



RESUMEN EJECUTIVO

La Evaluación se realizó según el Plan Anual Operativo del 2014 del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la gestión en la prestación de los servicios integrales de salud, en el primer nivel de atención reforzado en el Área de Salud de Barva, en cumplimiento de las cláusulas del contrato suscrito entre la Caja y COOPESIBA RL.

El estudio evidenció incumplimientos contractuales por parte de COOPESIBA R.L. en los Servicios de Atención Integral en Salud en el Primer Nivel de Atención Reforzado en el Área de Salud de Barva, relacionados con la atención de pacientes, en aspectos como la no utilización de 175 horas en la consulta especializada, existencia de lista de espera y la ausencia de Especialista de Medicina Interna, que podrían estar impactando negativamente los servicios de salud que se brindan a la población.

Aunado a los aspectos anteriores, se presentan debilidades en la gestión de la Administración del contrato, en la que se observa un proceso insuficiente para la autorización en el despacho de medicamentos que pertenecen a otro nivel de atención y en el cumplimiento de las obligaciones por parte de las personas subcontratadas por el Proveedor, que incumplen principios de legalidad establecidos por la Institución debido entre otros, a las condiciones de morosidad y evasión.

Las condiciones observadas en el mantenimiento de la infraestructura, podrían estar influyendo en la percepción negativa de los usuarios, al considerar el resultado de la última encuesta de satisfacción aplicada en esa Área de Salud, en la cual se obtuvo una percepción "poco satisfactoria", aspecto que junto al buen trato, son de vital importancia, de manera que se garantice a los usuarios servicios de la calidad y en las mejores condiciones.

Con respecto a lo anterior, preocupa a esta Auditoría que las debilidades evidenciadas en la evaluación estén impactando negativamente las condiciones en que se brinda la prestación de los servicios de salud a los usuarios y que podrían estarse presentando para otras poblaciones que atienden los demás proveedores externos de servicios de salud, situación que requiere una atención oportuna y eficiente por parte de las instancias institucionales involucradas en el proceso de gestión, fiscalización y verificación de los servicios contratados.



**ASS-013-2014
10-02-2014**

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

INFORME SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN REFORZADO, EN EL ÁREA DE SALUD DE BARVA, EN CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO C-5827-2009 SUSCRITO ENTRE LA C.C.S.S Y COOPESIBA R.L.

**DIRECCIÓN RED DE SERVICIOS DE SALUD
GERENCIA MÉDICA UE. 2901**

ORIGEN

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2014 del Área Servicios de Salud de la Auditoría Interna, referente a la prestación de los servicios de salud en el Primer Nivel de Atención Reforzado por medio de la contratación de terceros.

Así mismo, la presente evaluación se efectuó en cumplimiento a lo dispuesto por la Junta Directiva de la Institución en Sesión 8618, celebrada el 10 de enero del 2013, mediante el cual se solicita realizar estudios de auditoría que permitan “Fortalecer los servicios de salud a nivel regional, periférico y local”, y en atención al oficio SG-612-2014 del 10 de noviembre del 2014.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión en la prestación de los servicios integrales de salud, en el primer nivel de atención reforzado en el Área de Salud de Barva, en cumplimiento de las cláusulas del contrato suscrito entre la Caja y COOPESIBA RL.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el cumplimiento de lo establecido en el contrato número C-5827-2009 suscrito entre la CCSS y COOPESIBA RL.
- Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión de conformidad con las coberturas pactadas mediante el contrato número C-5827-2009.
- Evaluar la gestión de fiscalización y verificación de la prestación de servicios de salud por terceros en el Área de Salud de Barva, realizada por la administración del contrato.



ALCANCE

El estudio comprende la revisión del cumplimiento del Contrato C-5827-2009 suscrito entre la CCSS y COOPESIBA RL para la prestación de servicios de salud en el primer nivel de atención reforzado en el Área de Salud Barva, en aspectos tales como: dotación del recurso humano, subcontrataciones, mantenimiento de equipo médico e infraestructura, aseguramiento patronal, satisfacción del usuario, indicadores de gestión, así como los procesos de control y fiscalización implementados por la institución, durante el periodo 2013 y de enero a noviembre del 2014, ampliándose en los casos donde se consideró necesario.

