“(…) el tiempo extraordinario se remunerará exclusivamente en dinero y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación”.

<sup>4</sup> Se tomó de referencia el último día hábil del mes que efectivamente el funcionario realizó la extra y la fecha de pago en planilla



La circular GG-DAGP-1447-2020, del 16 de diciembre de 2020, suscrita por el Lic. Wálter Campos Paniagua, director de Administración y Gestión de Personal, señalo sobre, el trámite y pago de salarios ordinarios y extraordinarios a los trabajadores de la Caja Costarricense de Seguro Social, lo siguiente:

[...]

#### Artículo 35. Tiempo extraordinario

El trabajo que se ejecute fuera de los límites máximos señalados como jornada ordinaria, se considerará tiempo extraordinario y deberá remunerarse con el cincuenta por ciento más del salario ordinario, o sea, a tiempo y medio. Las horas extraordinarias laboradas durante un día libre (descanso semanal), feriado o asueto se remunerará con el doble del salario ordinario.

Este tiempo debe estar debidamente autorizado, supervisado, con el respectivo contenido presupuestario y evaluado por la jefatura correspondiente, quien es responsable directa de su control y respectiva tramitación ante la correspondiente Oficina de Recursos Humanos. **El tiempo extraordinario se remunerará exclusivamente en dinero y dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a su prestación.**

La realización del tiempo extraordinario procederá conforme lo dispuesto en el ordenamiento jurídico". (El resaltado no pertenece al original).

La Licda. Vilma Solano González, en calidad de jefe Gestión de Recursos Humanos a.i. del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, mediante entrevista aplicada el 6 de mayo de 2024, manifestó:

"(...) En relación con las guardias médicas se autorizaron a partir de marzo de 2023, las jornadas de producción a partir de octubre del 2022. Asimismo, en cuanto a la gestión de tiempo extraordinario en el establecimiento de salud, las extras y las guardias médicas se cancelan a cada funcionario 45 días después de que este ha laborado, lo cual generalmente es en las segundas bisemanal de cada mes".

La realización de pagos por concepto de guardias médicas, posterior a lo que ha señalado la norma, es producto del incumplimiento del marco técnico – administrativo y jurídico aplicable, lo cual afecta al funcionario, y a la institución ante eventuales solicitudes de revisión o reclamación.

Los atrasos en el pago de salarios extraordinarios, además del incumplimiento normativo, causas inconvenientes a los funcionarios, que en el ámbito de la salud; además, eventualmente puede afectar su rendimiento, productividad, ambiente laboral y los servicios proporcionados por la institución. Adicionalmente, sitúan a la institución en riesgo de enfrentar daños patrimoniales debido a posibles demandas de los empleados por no cumplir con los plazos de pago establecidos en la normativa vigente.

#### 4. SOBRE LA PROGRAMACIÓN Y EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE HORAS ASIGNADAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

Se determinó que las horas contratadas o tiempo programado para el desarrollo de actividades asistenciales a 4 médicos asistentes especialistas en Oftalmología, no guardan relación con la cantidad de pacientes atendidos en la especialidad de Oftalmología, ello para el mes de octubre del 2023, considerando: labores administrativas, tiempos de alimentación, uso de sala de operaciones, entre otros<sup>5</sup>.

Además, se identificó para el mes de octubre 2023, la asignación de 386.08 horas para la atención de pacientes en consulta externa, de lo cual se utilizaron 226 horas, es decir el 59% del tiempo programado<sup>4</sup>; si se considera el Rol de actividades, se asignó 136 horas para esa actividad, por lo anterior se evidencia que no existe una concordancia entre el tiempo programado y utilizado por los médicos asistentes especialistas en Oftalmología.

<sup>5</sup> Información considerada: cubos de información Consulta Externa, Sección de Cirugía, Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez. Cálculo del tiempo real asignado a la actividad realizada, se excluye labores administrativas, alimentación, permisos, vacaciones y otros.



## 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 cuanto, a la realización de actividades quirúrgicas, se programó un total de 105 horas, según el rol de distribución de actividades para 4 médicos asistentes especialistas en Oftalmología; sin embargo, en el rol de programación de sala de operaciones se consignaron aproximadamente 80 horas disponibles para este fin, por cuanto del 16 al 26 de octubre 2023, las salas de operaciones asignadas a Oftalmología estuvieron en remodelación. De acuerdo con el TUSH (Tiempo de Utilización de Salas de Operaciones) se consignó un uso de la sala de operaciones del 47% (37.7 horas) del tiempo disponible para su uso, y un 35% del tiempo contratado para la realización de dicha actividad por parte de los profesionales en salud. Llama la atención a este Órgano de Fiscalización que durante el periodo en el cual las salas de operaciones de Oftalmología se encontraban en remodelación, se realizaron cirugías por parte de los profesionales médicos, posterior a las 4 pm como parte de las jornadas de producción.

De lo anterior, este Órgano de Fiscalización no logró identificar en el sistema de información a cuáles actividades se dedicaron los médicos asistentes especialistas en Oftalmología que no brindaron atención quirúrgica en la jornada ordinaria, durante el periodo en el cual las salas de operaciones estuvieron en remodelación.

En cuanto al tiempo disponible asignado a los médicos especialistas en Oftalmología para la atención de emergencias en jornada ordinaria, se consignó de los 4 médicos asistentes especialistas en Oftalmología, para el mes de octubre 2023, un total de 112 horas para lo cual se atendieron 79 pacientes en 12:13 horas, lo que corresponde en promedio a una valoración de 9:12 minutos por paciente, es decir se consiga un aprovechamiento del 11% del tiempo asignado para tales efectos.

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan en el apartado “Normas sobre actividades de control”, lo siguiente:

#### “4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

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. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuesta.

##### 4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

El 5 de junio 2024, la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, mediante oficio HMP-DG-AD-2187-2024, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente sobre el establecimiento de una jefatura real y efectiva en la especialidad de oftalmología:

“El servicio de oftalmología no es una jefatura real, sino que está a cargo del Dr. Mario Alpízar como Coordinador de las actividades diarias del Servicio.

El servicio de Oftalmología es una especialidad que pertenece a la sección de cirugía, la cual está a cargo del Dr. Ruddy Canales Vargas, quien si ostenta una jefatura real y efectiva. Como jefe de sección de cirugía desde el 06 de diciembre del 2022”.

Sobre las labores del coordinador del servicio de Oftalmología:

“Ocasionalmente la Dra. Melania Vega Oreamuno realiza funciones de coordinación en el servicio de oftalmología ante incapacidades o vacaciones del Dr. Mario Alpízar, sin embargo, debe recordarse que no se realiza ningún tipo de ascenso porque ambos son plaza de medico asistente especialista, conocidas como G2 y las labores que realizan son como recargo a su trabajo ordinario. He de reiterar que la jefatura la ostenta el jefe de sección de cirugía”.

En cuanto a los mecanismos de control respecto a la atención de emergencias considerando que el médico se encontraba en jornada de producción se indicó:

“En los casos de emergencias, existe la solicitud de interconsulta por parte del médico tratante en emergencias, generalmente, que queda plasmada en el Expediente digital y posteriormente la anotación del médico oftalmólogo en la atención de la misma en el Expediente, consignando fecha y hora automáticamente por el sistema.

Deseo agregar en este punto, que fruto del análisis realizado por la suscrita, para dar respuesta a este informe se adoptaron las siguientes medidas:

1. Con Oficio HMP-DG-2234-2024, se instruye a la Jefatura de sección de cirugía, con la supervisión de esta dirección a realizar un informe detallado del rendimiento, pertinencia de las guardias médicas, con el objetivo de valorar su continuidad o en su defecto tramitar disponibilidades medicas o suspenderlas
2. Con oficio HMP-DGF-2391-2024 se solicita al jefe de sección de cirugía, analice la pertinencia de la realización simultánea de jornadas de producción y guardias, ya que, aunque la normativa institucional lo permita, puede prestarse a confusión”.

Sobre la lista de espera mencionó:

“Al respecto de las listas de espera, es importante destacar que las mismas se han abordado a partir del tiempo ordinario, pero las necesidades de la población, las limitaciones de infraestructura y las limitaciones en recurso humano especializado, antes mencionadas, hacen necesario reforzar la capacidad resolutive del hospital con jornadas de producción”.

Las inconsistencias en el registro de las tareas que fueron inicialmente asignadas o encomendadas a los médicos asistentes especialistas en oftalmología, y la eventual falta de ejecución de éstas, obedece a debilidades en el proceso de planificación, supervisión y control por parte de las autoridades según las actividades programadas en el desarrollo de las labores contratadas.

Una ejecución inadecuada de las actividades programadas afecta la planificación, distribución, supervisión, control de los roles asignados a los profesionales en salud, aspecto que eventualmente podría afectar la prestación y nivel de cobertura de los servicios de salud, uso y sobre todo un efectivo aprovechamiento de los recursos, imagen y finanzas institucionales.

## 5. SOBRE LOS RENDIMIENTOS OBTENIDOS EN SALA DE OPERACIONES (TUSH)

Se determinó para el segundo semestre del 2023, los siguientes rendimientos para la sala de operaciones de la especialidad de oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez: Julio (82.31%), Agosto (71.43%), Setiembre (93.30%), Octubre (77.78%), Noviembre (77.78%), y Diciembre (100 %).

El tiempo de utilización de sala de operaciones (TUSH) es un indicador de eficiencia utilizado en sala de operaciones, en donde la constante a considerar es el aprovechamiento diario de esta infraestructura considerando 5 horas o más<sup>6</sup>.

