



ASALUD-086-2022

14 de noviembre de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación se realizó con fundamento en el Plan Anual Operativo del 2022 de la Auditoría Interna, apartado de actividades programadas, con el objetivo de evaluar la gestión de fiscalización ejecutada por la Dirección de Red de Servicios de Salud y la Dirección de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Sur, a los contratos suscritos con Coopesiba R.L. y Coopesana R.L. para la prestación de los servicios integrales de salud en el primer nivel de atención.

Los resultados de la evaluación evidenciaron que en un periodo de 15 años se identificaron presuntos incumplimientos en la ejecución de los contratos de prestación de servicios de salud de las regiones Central Norte y Central Sur, por aproximadamente ₡3.619.000.000,00 donde la Gerencia Médica como "Gestor del contrato" es la unidad responsable de ejecutar los procedimientos administrativos y acciones para la eventual ejecución de garantías de cumplimiento, y la aplicación de sanciones al amparo de lo establecido en la normativa técnica aplicable.

Sin embargo, no fue posible obtener información actualizada a octubre de 2022 de cada uno de los procedimientos administrativos, en su lugar, se obtuvo que a setiembre de 2021 (hace más de un año) 40 casos se encontraban en proceso y dos se desconocía su estado, con el riesgo que no se haya efectuado un seguimiento efectivo y la eventual prescripción, es decir, se podrían estar dejando de aplicar las sanciones previstas en materia de contratación administrativa, tales como: apercibimientos o inhabilitación, sin la exclusión de posibles responsabilidades civiles y hasta penales para los funcionarios encargados de esos procesos.

A nivel operativo, se determinó que las verificaciones sobre el cumplimiento y fiscalización de los contratos son realizadas por las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur, con apoyo de las Contralorías de Servicios y otras instancias técnicas. Además, se dispone de un equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), a quienes se les han designado diversas actividades técnicas y administrativas, pero sin una definición clara de sus competencias, lo cual ha generado que, en lugar de fiscalizar los contratos, desarrollen funciones eventualmente duplicadas o de responsabilidad de otros niveles institucionales.

Entre las actividades de fiscalización y control ejecutadas por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, durante el último año, se evidenció la falta de disponibilidad de médicos especialistas; incumplimientos en los tiempos de preparación de recetas y medicamentos, así como en las condiciones de almacenamiento de los medicamentos, mismos que deben de ser gestionados oportunamente por parte del Administrador del contrato según corresponda.

Por otra parte, esta Auditoría evidenció la necesidad de mejorar el mantenimiento de la infraestructura en seis EBAIS de las áreas de salud Barva y San Pablo, aspectos que no habían sido considerados en los informes de supervisión de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, lo cual constituye un riesgo ante la posibilidad de que esos contratos carezcan del adecuado control y fiscalización.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En virtud de los resultados obtenidos, se recomendó a la Gerencia Médica valorar la posibilidad de que el control y fiscalización de los contratos esté a cargo de las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur; que el equipo de fiscalización servicios de salud contratados por terceros (FISSCT) colaboren con la gestión técnica y clínica local según lo dispuesto en el Manual Descriptivo de Puestos; así como ordenar la actualización de los procedimientos administrativos, sanciones y resarcimientos por motivo de presunto incumplimiento contractual. En el caso de la Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, es necesario que realicen un análisis detallado de la información sobre inconformidades y denuncias de los asegurados.

Así mismo, se recomendó a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, revisar las limitaciones que se han presentado con la contratación de médicos especialistas, con el propósito de valorar la posible modificación del contrato, de igual forma, se atiendan las aparentes deficiencias detectadas en el tema de infraestructura.



ASALUD-086-2022
14 de noviembre de 2022

ÁREA AUDITORÍA DE SALUD

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS CON PROVEEDORES EXTERNOS DE SERVICIOS DE SALUD, GERENCIA MÉDICA-2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2022, apartado de actividades programadas y en atención al oficio GM-7612-2022 del 21 de junio 2022, suscrito por el Dr. Randall Álvarez Juárez, Gerente Médico.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control y fiscalización de los servicios de salud contratados con proveedores externos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar el proceso de verificación y fiscalización efectuado por las Direcciones de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Norte; la Dirección de Red de Servicios de Salud, y Contraloría de Servicios de Salud a los contratos de servicios integrales de Coopesana, Coopesiba, áreas de salud Santa Ana, San Pablo y Barva.
- Verificar el estado actual de los procedimientos de investigación originados por presuntos incumplimientos en la prestación de servicios de salud.
- Evaluar las actividades asignadas y efectuadas por el Equipo de Fiscalización de los Servicios de Salud Contratados a Terceros (FISSCT).

ALCANCE

El presente estudio abarca la revisión de las actividades de verificación y fiscalización efectuadas durante la ejecución de la contratación suscrita con Coopesiba R.L. para la prestación de servicios de salud en el primer nivel de atención en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo durante el periodo que abarca de octubre 2021 a marzo 2022, en el marco de la Contratación Directa 0432021229900022 y 0432021229900021, ampliándose en el caso del contrato C-000114-2020 entre la CCSS y ASEMECO R.L así como en los demás aspectos que se consideró necesario.



Así mismo, se procedió a revisar las actividades asignadas y ejecutadas por la Oficina de Fiscalización de Contratos por Terceros, adscrita a la Dirección de Red de Servicios de Salud, en cuanto a la contratación de servicios de salud y la fiscalización de la relación contractual suscrita con Coopesain RL en el Área de Salud de Tibás, Coopesana RL del Área de Salud de Santa Ana y Coopesalud RL en el Área de Salud de Pavas.

La evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

- Entrevistas, sesiones de trabajo y solicitudes de información durante el desarrollo del estudio con los siguientes funcionarios de la Institución:
 - Dr. Randall Álvarez Juárez, gerente médico.
 - Dr. Wilman Rojas Molina, director, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte.
 - Lic. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario de la Contraloría de Servicios de Salud.
 - Dr. Víctor Calvo Murillo, médico coordinador Equipo FISSCT (Fiscalización Servicios de Salud Contratados a Terceros), adscrito a la Dirección de Red de Servicios de Salud.
 - Lic. Carlos Gómez Cruz, encargado de contratación administrativa de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte.
 - Dra. María del Rocío Salazar Acuña, farmacéutica integrante del equipo FISSCT (Fiscalización Servicios de Salud Contratados a Terceros), y encargada de los contratos Coopesain y Coopesana.
 - Dra. Laura Mora Marín, enfermera integrante del equipo FISSCT (Fiscalización Servicios de Salud Contratados a Terceros), y encargada de los contratos: Coopesana, Coopesalud.
 - Licda. Margoth Darcia Carranza, abogada integrante del equipo FISSCT (Fiscalización Servicios de Salud Contratados a Terceros).
- Entrevistas, sesiones de trabajo y solicitudes de información durante el desarrollo del estudio con los siguientes funcionarios de Coopesiba RL:
 - Dra. Linsey Beita Chavarría, directora médica del Área de Salud Barva.
 - Dra. Noris Acevedo Domínguez, directora médica del Área de Salud San Pablo.
 - Lic. Carlos Calvo Navarro, gestor de Recursos Humanos.

- Recorrido e inspección física a las instalaciones de las sedes de EBAIS de San José de la Montaña, Buena Vista, Puente Salas, San Pablo, San Pedro y Santa Lucía del Área de Salud Barva, y a las sedes de EBAIS de Las Cruces y Miraflores pertenecientes al Área de Salud San Pablo.
- Revisión y análisis de documentación sobre las actividades asignadas a los funcionarios que integran la Oficina de Fiscalización Servicios de Salud Contratados a Terceros.
- Revisión y análisis de los informes de verificaciones mensuales, trimestrales y semestrales de los contratos suscritos con Coopesiba RL en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo, Coopesain RL en el Área de Salud de Tibás y Coopesana RL del Área de Salud de Santa Ana Coopesalud RL en el Área de Salud de Pavas.
- Revisión de los registros de informes sobre los presuntos incumplimientos contractuales durante la ejecución de los contratos con los Proveedores Externos de Servicios de Salud.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley de Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Cartel de Licitación Pública 2008LN-000013-1142.
- Contratación Directa Contratación Directa 0432021229900022 y 0432021229900021.
- Oficio DRSS-DRIPSSCN-0235-2022 del 25 de enero 2022 relacionado con la definición de tiempos de entrega de medicamentos en el Área de Salud Barva.
- Oficio DRSS-DRIPSSCN-0236-2022 del 25 de enero 2022 relacionado con la definición de tiempos de entrega de medicamentos en el Área de Salud San Pablo.

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...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

ANTECEDENTES

La Institución dispone en la actualidad de 10 Área de Salud administradas por Proveedores Externos de servicios de salud, que tienen una conformación de 135 EBAIS, para brindar servicios a una población de 560.225 habitantes aproximadamente, la última contratación fue producto de la Licitación Pública 2008LN-000013-1142 consignada en el artículo 6, de la sesión de Junta Directiva No. 8190 del 4 de octubre de 2007, que responde a la presentación de la Estrategia Institucional para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos, donde se determinaron los diferentes actores institucionales en la compra de servicios de salud a terceros, y fue en el artículo 14 de la sesión 8194, celebrada el 18 de octubre del mismo año, que se acordó someter a los procedimientos de licitación pública, establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, la prestación de servicios integrales de salud en las poblaciones adscritas a las Áreas de Salud de ESCAZÚ, LA CARPIO-LEÓN XIII, PAVAS, SANTA ANA, TIBÁS, DESAMPARADOS II, SAN FRANCISCO-SAN ANTONIO, SAN SEBASTIÁN-PASO ANCHO, SAN PABLO Y BARVA, no obstante, la ejecución de estos contratos finalizó en diciembre de 2020.

Posterior al vencimiento de los contratos producto de la Licitación 2008LN-000013-1142 la Junta Directiva aprobó la propuesta presentada por la Gerencia Médica, acerca de proceder a realizar contratos adicionales con los diferentes proveedores externos de servicios de salud según el siguiente detalle:

Cuadro 1
Contratos adicionales por Área de Salud, 2021

Proveedor	Área de Salud	Contratos			
		Contrato adicional	Monto	Plazo	Vence
COOPESIBA RL	San Pablo y Barva	C-000112-2020	¢3.078,256.642,84 (tres mil setenta y ocho millones doscientos cincuenta y seis mil seiscientos cuarenta y dos colones con cincuenta y seis céntimos).	9 meses a partir 28 de diciembre 2020.	28-9-2021
COOPESAIN RL	Tibás	C-000109-2020	¢1.242.197.772,31 (mil doscientos cuarenta y dos millones ciento noventa y siete mil setecientos setenta y dos colones con 31/100).	5.5 meses a partir 14 de abril 2021.	30-9-2021.
COOPESALUD RL	Desamparados 2	C-000108-2020	¢2,099.721.022,47 (dos mil noventa y nueve millones, setecientos veintiún mil veintidós colones con 47/100).	5.5 meses a partir 14 de abril 2021.	30-9-2021.
COOPESALUD RL	Pavas	C-000107-2020	¢4,429,295,318.82 (cuatro mil cuatrocientos veintinueve millones doscientos noventa y cinco mil trescientos dieciocho colones con 82/100).	9 meses a partir 30 de diciembre 2020.	30-9-2021.
COOPESANA RL	Escazú	C-000110-2020	¢2,509,795,905.03 (Dos mil quinientos nueve millones setecientos noventa y cinco mil novecientos cinco colones / tres céntimos exactos).	9 meses a partir 30 de diciembre 2020.	30-9-2021



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Proveedor	Área de Salud	Contratos			
		Contrato adicional	Monto	Plazo	Vence
COOPESANA RL	Santa Ana y San Francisco San Antonio	C-000111-2020	¢3,312,731,750.40 (tres mil trescientos doce millones setecientos treinta y un mil setecientos cincuenta colones con 40/100).	9 meses a partir 30 de diciembre 2020.	30-9-2021
ASEMECO	CARPIO – LEÓN XIII,	C-000113-2020	¢1.446,598.251.00 (mil cuatrocientos cuarenta y seis millones quinientos noventa y ocho mil doscientos cincuenta y un colones exactos).	9 meses a partir 28 de diciembre 2020.	28-9-2021
ASEMECO	San Sebastián Pacho Ancho	C-6312-2020	¢856.617.283,12 (ochocientos cincuenta y seis millones seiscientos diecisiete mil doscientos ochenta y tres colones con doce céntimos).	5.5 meses a partir 14 de abril 2021.	30-9-2021

Fuente: Contratos indicados en la segunda tercera columna del cuadro.