El estudio se realiza de acuerdo con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de la información contenida en los siguientes documentos: Metas Estratégicas y Plan Presupuesto 2013 y Primer semestre 2014, Planes de Mantenimiento de Equipo Médico e Infraestructura, Encuestas de Satisfacción de las Contralorías de Servicios de Salud, subcontrataciones, informes estadísticos 2013, informes de supervisión regional y fiscalizadores del Contrato durante el 2014, entre otros.
- Inspección física en las instalaciones de la sede, Servicio de Emergencias y los EBAIS, para verificar las condiciones de mantenimiento de la infraestructura, orden, aseo, seguridad, disposición del recurso humano y equipo médico.
- Solicitud de información a las siguientes unidades de la Institución:
 - Dirección de Red de Servicios de Salud.
 - Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.
 - Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud.
 - Sub Área Servicios al Trabajador.
 - Gerencia General, COOPESIBA RL.
 - Dirección Médica del Área de Salud de Barva.
 - Oficina de Contraloría de Servicios de Salud, ubicada en el Área de Salud de Barva.
 - Oficina de Coordinación Control y Evaluación de Servicios de Salud por terceros.
- Entrevistas e indagaciones a las siguientes personas, con el propósito de determinar las actividades relacionadas con la ejecución contractual en la prestación de servicios de salud:
 - Ing. Oscar Abellán Villegas, Gerente General de COOPESIBA RL.
 - Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud de Barva.
 - Prof. Lourdes Montero Gómez, Presidenta Junta de Salud, Área de Salud de Barva.
 - Lic. Carlos Calvo Navarro, Jefa del Departamento de Recursos Humanos de COOPESIBA RL.
 - Lic. Osvaldo Delgado Esquivel, Contralor de Servicios de Salud del Área de Salud de Barva.



- Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora de la Oficina de Fiscalización de Contratos de Servicios de Salud por Terceros.

MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley General de Administración Pública.
- ✓ Ley de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- ✓ Ley de Contratación Administrativa.
- ✓ Ley General de Control Interno.
- ✓ Documento “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas”.
- ✓ Cartel de Licitación, Pública N. 2008-LN-000013-1142.
- ✓ Contrato C-5827-2009 suscrito entre la CCSS y COOPESIBA RL.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de 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 (...).”

ANTECEDENTE

A partir de la crisis financiera que enfrentó Costa Rica a finales de los años setenta, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), tomó la decisión de implementar un conjunto de experiencias en materia de contratación de servicios de atención primaria –más tarde denominada “atención integral de salud”. Al respecto, se generaron contrataciones de cooperativas constituidas con ese fin, lo que luego se amplió a la contratación de la Universidad de Costa Rica y de una asociación privada sin fines de lucro. Esta modalidad se inició en 1988, y ha permitido a la Institución proveer servicios de atención primaria a una población aproximada de más de 500.000 personas.

Desde el punto de vista del modelo de gestión, el antecedente de contratación de una entidad externa para proveer servicios de atención en salud, es el pago por capitación a una asociación de médicos, lo cual se dio en 1987, cuando la C.C.S.S. y el Ministerio de Salud decidieron crear un proyecto con un nuevo enfoque de atención: el modelo de pago por capitación. Esta experiencia se presentó en Barva de Heredia, en la falda de las montañas al norte del Valle Central, en donde se constituyó una asociación de médicos llamada ACEPROME, a cargo de brindar los servicios.



La Junta Directiva en la sesión 8190 del 04 de octubre del 2007, en su artículo 6, presentó la Estrategia institucional para la Contratación de Servicios de Salud a Proveedores Externos, donde se determinó 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, garantizando que se mantendrá en ellas la calidad, la cobertura y la equidad de la atención.

COOPESIBA RL, brinda atención integral en el Área de Salud de Barva, a una población de aproximadamente 44.584, habitantes con base a los datos proporcionados por la Dirección Actuarial y Económica, Área de Estadística en el 2013, distribuida en 10 EBAIS desconcentrados, a partir del enero 2011 de conformidad con el Contrato C-5827-2009 suscrito con la CCSS por la "Prestación de Servicios de Atención Integral en Salud en Primer Nivel de Atención Reforzado, con Concesión de Bienes Inmuebles para el Área de Salud de San Pablo y Barva " promovido mediante Licitación Pública 2008LN-000013, adjudicado por Resolución de la Junta Directiva en sesión 8363, artículo 2 del 09 de julio del 2009, para el Área de Salud de Barva por un monto anual de ₡1.497.093.558,36 (Mil, cuatrocientos noventa y siete millones, noventa y tres mil, quinientos cincuenta y ocho colones con 36/100) y por mes de ₡124.757.796,53 (Ciento veinte cuatro millones, setecientos cincuenta y siete mil, setecientos noventa y seis colones con 53/100).