La Ley General de Control Interno, dispone:

“Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- 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”.

<sup>6</sup> Dirección de Compras de Servicios de Salud, ficha técnica código 3-1-10-3- fecha 27-4-2007.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV, referente a las actividades de control, señala:

“...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...”.

El Código de Ética del Servidor de la C.C.S.S. en el Artículo 9 “deber de eficiencia”, señala:

“Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado”.

Los indicadores de gestión de uso de sala que no garantizan el aprovechamiento óptimo obedecen a un débil sistema de planificación, control, y supervisión por parte de los médicos asistentes especialistas en Oftalmología, gestores de sala de operaciones y autoridades del centro hospitalario, lo cual ha provocado desviaciones sustantivas que se reflejan en la eficiencia y eficacia de ese recurso, así como incremento en la lista de espera.

La subutilización de las Salas de Operaciones en el centro médico afecta de manera directa el costo de operación, además incide negativamente en la prestación del servicio que requiere el paciente quirúrgico por su patología o estado de salud así mismo, es uno de los factores que influye en el incremento de la lista de espera.

## 6. SOBRE EL INICIO DE CIRUGÍAS EN SALA DE OPERACIONES.

Se determinó que el Tiempo de Utilización de Sala de Operaciones (TUSH) para los días 2-4-5-6-10-11-12-30 y 31 de octubre de 2023, el inicio de cirugías posteriores a las 7:15 a.m. Del 16 al 26 de octubre 2023, se registró que las salas se encontraban en proceso de remodelación; sin embargo, se registraron cirugías posteriores a las 4 pm como parte de las jornadas de producción quirúrgica, durante ese mes.

De lo anterior se identificó para el mes de octubre 2023 en horario ordinario, la apertura de 9 salas en 22 días laborales; sin embargo, solo el 66% de estas (6) consignaron hora de apertura anterior, o a las 7:30 am, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 6. Hora de apertura de sala de operaciones periodo Octubre 2023, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez**

Número de Sala	2	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16-26	30	31
Sala 8	7:30	No registra	8:40	8:15	7:30	No registra	8:00	7:30	7:15	No registra	Cerrado	7:30	7:20

Fuente: Elaboración Propia con datos extraídos del TUSH- Octubre 2023 e información suministrada por la Sección de Cirugía, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV: normas sobre actividades de control hacen referencia a:

“...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...”.

Procesos de supervisión y control débiles, por parte de las autoridades del establecimiento de salud ha generado que la optimización, utilización y aprovechamiento de los recursos asignados a sala de operaciones no estén acordes a la maximización de la infraestructura y recurso humano, aspecto que eventualmente afecta el patrimonio institucional y atención de la lista de espera.

Considerando que las salas de operaciones tienen como actividad sustantiva la realización de procedimientos quirúrgicos, en donde se brinda al paciente atención quirúrgica, el inicio de cirugías posteriores a las 07:00 a.m., representa un incumplimiento de la jornada laboral, y sobre todo el uso eficiente de los recursos, aspectos que impactan desfavorablemente, incrementando la lista y tiempos de espera quirúrgicos. Por otra parte, el tiempo de sala de Operaciones (TUSH) es un indicador de gestión, sin embargo, el mismo no limita el uso total de la infraestructura, así como el tiempo máximo contratado en la gestión asistencial.

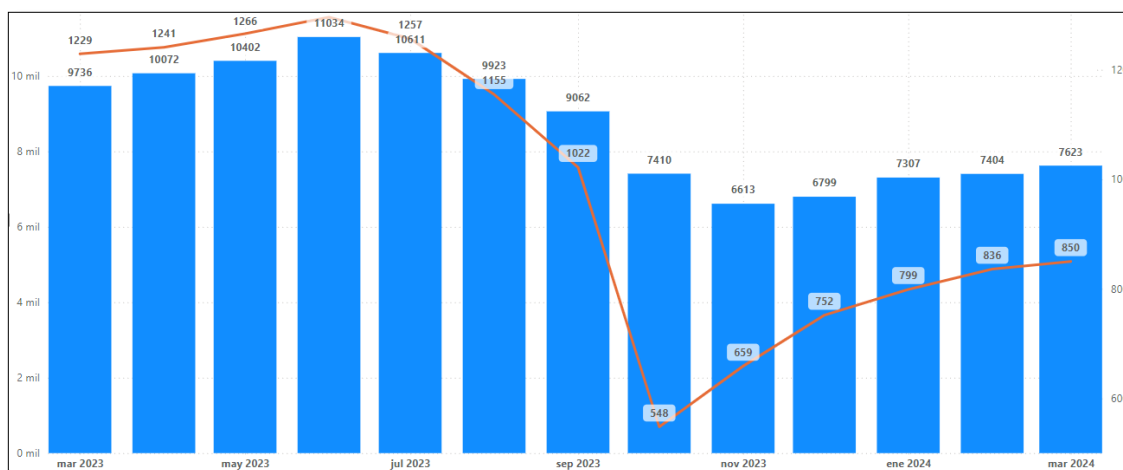
## 7. SOBRE LA LISTA DE ESPERA

Se determinó que la lista de espera total<sup>7</sup> para la especialidad de oftalmología en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, presentó un decrecimiento general del 16% para el periodo de junio 2023 (12 511 pacientes) y junio 2024 (10 831 pacientes), sin embargo la lista de espera quirúrgica para junio 2023 registró 1 517 pacientes con un plazo de espera a 186 días, y para junio de 2024, 3 250 pacientes con un plazo de espera de 191 días es decir un incremento del 53%; en cuanto a la lista de consulta externa, en junio 2023, se reportó 11 034 usuarios con un plazo de espera promedio de 1 296 días, y para junio del 2024, 7 581 pacientes con un plazo de espera de 771 días; lo cual representa una disminución del 31%. Lo anterior se detalla a continuación:

### 7.1. LISTA DE ESPERA CONSULTA EXTERNA

Se determinó que la lista de espera de consulta externa decreció de marzo 2023 a marzo 2024 en un 28% siendo que paso de 9 736 pacientes a 7 623 usuarios; sin embargo, como se muestra en el gráfico siguiente, a partir de noviembre del 2023 empieza a crecer el número de usuarios consecuentemente con el plazo de espera, al respecto, para junio del 2024, el mismo se encuentra en 7 581 pacientes con plazo de espera de 771 días.

**Gráfico N°2. Lista de Espera Consulta Externa, especialidad de Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo marzo 2023 a marzo 2024.**



Fuente: Elaboración propia con base en lista de espera quirúrgica.

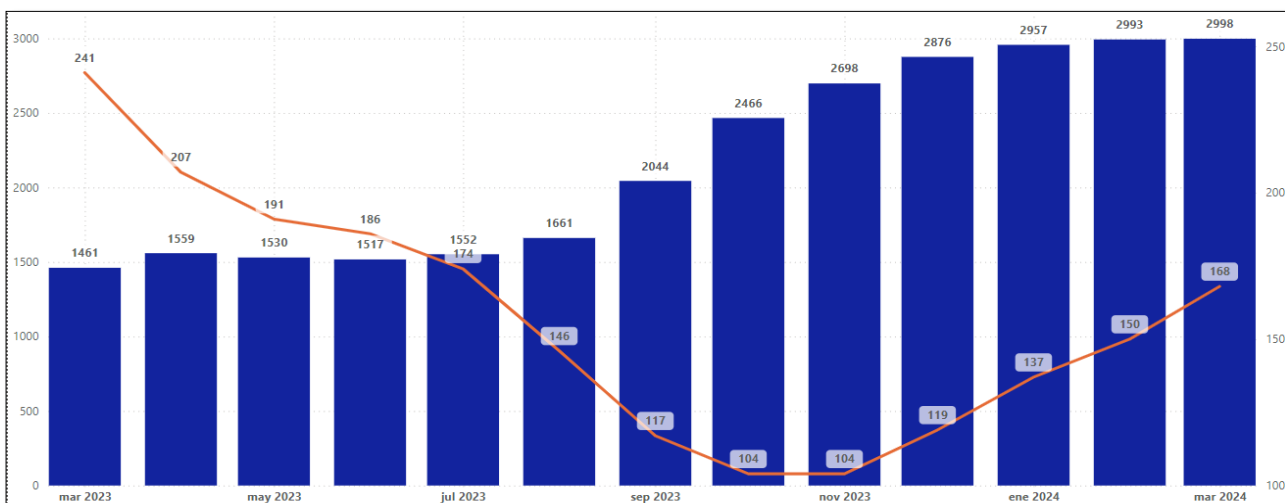
### 7.2. LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA

Se determinó que la lista de espera quirúrgica se incrementó de marzo 2023 a marzo 2024 en un 51% siendo que paso de 1 461 pacientes a 2 998 usuarios; sin embargo, como se muestra en el gráfico siguiente, a partir de junio del 2023, empieza a crecer el número de usuarios consecuentemente con el plazo de espera, siendo que, para junio del 2024, el mismo se encuentra en 3 250 pacientes con plazo de espera de 191 días.

<sup>7</sup> Consulta Externa, Procedimientos y Quirúrgica.



**Gráfico N°3. Lista de Espera Quirúrgica, especialidad de Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, periodo marzo 2023 a marzo 2024.**



**Fuente:** Elaboración propia con base en lista de espera quirúrgica.

La lista de espera<sup>8</sup> se define como “la demanda expresada que no puede ser atendida en ese momento” y está conformada por las personas que han solicitado recibir un servicio y se encuentran en espera, reflejan las deficiencias de modelo de atención.