La Contraloría General de la República una vez vencidos los contratos adicionales que se detallaron el cuadro anterior, autorizó una nueva Contratación Directa 2021-CD-000003-0001102299 por ¢28.484.242.766.00 (veintiocho mil cuatrocientos ochenta y cuatro millones, doscientos cuarenta y dos mil, setecientos sesenta y seis colones netos) por un año a partir del 1º de octubre de 2021, con posibilidad de ampliar hasta por 6 meses, mientras se finaliza el procedimiento licitatorio para la adquisición de la Prestación de Servicios de Salud para 10 Áreas de Salud, dicho procedimiento ordinario de compra se gesta actualmente por medio de la plataforma de compras SICOP, bajo el número de procedimiento No.2021LN-000034-0001101142.

En virtud de lo anterior, la Contraloría General de la República mediante el oficio DCA-2504 del 1º de setiembre de 2022, otorgó autorización para realizar una nueva contratación directa con estos Proveedores Externos de Servicios de Salud por un plazo de dieciocho meses, plazo que corre a partir de la orden de inicio por un monto de ¢42.838.393.919.13 (Cuarenta y dos mil ochocientos treinta y ocho millones, trescientos noventa y tres mil, novecientos diecinueve colones con 13/100.)

Esta Auditoría en forma sistemática, desde el 2011 -fecha de inicio de la ejecución contractual de la Licitación Pública 2008LN-000013-1142- ha realizado estudios¹ en diferentes Áreas de Salud Administradas por Proveedores Externos (Santa Ana, Pavas, Barva, San Pablo, León XIII-Carpio, San Francisco San Antonio, San Sebastián Paso Ancho, Escazú, y Tibás) orientados a verificar el cumplimiento de los servicios que fueron contratados, detectándose aspectos sujetos a mejora como la disponibilidad de especialistas, aprovechamiento de horas programadas para consulta externa, gestión de agendas en los servicios de odontología, de emergencias, rendimiento de los ATAPS, cumplimiento parcial de metas, estado del mantenimiento de la planta física, tiempos de espera para entrega de medicamentos, morosidad de las subcontrataciones, rangos poblacionales, debilidades en proceso de verificación y fiscalización en la ejecución del contrato, entre otros.

¹ Informe ASS-143-2020, del 11 de noviembre "Auditoría de carácter especial sobre el proceso de fiscalización de los contratos C-5824-2009 Y C-6313-2010, suscritos entre la CCSS y Coopesalud"; Oficio AS-ASS-016-2022, del 31 de enero de 2022, sobre la licitación 2021 LN-000034-0001101142; y oficio AD-ASF-016-2022, del 7 de marzo de 2022, respecto a la gestión de agendas y citas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Por otra parte, el proceso de verificación y fiscalización de los contratos se encuentra a cargo de la Dirección de Red de Servicios de Salud, por medio de la Oficina de Fiscalización de Servicios de Salud Contratados a Terceros, la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, mediante la siguiente distribución:

✓ **Dirección de Red de Servicios de Salud**

La Dirección de Red de Servicios de Salud dispone de dos profesionales que tienen a cargo 6 áreas de salud:

Dra. Laura Mora Marín: Dos Contratos y tres áreas de salud.

- Contrato adicional C-000110-2020 al contrato C-6304-2010 entre la CCSS y COOPESANA R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de Escazú.
- Contrato adicional C-000108-2020 al contrato C-6313-2010 entre la CCSS y COOPESALUD R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de Desamparados II.
- Contrato adicional C-000107-2020 al contrato C-5824-2010 entre la CCSS y COOPESALUD R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de Pavas.

Dra. María del Rocío Salazar Acuña: Dos contratos, tres áreas de salud.

- Contrato adicional C-000109-2020 al contrato C-6311-2010 entre la CCSS y COOPESAIN R.L.
- para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de Tibás.
- Contrato adicional C-000111-2020 al contrato C-5826-2009 entre la CCSS y COOPESANA R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en las áreas de salud de Santa Ana y San Francisco- San Antonio.

✓ **Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte**

La Dirección de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Norte tiene a cargo tres áreas de salud, dos contratos:

- Contrato adicional C-000112-2020 al contrato C-5827-2009 entre la CCSS y COOPESIBA R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en las áreas de salud de Barva y San Pablo.
- Contrato adicional C-000113-2020 al contrato C-5825-2009 entre la CCSS y ASEMECO R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de León XII- La Carpio.

✓ **Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur**

La Dirección de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Sur: un área de salud, un contrato.



- Contrato adicional C-000114-2020 al contrato C-6312-2010 entre la CCSS y ASEMECO R.L, para la prestación integral de Servicios de Salud en el área de salud de San Sebastián- Paso Ancho.

LIMITACIÓN

Con el propósito de obtener información sobre el detalle de los informes de los procedimientos por presuntos incumplimientos de los contratos de servicios de salud a cargo de terceros, en oficio AI-1107-2022, del 21 de julio de 2022, esta Auditoría solicitó a la Gerencia Médica “remitir un informe a la brevedad posible sobre el estado actual de todos los procesos efectuados en contra de los contratistas o proveedores de servicios de salud durante el periodo de ejecución contractual”, y mediante el AI-1441-2022, del 13 de setiembre de 2022, se realizó recordatorio de la anterior solicitud con un plazo de dos días.

En oficio GM-11104-2022 del 20 de setiembre de 2022, el Dr. Randal Álvarez Juárez, gerente médico, solicitó a esta Auditoría “colaboración para ampliar el plazo del envío de la información requerida, para el día 07 de octubre de 2022”, avalado por este órgano de control y fiscalización mediante el AI-1518-2022, del 29 de setiembre de 2022.

Sin embargo, al 14 de octubre de 2022, no se había obtenido respuesta de tal requerimiento, razón por la cual, no fue posible tener certeza del estado actual de los incumplimientos contractuales.

HALLAZGOS

1. DE LOS PROCEDIMIENTOS GESTIONADOS POR LA GERENCIA MÉDICA POR SUPUESTOS INCUMPLIMIENTOS A LOS CONTRATOS CON PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD.

Se determinó que entre el 2006 y setiembre de 2021, el equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT) y las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud, Central Norte y Central Sur, trasladaron a la Gerencia Médica 104 informes sobre presuntos incumplimientos contractuales, donde 40 de ellos ascienden a ₡ 3.619.509.876,90 para que se procediera con los procedimientos administrativos y procesales correspondientes; los demás casos no se han cuantificado.

Sin embargo, de la mitad de esos casos (20 procedimientos) se desconoce su estado actual, es decir, no existe certeza si se han ejecutado las acciones administrativas y/o judiciales para la eventual aplicación de sanciones a los proveedores, entre ellas, la ejecución de garantías de cumplimiento.

Al respecto, en el oficio GM-14396-2021, del 30 de setiembre de 2021, el Dr. Mario Ruiz Cubillo, exgerente médico, remitió al Dr. Eduardo Cambronero Hernández, director, Dirección Red de Servicios de Salud, la “matriz de Excel denominada: Tabla actualizada control de casos proveedores externos de servicios de salud”, donde constan los procedimientos ordinarios y de ejecución de garantías de cumplimiento recomendados a esa instancia como “Gestor del contrato”, según el siguiente detalle:

CUADRO 3
Detalle y estado de supuestos incumplimientos contractuales, setiembre 2012 a setiembre 2021 Gerencia Médica

Proveedor	Cantidad de casos	Monto estimado de incumplimientos (en colones)	Estado
Coopesana R.L.	7	₡1.657.695.165,68*	Todos en proceso.
Coopesalud R.L.	10	92.411.669,00	Diferentes estados en proceso y ejecución de garantías.
Coopesain R.L.	13	219.915.347,29	Dos casos finalizados con ejecución de garantía; uno se desconoce el estado y el restante en proceso.
Asemeco	6	1.452.488.750,23	Todos en proceso.
Coopesiba R.L.	4	196.998.944,70	Un caso finalizado, uno se desconoce el estado y dos en proceso.
Total	40	₡ 3.619.509.876,90	

Fuente: elaboración propia con base en oficio GM-14396-2021, del 30 de setiembre de 2021.

(*) El monto corresponde a varios contratos.

La información anterior corresponde a los informes remitidos por la oficina de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), referente a supuestos incumplimientos contractuales que datan del 2012, por un monto de ₡ 3.619.509.876,90, los cuales en su mayoría se encontraban en proceso a setiembre de 2021.

Con el propósito de conocer la situación actual de los casos descritos en el párrafo anterior, mediante oficio AI-1107-2022 del 21 de julio de 2022, esta Auditoría solicitó a la Gerencia Médica informar sobre el estado actual de los procesos efectuados en contra de los contratistas o proveedores de servicios de salud durante el periodo de ejecución contractual; además, en el oficio AI-1441-2022 del 13 de setiembre de 2022, se realizó un recordatorio sobre la solicitud planteada, y al 14 de octubre de 2022 no se ha recibido respuesta de ese requerimiento.

En relación con lo anterior, el artículo 16 de la Ley General de Control Interno, establece como deberes del jerarca y de los titulares subordinados, los siguientes:

“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.

b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos.

c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico”.

Así mismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, numeral 4.5 dispone:



“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 expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.

Ahora bien, con el propósito de conocer las acciones efectuadas ante eventuales incumplimientos de los contratos de servicios de salud, el 23 de agosto de 2022, se consultó al Dr. Víctor Calvo Murillo, coordinador del equipo de fiscalización de los servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), quien manifestó lo siguiente:

“En caso de incumplimientos menores se solicita la subsanación inmediata, pero cuando se requiere la conformación de un órgano director, se traslada formalmente a la Gerencia para determinar las eventuales responsabilidades, en ese momento se desconoce lo resuelto por la institución.

Sin embargo, desde hace dos meses se consolidaron todos los casos para darle trazabilidad a los expedientes, algunos tienen hasta dos años en proceso a cargo de un órgano director (...).

Existe dificultad con el área de Costos, se envía una solicitud de cuantificación y han durado más de un año en atender el requerimiento”.

Es importante mencionar que existe un alto riesgo de inaplicabilidad de sanciones administrativas o civiles a los proveedores de los servicios de salud, en el entendido de que la Gerencia Médica o sus órganos técnicos encargados de esta labor, como responsable de realizar los procedimientos ordinarios, no disponga de la información actualizada y oportuna de cada uno de los informes sobre presuntos cumplimientos contractuales y el debido seguimiento que se le debe brindar ante los riesgos que representa y la eventual pérdida patrimonial.

En este sentido, la posible inacción administrativa o retrasos en los actos procesales, podría estar generando pérdidas institucionales por servicios cancelados y no recibidos, de conformidad con lo establecido en los contratos, sin dejar de lado los efectos negativos para la salud de la población ante la falta contratación o sustitución de recurso humano, en especial, de médicos especialistas.

Así mismo, un limitado control y seguimiento de los casos reportados como incumplimientos, genera riesgos ante la eventual prescripción de los casos, por ende, se podrían estar dejando de aplicar las sanciones previstas en materia de contratación administrativa, tales como; apercibimientos o inhabilitación, sin la exclusión de posibles responsabilidades civiles y hasta penales.

2. ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN REALIZADAS POR EL EQUIPO DE FISCALIZACIÓN SERVICIOS DE SALUD CONTRATADOS A TERCEROS (FISSCT)

Se evidenció la necesidad de definir de manera específica las competencias, el rol y las actividades que debe ejecutar el equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), así como el perfil de los puestos requeridos para conformar ese equipo de trabajo, a cargo de la Dirección de Red de Servicios de Salud.



Cabe describir que mediante resolución administrativa 16074-2 del 8 de abril del 2008, suscrita por la Dra. Rosa Climent Martin, exgerente médica, se conformó un equipo de trabajo para la atención de los procesos de asignados a la red de servicios, el cual, actualmente está integrado por cinco funcionarios, a saber:

- Dr. Víctor Calvo Murillo, médico coordinador.
- Licda. Margoth Darcia Carranza, asesora legal.
- Dra. Laura Mora Marín, enfermera.
- Dra. María del Rocío Salazar Acuña, farmacéutica.
- Sra. Maritza Granados León, secretaria.

Aunque de manera formal, se designaron funciones diversas como apoyar a las Direcciones de Red Integradas de Prestación de Servicios de Salud en la selección de proveedores; coordinar el análisis y recomendación técnica del procedimiento de contratación; atender aclaraciones, objeciones y recursos; elaborar informes de finalización de contratos, del estado actual de los procedimientos ordinarios y garantías de cumplimiento; además, efectuar el proceso de fiscalización de los contratos vigentes, lo cierto es que en la práctica se efectúan actividades estratégicas y operativas no cuantificables, relacionadas con reuniones, asesorías y coordinaciones con diferentes niveles institucionales y externos, emisión de criterios técnicos en materia de contratación administrativa, y hasta colaboran en la resolución local de situaciones como la habilitación de aplicaciones del EDUS, atención de daños en equipos, quejas de usuarios y otros, lo cual desvirtúa el objetivo principal que es fiscalizar la prestación de los servicios contratados.

Específicamente, en el tema de fiscalización de los contratos, se determinó que la verificación local, la realizan las respectivas Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, las Contralorías de Servicios y demás instancias técnicas, mientras que dos profesionales de salud (farmacéutica y enfermera) del equipo de trabajo en referencia efectúan la consolidación de datos y elaboración de los informes de gestión mensual, trimestral y semestral, con la intervención ante eventuales incumplimientos contractuales.

En este sentido, la labor de fiscalización la está realizando el nivel operativo, no así el equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT).

Ante las diversas actividades ejecutadas por esos profesionales, se analizaron los acuerdos e instrucciones giradas por los superiores jerárquicos donde se obtuvo lo siguiente:

Actividades asignadas al equipo de fiscalización (FISSCT)

Tal como consta en el análisis documental realizado por esta Auditoría, se conformó un equipo para la "fiscalización de servicios de salud", pero a este grupo se le asignó la ejecución de diferentes actividades, relacionadas con la contratación administrativa, desde asesoría en la preparación del cartel, hasta la selección del proveedor, así como informes de finalización de contratos y otros, según el detalle a continuación:



En la sesión 8881, del 22 de diciembre de 2016, artículo 4, acordó textualmente:

“4) Designar como Administrador del contrato C-5825-2009 (Área de Salud Carpio-León XIII) a la Dirección de Regional de Servicios de Salud Central Norte y del Contrato C-6312-2010 (Área de Salud San Sebastián Paso-Ancho) a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur. Lo anterior, trasladando a esas direcciones el total de los recursos humanos de fiscalización de servicios de salud contratos con terceros de la Dirección de Red de Servicios de Salud, según lo establezca la Gerencia Médica”.

El Dr. Roberto Cervantes Barrantes, gerente general, en GM-AG-14836-2018, del 13 de noviembre de 2018, describió al Dr. Eduardo Cambronero Hernández, director de Red de Servicios de Salud en ese momento, que “la Dirección a su digno cargo cuenta con un equipo de trabajo de fiscalización de servicios de salud contratados con terceros, el cual tiene amplia experiencia en la gestión y trámite de este tipo de contratos, se instruye para que dicho equipo brinde el apoyo requerido por las Direcciones Regionales en mención, a fin de dar la atención y manejo adecuado de estas contrataciones”.

De igual forma, el Dr. Cervantes Barrantes, en oficio GM-AG-3556-2019, del 18 de marzo de 2019, indicó al Dr. Cambronero Hernández, que “se plantea nuevamente la modificación del acuerdo de Junta Directiva al artículo 16, de la sesión 8881, dada la necesidad de recursos por parte de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud Central Sur y Central Norte, en aras de continuar con la designación como administradores de los contratos (... En este sentido y según se indica en el oficio que aquí se atiende, con el advenimiento de la finalización de los contratos con proveedores externos, se instruye el acompañamiento a dichas Direcciones Regionales en busca las opciones factibles para estos casos”.

El Dr. Mario Ruiz Cubillo, exgerente médico, en oficio GM-15218- 2020, del 11 de noviembre de 2020, hizo del conocimiento al Dr. Eduardo Cambronero Hernández, director en ese momento de la Dirección de Red de Servicios de Salud, la conformación de la Comisión Intergerencial para la elaboración de las especificaciones técnicas y tramitología del nuevo proceso licitatorio, para la adquisición de servicios integrales de prestación de servicios de salud en 10 áreas que, deben trabajar en un cuerpo de especificaciones técnicas claras, suficientes, específicas, objetivas, amplias y concretas, de conformidad con las necesidades institucionales en aras de garantizar el interés de la salud de aproximadamente 560.225 habitantes.

Así mismo, el Dr. Ruiz Cubillo, en oficio GM-11442-2021, del 6 de agosto de 2021, solicitó a la Dirección de Red de Servicios de Salud:

“En el marco del nuevo procedimiento licitatorio para la contratación de los servicios integrales de salud en un primer nivel de atención para 10 Áreas de Salud, se les comunica que esta Gerencia los ha designado para conformar el Equipo de apoyo técnico que coordinará el análisis y recomendación técnica para este procedimiento de contratación. Además, le corresponderá atender y coordinar todo elemento requerido durante el proceso de selección del contratista, tales como: aclaraciones, objeciones, recursos en tiempo y forma, conforme lo comunicado por el analista respectivo mediante la plataforma SICOP”.



También, en el oficio GM-14396-2021, del 30 de setiembre de 2021, el Dr. Ruiz Cubillo, instruyó a la Dirección de Red de Servicios de Salud que "...en calidad de Administrador de los Contratos le corresponde efectuar los informes ante la finalización de los contratos adicionales, por lo que se solicita que la Gerencia a su cargo, nos brinde el informe del estado actual de los procedimientos ordinarios y de garantía de cumplimiento que fueron recomendados al Gestor del Contrato".

Además, el Dr. Ruiz Cubillo, en oficio GM-15356-2021, del 15 de octubre de 2021, indicó a la Dirección de Red de Servicios de Salud, lo siguiente:

"En virtud de lo anterior, se les agradece su valiosa colaboración y empeño a los aportes que puedan brindar, tanto en la etapa de análisis y recomendación técnica como en el proceso de fiscalización de los contratos vigentes, dado el conocimiento de este Despacho respecto de toda la experiencia acumulada por ustedes durante toda la ejecución de los contratos anteriores y de la compra directa actual, lo que evidencia la idoneidad hacia la selección hechas a sus personas, lo que sin lugar a dudas, permite fortalecer el accionar institucional en la materia de contratación de servicios de salud de primer nivel de atención por terceros".

De igual forma, se consultó al equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), sobre las actividades ejecutadas al respecto, con los siguientes resultados:

- Actividades ejecutadas por el equipo de fiscalización (FISSCT)

El Dr. Víctor Calvo Murillo, médico evaluador 2 y coordinador del equipo manifestó que la mayor parte del tiempo se consume en "reuniones, asesorías, criterios técnicos, entre otros asuntos con diferentes unidades de la institución, como la elaboración de especificaciones técnicas lo cual implica el trabajo con varias instancias institucionales (por casi un año), en especial por la nueva contratación de servicios". En el último año, el equipo de trabajo se ha ocupado en atender objeciones del nuevo cartel de licitación, aclaraciones y gestiones ante la Contraloría General de la República.

En términos generales, realiza "funciones sustantivas relacionadas con la asesoría y de coordinación tanto con diferentes instancias de la institución, así como con las áreas de salud que se fiscalizan", inclusive el Dr. Calvo Murillo considera que efectúa actividades de gestión administrativa, que normalmente corresponden a los Directores y Administradores en otras unidades de la institución, tales como: la habilitación de componentes EDUS; instalación de MicroClaudia por motivo del ciberataque, atender daños en equipos, quejas de usuarios, entre otros.

En cuanto a las actividades ejecutadas por el personal a su cargo, mencionó:

"Se utiliza un instrumento para la aplicación mensual, bimensual, trimestral y semestral. Las funcionarias están pendientes de recibir los informes de los niveles regionales y de otras instancias técnicas de la CCSS que tienen responsabilidad en el proceso de verificación; corroboran el cumplimiento de cada ítem, consolidan la información y elaboran un informe mensual.

En el caso del aseguramiento de los trabajadores, las supervisoras elaboran un consolidado de los funcionarios y lo envían al SICERE para la verificación de planillas, al igual, reciben colaboración de la oficina de Gestión de Recursos Humanos, las Contralorías de Servicios, la Dirección de Equipamiento en el tema de verificación de activos, entre otros servicios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Las evaluaciones específicas de Farmacia, Enfermería, así como de otras ramas que disponen las DRIPSS se realizan por parte de la respectiva supervisión y en la FISSCT se consolida la información”.

De acuerdo con el Dr. Calvo Murillo, el cumplimiento técnico de los requisitos establecidos en el contrato son evaluados por cada supervisor de la respectiva Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud (DRIPSS).

Así mismo, en el documento “Equipo táctico estratégico para la prestación de los servicios de salud mediante contrataciones a terceros”, firmado digitalmente por el Dr. Calvo Murillo el 9 de setiembre de 2022, se describen casi 30 actividades que realizan esos profesionales, entre ellas las antes mencionadas, y concluye en lo siguiente:

“En el marco del nuevo procedimiento licitatorio para la contratación de los servicios integrales de salud en un primer nivel de atención para 10 Áreas de Salud, mediante oficio GM-11601-2021 de fecha 10 de agosto de 2021, la Gerencia Médica comunica a la designación de la Dirección de Red de Servicios de Salud, como el fiscalizador del o los contratos que se generen producto de la licitación pública que tramitará la Gerencia de Logística para la prestación de los servicios de salud.

Este incremento en las cargas laborales con el actual recurso humano disponible se traduce en una imposibilidad para cumplir a cabalidad con las actividades que actualmente se realizan.

Es de vital importancia que se analice y valore que sean las Direcciones Integradas de Prestación de Servicios de Salud la estructura encargada de realizar las actividades de supervisión y control, de forma que al actual equipo se mantenga únicamente con las actividades de índole Táctica Estratégica para la cual fue conformada en un inicio acorde a la “Estrategia Institucional para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos” y la Resolución Administrativa 16074-2 de la Gerente Médica”.

Por su parte, la Licda. Margoth Darcia Carranza, Abogada de esa unidad, labora en la fiscalización de servicios de salud contratados por terceros desde el 2008, entre algunas de sus funciones se encuentra efectuar gestiones en instancias técnicas para la definición de necesidades de la contratación de los servicios de salud; participación en comisiones inherentes a los contratos; gestión y consolidación de especificaciones técnicas; estudio, análisis y elaboración de criterios legales; elaboración de contratos y adendas; asesoría legal, gestión y resolución de la ejecución contractual; elaboración de instrumentos de verificación; análisis de expedientes; redacción de resoluciones para la Gerencia Médica, entre otros en materia de contratación administrativa.