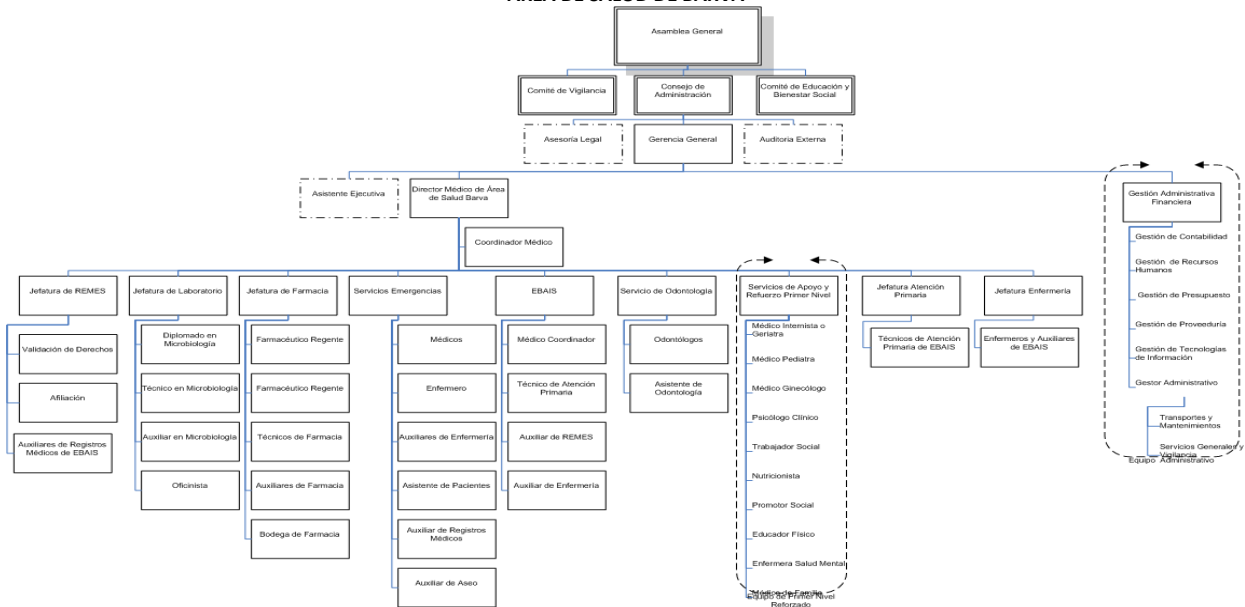
Los EBAIS están conformados por un Médico General, un profesional en Enfermería, un Técnico en Registros Médicos y un Asistente Técnico en Atención Primaria, así como un Misceláneo. Es importante agregar que si bien la CCSS asigna para los EBAIS un Auxiliar de Enfermería, y COOPESIBA cuenta con profesionales en Enfermería, además brinda los servicios de emergencias en un horario de lunes a viernes de 7am a 7pm.

En lo que respecta a los servicios de apoyo, se dispone de Trabajo Social, Enfermería, Odontología, Registros Médicos, Atención Primaria, Dirección Administrativa, Farmacia y Laboratorio Clínico. Como soporte, la Dirección Administrativa dispone de áreas de Afiliación y Validación de Derechos, Proveeduría, Recursos Humanos, Contabilidad, Presupuesto, Tecnologías de Información, Transportes y Servicios Generales.

Dentro del sistema de fortalecimiento de la capacidad resolutoria del primer nivel de atención, se dispone de las especialidades de Medicina Familiar, Gineco-Obstetricia, Pediatría, Nutrición y Psicología; sin embargo, desde el inicio de este contrato, no se tiene de un especialista en Medicina Interna.

Funcionalmente, el Área de Salud de Barva, se encuentra constituida organizacionalmente de la siguiente forma:

FIGURA 1
ORGANIGRAMA
COOPESIBA RL
ÁREA DE SALUD DE BARVA



Fuente: COOPESIBA R.L.

HALLAZGOS

1. ESPECIALISTAS EN MEDICINA INTERNA

Se evidenció que el Área de Salud de Barva, no dispone de servicios en especialidades de Medicina Interna y Geriatría. Lo anterior, se determinó de la revisión de la dotación del personal especializado de conformidad con el cartel de licitación.

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

"(...) 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
Geriatría	o 1
Medicina Interna" (...)"	



El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud de Barva, manifestó al respecto lo siguiente:

“(...) Este especialista o Geriatra, se ha buscado por todos los medios disponibles, llámese Colegio de Médicos, CENDEISS, publicaciones en periódicos, sin que hayan sido efectivos, documentación que está siendo aportada, de igual manera es de conocimiento público déficit en especialidades a nivel nacional, asimismo, el perfil establecido en el contrato para estos profesionales es poco atractivo para su desarrollo profesional (...)”.

Se comprobó que las autoridades de COOPESIBA RL, han efectuado gestiones¹, para promover la contratación de estos profesionales.