La Política Institucional para la gestión de listas de espera<sup>9</sup> establece en el punto 4.2, “De la gestión de listas de espera”, inciso 4.2.2 lo siguiente:

“Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento, así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional”.

La Ley General de Control Interno<sup>10</sup> establece que el sistema de control interno debe garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones, para que los recursos sean utilizados de forma óptima a fin de contribuir en el logro de los objetivos.

Las Normas de Control Interno para el sector público, establecen 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.

El 5 de junio 2024, la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, mediante oficio HMP-DG-AD-2187-2024, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente:

“Al respecto de las listas de espera, es importante destacar que las mismas se han abordado a partir del tiempo ordinario, pero las necesidades de la población, las limitaciones de infraestructura y las limitaciones en recurso humano especializado, antes mencionadas, hacen necesario reforzar la capacidad resolutoria del hospital con jornadas de producción”.

<sup>8</sup> La cirugía ambulatoria en un hospital público del grupo 5: aspectos organizativos, económicos y de gestión de lista de espera quirúrgica, Memoria para optar al grado de doctor presentada por Miguel Ángel Baratas de las Heras, Madrid 2010.

<sup>9</sup> Aprobada en sesión de Junta Directiva 8485, Artículo 22º del 16 de diciembre de 2010.

<sup>10</sup> Ley General de Control Interno, Artículo 8.

La situación anteriormente descrita, obedece a debilidades en el proceso de control, seguimiento y supervisión, poco eficientes por parte de las autoridades del establecimiento de salud, considerando las labores que atienden los médicos asistentes especialistas en horario ordinario, capacidad máxima, uso y aprovechamiento del recurso disponibles e incremento en la cantidad de pacientes de la lista de espera, así como los plazos de atención.

Lo anterior afecta los principios de accesibilidad y oportunidad que requiere la población, así como el uso eficiente de los recursos, debido a situaciones como: remodelación de planta física, utilización de sala de operaciones; maximización del recurso humano, distribución de actividades, e implementación de modalidades complementarias de atención como (tiempo extraordinario – jornadas de producción), por lo tanto, se compromete la imagen y finanzas institucionales, y limita la salud del usuario, que requiere resolución oportuna de la patología que presenta.

## 8. SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES ASISTENCIALES DE CONFORMIDAD CON EL TIEMPO EXTRAORDINARIO Y PRODUCCIÓN.

Durante el mes de octubre del 2023, se brindaron 1 176 atenciones bajo la modalidad de guardias médicas, jornadas de producción de consulta externa y quirúrgica, aspectos que se detallan a continuación:

### Cuadro N° 7. Pacientes atendidos y número días de atención en Modalidad de tiempo extraordinario periodo Octubre 2023, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez

FUNCIONARIO	GUARDIA MÉDICA		JORNADA PRODUCCIÓN CONSULTA EXTERNA		JORNADA PRODUCCIÓN QUIRÚRGICA	
	Número de pacientes	Número de días laborados	Número de pacientes	Número de días laborados	Número de pacientes	Número de días laborados
DR. A.A.C.,	8	5	133	3	29	3
DR. J.P.M.C.,	9	6	271	6	35	5
DR. J.K.B.,	3	2	44	2	--	--
DRA. M.V.O.,	19	9	568	18	46	5
DR. M.A.R.,	11	6	--	--	--	--
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>1016</b>	<b>29</b>	<b>110</b>	<b>13</b>

Fuente: Elaboración Propia con datos e información suministrada por la Sección de Cirugía, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

Del cuadro anterior, se identificó que se atendieron 50 pacientes en 28 días de guardia médica para la especialidad de Oftalmología, lo cual representa aproximadamente 1 usuario por día, en lo que corresponde a jornadas de producción de consulta externa en 29 días se atendieron 1 016 pacientes, lo cual corresponde en promedio a 35 pacientes por día, respecto a la jornada de producción quirúrgica en 13 días se atendieron a 110 pacientes lo cual correspondería a 8 usuarios por día; De lo anterior es importante indicar que en 20 días se presenta el funcionario en la modalidad de guardia y jornada de producción.

De la revisión de 306<sup>11</sup> expedientes de salud, se identificaron debilidades de control y registro, considerando la información consignada por los profesionales de salud en el Expediente Digital de Salud; lo cual se detalla a continuación:

- 1- En relación con los pacientes valorados (11 casos) en la modalidad de Guardia Médica por parte del médico asistente especialista (MAE) en oftalmología, estos registran tiempo de atención en donde:
  - a. No se indica la hora de cierre de atención por parte del médico asistente especialista, lo cual limita conocer el tiempo de atención. (5 casos)
  - b. No se consigna nota de atención por parte el MAE. (2 casos)
  - c. Se registran tiempos de atención de entre 1 minuto a 10 minutos (5 casos)
  - d. No se indica número de cedula del paciente en 5 casos, según registros facilitados por el servicio de oftalmología.

<sup>11</sup> Muestreo No probabilístico a criterio del Evaluador



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

- e. Existen 3 casos registrados como atendidos, sin embargo, no se consigna en el Sistema de Información del EDUS- SIES
- f. Se consignan 2 casos de pacientes atendidos durante la jornada de producción de consulta externa como emergencias. Lo anterior a pesar de que el requerimiento de valoración se hizo en tiempo ordinario y para lo cual los especialistas registraron según rol de actividades tiempo asignado para la atención de emergencias, al igual que asignación de guardia.
- g. Se evidencia el retraso en la atención de pacientes, de hasta 2:26 h por parte del médico especialista en oftalmología, considerando la interconsulta realizada por el médico del servicio de emergencias, aspecto que incrementa los tiempos de espera. (4 casos<sup>12</sup>).
  - En el caso del paciente 30444049x, el médico del servicio de emergencias señaló: " Intento comunicarme con Dr.K.B., Oftalmólogo de guardia al 1815/1728 en múltiples ocasiones sin respuesta. Se llama por altavoces sin respuesta...".

2- En relación con los pacientes valorados (250 casos) en Jornada de Producción de Consulta Externa por parte del médico asistente especialista en oftalmología, se determinó lo siguiente:

- a. Se registran tiempos de atención de entre 1 minuto a 16 minutos (250 casos), con diagnósticos que contemplan: cataratas, miopía, pterigión, examen de ojos, queratocono, diabetes mellitus, desprendimientos de retina, tumor benigno de conjuntiva, glaucoma, entre otros.
- b. Existe inconsistencias en cuanto al registro de la nota de enfermería siendo que el procedimiento para la dilatación de ojo se anota posterior a que el profesional en medicina brinda el alta al paciente.

PROCEDIMIENTOS					
FECHA REGISTRO	FECHA APLICACION	TIPO PROCEDIMIENTO		OBSERVACIONES	FUNCIONARIO
21/10/2023 10:06 AM	21/10/2023 10:06 AM	TIPO PROCEDIMIENTO O GENERAL	DILATAR OJOS	SE RECIBE PACIENTE CONCIENTE VENTILANDO AIRE AMBIENTE , EN COMPAÑIA DE SU FAMILIAR, DEAMBULANDO POR SUS PROPIOS MEDIOS, SE REALIZA DILATACION OCULAR SIN COMPLICACIONES . QUEDA EN ESPERA DE ATENCION MEDICA SE BRINDAN RECOMENDACIONES .	14870 MONTERO SANCHEZ EVELYN MARIA - PROFESIONAL DE ENFERMERIA

De lo anterior el paciente 70183019X, fue atendido a las 8.59 am, por el médico asistente especialista en oftalmología.

- c. Existe registro por parte del médico especialista, bajo el perfil de psicólogo, u otros, como se muestra a continuación:

DIAGNÓSTICOS
FUNCIONARIO: 13918 KOVACIC BOLAÑOS JOSEF HOWARD - PSICOLOGIA

- d. Se determinaron 3 casos del servicio de emergencias, que fueron atendidos durante la jornada de producción de consulta externa, considerando que para esos días se había asignado médico especialista en oftalmología para cubrir la guardia, sin embargo, por requerimiento de estos (médicos) el tiempo extraordinario inicio posterior a la finalización de la jornada, aspecto que evidencia alteración del motivo para el cual se genera la jornada de producción o guardia médica, por cuanto existe una transposición de funciones derivadas de la modalidad de contratación, lo que pone en riesgo al paciente, continuidad del servicio e institución a nivel administrativo y judicial.

3- En relación con los pacientes valorados (45 casos) en Jornada de Producción quirúrgica por parte del médico asistente especialista en oftalmología, se determinó lo siguiente:

<sup>12</sup> Expedientes: 30567028X,30496064X, 30117028X,30444049X

- a. Se registran tiempos de atención de entre 5 minutos a 6:23 h, para la atención de cataratas (22 casos) y pterigión (23 casos – 6:23 h).
- b. Existe 1 caso en donde no se logra determinar la nota quirúrgica por parte del médico especialista (60096057X)
- c. Se indica en el caso del paciente 30204054X por parte de la Dra. V.O.M., nota quirúrgica a las 9:07 am, y nota de enfermería a las 10:05 am como egreso; sin embargo, en el documento de admisión se consigna como hora de ingreso: 10:51 am, lo cual llama la atención considerando que la Dra. V.O.M., en teoría realizó al paciente procedimiento quirúrgico 2 horas antes de que ingresara al establecimiento de Salud.