La Dra. María del Rocío Salazar Acuña, Farmacéutica 3 labora en el equipo de fiscalización desde abril de 2009, y está a cargo de los contratos de las áreas de salud de Tibás, Santa Ana y San Francisco-San Antonio, entre las labores efectuadas, se encuentra velar por el adecuado cumplimiento contractual con base en el instrumento avalado por la Dirección de Red con ítems mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Posterior a que las instancias técnicas realizan las verificaciones, analiza si hubo incumplimientos contractuales, y de ahí se elabora un informe según sea el caso, para el coordinador del equipo y el director de Red de Servicios de Salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En caso de incumplimientos le corresponde efectuar los informes pertinentes para que la Gerencia Médica instaure el procedimiento para la aplicación de multas, cláusulas penales, ejecución de garantías u otros, inclusive, así mismo, se encarga de las gestiones y seguimiento con el contratista tendientes a corregir las debilidades evidenciadas por las instancias técnicas a efectos de “asegurar la calidad y continuidad de los servicios contratados”.

También, la Dra. Salazar Acuña trabaja en “robustecer el instrumento de verificación contractual y en establecer los mecanismos más adecuados, tarea que se realiza en conjunto con las partes técnicas institucionales participantes en la verificación de aspectos contractuales (Direcciones de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur, Dirección de Equipamiento Institucional, Área de Protección Radiológica, Dirección de Contralorías de Servicios, Juntas de Salud, entre otros)”.

Otra función “son fiscalizaciones insitu en las áreas de salud en conjunto con la parte técnica institucional, cuando la situación lo amerita se realizan”.

Aproximadamente dedica un 60 % en el proceso de fiscalización, el cual se reduce entre un 10 y 20 % cuando se debe dar la revisión de ofertas y demás etapas licitatorias y tareas de origen táctico estratégico.

Como parte de las funciones ejecutadas, esa profesional agregó lo siguiente:

“Por la experiencia adquirida, la fiscalización y resto del equipo FISSCT tiene un rol táctico-estratégico para la toma de decisiones de la Gerencia Médica y demás instancias institucionales en lo referente a estos contratos, además tiene una participación activa y/o de asesoría técnica en las etapas de contratación para la prestación integral de servicios en las áreas de salud contratadas a terceros, que incluye desde la planificación (el estudio de inviabilidad), elaboración del cartel, análisis de las ofertas, y todo lo relacionado con la ejecución contractual (solicitud de criterios para modificaciones contractuales, implementación del Expediente Digital Único en Salud, aplicación de nueva normativa para la prestación de servicios, elaboración de addendum, contratos adicionales, SICOP, gastos extraordinarios, etc).

Asimismo, la fiscalización funge como el enlace CCSS con el Contratista por lo que atendemos todas sus solicitudes y reuniones con proveedores se atiende todo lo referente a la fiscalización de los contratos y análisis del cumplimiento, análisis y elaboración de informes ante eventuales incumplimientos, análisis de verificaciones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, y se atiende cualquier queja o inconformidad de la atención recibida de la Defensoría de los Habitantes o de cualquier instancia institucional que la presente”.

La Dra. Laura Mora Marín, Enfermera Licenciada 3 labora en el equipo FISSCT desde octubre de 2018, está a cargo de tres áreas de salud (Escazú, Desamparados y Pavas) y también efectúa “gestiones tácticas y estratégicas para garantizar la continuidad de los servicios, así como apoyo en la gestión para las especificaciones técnicas y recursos de objeción de la nueva licitación por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)”, así como “proceso de revisión de ofertas y recomendación para adjudicación... Se estima que aproximadamente el 60 % del tiempo laboral se utiliza en actividades tácticas-estratégicas y un 40 % en la fiscalización de los contratos”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

En relación con las labores específicas de fiscalización a cargo de las doctoras María del Rocío Salazar Acuña y Laura Mora Marín, se analizaron los informes mensuales y trimestrales elaborados para el coordinador del equipo FISSCT y el Director de Red de Servicios de Salud, donde consta la verificación elaborada por las Contralorías de Servicios, la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur, relacionadas con satisfacción a usuarios; cantidad de pacientes atendidos; recurso humano establecido contractualmente; distribución del tiempo médico y aseguramiento obligatorio del personal, aspectos comprobados en el caso del Área de Salud de Santa Ana (Coopesana R.L.), según consta en los informes DRSS-FISSCT-0105-2022, del 21 de febrero de 2022; DRSS-FISSCT-0153-2022, del 14 de marzo; DRSS-FISSCT-0189-2022, del 19 de abril del mismo año. En los tres meses se “cumplió con los ítems de verificación mensual”.

Por su parte, se analizaron los informes trimestrales DRSS-FISSCT-0238-2022, del 10 de mayo de 2022 y DRSS-CON-FISSCT-413-2022, del 12 de agosto de 2022, correspondientes a los contratos de las áreas de salud de Santa Ana y Tibás, relacionados con la segregación de residuos, facturación en el módulo de seguro por el estado y patrono moroso; mantenimiento preventivo de equipos de Rayos X, entre otros.

Cabe mencionar que en el informe ASS-143-2020, del 11 de noviembre de 2020 “Auditoría de carácter especial sobre el proceso de fiscalización de los contratos C-5824-2009 y C-6313-2010 suscritos entre la Caja Costarricense de Seguro Social y Cooperativa Autogestionaria de Servicios Integrales de Salud R.L. (Coopesalud) para la administración de las áreas de salud de Pavas y Desamparados 2”, se indicó textualmente:

“Lo descrito en el presente hallazgo ha motivado la eventual duplicidad de funciones en tres unidades institucionales a saber: Dirección Red Servicios de Salud, Dirección Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Sur; y la Dirección Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Norte; unidades que realizan procesos de administración, control y fiscalización de contratos de compras de servicios de salud a terceros. Esta situación compromete el sistema de control interno institucional y contraviene a la eficiencia y eficacia de las actividades a desarrollar por la Caja Costarricense de Seguro Social.

[...]

En ese sentido, es indispensable disponer de una adecuada delegación de roles y responsabilidades, a efectos de garantizar un proceso de fiscalización contractual eficiente oportuno y que esté orientado a garantizar la calidad de la prestación de los servicios de salud a los usuarios”.

Al respecto, se recomendó a la Gerencia Médica la necesidad de establecer una estructura funcional destinada a la gestión y fiscalización de los contratos; desarrollar un plan de trabajo orientado a mejorar los procesos; analizar las cargas de trabajo y perfiles del equipo FISSCT, aspectos que se encontraban en proceso de atención según consta en el seguimiento SASS-20-143-01-2021.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno establece 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”.



Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en la norma 4.6 lo siguiente:

“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”.

El Dr. Víctor Calvo Murillo, coordinador del equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), describió que la principal actividad efectuada por su equipo de trabajo “no es la supervisión o verificación”, ya que por el perfil del puesto de las funcionarias “no pueden verificar aspectos técnicos de cada especialidad” como sí lo realizan en las DRIPSS. Sin embargo, “se genera mucho trabajo que no se visualiza en productividad” y “existen actividades de verificación que actualmente se realizan y tienen poco valor agregado, en tanto, el trabajo de campo que es más importante no se realiza adecuadamente por la falta de tiempo y recurso humano”.

En este sentido, “No hay un rol de supervisiones y tampoco se efectúan visitas presenciales, para lo cual hace falta personal”.

Para ese profesional es importante la definición específica de funciones y actividades de manera oficial, a efecto de orientar y delimitar las actividades que desempeña ese equipo de trabajo.

También, la Licda. Margoth Darcia Carranza, profesional en derecho del equipo de trabajo, describió lo siguiente:

“A raíz del informe de la Contraloría General de la República No. DFOE-SOC-7/2006..., la institución crea una estrategia para la compra de servicios de salud por terceros donde se establecen una serie de competencias a nivel de todas las Gerencias y sus diversas instancias, es así que se crean un equipo, quien fungiría como apoyo al Administrador del Contrato Gerencia Médica, sin embargo, cuando la Gerencia de Logística promueve la licitación pública 2008 LN-000013-1142 le endosa a este equipo las competencias de Administrador del Contrato para fiscalizar la correcta ejecución, siendo que desde la estrategia dicha labor de fiscalización había sido designada a las Direcciones Regionales, es así que se han venido asumiendo funciones inherentes a un nivel operativo, con el apoyo de dichas instancias con relación a (sic) las verificaciones y emisión de criterios técnicos, por cuanto en el FISSCT no emite criterios técnicos”.

En este sentido, las funciones que realizan “no es fiscalización, por cuanto lo que se hace es tomar los informes que hacen en el nivel operativo y en caso de existir algún supuesto incumplimiento contractual, se transcribe la cláusula del contrato” y en caso de requerirse se hace el traslado a la Gerencia Médica para que valore instaurar o no determinado procedimiento ordinario, ejecución de garantía de cumplimiento, multa, apercibimiento, entre otros. Es decir, la competencia de la Dirección de Red de Servicios de Salud en los procesos por incumplimiento contractual y demás, “llega hasta la recomendación y se retoma hasta que haya un acto final en firme” para la ejecución de garantías, cobro de multas, certificación de adeudo para la Dirección Jurídica y posterior trámite en sede judicial.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Además, la Licda. Darcia Carranza, mencionó que realizan una función “táctico estratégica” y no fiscalizan, ya que esa actividad es operativa y la ejecuta en el nivel local, es decir, las Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, por tanto, considera “importante que a nivel institucional se analice de forma clara que es lo que quieren, cuál es el recurso humano y el perfil adecuado, para dar un control eficiente y eficaz de estos contratos... por cuanto desde mi óptica la toma de decisiones siempre recae en el ámbito jurídico y de contratación administrativa”, así mismo, manifestó:

“En este sentido, considero que el FISSCT no tiene el personal técnico suficiente para fiscalizar los requerimientos de los contratos, máxime con la designación de competencias para el nuevo procedimiento licitatorio que se tramita en SICOP. Además, debe de realizarse un análisis sobre la conveniente de mantener los perfiles de puestos actuales y los realmente requeridos para la fiscalización de contratos, ya que la mayoría de los aspectos que se resuelven son de carácter legal y de contratación administrativa”.

La Dra. María del Rocío Salazar Acuña, farmacéutica, mencionó que existe una debilidad en el proceso de fiscalización “debido a las múltiples funciones táctico -estratégicos” y dado que el equipo FISSCT conformado por dos fiscalizadoras para 6 contratos, es escaso para el cumplimiento de las tareas designadas, razón por la cual “no es posible realizar fiscalizaciones in situ de forma programada de manera continua”.

Esa funcionaria consideró que el equipo FISSCT no tiene “las funciones y responsabilidades claramente delimitadas... de allí la importancia de que se establezca una estructura organizativa que respalde la gestiones que se realizan, así como la definición de competencias”, por ende, “se deben de incorporar a más profesionales para poder efectuar el proceso de fiscalización”.

En ese sentido, “se debe mantener el equipo con funciones tácticas y estratégicas, por lo que el proceso de fiscalización debe de estar a cargo de las Direcciones de Red Integradas para la prestación de Servicios de Salud, como lo estableció en su momento la Junta Directiva de la CCSS”.

Por otra parte, la Dra. Laura Mora Marín, enfermera, manifestó que la “necesidad de recurso humano y las actividades tácticas administrativas” limitan la oportuna intervención y atención de requerimientos de las áreas de salud, de igual forma, “no se ha logrado realizar la fiscalización in situ, se pretende hacerla en conjunto con alguna disciplina de las DRIPSSS. Sin embargo, se efectúa el análisis de las verificaciones (revisiones) de las instancias técnicas según los instrumentos de verificación mensual, trimestral, semestral y anual”.