Se evidenció que mediante el oficio GM-ADM-10813-14 del 29 de octubre del 2014, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, comunicó al Dr. Jorge Arturo Fonseca Renauld, Director de Red de Servicios de Salud, el aval para que entre otros aspectos, se autorice la exclusión definitiva del Médico Especialista para el Área de Salud de Barva, de conformidad con el artículo 202 de la Ley de Contratación Administrativa; sin embargo, en el oficio se hace referencia a la importancia de evidenciar la inopia y garantizar que estas acciones no afecten la prestación de los servicios de salud.

La Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora de la Oficina de Fiscalización de Contratos de Servicios de Salud por Terceros, mencionó² que desde el 2011, COOPESIBA RL, no dispone de Médico Especialista en Medicina Interna en el Área de Salud de Barva, y que a partir de junio del 2014 y hasta mayo 2015, se excluyó este servicio en la factura de pago, mediante resoluciones administrativas, mientras se resuelve la citada problemática.

Con respecto a lo anterior, conviene indicar que si bien es cierto, legalmente se presenta la posibilidad de excluir de forma temporal el cumplimiento de este requerimiento, es relevante que se definan las acciones posteriores al vencimiento del plazo de esta medida, en la que en entre otras cosas se valore la necesidad de la población, en el abordaje integral de los patologías asociadas a la especialidades de medicina interna o geriatría.

Esta situación, estaría presentándose ante la ausencia de acciones oportunas y eficaces por parte del Administrador del Contrato, para definir acciones que cumplan con el servicio a los usuarios y del objeto contractual, debido entre otros aspectos a lo establecido en el contrato; cabe indicar que si bien es cierto, la recuperación del monto cancelado a los Proveedores por este recurso que no ha sido satisfecha, actualmente se están efectuando procedimientos administrativos de ejecución de la garantía con este propósito, en cuales se requiere una mayor celeridad.

El no disponer de todos los profesionales que integran a los equipos de “Equipo de Refuerzo al Primer Nivel” es un aspecto que afecta la atención integral de los servicios de salud a la población de esa Área

¹ Oficio RRHH-COOP-00015-2014 del 10-11-2014, suscrito por Lic. Carlos Calvo Navarro. Gestor Recursos Humanos COOPESIBA RL.

² Oficio DRSS-FISSCT-3569-14 del 09 de diciembre del 2014.



de Salud, debido a la que se estaría dejando de atender - en el caso de la atención especializada en medicina interna o geriatría - una población asociada a enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, entre otros, asociados con la atención del adulto mayor- disminuyendo resolutivez en el acompañamiento del médico general en la atención integral.

2. LISTA DE ESPERA

Se determinó que en los registros mantenidos por las autoridades del Área de Salud de Barva, existe una lista de espera de pacientes para atención en las especialidades de Ginecología, Pediatría, Medicina Familiar y Psicología Médica, que a noviembre del presente año, tiene el siguiente comportamiento:

CUADRO 1
LISTA DE ESPERA
ÁREA DE SALUD DE BARVA
NOVIEMBRE-14

ESPECIALIDAD	PACIENTES	FECHA PRÓXIMA CITA
Ginecología	18	09-02-2015
Pediatría	97	13-03-2015
Medicina Familiar	54	04-02-2015
Psicología	105	14-04-2015

Fuente: Registros Médicos ASB

Es conveniente indicar que el centro de salud está cumplimiento de manera efectiva la cantidad de consultas especializadas que se pactaron con la administración del contrato en el Plan de Innovación de COOPESIBA R.L.

No obstante lo anterior, el Área de Salud, cada especialista dispone únicamente de una hora a la semana para la atención directa de pacientes, mientras que para el resto de la semana sus actividades se enfocan en labores de educación y promoción de la salud; según se evidencia en la programación de actividades correspondiente a noviembre del 2014; además, el ginecólogo y pediatra disponen únicamente de 22 horas semanales contratadas en esa Área de Salud.

El Cartel de Licitación, Pública N. 2008-LN-000013-1142 establece en el punto 6.3.2.6 sobre Equipo de Refuerzo al Primer Nivel señala que:

“(...) La actividad de refuerzo por medio de los especialistas dispuestos en el presente punto no implica el establecimiento de un sistema de referencia de pacientes de los EBAIS a una consulta externa a cargo de los profesionales especialistas indicados (...)”.

La Ley 8239 “Deberes y Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, en su artículo 2 establece que los usuarios de los servicios de salud tienen derecho a:

“Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas. Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia”.



El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud de Barva, mencionó³ que:

“La causa de la lista de espera existente en las especialidades de Psicología y Nutrición, se deben a que en el Hospital, en la mayoría de los casos los pacientes son rechazados por el hospital y son asumidos por el Área, teniéndose como objetivo atender finalmente al usuario, no obstante debido limitantes en la oferta, origina los plazos para una nueva y subsecuente.