Nombre y código del médico	in. prev	Fecha ingreso	Inform
0530 HECTOR HUGO FONSECA UREnA		21/10/2023 10:51:00	

Hoja de Admisión hora ingreso 10.51 am

**Pase de visita: 2**  
Inicio: 21/10/2023 09:07:50 AM Fin: 21/10/2023 09:13:05 AM

**ESTADO DEL PACIENTE**

FECHA	ESTADO	FUNCIONARIO
21/10/2023 09:10:27 AM	ALTA	8859 VEGA OREAMUNO MELANIA MARIA - MEDICO HOSPITALIZACION

**PARTICIPANTES**

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	SERVICIO - ESPECIALIDAD	FUNCIONARIO	AUTENTICA PARTICIPACION
HOSPITAL MAXIMILIANO PERALTA JIMENEZ	CIRUGIA OFTALMOLOGIA	8859 VEGA OREAMUNO MELANIA MARIA - MEDICO HOSPITALIZACION	21/10/2023 09:07:50 AM

**SUBJETIVO (MOTIVO CONSULTA)**

CATARATA OI

Nota Médica Dra. Vega Oreamuno indica cirugía a las 9:07am

**Pase de visita: 7**  
Inicio: 21/10/2023 10:05:30 AM Fin: 21/10/2023 10:19:27 AM

**PARTICIPANTES**

ESTABLECIMIENTO DE SALUD	SERVICIO - ESPECIALIDAD	FUNCIONARIO	AUTENTICA PARTICIPACION
HOSPITAL MAXIMILIANO PERALTA JIMENEZ	CIRUGIA CIRUGIA GENERAL	15671 VENEGAS VILLEGAS OLDA TATIANA - PROFESIONAL ENFERMERIA HOSP	21/10/2023 10:05:30 AM

**NOTA ENFERMERÍA**

**FECHA:** 21/10/2023 10:05:53 AM

**SUBJETIVO (MOTIVO CONSULTA)**

**OBJETIVO**

**PLAN DE SEGUIMIENTO**

**APRECIACIÓN**

**EVALUACIÓN**

SE RECIBE USUARIO POST PROCEDIMIENTO QUIRURGICO, EL MISMO EN CONDICION DE EGRESO, SE LE BRINDA DIETA LA CUAL ACEPTA Y TOLETA, BRINDO EDUCACION SOBRE CUIDADOS EN EL HOGAR, DCY RECOMENDACIONES, BRINDO PAPELERIA PARA CITA Y RECETA CON TX FARMACOLOGICO INDICADO, USUARIO COMPRENDE RECOMENDACIONES Y EDUCACION BRINDADA, EGRESA EN COMPAÑIA DE PERSONAL DE ENFERMERIA EN SILLA DE RUEDAS, HEMODINAMICAMENTE ESTABLE. EN COMPAÑIA DE FAMILIAR.

Nota de enfermería 10.05am – egreso

- d. Se identifican casos en los cuales la nota de enfermería carece de información relevante en cuanto a hora de ingreso del paciente a sala de operaciones, nombre completo del cirujano,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

número de lente intraocular, vencimiento del insumo, dioptría a utilizar, marca del lente, entre otros aspectos de control interno, como se identifica en la siguiente imagen.

RESUMEN HOSPITALIZACION			
<b>PARTICIPANTES</b>			
ESTABLECIMIENTO DE SALUD	SERVICIO - ESPECIALIDAD	FUNCIONARIO	AUTENTICA PARTICIPACIÓN
HOSPITAL MAXIMILIANO PERALTA JIMENEZ	CIRUGIA VESPERTINA OFTALMOLOGIA	7482 DUARTE JIMENEZ NELSY JEANNETTE - AUXILIAR HOSPITALIZACION	21/10/2023 09:29:12 AM
<b>SIGNOS VITALES</b>			
HORA: 21/10/2023 09:40:00 AM			
OBSERVACIONES: -			
FECHA DE MEDICIÓN: 21/10/2023 09:39:42 AM			
IMC	TALLA PARENTAL	DETALLE TOMA	
No IMC	0	PESO REAL (kg)	63
HORA: 21/10/2023 09:51:54 AM			
OBSERVACIONES: -			
FECHA DE MEDICIÓN: 21/10/2023 09:40:04 AM			
IMC	TALLA PARENTAL	DETALLE TOMA	
No IMC	0	SATURACIÓN OXÍGENO (%)	99
		DIÁSTÓLICA (mmHg)	70
		FRECUENCIA CARDÍACA (lpm)	84
		SISTÓLICA (mmHg)	155
<b>NOTA ENFERMERÍA</b>			
FECHA: 21/10/2023 09:54:49 AM			
<b>SUBJETIVO (MOTIVO CONSULTA)</b>			
USUARIA REFIERE QUE LA VAN A OPERAR # DE CATARATA OJO IZQUIERDO "			
<b>OBJETIVO</b>			
USUARIA <del>DE EDAD</del> <del>INGRESA</del> AL QUIRÓFANO AL SER <del>LAS HORAS</del> <del>MINUTOS</del> . INGRESA DEL SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA A QUIRÓFANO # 8 EN SILLA DE RUEDAS EN COMPAÑÍA DE AUXILIAR DE QUIRÓFANO. CON DIAGNOSTICO PRE - OPERATORIO CATARATA OJO IZQUIERDO . CON REQUISITOS PREOPARA CIRUGIA EMUSIFICACION + ASPIRACION DE CATARATA + COLOCACION DE LENTE INTRA - OCULAR OJO IZQUIERDO PERATORIOS COMPLETOS. USUARIO INGRESA ALERTA AL MEDIO, CONCIENTE, ORIENTADO, VENTILANDO AIRE AMBIENTE DE MANERA ESPONTÁNEA Y SIN DIFICULTAD RESPIRATORIA. SIGNOS VITALES COMO ANOTADOS, NORMOTENSO, NORMOCÁRDICO, EUPNEICA, CON ADECUADA SATURACIÓN DE OXÍGENO, CONOCIDA HIPERTENSA NIEGA ALERGIAS A MEDICAMENTOS VACUNAS C.O.V.I.D. DOSIS #.			
EQUIPO QUIRÚRGICO ANESTESIA LOCAL , CIRUJANO DRA ; VEGA ; INSTRUMENTISTA M.S.C. MARICRUZ MORALES , CIRCULANTE AUXILIAR DE ENFERMERIA NELSY DUARTE JIMENEZ , AUXILIAR DE QUIRÓFANO ALEJANDRO SOLANO ,			

La ley General de control interno en el artículo el artículo 8 establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno a la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

Además, el artículo 19 de esa Ley menciona que “Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

La Ley 9162 Expediente Digital Único de Salud, apartado Objetivos de la Ley, establece en el artículo 3 lo siguiente:

“(…) c) Que cada persona tenga un expediente electrónico con la información de toda la historia de atención médica, con las características de disponibilidad, integridad y confidencialidad.

(…) h) Integridad: la información deberá permanecer sin alteraciones desde su origen, asegurando la calidad y confiabilidad de los datos, en la evolución del proceso salud-enfermedad”.

El Reglamento del Expediente Digital Único en Salud, presentado por la Gerencia Médica, mediante el oficio GM-SJD-31156-2017 del 30 de octubre de 2017, establece lo siguiente:

Completitud de los registros. (Artículo 23)

“Todos los usuarios del EDUS que participan en el proceso de atención de la salud de las personas son responsables de realizar el debido registro en el EDUS, velar por la calidad y veracidad del registro, según el ordenamiento dispuesto en este para tal fin, de forma que quede evidencia clara y fidedigna de todos los actos relacionados con la atención en salud que se realiza a las personas”.

De la completitud e integridad del registro clínico (Artículo 31)

“Es responsabilidad del usuario del EDUS dedicado a la prestación de servicios asegurar que la información ingresada en los aplicativos informáticos utilizados esté completa, íntegra y suficiente para la continuidad de la atención del paciente o usuario titular de la CAJA en apego a los protocolos y guías clínicas que regulan la atención. En aras de brindar una adecuada atención en salud, en protección tanto de los intereses del usuario y de la Institución”.

El Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Enfermería indica en el estándar 3: Indicaciones Médicas y de Enfermería lo siguiente:

“Las indicaciones escritas en forma física o electrónica facilitan, el cumplimiento, la comunicación del Equipo de Salud, en forma exacta y confiable de las órdenes médicas y de las indicaciones de Enfermería”.

Sobre la importancia del registro de atención en el expediente de salud del usuario el Estándar 14 refiere:

“La correcta revisión, cumplimiento y registro de las indicaciones médicas y de Enfermería permiten un cumplimiento óptimo con calidad y seguridad de atención a la persona usuaria”.

Como criterio de evaluación y evidencia el Manual establece:

“Indicaciones médicas y de Enfermería revisadas, cumplidas y registradas en EDUS-Existencia de registros médicos y de Enfermería con calidad en EDUS”.

El Manual Operativo del Reglamento del EDUS Corrección de datos del Expediente Digital Único de Salud N°-GM-AES-MO-002, establece en el capítulo 4.3, Marco Metodológico lo siguiente:

4.3.1 Calidad en el registro de los datos:

Todo usuario del sistema de información EDUS, debe procurar que, al momento de ingresar o modificar datos en el sistema, sean oportunos, completos, veraces y contengan integridad, calidad y validez.

(…)

4.2.3 Responsabilidades de los usuarios EDUS sobre el registro de los datos:

-Para asegurar la calidad de los datos ingresados en el EDUS, los funcionarios deben cumplir con las responsabilidades descritas en este apartado, además de las referidas en la Ley N° 9162 del Expediente Digital Único de Salud y en el Reglamento del Expediente Digital Único de Salud”.