La limitada definición de responsabilidades y funciones al equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros genera que esos profesionales efectúen múltiples actividades estratégicas y operativas que eventualmente corresponden a otros niveles institucionales, inclusive, podrían constituir una duplicidad de funciones, en especial, por el tema de control y supervisión de los contratos.

A la vez, la designación de profesiones en salud para apoyar o participar en los procesos de contratación administrativa, en la consolidación de estudios, elaboración de informes y demás labores descritas, desvirtúa las funciones sustantivas y técnicas asignadas en el perfil de cada puesto.



Sobre lo anterior, es importante describir que la labor sustantiva² de un médico asistente general se centra en la ejecución de labores de diagnóstico y asistencia médica a pacientes en hospitales y clínicas; mientras que un farmacéutico³ se relaciona con la organización, dirección y control de labores profesionales complejas de Farmacia; y a una enfermera³ le corresponde planificar, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la atención en el área clínica de su especialidad; siendo preciso aprovechar este recurso técnico en actividades que justifiquen su presencia en el equipo de fiscalización (FISSCT) y se garantice el valor generado desde el punto de vista técnico.

3. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE

La Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte es la encargada del seguimiento y control entre otros, del contrato con COOPESIBA R.L. (C-5827-2009) que brinda servicios de primer nivel de atención reforzado en las Áreas de Salud de San Pablo y Barva. En el periodo examinado se evidenciaron situaciones contrarias a las establecidas en la contratación directa vigente, según se detalla seguidamente:

3.1 SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE ESPECIALISTAS

Se evidenció que en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo no se ha dispuesto del médico especialista en Medicina Interna o Geriátrica durante el período de diciembre 2021 a marzo 2022. Lo anterior se determinó de la revisión de las actas de verificación efectuadas por la Jefatura regional de recursos humanos de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte.

El cartel de licitación en el punto 6.3.2.6) sobre el Equipo de Refuerzo al Primer Nivel, señala que:

“(...) Cada sede de Área, deberá contar con los médicos asistentes especialistas que se detallan a continuación:

Especialista I Nivel reforzado

Pediatra 1

Gineco-obstetra 1

Geriátrica o Medicina Interna 1

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2, establece que uno de los objetivos del Sistema de Control Interno es:

“Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo. (...)”

² Según lo estipulado en el Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

La Dra. Olga Marta Chaves Pérez, directora ai, de la Dirección de Red de Servicios de Salud Central Norte, sobre esta situación mencionó:

“(...) el consolidado de información referente al recurso humano no sustituido o ausente en las Áreas de Salud de San Pablo y Barva, debe remitirse de forma consolidada y por periodo anual, la cuantificación de los montos correspondientes a rebajar por este concepto debe ser realizada por el Área de Contabilidad de Costos, como ente institucional expertis y competente en la materia.

Es decir, para la contratación actual con vigencia de 1 año, que finaliza el 30 de setiembre del 2022, corresponderá el envío de la información al Área de Contabilidad de Costos en el mes de octubre 2022. Una vez se cuente con la cuantificación por parte del órgano expertis, se podrá solicitar ante la Gerencia Médica en calidad de Gestor de Contrato, la apertura del procedimiento administrativo para la recuperación de las sumas pagadas de más, según lo indicado por dicho ente (...).”

“(...) Con relación a (sic) la normativa técnica aplicable, para cambiar las condiciones contractuales con respecto a la contratación de recurso humano, se tiene lo previsto por el artículo 12 de la Ley de Contratación Administrativa y el artículo 208 de su Reglamento a través de una modificación unilateral del contrato, que en el caso que nos ocupa requiere por competencia de la aprobación por parte de la Junta Directiva como el órgano que adjudicó el procedimiento, lo anterior, de acuerdo con el artículo 4, inciso d) del Modelo de Distribución de Competencias en Contratación Administrativa y Facultades de Adjudicación de la Caja Costarricense del Seguro Social, que rige para el procedimiento de compra vigente (...).”

Esta Auditoría recibió³ información por parte de las autoridades de Coopesiba RL, en las cuales se evidenció que han efectuado diferentes acciones por medio de publicaciones en redes sociales y anuncios en la prensa a efectos de promover la contratación de este especialista, sin los resultados esperados.

Con respecto a lo anterior, el contratista no ha brindado el servicio correspondiente en las especialidades médicas de Medicina Interna o Geriátrica durante el período examinado, y la Administración tiene la responsabilidad de buscar mecanismos alternos para no continuar pagando por un servicio que no ha sido brindado, por ejemplo, se puede optar por una suspensión parcial del plazo de ejecución contractual de los médicos especialistas, sin que ello afecte el plazo de ejecución de las restantes prestaciones que contempla el contrato, mecanismo que ya ha sido utilizado en su momento por la Dirección de Red, para el presente caso, se evidenció que al día 13 de octubre de 2022, no se había remitido a la Gerencia Médica, la documentación para iniciar el procedimiento de cobro respectivo al Proveedor.

La ausencia de los profesionales que integran al “Equipo de Refuerzo del Primer Nivel”, en especial del médico internista, afecta el abordaje que se ofrece a la población, principalmente en la atención de los padecimientos de salud crónicos como: hipertensión, diabetes entre otros, condición que eventualmente mejoraría la resolutivez y oportunidad en la prestación de servicios de salud a esa población, e impactaría positivamente en el segundo y tercer nivel de atención.

³Información remitida mediante correo electrónico 18 de agosto 2022.



Por otro lado, los constantes procedimientos administrativos que deben realizar por este tipo de incumplimientos implican la generación de costos asociados al desarrollo de procesos de cobro en sede administrativa y judicial. Asimismo, el tiempo que conlleva la resolución de los esos procedimientos, afecta la oportunidad en el resarcimiento de los eventuales daños y perjuicios, considerando que la mayor causa de procedimientos que se instauran a los contratistas corresponde a la falta de médicos especialistas.

3.2 SOBRE LA VERIFICACIÓN TÉCNICA DE FARMACIA

Se determinó que el proveedor de servicios Coopesiba R.L, no cumplió con todos los requerimientos técnicos establecidos para la prestación de servicios farmacéuticos en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo, según se evidenció en los resultados del acta de verificación técnica realizada por la Supervisión Técnica de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, correspondiente al primer semestre 2021, tal y como se detalla seguidamente:

Cuadro 4

Detalle resultados verificación Servicios de Farmacia, AS Barva y San Pablo (Coopesiba RL) Primer Semestre 2021

Área de Salud	Ítem incumplido y parámetro definido	Metodología de revisión y Resultado obtenido en minutos	Oficio con criterio de Supervisión de Farmacia
Barva	S-5 Tiempo de preparación de medicamentos en la sede de farmacia. Establecido en 1 hora (60 minutos) para recetas del día y copias. -Tiempo de preparación para recetas provenientes de urgencias (30 minutos).	En la verificación, se empleó un muestreo sobre las recetas contempladas en el análisis del proveedor para los meses de octubre-21 (84 y 88), noviembre-21 (82 y 66), diciembre-21 (115 y 142), enero-22 (79 y 79), febrero-22 (66 y 62) y marzo-22 (56 y 59) el resultado evidencia el no cumplimiento de este rubro, excepto para marzo-22. Aplica para recetas del día y copias respectivamente. Con respecto a la verificación del tiempo de recetas provenientes de urgencias se tiene que para octubre 21 (41), noviembre-21 (41), diciembre-21 (62), enero-22 (41), febrero -22 (36) y marzo-22 (29). el resultado evidencia el no cumplimiento de este rubro, excepto para marzo-22. Aplica para recetas de urgencias.	Verificación realizada según oficio DRIPSSCN-FARM-0257-2022 del 25 de mayo de 2022.
	S-6 Tiempo de preparación y traslado de medicamentos en las sedes de EBAIS desconcentrados. Tiempo establecido en un rango entre 2 horas con 30 minutos y 3 horas. (entre 90 y 180 minutos).	En la verificación, se empleó un muestreo sobre las recetas contempladas en el análisis del proveedor para los meses de octubre-21 (217), noviembre-21 (239), diciembre-2021 (237) enero-22 (237), febrero-22(240) y marzo-2022 (233) el resultado evidencia el no cumplimiento de este rubro durante todo el período. Aplica para recetas de EBAIS desconcentrados.	
	S-7 Condiciones de custodia y traslado de medicamentos (desde la sede del área de farmacia al lugar de entrega al paciente: Rubro 1 (Los medicamentos termolábiles que requieren temperaturas	Se revisan los registros generados en los data loggers, ubicados en el equipo de refrigeración destinado al almacenamiento de los biológicos, con el fin de verificar el cumplimiento de la conservación de los medicamentos termolábiles con temperaturas controladas.	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Área de Salud	Ítem incumplido y parámetro definido	Metodología de revisión y Resultado obtenido en minutos	Oficio con criterio de Supervisión de Farmacia
	controladas del almacén local, despacho y Sedes de EBAIS, cumplen con las condiciones establecidas en el Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución vigente. Parámetro de entre 2 y 8 centígrados.	Igualmente, se procedió con los equipos destinados a los otros tipos de medicamentos que requieren temperaturas controladas para su adecuada conservación. Para la valoración de este ítem, se toma en cuenta los registros diarios de temperatura y humedad ambiental, en el despacho y en otros equipos, a continuación, se resumen los datos identificados, en el despacho para octubre 21 (Entre 4 y 9), noviembre-21 (Entre 5 y 9), diciembre 21 (Entre 2 y 9), enero 22 (Entre 2 y 8), febrero 22 (Entre 4 y 9) y marzo 22 (3 y 7), se incumple con parámetro de temperatura máxima, excepto en los meses de enero y marzo 22. Además, se incumple con parámetro de temperatura máxima para el "Equipo 2" para el marzo-22 (Entre 4 y 9).	
San Pablo	S-5 Tiempo de preparación de medicamentos en la sede de farmacia. Establecido en 1 hora (60 minutos) para recetas del día y copias.	Como parte de la verificación, se aplicó un muestreo a las recetas de los meses octubre-21, noviembre-21, diciembre-21, enero-22, febrero-22, y marzo-22, de las cuales se ubicaron recetas en cada uno de los meses que no cumplían con el tiempo definido.	Verificación realizada según oficio DRIPSSCN-FARM-0259-2022 del 25 de mayo de 2022.
	S-6 Tiempo de preparación y traslado de medicamentos en las sedes de EBAIS desconcentrados. Definido en un rango entre 2 horas con 30 minutos y 3 horas. (150 y 180 minutos).	Como parte de la verificación, se aplicó un muestreo a las recetas de los meses octubre-21, noviembre-21, diciembre-21, enero-22, febrero-21, y marzo-21, de los cuales se ubicaron recetas los meses de octubre-21, diciembre-21 y marzo -22 que no cumplían con el tiempo establecido, y en noviembre-21, enero-22 y febrero 22 sí cumplían con ese parámetro.	
	S-7: Condiciones de custodia y traslado de medicamentos (desde la sede del área de farmacia al lugar de entrega al paciente. Rubro 4 (Las áreas de Farmacia cuentan con temperatura de almacenamiento entre 15°C y 30°C, y humedad ambiental menor al 80 %.)	Los equipos de refrigeración destinados al almacenamiento de vacunas, se verifica la utilización de los data loggers para el registro de las temperaturas; y estas se encuentran dentro de los rangos establecidos para su adecuada conservación, asociado a las anotaciones en la bitácora, se presenta a continuación un resumen de datos de temperatura mínimas y máximas. Se toma en cuenta los registros diarios de temperatura y humedad ambiental, a continuación, se resumen los datos identificados: -Temperatura ambiental en almacén local: Octubre-21 (17 y 19), noviembre-21 (17 y 20), diciembre-21 (18 y 20), enero-22 (18 y 21), febrero-22 (18 y 21) y marzo-22 (18 y 20). Para todos los meses no se cumple con la temperatura ambiental mínima. - Temperatura ambiental en despacho: Octubre-21 (19 y 22), noviembre-21 (18 y 24), diciembre-21 (NHDS), enero-22 (20 Y 24), febrero-22 (20 Y 26) y	



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Área de Salud	ítem incumplido y parámetro definido	Metodología de revisión y Resultado obtenido en minutos	Oficio con criterio de Supervisión de Farmacia
		<p>marzo-22 (20 Y 24). Para todos los meses no se cumple con la temperatura ambiental mínima.</p> <p>-Humedad ambiental en el almacén local: Octubre-21 (55% y 70%), noviembre-21 (45% y 70%), diciembre-21 (50% y 60%), enero-22 (50% y 65%), febrero-22 (50% y 60%) y marzo-22 (55% y 65%). Para los meses revisados se cumple con la humedad ambiental menor a 80%.</p> <p>-Humedad ambiental en el despacho: Octubre-21 (60% y 85%), noviembre-21 (55% y 60%), diciembre-21 (NHDS), enero-22 (50% y 60%), febrero-22 (50% y 60%) y marzo-22 (50% y 60%). Para los meses revisados únicamente para el mes de octubre-21 la humedad ambiental fue mayor al 80% en el despacho.</p>	

Fuente: Elaboración propio con base en los oficios DRIPSSCN-FARM-0257-2022 y DRIPSSCN-FARM-0259-2022 del 25 de mayo de 2022.