Pediatría, existe un acuerdo verbal, entre la Dra. Maribel Fábregas, pediatra de esta Área con la que en su momento era la Jefe del Servicio el Servicios de Pediatría del Hospital, en el cual se señala que los recién nacidos del cantón se atienden en este centro de salud, condición que origina saturación de la oferta, impactando la demanda, con respecto a Ginecología lo que ha generado la lista de espera es los pacientes subsecuente que son atendidos en este especialidad (...).”

En oficio COOP-DM-ASB-094-11 del 30 de junio del 2011, El Dr. José Isaac Vindas Arias, expuso a la Dra. Yamileth Obando Salazar, en ese momento Directora Médica del Hospital San Vicente de Paúl, la problemática que se tiene con respecto al funcionamiento de las especialidades médicas, ante lo que el doctor mencionó en su momento que:

“(…) El Área de Salud de Barva es administrada por COOPESIBA RL quien está regida por un contrato (...) donde somos un primer nivel reforzado, esto significa que aunque tenemos especialidades (...) no son contratadas para dar consulta sino, para labores administrativas en un 80% y solo un 20% de su tiempo contratado para atención directa del usuario (...) teniendo eso en mente, entenderá que como solo un día por semana de consulta, no tenemos capacidad para absolver la demanda que se genera en nuestra área de salud (...) sin embargo, varios servicios del Hospital de Heredia, tienen la costumbre de devolver a los usuarios de Barva, aduciendo que tenemos especialidades y que es nuestra obligación atenderlos (...) por lo tanto le solicito con el mayor de los respetos que gire instrucciones para que la mencionada situación se corrija y los usuarios de Barva no se sigan viendo afectados (...)”.

La Dra. Lisa Vásquez Umaña, Jefe de Consulta Externa en el Hospital San Vicente de Paúl, indicó⁴ que desde agosto de año anterior, las referencias enviadas por el Área de Salud de Barva, se reciben sin ningún problema, especialmente las de pediatría y ginecología, sin embargo, estas se analizan por la unidad de referencia para determinar la prioridad en la atención, por otra parte, manifestó que desconoce los términos del contrato suscrito con COOPESIBA RL, referente al tipo de atención que se brinda en esa Área por parte de las especialidades médicas y no médicas.

Asimismo, se comprobó que al 31 de octubre del presente año, el Hospital San Vicente de Paúl, no presenta lista de espera en pediatría, no obstante, existen 219 y 908 pacientes en espera para ser atendidos en ginecología y psicología respectivamente.

³ Entrevista escrita 28-11-2014.

⁴ Narrativa escrita 13-11-2014.



El comportamiento en la lista de espera de las especialidades podría responder a la alta demanda de los servicios por características particulares del perfil epidemiológico de la población del Área de Salud de Barva, la cual muestra una población infantil y femenina demandante, así como el caso a padecimientos psicológicos que requieren un abordaje integral, sin embargo, la oferta contemplada no ha permitido satisfacer esas necesidades, por lo que se está generando una expectativa en la población acerca de esta prestación, la cual está sujeta a una meta pactada en el Plan de Innovación.

Los plazos de espera podrían incidir negativamente en la población consultante, debido a la falta de oportunidad, eficacia y celeridad en el acceso a un profesional médico especializado en patologías que requieren una atención especializada, lo que resultaría en diagnósticos tardíos con el consecuente deterioro en la salud de los usuarios, el eventual riesgo de la pérdida de vidas y una afectación de la imagen institucional, al generarse una expectativa de atención especializada en la población adscrita.

3. HORAS PROGRAMADAS NO UTILIZADAS

Se evidenció que el 2013, los médicos especialistas en Ginecología, Pediatría y Medicina Familiar, que laboran en el Área de Salud de Barva, no utilizaron un total de 175 horas destinadas para consulta médica. Así mismo, se registraron 368 citas perdidas.

Lo anterior, se determinó de la diferencia de las horas programadas para consulta (772.58) y las utilizadas (597.70), durante ese periodo, situación que originó el aprovechamiento de sólo un 77% en el tiempo programado para la atención médica especializada.

El contrato 5827-2009, establece en su cláusula quinta, inciso a, - sobre las obligaciones del contratista lo siguiente:

“(...) en Contratista debe garantizar la prestación de los servicios integrales de salud en el primer nivel de atención reforzado (...) de forma continua, eficiente, concordante con el régimen legal aplicable, (...) en respuesta a las necesidades sociales que justifiquen la contratación, de acuerdo a los principios de servicio público (...)”