La Gerencia Médica, mediante oficio GM-2414-2023 del 21 de febrero de 2023, remitió a los directores médicos, de los hospitales y jefaturas de registros y estadísticas en salud en general: “Recordatorio sobre la responsabilidad en el adecuado uso y completitud de los registros con calidad en el SIES, así como el monitoreo de los servicios y especialidades habilitadas para que se utilicen los módulos de EDUS en cada establecimiento de salud”, en donde se indicó lo siguiente:

(...) se realiza un atento recordatorio para que, toda vez que el EDUS haya sido implementado, o se encuentre en período de implementación, sea de carácter obligatorio, realizar el registro de las atenciones sin alteraciones, con calidad, completitud, veracidad del registro, tanto en el Sistema Integrado de Expediente de Salud (SIES), así como en los módulos que lo integran para la prestación de servicios de salud, conforme lo regulado en el Reglamento del Expediente Digital Único en Salud”.

El 3 y 6 de agosto de 2023, la Dra. Melania Vega Oreamuno, oftalmóloga del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, emitió consultas por medio de email institucional a la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General y al Dr. Ruddy Canales Vargas, como jefe de la Sección de Cirugía del establecimiento de Salud, sobre:

“... me permito solicitarle el aval de realización de jornada de producción de consulta externa más realización de guardia para un mismo día, marcando el inicio de la guardia a la hora que usted nos indique tanto para días entre semana como fin de semana. Esto para cubrir la inopia de oftalmólogos, con el fin de trabajar las 8 jornadas semanales con los oftalmólogos de este hospital. Tomar en cuenta:

1. que no es un pago duplicado, ya que las horas no se traslapan
2. se disminuyen las listas de espera de pacientes nuevos de una forma más eficiente
3. se trabaja con personal del propio hospital (que ya sabemos cómo se trabaja en nuestro servicio)
4. los pacientes de urgencias no se ven perjudicados, ya que a pesar de marcar más tarde se asumen los pacientes que comenten desde las 4 pm hasta la hora de la marca

Se le agradece la pronta respuesta con el fin de enviar los cuadros de los días de jornada de consulta externa que está solicitando Keneth Cubillo para el mes de setiembre”.

“Los oftalmólogos deseamos algunos días poder realizar jornadas de producción de consulta externa y marcar la entrada de la guardia más tarde, con el fin de realizar las 8 jornadas semanales de consulta externa estipuladas en el proyecto de disminución de listas de espera. Existe inopia de oftalmólogos que deseen realizar las jornadas, además entre semana nadie se ha anotado para realizarlas si son oftalmólogos que no trabajan en el hospital.

Los pacientes de la guardia no tendrían repercusión negativa al respecto como esta detallado en el correo adjunto”.

El 27 de mayo de 2024, la Licda. Sindy Fallas Naranjo, ex jefe a.i., de la unidad de Recursos Humanos del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, indicó a este Órgano de Fiscalización sobre la realización de tiempo extraordinario (Guardias) en Jornadas de Producción, lo siguiente:

“El médico puede hacer una u otra jornada o modalidad, pero no juntas o simultáneas, se puede consultar el instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario de la institución, así como lineamientos establecidos para realizar jornadas de producción”.

El 5 de junio 2024, la Dra. Krisia Marlene Díaz Valverde, Directora General del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, mediante oficio HMP-DG-AD-2187-2024, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente:

Respecto a el establecimiento de una jefatura real y efectiva en la especialidad de oftalmología:

“El servicio de oftalmología no es una jefatura real, sino que está a cargo del Dr. Mario Alpízar como Coordinador de las actividades diarias del Servicio.

El servicio de Oftalmología es una especialidad que pertenece a la sección de cirugía, la cual está a cargo del Dr. Ruddy Canales Vargas, quien si ostenta una jefatura real y efectiva. Como jefe de sección de cirugía desde el 06 de diciembre del 2022”.

Sobre las labores del coordinador del servicio de Oftalmología:

“Ocasionalmente la Dra. Melania Vega Oreamuno realiza funciones de coordinación en el servicio de oftalmología ante incapacidades o vacaciones del Dr. Mario Alpízar, sin embargo, debe recordarse que no se realiza ningún tipo de ascenso porque ambos son plaza de medico asistente especialista, conocidas como G2 y las labores que realizan son como recargo a su trabajo ordinario. He de reiterar que la jefatura la ostenta el jefe de sección de cirugía”.

En relación con la designación de guardias médicas:

El servicio de oftalmología del hospital Max Peralta venia experimentando una serie de situaciones con la atención de los pacientes que acudían al servicio de emergencias, principalmente después del horario ordinario y fines de semana, según la gravedad del caso el paciente debía ser referido al servicio de emergencias del hospital Calderón Guardia o esperar al día siguiente al espacio asignado a los diferentes oftalmólogos para la atención de emergencias en el tiempo ordinario.

Los pacientes con patologías oftalmológicas que consultan en horario nocturno o días feriados o fines de semana, no cuentan la posibilidad de atención oftalmológicas debido a múltiples motivos:

1. Los traslados al hospital Calderón Guardia o al hospital Nacional de Niños, según correspondan, no se realizan en muchos casos por diversas razones. En la mayoría de las ocasiones los que se lograron referir al hospital de referencia, contra refirieron al paciente indicando que al día siguiente había oftalmólogo en el hospital y podía ser atendido. Hay correos entre el coordinador de oftalmología y la jefatura de emergencias en donde abordan las diferentes situaciones, un ejemplo es el correo del 23 de julio y 01 de noviembre del 2021.

2. Los retrasos en la atención del paciente pueden poner el riesgo la salud y el pronóstico visual de los pacientes.

3. La patología oftalmológica requiere de atención y equipo especializado, que este centro cuenta dentro del servicio de oftalmología.

4. Nuestro centro cuenta con el equipo y los insumos para realizar procedimientos quirúrgicos de urgencia, relacionados a traumas penetrantes y/o perforantes, así como el personal entrenado para esto.

5. Las emergencias se podrán solucionar in situ y el mismo día, mejorando la calidad y prontitud de la atención de la urgencia.

6. El servicio de oftalmología estableció los criterios de referencia para ser atendidos en el servicio de emergencias (Se adjunta documento HMP-OFT-483-SEP-2022)

En varias ocasiones los oftalmólogos acudieron a esta dirección con casos específico (Ver anexo 2) de situaciones que ponen en riesgo la salud visual del paciente o que se pudo evitar si se hubiese dado atención oportuna, ante esta situación expresada por los especialistas en el oficio HMP-OFT-0056-2023 (el cual se adjunta) y en reuniones con el servicio de emergencias ,ante la incapacidad del hospital de referencia de dar atención oportuna a los pacientes de la provincia de Cartago, es que esta dirección dentro de las potestades que otorga el puesto decide iniciar con las guardias médicas. Mediante Oficio HMP- DG- 0540- 2023, el cual se anexa se aprobaron las guardias médicas con la indicación de instaurar controles periódicos de las mismas por parte de la jefatura





## 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 sección y a la letra indica “que corresponde a la Jefatura a su digno cargo, dar el seguimiento, control y tramitología de estas.” de la atención a los usuarios. adjuntamos el oficio HMP-JC-0153-2023, donde la jefatura de sección da las pautas del control de guardias”.

Sobre las acciones a nivel del establecimiento de salud, en los periodos en los cuales no hay guardias asignadas a los médicos especialistas en Oftalmología.

“De acuerdo con nuestra experiencia previa, según la gravedad del caso, se refiere el paciente al hospital Calderón Guardia para su valoración, con las limitaciones del caso y si puede esperar se deje para que el oftalmólogo lo atienda en el espacio de emergencias de la jornada ordinaria”.

En cuanto a los mecanismos de control respecto a la atención de emergencias considerando que el médico se encontraba en jornada de producción se indicó:

“En los casos de emergencias, existe la solicitud de interconsulta por parte del médico tratante en emergencias, generalmente, que queda plasmada en el Expediente digital y posteriormente la anotación del médico oftalmólogo en la atención de la misma en el Expediente, consignando fecha y hora automáticamente por el sistema.

Deseo agregar en este punto, que fruto del análisis realizado por la suscrita, para dar respuesta a este informe se adoptaron las siguientes medidas:

1. Con Oficio HMP-DG-2234-2024, se instruye a la Jefatura de sección de cirugía, con la supervisión de esta dirección a realizar un informe detallado del rendimiento, pertinencia de las guardias médicas, con el objetivo de valorar su continuidad o en su defecto tramitar disponibilidades medicas o suspenderlas
2. Con oficio HMP-DGF-2391-2024 se solicita al jefe de sección de cirugía, analice la pertinencia de la realización simultánea de jornadas de producción y guardias, ya que, aunque la normativa institucional lo permita, puede prestarse a confusión”.

Sobre la lista de espera mencionó:

“Al respecto de las listas de espera, es importante destacar que las mismas se han abordado a partir del tiempo ordinario, pero las necesidades de la población, las limitaciones de infraestructura y las limitaciones en recurso humano especializado, antes mencionadas, hacen necesario reforzar la capacidad resolutive del hospital con jornadas de producción”.

El 4 de julio 2024, la Dra. Jeanneth Quirós Quesada, Jefatura de Enfermería del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, indicó a este Órgano de Fiscalización en consideración a las debilidades en los registros de información en los Expediente de Salud:

“ Se va a revisar el proceso..., ... puede obedecer al tema del corte y pegue de información pero se va a consultar con la encargada del proceso”.

La disposición de un sistema de información constituye una herramienta eficaz para garantizar el apoyo al control interno, asociado a los procesos de atención, por lo tanto el no garantizar por parte de los profesionales en salud información veraz, real y acorde a lo normativa institucional y nacional, no satisface los criterios de calidad para tal fin<sup>13</sup>, situación que afecta las actividades de atención de los usuarios por cuanto no se dispone de información suficientes para parametrizar y medir la eficiencia en el uso de los recursos, en busca de fortalecer el proceso y procurar acciones de mejora continua.