En el oficio DRSS-DRIPSSCN-0235-2022, del 25 de enero 2022, la Dra. Roxana Usaga Carrasquilla, en se momento directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, comunicó al Dr. Oscar Abellán Villegas, gerente general de Coopesiba R.L., la definición del tiempo de despacho de los medicamentos en el servicio de farmacia en el Área de Salud de Barva y en el que refiere:

“(…) “en las especificaciones técnicas de la Compra Directa 2021-CD-000003-0001102299, apartado 1.3.5.3 Servicios de Farmacia: “(…) Tiempo de despacho de los medicamentos al paciente desde el ingreso de la receta a la farmacia hasta la colocación en el estante de entrega. (El tiempo de despacho será definido por el componente Técnico de la Supervisión de Farmacia de la respectiva Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud conforme a la capacidad instalada del Servicio de Farmacia y los registros de tiempo de despacho de los últimos 6 meses previo al inicio de la ejecución contractual) (…)”

En este sentido, para el Área de Salud de Barva, la Supervisión Regional de Farmacia procedió a realizar el análisis referido y se establecieron los siguientes tiempos:

- (…)
- *Recetas ambulatorias de consulta externa y de otros establecimientos: 1 hora.*
- *Recetas de urgencias: 30 minutos*
- *Recetas entregadas en EBAIS desconcentrados y trasladadas por medio de mensajero: se define un rango entre 3 horas con 30 minutos y 4 horas*
- (…)”.



En el oficio DRSS-DRIPSSCN-0236-2022, del 25 de enero de 2022, la Dra. Roxana Usaga Carrasquilla, en ese momento directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, comunicó al Dr. Oscar Abellán Villegas, gerente general de Coopesiba R.L., la definición del tiempo de despacho de los medicamentos en el servicio de farmacia en el Área de Salud de San Pablo y en el que refiere:

“(...)

Así mismo, para el Área de Salud de San Pablo, la Supervisión Regional de Farmacia procedió a realizar el análisis referido y se establecen los siguientes tiempos:

(...)

- *Recetas ambulatorias de consulta externa y de otros establecimientos: 1 hora.*
- *Recetas entregadas en EBAIS desconcentrados y trasladadas por medio de mensajero: se define un rango entre 2 horas con 30 minutos y 3 horas. (...)*

Con respecto al incumplimiento relacionado con la necesidad de que los medicamentos termolábiles permanezcan en temperaturas controladas del almacén local, despacho y Sedes de EBAIS, evidenciado en el Área de Salud de Barva, la Organización Panamericana de la Salud, en el Módulo III, sobre la “Cadena de Frio”, del Curso de gerencia para el manejo efectivo del Programa Ampliado de Inmunización (PAI), recomienda que al igual que las vacunas, para un buen funcionamiento de la cadena de frío, los medicamentos termolábiles deben cumplir con lo siguiente:

“(...)

- *Las vacunas deben almacenarse y conservarse en todo momento, manteniéndolas a temperaturas de entre +2 °C y +8 °C (...)*”.

Por otra parte, según lo evidenciado en el Área de Salud de San Pablo, y sobre disposición en las áreas de Farmacia de una temperatura de almacenamiento entre 15°C y 30°C, y humedad ambiental menor al 80 %, el Manual de Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos en los Servicios de Farmacia de la CCSS establece en el punto 3.4.1 que:

“Las instalaciones deben de tener temperaturas controladas entre 15 °C y 25 °C dependiendo de las condiciones climáticas y nunca más de 30C (...)”.

El mismo Manual dispone en el punto 3.4.5 que:

“La humedad ambiental relativa de las áreas de almacenamiento no debe superar el 80%, y los valores deben estar registrados (...)”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

La Dra. Olga Marta Chaves Pérez, directora ai, de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud de Salud Central Norte, mencionó⁴ acerca del resultado de las verificaciones informadas en los oficios DRIPSSCN-FARM-0257-2022 y DRIPSSCN-FARM-0259-2022 ambos de fecha 25 de mayo de 2022 lo siguiente:

“(...) Los oficios en mención fueron suscritos el 25 de mayo del 2022, situándolos seis días antes del ciberataque realizado a la institución, como es de su conocimiento, la desconexión de las unidades y sus sistemas de apoyo fue total, lo que afectó directamente a toda la institución y el desarrollo de los procesos normales de trabajo que a la fecha se tenían en práctica.

En este contexto, los Servicios de Farmacia asociados a las Direcciones Médicas ya sea institucionales o contratados por medio de terceros, con la finalidad de mantener la continuidad de la entrega de medicamentos a los pacientes, implementaron cambios importantes en el proceso del despacho de recetas, como fue la prescripción de las recetas de forma manual bajo el mecanismo que cada unidad con los recursos disponibles logro establecer, de igual manera, el proceso de recepción de estas recetas se retomó de forma manual en cada una de las farmacias (...)

En el caso de los proveedores a terceros, la recuperación del SIFA se logró ejecutar a partir del 04 de agosto 2022, siendo las unidades mencionadas en el informe referido, las primeras en las cuales se logró completar la misma, el Área de Salud de San Pablo el día 04 de agosto y el Área de Salud de Barva el día 05 de agosto 2022 (...)”.

Así mismo, la Chaves Pérez, indicó⁵:

“(...) En este orden de ideas y tomando en cuenta que siempre la prioridad es la continuidad de los servicios a los pacientes, la solicitud del plan remedial ante los hallazgos de la verificación en mención ya fue remitido por medio de los oficios DRSS-DRIPSSCN-2849-2022 y DRSS-DRIPSSCN-2848-2022, a los cuales se les dará seguimiento en la próxima verificación semestral, por cuanto, como se señaló anteriormente, los esfuerzos se enfocaron en garantizar la continuidad de los servicios en medio de la situación de emergencia producto del ciberataque.

Adicionalmente, se considera importante señalar que los aspectos mencionados por la Supervisora de Farmacia no están sujetos a cobro de multa o clausula penal de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones (...)”.

La responsabilidad del Administrador de este contrato no solo debe estar orientada al cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el Contratista, sino que, al momento de que se detecte alguna inconsistencia, deberá hacerla de su conocimiento de forma oportuna y diligente, con el fin de que no solo se ejecute el marco sancionatorio establecido, sino para que se tomen las acciones correctivas procedentes.

⁴ Oficio DRSS-DRIPSSCN-2914-2022 del 23 de setiembre 2022.

⁵ Oficio DRSS-DRIPSSCN-2914-2022 del 23 de setiembre 2022.



Si bien, debido al ataque cibernético en la Institución, fue necesario realizar ajustes en algunas actividades desarrolladas en los servicios de farmacia, no se justifica que por esta razón se omitiera comunicar oportunamente los resultados de las verificaciones al Proveedor de servicios, a efecto de que se ejecuten las medidas correctivas, en especial, porque esos presuntos incumplimientos fueron comunicados a las Áreas de Salud, hasta cuatro meses después de su verificación, según consta en los oficios DRSS-DRIPSSCN-2849-2022 y DRSS-DRIPSSCN-2848-2022, ambos del 16 de setiembre de 2022.

La contratación de servicios por terceros incluye dentro del pliego de requerimientos contractuales, el cumplimiento de los tiempos de entrega de medicamentos, así como las buenas prácticas en la administración de los recursos, aspectos que, al desatenderse por parte del proveedor afectan la prestación de los servicios que se brinda a la población, con el riesgo de limitar la efectividad de los medicamentos prescritos a los pacientes.

3.3 SOBRE LAS CONDICIONES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Se evidenció la existencia de aspectos de mejora en las actividades de conservación y mantenimiento de la infraestructura de la planta física en las sedes de EBAIS propiedad de la institución que corresponden a las Áreas de Salud Barva y San Pablo.

Específicamente, en el acta de la verificación semestral realizada por el ARIM de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte al ítem S-17 (la infraestructura se encuentra en óptimas condiciones para la prestación de servicios de salud, en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Infraestructura), se indicó que para el Área de Salud de Barva y San Pablo el proveedor cumple con este requerimiento. Asimismo, en el acta de verificación se mencionó que esta supervisión fue realizada en forma indirecta con base en la información suministrada por el Proveedor mediante al oficio COOP-ING-001-2022 del 1º de abril del 2022.

No obstante, esta Auditoría realizó una inspección física⁶ en las citadas instalaciones donde se observaron las siguientes condiciones:

Cuadro 5
Condiciones evidenciadas en visita a EBAIS Área Salud Barva y San Pablo, Julio, agosto, 2022

Área de Salud	Ebais	Condición Evidencia
BARVA	San Jose de la Montaña	-Cielorraso manchado en sala de espera externa. -Alambre de malla perimetral en mal estado. -Abundante papelería pegada sobre puertas y paredes. -Sin rotulación que lo identifique propiedad de la CCSS.
	Buena Vista	- Manchas y pequeños orificios en el cielo raso del consultorio médico y de enfermería. -Aleros externos en mal estado. -Cuchilla de electricidad externa en mal estado
	Puentes Salas	- Puerta del área de preconsulta con material desprendido -Manchas en paredes externas e internas por papelería desprendidas.

⁶ Verificación en sitio realizada en EBAIS AS Barva 28 de julio 2022 y AS San Pablo 5 de agosto 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

	San Pablo	-Abundante papelería ubicada en paredes, puertas y vidrios.
SAN PABLO	Las Cruces	-Abundante papelería ubicada en paredes, puertas y vidrios.
	Mira Flores	-Abundante papelería ubicada en paredes, puertas y vidrios - Colocación en toda la zona frontal de la propiedad alambre de navaja en malas condiciones debido a que presenta corrosión y deterioro.

Fuente: Elaboración propia con base en las actas de inspección visitas 28 de julio y 5 de agosto 2022.

Al respecto, la Ley General de Control Interno N°8292, establece en relación con los objetivos del Sistema de Control Interno lo siguiente:

“Artículo 8.

(...) a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo IV, Normas sobre actividades de control establecen:

“4.3 Protección y Conservación del Patrimonio.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual.”

Esta Auditoría, en el informe ASS-013-2015, relacionado con la prestación de servicios integrales de salud en el primer nivel de atención reforzado, en el Área de Salud de Barva, se detectaron condiciones similares en las instalaciones de sede de EBAIS, situaciones que deben recibir especial atención por parte del ente verificador y fiscalizador respectivo, por cuanto, persisten debilidades en el tema de mantenimiento e infraestructura.