El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud indicó⁵ sobre el punto anterior que:

“(...) Las horas no utilizadas son originadas por diferencias entre la programación, que se realiza en apego a la normativa de atención de cuatro pacientes por hora, y a la utilización real del tiempo que es tres pacientes por hora, lo anterior debido a que las especialidades deben cumplir una cantidad de consultas mínimas establecidas en el plan de innovación y no un rendimiento por hora, entre las medidas correctivas se tiene el ajuste de la programación para el 2015. Con respecto al ausentismo, se han realizado acciones como por ejemplo las llamadas telefónicas el día previo a la cita, para confirmar su asistencia a la cita, sin embargo, no ha tenido los efectos esperados, por lo que se pensará en otras alternativas (...)”

⁵ Entrevista escrita 28-11-2014.



Asimismo, con respecto a lo anterior, el Dr. Vindas Arias, manifestó a esta Auditoría en oficio sin número entregado el 4 de diciembre de 2014 dirigido a esta Auditoría, que COOPESIBA RL, presentó en su oferta, un plan de innovación, el cual se comprometió en brindar como mínimo 400 consultas médicas en cada especialidad que en su momento fue aceptado, e indica sobre este punto que:

“(...) se establecerá un sistema de consulta por parte de las especialidades médicas, de un máximo de ocho horas al mes, con lo cual no se descuidan las actividades de salud dispuestas en el cartel, pero se ampliará la oferta de servicios a los usuarios (...)”.

Asimismo, en el oficio citado se indica que con esa oferta se tendría capacidad para atender por especialidad 400 consultas por año.

Con base a lo indicado por el Dr. Vindas Arias, el sistema de consulta por parte de los especialistas, ofertado por COOPESIBA tiene como objetivo, ampliar la oferta de servicios a los usuarios, sin embargo, se enfoca principalmente al cumplimiento de las consultas ofrecidas, sin considerar en principio la demanda creada por la implementación de este sistema y la oferta para satisfacerla.

La Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora de la Oficina de Fiscalización de Servicios de Salud a Terceros, de la Dirección de Red de Servicios de Salud, indicó⁶ que esa oficina desde el 31 de octubre del presente año, inició la revisión en todas las Área de Salud a cargo de Proveedores, de los tiempos dedicados a consulta y otras actividades, así como de diferentes indicadores como, ausentismo, lista de espera, entre otros, estudio que se tiene programado analizar en conjunto con todos esos centros en enero del 2015, a efectos de solicitar se apliquen las acciones correspondientes.

La cantidad de horas programadas y que no fueron utilizadas en la Consulta Médica Especializada en esa Área de Salud, podrían haber representado la atención de aproximadamente 700 pacientes subsecuentes al considerar un parámetro de 4 pacientes por hora ó bien 175 pacientes nuevos en caso de atender 1 paciente nuevo por hora (considerando que se programen 2 pacientes subsecuentes y uno nuevo por hora).

El recurso de horas médicas contratadas de estos profesionales especializados, para brindar en forma oportuna y eficiente los servicios médicos representa un costo importante para la institución, razón por la cual, debe ser programado y utilizado de manera razonable, con la finalidad de que el Área de Salud y la institución se garanticen el aprovechamiento de los recursos en beneficio de población adscrita. Las debilidades en la programación de recursos genera el riesgo de que no se garantice el uso eficiente de los recursos invertidos por la Institución para la prestación de servicios de salud en la población.

4. DESPACHO DE MEDICAMENTOS PARA USO DE ESPECIALISTAS

Se determinó que la Farmacia del Área de Salud de Barva, despacha medicamentos de uso exclusivo de especialidades médicas sin la debida autorización. Lo anterior, con base en información proporcionada

⁶ Oficio DRSS-FISSCT-3559-14 del 09 de diciembre del 2014.



por la Dra. Susan Hanson Tapia, Jefe del Servicio de Farmacia de ese centro médico, según el siguiente detalle:

CUADRO 2
MEDICAMENTOS DISPONIBLE PARA-ESPECIALISTA
ÁREA DE SALUD DE BARVA
OCTUBRE-14

NOMBRE DEL MEDICAMENTO	CUOTA PARA DESPACHO	UNIDAD
Calcio Iónico	0.01	CN
Clomifeno 50 mg	0.01	CN
Ibersatan	52.00	CN
Amikacina	1.00	UN
Beclametasona Nasal	6.00	UN
Ipratropio Bromuro	3.00	UN
Vitaminas A gotas	0.01	UN

Fuente: Jefatura Farmacia Área de Salud Barva

El Cartel de Licitación, Pública N. 2008-LN-000013-1142 establece en el punto 6.3.2.3 sobre el Servicio de Farmacia que:

“(...) Cada sede de Área deberá contar con un servicio de Farmacia que cumpla con las especificaciones técnicas establecidas en las normas para el servicio de farmacia especificadas en el presente cartel. (...) Para la prescripción y despacho de los medicamentos adquiridos en la CCSS, el proveedor se ajustará a lo establecido en la versión vigente de la Lista Oficial de Medicamentos de la CCSS y su normativa (...)”.