<sup>13</sup> Normas de control interno para el sector público, apartado 5.6 Calidad de la información

El incumplimiento de la norma por parte del personal de salud y administrativo puede provocar errores en la toma de decisiones por parte de las autoridades, las cuales dependen de la fidelidad de los datos consignados en los sistemas de control. Por consiguiente, la administración ha previsto de los mecanismos para que el funcionario consigne los datos bajo el orden de la suficiencia y competencia de conformidad con las actividades y responsables de los procesos, a la luz de la legislación y sanciones previstas ante los incumplimientos que se documenten.

## 9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS

Esta Auditoría evidenció que los riesgos identificados por la Sección de Cirugía del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, no son adecuados para garantizar una adecuada gestión en cuanto a actividades que desarrolla la especialidad de Oftalmología, en tiempo ordinario y extraordinario ya que contemplan los siguientes riesgos:

- 1-RH-02. Falta de Recurso Humano.
- 2-EX-01. Ausencia de los usuarios.
- 3-SS-02. Exposición a agentes químicos.

Por lo anterior, se hace de conocimiento (ver anexo 2) a esa Dirección de los riesgos detectados en el presente estudio, con el fin de que sean valorados y se establezcan las actividades de control que se estimen pertinentes.

En relación con la gestión de riesgos, la Ley General de Control Interno define, en el artículo 14 “Valoración del riesgo”, lo siguiente:

“(…)

- a. “En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:
- b. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.
- c. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.
- d. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.
- e. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar (…).”

Así también con relación al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional detalla<sup>14</sup>:

“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.

La Contraloría General de la República establecerá los criterios y las directrices generales que servirán de base para el establecimiento y funcionamiento del sistema en los entes y órganos seleccionados, criterios y directrices que serán obligatorios y prevalecerán sobre los que se les opongan, sin menoscabo de la obligación del jerarca y titulares subordinados referida en el artículo 14 de esta Ley”.

<sup>14</sup> Artículo 18 de la Ley de Control Interno.

Seguidamente menciona en su artículo 19 de la responsabilidad por el funcionamiento del sistema:

“El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implantarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse al menos en un nivel de riesgo institucional aceptable”.

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público en el Capítulo III: Normas sobre valoración del riesgo, indican:

“(…)

3.1 Valoración del riesgo. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.

3.2 Sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y poner en funcionamiento un sistema específico de valoración del riesgo institucional (SEVRI).

El SEVRI debe presentar las características e incluir los componentes y las actividades que define la normativa específica aplicable. Asimismo, debe someterse a las verificaciones y revisiones que correspondan a fin de corroborar su efectividad continua y promover su perfeccionamiento.

3.3 Vinculación con la Planificación institucional. La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y, en consecuencia, de los riesgos correspondientes (…)

Considera este órgano fiscalizador que en relación con los mecanismos utilizados por los centros de salud y las autoridades institucionales para la definición de los riesgos identificados en cuanto a la gestión del servicio de cirugía, especialidad de oftalmología, a los cuales se encuentra expuesto, se requiere establecer elementos suficientes que permitan identificar un análisis detallado, veraz y confiable del entorno en el que se encuentra expuesta la continuidad eficiencia y eficacia durante la prestación de los servicios.

La correcta gestión sobre los riesgos relacionados con las actividades que desarrolla el servicio incide en la oportunidad de emitir alertas que involucren la administración de los fondos institucionales, así como, el proceso de toma de decisiones que procuren una gestión eficiente y eficaz de los recursos.

## CONCLUSIÓN

Los resultados del estudio evidencian la importancia de fortalecer el control interno, considerando el análisis efectuado, sobre la asignación de recursos para la atención de guardias médicas y jornadas de producción en el servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, de lo anterior se considera que no existe una garantía, sobre la oportunidad en el trámite y pago de estas modalidades de contratación, así como un aprovechamiento óptimo en la jornada ordinaria, impacto en la lista de espera y registro de información que favorezca la toma de decisiones.

La revisión del proceso y trámite del tiempo extraordinario analizado en el Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, revela inconsistencias que afectan la eficiencia y la calidad del servicio. En primer lugar, la cobertura de emergencias no se está cumpliendo adecuadamente al evidenciarse que las guardias inician después de las jornadas de producción, lo que deja al servicio desprotegido. Además, se observaron aspectos que deben mejorarse en el proceso de pago de las jornadas de producción, siendo que existen omisiones atribuibles a debilidades en el control y gestión de los trámites salariales y la digitación de los movimientos de personal.



La distribución de las guardias médicas debe revisarse bajo el principio de equidad, a fin de que se garantice una cobertura de la totalidad del mes, a fin de resolver las necesidades del paciente o exista un estudio que refleje la pertinencia de continuar con esta modalidad u otra alternativa al respecto, que brinde a la institución un mecanismo acorde y que brinde bienestar a la población.

Debilidades en los procesos de planificación y control, han generado que los recursos disponibles no se puedan parametrizar considerando, que las actividades asignadas no responden a la realidad del servicio, por cuanto, no son fiscalizadas o se requiere rendición de cuentas, de la información consignada en los sistemas de información institucional se evidencia que existen aspectos de mejora, considerando la distribución de las jornadas ordinarios en comparación con las jornadas de producción. Sobre el registro de información en los expedientes de salud, es fundamental que el médico y personal de salud, asiente los datos de conformidad con las actividades desarrolladas, en el caso de la especialidad de oftalmología y lo que corresponde al ámbito quirúrgico, es necesario se consigne aspectos como: número de lente intraocular, u otros considerando que, ante una eventual reclamación judicial, serán estos los elementos que deban de ser considerados por las autoridades que correspondan.

Los problemas descritos requieren de una reorganización de las modalidades de tiempo extraordinario, además de establecer procedimientos estandarizados y directrices claras para el control interno, y asegurar el cumplimiento oportuno de los objetivos de la institución. Estas medidas son cruciales para mejorar la cobertura del servicio, la equidad laboral y la gestión financiera del hospital, garantizando así una prestación de servicios eficiente, y una mayor satisfacción del personal.

En términos generales, se considera que las debilidades que se han evidenciado es un aspecto que la Dirección Médica y la Jefatura de la Sección Cirugía, deben de prestarle la debida atención, propiciar un direccionamiento claro, con una planificación eficiente que de cuentas de la consecución de metas y objetivos y sobre todo, de acciones de supervisión y seguimiento que estén orientados a garantizar un uso más eficiente de los recursos institucionales, el tema no solo se circunscribe al uso de los recursos, sino también de la oportunidad para la atención de la salud de los pacientes, ante la lista de espera que presenta el centro de salud, que amerita una revisión de la producción en tiempo ordinario. Estos temas, como se ha analizado no solo tienen repercusiones a nivel institucional, los resultados de la gestión están bajo escrutinio público, de mayores exigencias de nuestras actuaciones como funcionarios públicos, de ejemplaridad en la gestión, y de rendición de cuentas, lo sucedido en este caso específico debe de llamar a la reflexión y de un profundo análisis cuyos resultados en este caso específico han trascendido a los medios de comunicación y del entorno afectado la reputación de la Institución.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. KRISIA DÍAZ VALVERDE, DIRECTORA, HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ O QUIEN OCUPE SU CARGO

1. De acuerdo con el hallazgo 1, 1.1, 2 y 8, con el propósito de favorecer la prestación de los servicios de salud, elaborar un estudio técnico-administrativo, a fin de determinar la viabilidad de continuar con las guardias médicas en la especialidad de oftalmología considerando los aspectos como; horarios, jornadas de atención en tiempo ordinario, infraestructura y recurso humano, en el análisis que se realice valorar la implementación de la modalidad de disponibilidad a la Gerencia Médica.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia del estudio técnico solicitado, los análisis respectivos y las acciones adoptadas e implementadas al respecto.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses posterior al recibo del presente documento.**

2. Solicitar a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del centro médico, realizar el análisis y revisión de las sumas canceladas en los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2023, por concepto de tiempo extraordinario a los médicos: Dr.A.C.A., Dr.K.B.J., Dr.M.C.J., y Dra.V.O.M, con la finalidad de garantizar que los pagos se ajustaron a la normativa vigente. Hallazgos 1.2, 1.3 y 1.4.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización y Control, la documentación donde se evidencie la revisión, análisis de los casos evidenciados por esta Auditoría, las instrucciones giradas y acciones que normativamente sean procedentes.

**Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de la remisión del presente informe.**

3. Gestione con el Director Administrativo Financiero, el ajuste contable y presupuestario, considerando el hallazgo 1.4, del presente informe, mediante el cual se evidenció que el pago de guardias médicas se acreditó a la cuenta contable 900-44-2 correspondiente a extras corrientes médicas, y no a la cuenta contable 900-31-2 de Guardias Médicas.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, debe remitirse a este Órgano de Fiscalización, la documentación donde se evidencie el ajuste a lo solicitado por esta Auditoría y certificar las acciones adoptadas e instrucciones giradas al respecto según sea procedente.