Es importante mencionar la necesidad de garantizar que los inmuebles de prestación de servicios de salud mantengan condiciones adecuadas, mediante actividades planificadas de conservación y mantenimiento preventivo y correctivo; asimismo, las gestiones realizadas por parte del Área de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, como parte de la verificación semestral, no han permitido asegurar estos aspectos.

En este sentido, un inadecuado mantenimiento de las instalaciones limita el desarrollo de las prestaciones de salud; impactan negativamente en la imagen Institucional y podrían representar un eventual incumplimiento contractual.

4. VERIFICACIONES REALIZADAS POR LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD EN LAS ÁREAS DE SALUD DE BARVA Y SAN PABLO

Se determinó que las verificaciones realizadas por parte de la Contraloría de Servicios de Salud en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo no son suficientes debido a que la información proporcionada no es analizada para determinar si hubo o no afectación a los usuarios de los servicios de salud y por ende determinar si amerita una posible responsabilidad contractual.

La condición anterior, se evidenció con base en la revisión de los resultados de las verificaciones realizadas en los ítems M-4 (Horarios de atención y tiempos de espera), M5- (Respeto a los derechos del Paciente) y M6- (Trato brindado a personas usuarias por parte del personal utilizado por el contratista) en esos centros médicos durante el período de octubre-2021 a marzo-2022, las cuales muestran “Gestiones” atendidas por esa Contraloría que tienen relación con los indicadores mencionados.

El resultado de las verificaciones se muestra en la siguiente información:

Cuadro 6
Resultado verificaciones CSS, AS Salud Barva y San Pablo, octubre-21 a marzo-22

Ítem Verificador	Período	Cantidad de gestiones recibidas	
		AS Barva	AS San Pablo
M-4 Horarios de atención y tiempos de espera.	Oct-21	6 gestiones	8 gestiones
	Nov-21	6 gestiones	3 gestiones
	Dic-21	12 gestiones	3 gestiones
	Ener-22	6 gestiones	11 gestiones
	Feb-22	5 gestiones	11 gestiones
Total 45 gestiones		41 gestiones	
M5- Respeto a los derechos del Paciente	Oct-21	7 gestiones	2 gestiones
	Nov-21	4 gestiones	2 gestiones
	Dic-21	9 gestiones	11 gestiones
	Ener-22	7 gestiones	3 gestiones
	Feb-22	2 gestiones	1 gestión
Total 38 gestiones		28 gestiones	
M6- Trato brindado a personas usuarias por parte del personal utilizado por el contratista.	Oct-21	-	2 gestiones
	Marz-22	2 gestiones	2 gestiones
Total		2 gestiones	4 gestiones

Fuente: Elaboración propia con base en informe de verificaciones de octubre 21 a marzo 22.

Como se muestra en el cuadro anterior, en el periodo examinado se contabilizaron un total 85 gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios de Salud del Área de Salud de Barva y 73 de la Contraloría de Servicios del Área de Salud de San Pablo en los tres ítems verificados mensualmente, de las cuales, no se evidenció que estos trámites hayan sido sujeto de un análisis que permita determinar la existencia de algún incumplimiento contractual.



Así mismo, en la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, por medio de la Coordinación del Equipo de Fiscalización Regional de Servicios de Salud Contratados a Terceros (EFRSSCT) se emitieron oficios⁷ dirigidos a la Dra. Roxana Usaga Carrasquilla en esa oportunidad, directora de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, conteniendo un informe de verificación mensual, correspondiente al desempeño que obtuvieron las Áreas de Salud Barva y San Pablo; en este sentido, para el periodo de octubre 2021 a marzo 2022, respecto a las verificaciones realizadas por parte de las Contralorías de Servicios de Salud de esas unidades se indicó en esos informes lo siguiente:

“Al analizar la documentación entregada por la Contralora de Servicios del Área de Salud de (...), no se indican incumplimientos en los ítems verificados, tal como se evidencia en el documento adjunto al oficio (...), suscrito por la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud. Cabe aclarar que los informes (...) dieron por cumplidos todos los ítems para ese período”.

La Licitación Pública 2008LN-000013-1142, en el apartado sobre “Evaluación” establece que:

“(...) La Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, que cumplirá con las siguientes actividades:

*a) Realizar evaluaciones de satisfacción de los usuarios, durante la vigencia del contrato. **Los resultados de estas evaluaciones serán comunicados al contratista quien deberá presentar al administrador del contrato, en el plazo máximo de 22 días, un Plan de Mejora de aquellos elementos que en función de los aspectos económicos y del objeto contractual resultan factibles de mejorar y en donde las evaluaciones practicadas determinaron insatisfacción del usuario. El contratista podrá solicitar con la presentación del plan una audiencia del administrador del contrato para analizar el mismo; igualmente este último podrá requerir al contratista las aclaraciones y adiciones que estime pertinentes. El plazo máximo para la aprobación del plan de mejora será de 15 días hábiles que se encontrará suspendido en caso de solicitarse la concesión de una audiencia o bien que se formulen adiciones o aclaraciones la mismo. De no solicitarse audiencia ni formularse solicitudes de adición y aclaración al texto de plan de mejoras y se encuentra vencido al plazo dispuesto en este punto para su aprobación el mismo se dará por aprobado.***

b) Verificar el cumplimiento de los contenidos del Plan de Mejora, comunicando al Administrador del contrato la omisión por parte del contratista de elaborar dicho instrumento, así como los resultados de las verificaciones efectuadas sobre el cumplimiento de sus contenidos.

c) Desarrollar acciones de control permanente en la calidad de los servicios brindados, lo cual incluye los siguientes elementos:

⁷ AS Barva oficios DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-505-2021, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-530-221, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-006-2022, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-027-2022, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-038-2022 y DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-068-2022. AS San Pablo oficios DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-506-2021, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-531-2021, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-008-2022, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-028-2022, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-039-2022, DRIPSSCN-URCA-EFRSSCT-069-2022.



Horarios de Atención, Respeto de los derechos del paciente, tiempos de espera de los usuarios (as) para recibir atención en los diferentes servicios, trato brindado a los usuarios (as) por parte del personal utilizado por el contratista, perfil profesional del personal que el contratista destina a la atención de los usuarios (as).

Para el cumplimiento de las acciones encomendadas a la Contraloría de Servicios, la CCSS dispondrá de una Contraloría en cada Sede de Área de Salud, siendo obligación del contratista suministrar un espacio físico adecuado en tamaño, privacidad y accesibilidad, para el cumplimiento de las funciones de este órgano (...).

El Lic. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario, manifestó⁸ sobre este tema que:

“Los instrumentos de recolección de datos, denominados tablas 1 y 2, fueron elaborados en consenso por funcionarios de la dirección de red (...).”

En la reunión de diseño conjunto se expuso por parte de los funcionarios de la administración activa, la necesidad de contar con información de las contralorías de servicios de salud (administración pasiva) dado que recolectábamos información en cada establecimiento relacionada con nuestro quehacer y que podía realimentarlos sobre posibles incumplimientos en la ejecución del contrato.

Con base en lo anterior, tanto este servidor como un equipo de contralores invitados, nos mostramos anuentes a colaborar desde la función de Administración Pasiva, por lo cual se corrigieron algunas leyendas del instrumento analizado, ya que eran aplicables sólo a Administración Activa, por ejemplo, leyendas donde se indicaba que cumplimiento o incumplimiento no del contrato y otras donde se señalaba emisión del instrumento para efectos de pago del mes verificado (...).

Con respecto a la información que se contempla en el acta de verificación indicó:

“En las tablas se subdivide en las actividades más relevantes que efectúa la contraloría de servicios por ejemplo investigaciones preliminares gestiones y recorridos en los ebais (...)

“También se aporta en él instrumento tabla uno, las gestiones recibidas en relación con ese ítem y en el apartado de observaciones se desglosan los servicios generadores para mejor resolver del verificador”.

Finalmente, el Lic. Chacón Sánchez mencionó:

“(...) en el caso de las gestiones, cada contraloría de servicios locales cuenta con un reservorio de información (puede ser el libro de actas de forma manual y el sistema estadístico o bien sólo este último) como respaldo a fin de que se pueda acceder y tener certeza de qué tipo de gestión se hizo a quién se le hizo qué día se le hizo, lo cual podría ser un insumo valioso en caso de necesitarlo en algún momento.

⁸ Correo electrónico del 6 de setiembre 2022.



Cabe destacar que el instrumento de evaluación que presenta la contraloría de servicios de salud local tiene como finalidad que el verificador efectúe un análisis de las situaciones reflejadas en este para determinar si es procedente el inicio o no de un procedimiento administrativo sancionador al contratista o bien considerarlo como un elemento más para gestionar el pago de la factura mensual respectiva (...)”

La Dra. Olga Marta Chaves Pérez, directora ai, de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, sobre este punto manifestó⁹:

“(...) En el caso que nos ocupa, las Contralorías de Servicios de Salud, tienen un papel preponderante en el fiel cumplimiento del objeto contractual, ya que son las instancias que están ubicadas físicamente en el lugar, por ende, son el recurso humano institucional con que cuenta la CCSS para acciones de control permanente en la calidad de los servicios brindados, lo cual, incluye entre los elementos: horarios de atención, respeto de los derechos del paciente, tiempos de espera de los usuarios (as) para recibir atención en los diferentes servicios, trato brindado a los usuarios (as) por parte del personal utilizado por el contratista, perfil profesional del personal que el contratista destina a la atención de los usuarios (as).

Así las cosas, las Contralorías de Servicios de Salud, tienen la competencia para controlar, fiscalizar y dar el seguimiento oportuno a las inconformidades, denuncias y quejas que se presente en la prestación del servicio (...)”.

La Dra. Chaves Pérez, en el mismo oficio, hizo referencia a que el marco contractual, únicamente se contempla como causal de multa: el incumplimiento del plan de mejora producto de las encuestas de satisfacción al usuario por la Contraloría de Servicios.

La institución ha efectuado esfuerzos para dotar de plazas a los establecimientos para la creación de las Contralorías de Servicios de Salud, instancias que fueron creadas con el fin de “vigilar” oportunamente el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los pacientes; es por ello que la información proporcionada al Administrador del contrato debe ser suficiente e íntegra, de manera que disponga de criterio suficiente para ejecutar las acciones administrativas apropiadas para cada situación.

La información que proporcionan actualmente las Contralorías de Servicios de Salud a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, como resultado de las verificaciones mensuales definidos en la Contratación Directa suscrita con Coopesiba RL, no permite precisar y analizar el grado de afectación que presentó el paciente, limitándose el análisis de los casos, así como la oportunidad en la toma de decisiones según corresponda.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la evaluación evidenciaron la necesidad de mejorar el control y fiscalización de los contratos de servicios de salud, por cuanto, en un periodo de 15 años se identificaron presuntos incumplimientos estimados en aproximadamente ₡3.619.000.000,00, no siendo posible obtener información actualizada sobre el estado de cada uno de esos casos.

⁹ Oficio DRSS-DRIPSSCN-2914-2022 del 23 de setiembre 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Así las cosas, de 40 informes emitidos a setiembre de 2021, en su mayoría se encontraban en proceso, lo cual constituye riesgos de prescripción ante la posible inacción institucional, es decir, se podrían dejar de aplicar actos administrativos y sanciones establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, tales como las garantías de cumplimiento, apercibimientos, inhabilitación como proveedores, entre otros.

Además, se determinó que las verificaciones sobre el cumplimiento y fiscalización de los contratos son realizadas por las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur, con apoyo de las Contralorías de Servicios y otras instancias técnicas. Aunque, se dispone en la Dirección de Red de Servicios de Salud, de un equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT), ese personal efectúa diversas actividades técnicas y administrativas, sin una definición clara de sus competencias, lo cual ha generado que, en lugar de fiscalizar los contratos, desarrollen funciones eventualmente duplicadas o de responsabilidad de otros niveles institucionales.