El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico, se refirió⁷ sobre este punto de la siguiente manera:

“(...) Actualmente se cuenta incluso con algunos medicamentos propios de las especialidades médicas que se han solicitado al Almacén General de la CCSS basado en la LOM y se han aprobado y asignado cuota de despacho para nuestra Área de Salud (...)”.

En oficio COOP-DM-ASB-120-12, el Dr. Vindas Arias, solicito a la Dra. Yamileth Obando Salazar, en ese momento Directora General del Hospital San Vicente de Paúl, colaboración para que se autorizara para que los especialistas que laboran en el Área de Salud de Barva, recetar medicamentos propios de su especialidad y que estos sean despachados por el Hospital, con esto - según se indica en el oficio - se evitaría referir pacientes a ese centro médico, la saturación de las agendas, entre otros aspectos, solicitud que posteriormente fue aprobada⁸ por la Dirección Médica de ese hospital.

La Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora de la Oficina de Fiscalización de Servicios de Salud por Terceros, manifestó⁹ que:

“(...) El Médico especialista en esta modalidad no cuenta con medicamentos específicos para su especialidad. (2° nivel de atención)

⁷ Oficio sin número ni fecha, recibido 14-11-2014.

⁸ Oficio HSVP-DG-1930-12 del 26 de setiembre del 2012.

⁹ Oficio 3344-14 del 17-11-2014.



La Dra. Rosa Climent, en el oficio DRSS-FISSCT-3559-14 del 09 de diciembre 2014, refirió que el despacho de medicamentos en el Área de Salud de Barva, por parte de los especialistas, son propios de su actividad; sin embargo, se revisará la situación presentada a efectos de normalizar ese proceso, con el propósito de complementar las consultas que estos médicos deben de realizar, para cumplir con el plan de innovación.

Queda claro que se conformidad con el marco legal suscrito con el Proveedor, no se tiene autorizado el uso de medicamentos de un segundo nivel, por parte de los especialistas que laboran en un primer nivel de atención, situación que se ha venido presentando desde el inicio de esta ejecución contractual.

Esta situación, evidencia debilidades en la fiscalización por parte del Administrador del Contrato, mediante la cual se deben identificar prácticas como la mencionada en este hallazgo, con el fin de coordinar acciones en atención a la aprobación del punto 4 del Plan de innovación presentado por el Proveedor, que ofrecía brindar a esa población 400 consultas médicas por especialidad.

La prescripción y despacho de medicamentos de otros niveles de atención, sin autorización por parte de las instancias técnicas institucionales, además de no estar contemplados dentro del marco contractual vigente, eventualmente, ante alguna situación con el uso de estos fármacos, podría representar el riesgo legal para la institución.

5. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN PRESUPUESTO

En la evaluación de Plan Presupuesto del Área de Salud de Barva, durante el primer semestre del 2014, se verificó que para la mayoría de indicadores, se presenta un cumplimiento que supera por mucho las coberturas pactadas, como se detalla a continuación:

- Cobertura atención integral de niños y niñas menores de 28 días → 144.9%.
- Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de un año → 138.2%
- Cobertura prenatal en adolescentes → 189%
- Cobertura de atención prenatal → 176%
- Cobertura de atención postnatal → 203.3%
- Porcentaje de mujeres embarazadas que se les aplicó el tamizaje por VIH SIDA → 105.9%

Este comportamiento en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Presupuesto, antes denominado Plan de Gestión Local, es similar a los resultados obtenidos en el 2012 y 2013 como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO 3
CUMPLIMIENTO METAS - PLAN PRESUPUESTO
ÁREA DE SALUD DE BARVA
2012-2013

INDICADOR	RESULTADO PERIODO	
	2012	2013
Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de 28 días.	229.2%	109.8%
Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de un año	209.2%	113.1%
Cobertura prenatal en adolescentes	275%	107.9%
Cobertura de atención postnatal	134.8%	116.9%
Porcentaje de mujeres embarazadas que se les aplicó el tamizaje por VIH SIDA.	200%	100%

Fuente: Evaluación Plan Presupuesto 2012-2013.ASB

Como se observa en el cuadro, en el 2013, se evidenció una mejor planificación de las metas de acuerdo con su cumplimiento, sin embargo se mantiene una a un resultado muy superior a la meta pactada; además, en la evaluación de ese periodo, se muestran otros indicadores con estos resultados como el “Número de mujeres con citologías alteradas atendidas” el cual obtuvo un 145.1%, “Cobertura de realización de hemograma a niños de primero, tercero y sexto grado en el escenario escolar” con un 191.5%, “Cobertura de el esquema básico de inmunizaciones en niños de primero, tercero y sexto grado del escenario escolar” con un 119.3%, entre otros.