**Plazo de cumplimiento: 4 meses a partir de la remisión del presente informe.**

4. Solicitar a la Jefatura de la Sección de Cirugía y Unidad de Gestión de Recursos Humanos, proceder con el análisis y revisión de la jornada de producción de consulta externa realizada por el médico Dr. J. K. B., asistente especialista en oftalmología, para el mes de octubre del 2023; con la finalidad de garantizar la remuneración correspondiente de acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 1.2.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, la documentación donde conste la instrucción realizada.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de la remisión del presente informe.**

5. Requerir a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, para que de conformidad con el hallazgo 3, establezcan las acciones de mejora en cuanto al trámite y pagos a los médicos asistentes especialistas en oftalmología según la realización de tiempo extraordinario (guardias médicas), con el fin de que se cancele lo que corresponda en el plazo normado de 45 días.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, la documentación donde conste la instrucción realizada.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de la remisión del presente informe.**

6. Solicitar a las jefaturas de Servicio involucradas en el acto quirúrgico (anestesia y recuperación, cirugía y enfermería), establecer mecanismos de control y verificación que permita fortalecer el proceso de planificación, dirección, ejecución y supervisión de la actividad quirúrgica, a efectos de disponer de registros y rendimientos óptimos en la utilización de los quirófanos por parte de los médicos asistentes especialistas en oftalmología y enfermería, según lo descrito en el hallazgo 5, 6, 7 y 8.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá de aportar evidencia de las acciones implementadas para fortalecer el aprovechamiento, registro y uso de la sala de operaciones de Oftalmología.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la remisión del presente informe.**

7. Verificar en conjunto con la jefatura de la sección de cirugía, el rol de distribución de actividades de los médicos asistentes especialistas en oftalmología y el perfil en EDUS, con la finalidad de que las funciones se ajusten a la necesidad del servicio, de conformidad con el tiempo o jornada ordinaria contratada, hallazgo 4 y 8 .

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, la documentación donde consten las acciones realizadas, el rol de distribución de funciones y al menos un informe sobre el aprovechamiento de la jornada por médico especialista en oftalmología.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la remisión del presente informe.**

8. En conjunto con las jefaturas de la sección de cirugía y del servicio de emergencias, incorporar en el plan de capacitación y desarrollo local, pasantías a los médicos generales que laboran en el servicio de emergencias del hospital y áreas de salud adscritas; con el propósito de que el personal disponga del conocimiento actualizado para la atención de pacientes que requieren ser valorados por la especialidad de oftalmología. Hallazgo 8.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, la documentación donde conste la instrucción realizada y el plan de capacitación.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de la remisión del presente informe.**

9. Valorar en conjunto con la jefatura de la sección de cirugía y de acuerdo con el hallazgo 8, las causas que mediaron respecto a la atención del paciente 30444049x, el día 21 de octubre del 2023, en donde según señaló el médico del servicio de emergencias no fue posible localizar en tiempo extraordinario (guardia) al médico Dr. K.B., Oftalmólogo. Además, revisar el caso del paciente 30204054x, el cual fue operado en jornada de producción, el 21 de octubre del 2023, por la Dra. M.V.O., considerando que la nota de operación es anterior al ingreso del paciente al centro de salud; lo cual se detalla en la hoja de admisión, y determinar a su vez si al paciente se le implantó lente intraocular.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, debe remitirse a la Auditoría Interna, la documentación donde conste el análisis realizado por la Dirección Médica y las acciones implementadas.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la remisión del presente informe.**

10. Revisar, y de ser procedente, actualizar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, que contenga de forma integral y actualizada la totalidad de riesgos identificados en las diferentes actividades que involucran lo que corresponde a los aspectos evaluados en el presente informe, los cuales estén vinculados con el “Catálogo Institucional de Riesgos”, así como lo señalado en la “Guía Institucional de Valoración de Riesgos” de conformidad con lo documentado en el hallazgo 9.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá suministrar la revisión efectuada y la actualización de los riesgos correspondientes.

**Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de la remisión del presente informe.**

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles<sup>15</sup> se deberá remitir a esta auditoría el “cronograma de acciones”<sup>16</sup> con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, se deberá informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

<sup>15</sup> Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

<sup>16</sup> Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Se recuerda que, si por motivos debidamente justificados, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, en tiempo y forma, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 62 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del presente estudio fueron comentados:

El 29 de agosto de 2024 a las 9:33 a.m. horas, en la Dirección General del Hospital Maximiliano Peralta Jiménez: la Dra. Krisia Diaz Valverde, Directora General, Dr. Ruddy Canales Vargas, Jefe Cirugía, Dra. Jeanneth Quirós Quesada, Jefatura Enfermería, Lic. Aquileo Masis Fonseca, Director, Administrativo Financiero, Licda. Vilma Solano González, Jefatura a.i., Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y por parte de la Auditoría Interna, Licda. Francella Fallas Núñez, Jefe Sub Área, Lida. Pamela Robleto Romero, Dr. Luis Diego Fernández Mena, e Ing. Alejandra Jara Sanabria, Asistentes de Auditoría, dieron a conocer los principales resultados de la Auditoría de Carácter Especial referente a modalidades de contratación, pago y atención de pacientes, servicio de oftalmología hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

La reunión se efectuó de conformidad con la convocatoria realizada por la Auditoría Interna, mediante Oficio N° AI-1300-2024 del 27 de agosto del 2024; una vez valoradas las observaciones por parte de la Administración Activa, esta Auditoría aprueba la solicitud de ampliación de los plazos para las recomendaciones, lo cual fue modificado en el presente informe de conformidad con la numeración señalada en el documento.

Por último, la Ing. Alejandra Jara Sanabria, Asistente de Auditoría, funcionaria de la Subárea de Seguimientos, expuso lo relacionado a los artículos 67, 68, 91,92, y 93 sobre la gestión de los seguimientos del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, además, informó a la unidad evaluada sobre la elaboración y remisión del cronograma para el cumplimiento de las recomendaciones.

### ÁREA AUDITORÍA DE SALUD

Dr. Luis Diego Fernández Mena  
**MÉDICO - ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Licda. Pamela Robleto Romero  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Licda. Francella Fallas Núñez  
**JEFE SUB ÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE ÁREA**

OSC/RJS/EAM/FFN/LFM/PRR/ams

ID:120722



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

**Anexo 1**

Extras Médicas Corrientes – cuenta 900-44-2

Sección Cirugía – Especialidad Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

NÚMERO DE CÉDULA	CONCEPTO CUENTA	FEC_PAGO
11363012x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
11363012x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
10807088x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	15/12/2023
80122071x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
80122071x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	02/06/2023
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	26/08/2022
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023
30377028x	EXTRAS CORRIENTES MEDIC	19/05/2023

Fuente: Elaboración Propia con datos e información obtenida del SEN.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

Anexo 2

Matriz Valoración de Riesgos Etapa de Ejecución

Sección Cirugía – Especialidad Oftalmología, hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

MATRIZ DE RIESGO AUDITORÍA INTERNA

Atención de Servicios Asistenciales

Gestión de Servicios de Salud

MATRIZ DE RIESGO AUDITORÍA INTERNA										
PROCESO	Atención de Servicios Asistenciales									
MACROPROCESO	Gestión de Servicios de Salud									
				Riesgo				Evaluación		
N°	Hallazgo.	Riesgo	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CAUSA	EFEECTO	Probabilidad Ocurrencia	Gravedad (Impacto)	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo	RECOMENDACIÓN ASOCIADA AL RIESGO
1	De la revisión de los reportes de tiempo extraordinario para el periodo de estudio, se determinó la importancia de mejorar la gestión que realiza la sección de cirugía en cuanto a la especialidad de Oftalmología, así como la unidad de gestión de recursos humanos.	Falta de regulación y de rendición de cuentas	Operativo	La realización de jornadas de producción, durante el tiempo en el cual se debía de laborar en la modalidad de guardia médica, fue producto de la solicitud de la Dra. M.V.O., a la Directora del Establecimiento de Salud, quien solicitó gestión de recursos humanos, la cual no encontró impedimento para lo solicitado, bajo un proceso de planificación, gestión, dirección, supervisión y control, poco robusto; si bien es cierto se evidencia un beneficio al asegurado el cual fue atendido en jornada de producción, también es preciso señalar el	Lo anterior también refleja un incumplimiento de la normativa en cuanto a que el tiempo extraordinario corresponde al tiempo efectivo laborado fuera de los límites estipulados (antes o después) de la jornada ordinaria, y debe considerarse como un hecho aislado, excepcional, que no puede adquirir la condición de permanente ni constituirse como parte de las labores diarias que se ejecutan en las diferentes unidades de trabajo, por lo que únicamente, corresponde su autorización para resolver situaciones especiales y excepcionales, así mismo, la falta de	5	5	25	Grave	Recomendación 1, 2, 3, y 4. Dirigida a la Dirección Médica



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

				<p>riesgo al que eventualmente se sometió la institución y los usuarios que hubieran requerido de una atención urgente por parte de los médicos asistentes especialistas en oftalmología, para lo cual la administración ya tenía dispuesto un presupuesto y planificación conforme al recurso disponible. El hecho de atrasar o iniciar la guardia posterior a la finalización de la jornada ordinaria, (7pm o 9pm) no garantiza una cobertura adecuada y continua del servicio asistencial.</p>	<p>controles efectivos por parte de la Dirección General y Unidad de Gestión de Recursos Humanos no garantizó la continuidad en la prestación de los servicios de salud, en la atención de emergencias, para las guardias médicas, lo cual fue constituido con la finalidad de atender las emergencias intra o extrahospitalarias que se presenten.</p>					
2	<p>Se determinó que en el Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, tiene autorizado la realización de Guardias Médicas; sin embargo, no se efectuó una distribución equitativa de las horas que se le asignaron a los funcionarios de ese servicio durante el periodo de estudio.</p>	<p>Debilidades en el sistema de control interno</p>	<p>Operativo</p>	<p>Lo anteriormente descrito, propicia la inequidad de las guardias médicas en el Servicio de Oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, aspecto que obedece a la falta de cobertura completa del servicio durante el mes por parte del profesional de salud, lo que ha generado un número desproporcionado de guardias, considerando que el personal limitan su disponibilidad por motivos personales, afectando así la equidad en la</p>	<p>Inequidad en la distribución de las guardias médicas, así como el garantizar disponer de un médico especialista en oftalmología durante todo el mes, puede comprometer la calidad y seguridad en la prestación de los servicios; así mismo, genera cansancio y estrés en las personas que realizan más cantidad de tiempo extraordinario, en comparación con los funcionarios que no realizan esta actividad.</p>	5	5	25	Grave	<p>Recomendación 1. Dirigida a la Dirección Médica</p>