En este sentido, las actividades de fiscalización y control son ejecutadas por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, las cuales, durante el último año, evidenciaron la falta de disponibilidad médicos especialistas; incumplimientos en los tiempos de preparación de recetas y medicamentos, así como en la custodia y almacenamiento de estos.

Por otra parte, esta Auditoría evidenció la necesidad de mejorar la verificación y realización de actividades de conservación y mantenimiento de la infraestructura en seis EBAIS de las áreas de salud Barva y San Pablo, aspectos que no fueron considerados en los informes de supervisión de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, lo cual refleja la necesidad de fortalecer el control y fiscalización de esos contratos. Lo descrito recobra importancia al considerar que las evaluaciones realizadas por las Contralorías de Servicios muestran “gestiones atendidas” pero sin indicación de una eventual afectación en la prestación de los servicios de salud.

RECOMENDACIONES

AL DR. RANDAL ÁLVAREZ JUAREZ, EN SU CALIDAD DE GERENTE MÉDICO, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Llevar a cabo una valoración para que el proceso de control y fiscalización de los servicios de salud contratados por terceros esté a cargo en su totalidad, de las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur, por cuanto, esas unidades son actualmente las encargadas de efectuar la verificación mensual, trimestral y semestral de los contratos, y además, disponen del recurso humano técnico para desarrollar esas actividades según lo descrito en el hallazgo 2 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, esa Gerencia Médica deberá aportar evidencia documental sobre la decisión tomada en cuanto a la fiscalización de esos contratos y las actividades que deberán de ejecutar los funcionarios del FISSCT.

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

2. Analizar la conformación del equipo de fiscalización de servicios de salud contratados por terceros (FISSCT) para lo cual deberá existir una definición específica de los roles y responsabilidades de ese equipo de trabajo, a efectos de garantizar que las actividades efectuadas por los profesionales en salud se ajusten al perfil ocupacional del puesto, valorar la pertinencia de que ese recurso humano se aproveche y fortalezca las labores de gestión técnica y clínica de las Direcciones de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte y Central Sur.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar evidencia del análisis solicitado y de las actividades que deberán de ejecutar los funcionarios del FISSCT.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Ejecutar las siguientes acciones para el control y seguimiento de los casos que podrían constituir un incumplimiento contractual de los servicios de salud:
 - a) Actualizar el estado de los informes sobre presuntos incumplimientos de los proveedores de contratos de servicios de salud.
 - b) Iniciar o continuar con los procedimientos administrativos que correspondan para la eventual aplicación de las sanciones previstas en nuestro ordenamiento jurídico y técnico, así como el resarcimiento de los posibles daños y perjuicios por servicios presuntamente no brindados a la Institución y los asegurados.
 - c) En caso de haber existido incumplimientos o inacción administrativa por parte de los funcionarios responsables de esos procesos, ejecutar las acciones que en derecho correspondan.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportar evidencia sobre la actualización de cada uno de los informes (inciso a), acciones de gestión de los procedimientos administrativos correspondientes (inciso b) y valoración y ejecución de acciones solicitadas en el inciso c).

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA DRA. ANA PATRICIA SALAS CHACÓN, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS DE SALUD, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. Instruir a los Contralores de Servicios de Salud de las Áreas de Salud de San Pablo y Barva para que, de la información recopilada en las evaluaciones a los contratos suscritos con Coopesiba R.L., se efectúe un análisis de las gestiones recibidas, según lo expuesto en el hallazgo 4.

Lo anterior, con el fin de que la información presentada permita a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, Administrador de este contrato, determinar el nivel de riesgo detectado, y pueda disponer de mayores elementos para comprobar una eventual responsabilidad por parte del Contratista. Es importante que esa Dirección valore aplicar estos ajustes, en la información que proporciona cada una de las Contralorías de Servicios de Salud ubicadas en Áreas de Salud Administradas por Terceros.



Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá presentar evidencia documental sobre la aplicación de las modificaciones en los instrumentos la presentación de esta información.

Plazo de cumplimiento: 5 meses a partir de recibido el presente informe

A LA DRA. OLGA MARTHA CHAVES PÉREZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA A.I. DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

5. Ante el incumplimiento reiterativo por parte de Coopesiba RL por la no contratación de un Especialista en Medicina Interna o Geriátrica en las Áreas de Salud de Barva y San Pablo, y la aparente imposibilidad material que este proveedor ha tenido para disponer con este recurso humano, impulsar las siguientes acciones:
 - a) Iniciar los trámites administrativos y legales que correspondan para la recuperación de los montos cancelados al proveedor, para los periodos en los cuales no se ha dispuesto de este recurso en las citadas Áreas de Salud.
 - b) Valorar proponer una modificación a la Contratación Directa vigente para eliminar este requerimiento, -sin descartar la posibilidad de que ante la oferta de un profesional especializado dispuesto a brindar los servicios éste sea contratado, en cuyo caso deberá realizarse el Adendum respectivo.
 - c) Solicitar a la Gerencia Médica, una revisión sobre la necesidad de mantener este requerimiento en el nuevo pliego cartelario de la Licitación Pública en proceso y las medidas que se estarían adoptando para garantizar la prestación de los servicios de salud a la población que requieren de dichas especialidades.

Lo anterior, ante la aparente imposibilidad material que se ha presentado para la contratación de este recurso, así como la realización de constantes procedimientos administrativos, con el fin de que se reintegren las sumas pagadas por incumplimientos, situación compleja y que afecta los intereses económicos de la Institución por los costos administrativos que esto representa.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá presentar una certificación documental sobre las gestiones realizadas por esa Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte para los incisos a) y b), además, aportar la solicitud ante la Gerencia Médica, de conformidad con lo indicado en el punto c).

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir del recibido del presente informe.

6. Solicitar al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de esa Dirección de Red Integrada, gestionar ante Coopesiba R.L. la atención oportuna y programada de los aspectos relacionados con estado de mantenimiento de la infraestructura de las edificaciones propiedad de la institución, esa gestión deberá sustentarse en brindar garantía del cumplimiento de acciones contempladas en el Plan de Mantenimiento diseñado por el Contratista, según lo descrito en el hallazgo 3.3 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia de las acciones ejecutadas para garantizar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento requeridas para mejorar la condición de esos inmuebles.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir del recibido del presente informe.

7. Solicitar a la Supervisión Regional de Farmacia de esa Dirección de Red Integrada, atender y brindar seguimiento a los resultados evidenciados en la verificación semestral realizada en las Áreas de Salud de San Pablo y Barva, según el hallazgo 3.2 con el fin de brindar garantía de la subsanación de los aspectos incumplidos por parte de Coopesiba RL, y en su efecto se aplique lo establecido en el marco contractual vigente.

Para el cumplimiento de esta recomendación se deberá presentar informe de la Supervisión acerca de lo actuado por los proveedores de servicios para atender y subsanar los incumplimientos detectados.

Plazo de cumplimiento: 3 meses a partir de recibido este informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados del informe fueron comentados el 4 de noviembre de 2022 con los siguientes funcionarios(as):

- Dra. Olga Martha Chaves Pérez, directora, Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte.
- Dr. Esteban Sánchez Gaitán, asistente médico.
- Licda. Hazel Margoth Barquero Hernández, encargada de seguimientos.
- Lic. Carlos Gómez Cruz, encargado de contratación administrativa.
- Lic. Mauricio Chacón Sánchez, jefe del Área de Protección al Usuario de la Contraloría de Servicios de Salud.

Durante la sesión se externaron las siguientes observaciones:

Hallazgo 3:

El Lic. Carlos Gómez Cruz externó que el tema de rebajos ha sido difícil determinar las sumas a recuperar ya que lleva inmerso la estructura del precio, se están buscando medidas alternativas para corregir esta situación en cuanto al personal que no se sustituyó o no se contrató, se está considerando que los rebajos se establezcan de manera mensual y no anual como se da actualmente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

La Dra. Olga Martha Chaves Pérez, comentó que se está estandarizando y corrigiendo lo relacionado con los servicios de farmacia.

Hallazgo 4:

El Lic. Mauricio Chacón Sánchez, en el tema de verificaciones hay varios aspectos, la Contraloría de Servicios no es administración activa “si somos administradores de los contratos”, el deber es garantizar el cumplimiento de los derechos de los asegurados. Se dispone de una metodología de evaluación donde se dice lo que está sucediendo en las Unidades, pero sería apropiado “un acercamiento con cada dirección regional para analizar qué y cómo se necesita” en beneficio de los usuarios.

El Lic. Carlos Gómez Cruz, mencionó que el informe brinda mayor claridad de la gestión de la Contraloría de Servicios para la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud como administrador del contrato. Por el tema de pandemia se modificó la prestación de los servicios, lo cual generó insatisfacción de los asegurados. Es necesario articular las gestiones para determinar si existe o no, un incumplimiento contractual por la inconformidad de un usuario.

Recomendación 4:

El Lic. Chacón Sánchez, mencionó que no queda claro cuáles son los alcances, se debe analizar con la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud, para determinar cuáles son los tipos de gestiones o desconformidades que se requieren para determinar una eventual sanción. Se recomienda modificar “verificaciones” por “evaluaciones”, así como suprimir un “análisis detallado a las inconformidades, denuncias”.

Solicitó ampliar el plazo de cumplimiento a 5 meses, lo cual se aceptó y ajusto en este documento.

Recomendación 5:

El Lic. Gómez Cruz, en cuanto al numeral a) ya se hizo el envío para verificación. No se puede enviar a la Gerencia Médica hasta que esté debidamente cuantificado por el área de Costos.

La Dra. Chaves Pérez: en el punto a) “realizar los trámites administrativos y legales según corresponda”, ya que las fechas están estipuladas según los requerimientos. Valorar el punto b), ya que los contratos son de todas las áreas de salud contratadas y no solamente de la Central Norte, así mismo, es un tema ya objetado ante la Contraloría General de la República. Los puntos b) y c) deberían de ser planteadas a la Gerencia Médica, con la situación actual de la contratación directa es un poco difícil de establecer, es importante considerar que por el estado de ambos procesos es difícil modificar ambos procesos.

Recomendación 6:

De acuerdo con términos y plazo de la recomendación.

Recomendación 7:

De acuerdo con términos y plazo de la recomendación.

De igual forma, los resultados del informe fueron comentados el 9 de noviembre de 2022 con los siguientes funcionarios(as) de la Gerencia Médica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468
Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

- Dr. Randal Álvarez Juárez, gerente.
- Licda. Roxana Ramírez Monge, asistente de gerencia.
- Licda. Mauren Viviana Vargas Murillo, asistente de gerencia.
- Lic. Vernon Bolaños Martínez, asistente de gerencia.
- Dr. Albert Francisco Méndez Vega, médico enlace de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte.

Recomendación 1:

El Lic. Vernon Bolaños Martínez solicitó ampliar el plazo de la recomendación, en virtud del análisis que se requiere para su cumplimiento.

Recomendación 2:

El Dr. Albert Francisco Méndez Vega, solicitó la ampliación del plazo, ya que debe efectuarse un análisis del recurso humano, insumos requeridos y otros temas relacionados con las verificaciones de los contratos.

Recomendación 3:

El Dr. Méndez Vega solicitó la ampliación del plazo, por cuanto, participan otras gerencias e instancias técnicas.

De conformidad con lo anterior, esta Auditoría amplió los plazos de las recomendaciones 1, 2 y 3, de tres a seis meses; al respecto, no se dispone al 14 de noviembre de 2022, del acta suscrita por los funcionarios de la Administración Activa presentes en la reunión del 9 de noviembre de 2022.

ÁREA AUDITORÍA DE SALUD

Lic. Edgar Avendaño Marchena, jefe
Área

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas, jefe
Subárea

Lic. Odir Matarrita Sánchez
Asistente de Auditoría

Lic. Luis Alberto Arce Pérez
Asistente de Auditoría

EAM/MASR/OMS/LAP/lbc