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

				asignación de horas de trabajo extraordinario y el beneficio que puede ser brindado al usuario.						
3	Se evidenció que el 100% (43) de los registros de remuneración a los especialistas en Oftalmología, para el pago de Guardias Médicas: "Reportes de feriado, trabajo extraordinario y sumas a rebajar por horas", en el periodo de marzo a diciembre 2023, se cancelaron posterior a los 45 días, no conforme a lo que establece la Normativa de Relaciones Labores <sup>17</sup> , según se detalla a continuación.	Debilidades en el registro y consignación de información	Operativo	La realización de pagos por concepto de guardias médicas, posterior a lo que ha señalado la norma, es producto del incumplimiento del marco técnico – administrativo y jurídico aplicable, lo cual afecta al funcionario, y a la institución ante eventuales solicitudes de revisión o reclamación.	Los atrasos en el pago de salarios extraordinarios, además del incumplimiento normativo, causa inconvenientes a los funcionarios, que en el ámbito de la salud; además, eventualmente puede afectar su rendimiento, productividad, ambiente laboral y los servicios proporcionados por la institución. Adicionalmente, sitúan a la institución en riesgo de enfrentar daños patrimoniales debido a posibles demandas de los empleados por no cumplir con los plazos de pago establecidos en la normativa vigente.	5	5	25	Grave	Recomendación 5. Dirigida a la Dirección Médica.
4	Se determinó que las horas contratadas o tiempo programado para el desarrollo de actividades asistenciales a 4 médicos asistentes especialistas en Oftalmología, no guardan relación con la cantidad de pacientes atendidos en la	Debilidades en el registro de información	Operativo	Inconsistencias en el registro de las tareas que fueron inicialmente asignadas o encomendadas a los médicos asistentes especialistas en oftalmología, y la eventual falta de ejecución de éstas, obedece a debilidades en el proceso de planificación,	Una ejecución inadecuada de las actividades programadas afecta la planificación, distribución, supervisión, control de los roles asignados a los profesionales en salud, aspecto que eventualmente podría afectar la prestación y nivel de cobertura de los servicios de salud, uso y	5	5	25	Grave	Recomendación 7. Dirigida a la Dirección Médica

<sup>17</sup> Se tomó de referencia el último día hábil del mes que efectivamente el funcionario realizó la extra y la fecha de pago en planilla



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

	especialidad de Oftalmología, ello para el mes de octubre del 2023, considerando: labores administrativas, tiempos de alimentación, uso de sala de operaciones, entre otros.			supervisión y control por parte de las autoridades según las actividades programadas en el desarrollo de las labores contratadas.	sobre todo un efectivo aprovechamiento de los recursos, imagen y finanzas institucionales.					
5	Se determinó para el segundo semestre del 2023, los siguientes rendimientos para la sala de operaciones de la especialidad de oftalmología del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez: Julio (82.31%), Agosto (71.43%), Setiembre (93.30%), Octubre (77.78%), Noviembre (77.78%), y Diciembre (100 %).	Información, inconsistente, no concordante y omisión.	Operativo	Indicadores de gestión de uso de sala que no garantizan el aprovechamiento óptimo, obedece a un débil sistema de planificación, control, y supervisión por parte de los médicos asistentes especialistas en Oftalmología, gestores de sala de operaciones y autoridades del centro hospitalario. Lo cual ha provocado desviaciones sustantivas que se reflejan en la eficiencia y eficacia de ese recurso, así como incremento en la lista de espera	La subutilización de las Salas de Operaciones en el centro médico afecta de manera directa el costo de operación, además incide negativamente en la prestación del servicio que requiere el paciente quirúrgico por su patología o estado de salud así mismo, es uno de los factores que influye en el incremento de la lista de espera.	5	5	25	Grave	Recomendación 6. Dirigida a la Dirección Médica
6	Se determinó que el Tiempo de Utilización de Sala de Operaciones (TUSH) para los días 2-4-5-6-10-11-12-30 y 31 de octubre de 2023, el inicio de cirugías posteriores a las 7:15 a.m. Del 16 al 26 de octubre 2023, se registró que las	Oportunidad en la atención asistencial y uso de los recursos institucionales.	Operativo	Procesos de supervisión y control débiles, por parte de las autoridades del establecimiento de salud ha generado que la optimización, utilización y aprovechamiento de los recursos asignados a sala de operaciones no estén acordes a la	Considerando que las salas de operaciones tienen como actividad sustantiva la realización de procedimientos quirúrgicos, en donde se brinda al paciente atención quirúrgica, el inicio de cirugías posteriores a las 07:00 a.m., representa un incumplimiento de la jornada laboral, y sobre	5	5	25	Grave	Recomendación 6. Dirigida a la Dirección Médica.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

	<p>salas se encontraban en proceso de remodelación; sin embargo, se registraron cirugías posteriores a las 4 pm como parte de las jornadas de producción quirúrgica, durante ese mes.</p> <p>De lo anterior se identificó para el mes de octubre 2023 en horario ordinario, la apertura de 9 salas en 22 días laborales; sin embargo, solo el 66% de estas (6) consignaron hora de apertura anterior, o a las 7:30 am.</p>			<p>maximización de la infraestructura y recurso humano, aspecto que eventualmente afecta el patrimonio institucional y atención de la lista de espera.</p>	<p>todo el uso eficiente de los recursos, aspectos que impactan desfavorablemente, incrementando la lista y tiempos de espera quirúrgicos. Por otra parte el tiempo de sala de Operaciones (TUSH) es un indicador de gestión, sin embargo, el mismo no limita el uso total de la infraestructura, así como el tiempo máximo contratado en la gestión asistencial.</p>					
7	<p>Se determinó que la lista de espera para la especialidad de oftalmología en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, presentó un decrecimiento general del 16% para el periodo de junio 2023 (12 511pacientes) y junio 2024 (10 831 pacientes), sin embargo la lista de espera quirúrgica para junio 2023 registró 1 517 pacientes con un plazo de espera a 186 días, y para junio de 2024, 3</p>	<p>Oportunidad en la atención asistencial y uso de los recursos institucionales</p>	<p>Operativo</p>	<p>La situación anteriormente descrita, obedece a debilidades en el proceso de control, seguimiento y supervisión, poco eficientes por parte de las autoridades del establecimiento de salud, considerando las labores que atienden los médicos asistentes en especialistas en horario ordinario, capacidad máxima, uso y aprovechamiento del recurso disponibles e incremento en la cantidad de pacientes de la lista de espera,</p>	<p>Lo anterior afecta los principios de accesibilidad y oportunidad que requiere la población, así como el uso eficiente de los recursos, debido a situaciones como: remodelación de planta física, utilización de sala de operaciones; maximización del recurso humano, distribución de actividades, e implementación de modalidades complementarias de atención como (tiempo extraordinario – jornadas de producción), por lo tanto, se compromete la imagen y finanzas</p>	5	5	25	Grave	<p>Recomendación 7. Dirigida a la Dirección Médica</p>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

	250 pacientes con un plazo de espera de 191 días es decir un incremento del 53%; en cuanto a la lista de consulta externa, en junio 2023, se reportó 11 034 usuarios con un plazo de espera promedio de 1 296 días, y para junio del 2024, 7 581 pacientes con un plazo de espera de 771 días; lo cual representa una disminución del 31%.			así como los plazos de atención.	institucionales, y limita la salud del usuario, que requiere resolución oportuna de la patología que presenta.					
8	Durante el mes de octubre del 2023, se brindaron 1 176 atenciones bajo la modalidad de guardias médicas, jornadas de producción de consulta externa y quirúrgica.	Oportunidad en la atención asistencial y uso de los recursos institucionales	Operativo	La disposición de un sistema de información constituye una herramienta eficaz para garantizar el apoyo al control interno, asociado a los procesos de atención, por lo tanto el no garantizar por parte de los profesionales en salud información veraz, real y acorde a lo normativa institucional y nacional, no satisface los criterios de calidad para tal fin <sup>18</sup> , situación que afecta las actividades de atención de los usuarios por cuanto no se dispone de información suficientes para parametrizar y medir	El incumplimiento de la norma por parte del personal de salud y administrativo puede provocar errores en la toma de decisiones por parte de las autoridades, las cuales dependen de la fidelidad de los datos consignados en los sistemas de control. Por consiguiente, la administración ha previsto de los mecanismos para que el funcionario consigne los datos bajo el orden de la suficiencia y competencia de conformidad con las actividades y responsables de los procesos, a la luz de la legislación y sanciones previstas ante los	5	5	25	Grave	Recomendación 1, 6, 7, 8 y 9. Dirigida a la Dirección Médica

<sup>18</sup> Normas de control interno para el sector público, apartado 5.6 Calidad de la información



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

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

			la eficiencia en el uso de los recursos, en busca de fortalecer el proceso y procurar acciones de mejora continua.	incumplimientos que se documenten.					
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--	--	--	--	--