El Cartel de Licitación, Pública N. 2008-LN-000013-1142 establece en el apartado 6.2 y 7 respectivamente, sobre aspectos específicos que:

“(…) Es potestad exclusiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, establecer las metas estratégicas, los parámetros mínimos de su cumplimiento por el contratista así como las fichas técnicas que este último debe contemplar al formular cada Plan de Gestión Local que deba presentar durante el periodo de ejecución del contrato (…).”

“(…) La Caja Costarricense de Seguro Social podrá disponer la variación de las metas definidas en el Plan de Gestión Local por situaciones de caso fortuito, fuerza mayor y protección del interés público, ocurridas con posterioridad al otorgamiento de la aprobación del referido Plan (…).”



El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud de Barva manifestó¹⁰ que:

“(...) Dentro las causas que podríamos considerar está el cambio en la población durante el año, además existen diferencias en el dato suministrado por el INEC y el utilizado por el Administrador del Contrato, sobre todo en los nacimientos, que finalmente es utilizado por Actuarial, además, cuando se platea el Plan Presupuesto, la CCSS nos solicita que lo que se pactó en principio, que es lo que se cumple, es importante indicar que los datos referentes a nacimientos en un factor determinante para definir las actividades relacionadas con prenatal, posparto y vacunas (...)”.

En las evaluaciones de los resultados de las metas del Plan Presupuesto, las autoridades del Área de Salud de Barva, reiteran, que esta situación está relacionada con las consultas de atención integral de niñas y niños menores de un año, debido a que las mismas sobrepasan el cumplimiento de la meta pactada y mucho se debe a la captación obligatoria del expediente digital; además que en las consultas se presenta población de otras áreas de salud, que por acceso a los servicios en EBAIS, en especial los ubicados en los límites, a saber San José de la Montaña, San Roque, Barva Centro y Santa Lucía.

Por otra parte, mencionan que se siguen utilizando estrategias como:

- a. La consulta del binomio madre - recién nacido con citas preestablecidas realizando además la prueba de tamizaje neonatal.
- b. Seguimiento de las pacientes en las últimas semanas de embarazo, las cuales al no llegar a su cita se buscan por teléfono o con el ATAP y si ya tuvieron el parto se les deja la cita preestablecida mencionada en el punto anterior. Esto también nos garantiza una excelente cobertura en captación temprana (menores de 28 días).
- c. Consulta directa a algunos maternales y escuelas del área, se precinta a los niños de Crecimiento y Desarrollo.

El Lic. José Ángel Castro Granados, Coordinador de la Unidad de Regional de Planificación, de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, ha realizado observaciones en las diferentes evaluaciones realizadas a las metas del Plan Presupuesto de esta Área de Salud, sobre la necesidad de que para cada formulación del ese Plan, se establezcan metas priorizadas por la institución acorde con las necesidades de la población, por lo cual se le indica a los Proveedores valorar la pertinencia de realizar modificaciones.

El Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico de esa Área, en respuesta a esas valoraciones, indicó que su prioridad ha sido la de cumplir las meta pactada por la Cooperativa, sin poner en riesgo una ejecución de garantía, por lo que manifiesta¹¹ que prefiere justificar un exceso de producción que no una meta incumplida.

La Dra. Rosa Climent Martín, indicó¹² que el Equipo de Fiscalización de la Dirección de Red, ha realizado observaciones sobre este tema a las instancias institucionales involucradas con la elaboración y

¹⁰ Entrevista escrita 28-11-2014.

¹¹ Correo electrónico 22 de abril del 2014.

¹² Oficio DRSS-FISSCT-3559-2014 del 09 de diciembre del 2014.



mantenimiento del instrumento electrónico utilizado para evaluar el Plan Presupuesto, con la intención de revisar el sobre - cumplimientos de las metas alcanzadas por los proveedores externos.

Esta situación estaría presentándose debido a que en el proceso de establecimiento de metas, se estaría considerando solo el cumplimiento contractual por parte del Proveedor, no así las necesidades de la población, en el que se incluya además, datos históricos, capacidad instalada y registros poblacionales reales, además, la utilidad y aprovechamiento de la herramienta (Sistema de Información) utilizada en el proceso de evaluación del Plan Presupuesto establecido para esa Área de Salud.

El sobre cumplimiento en las metas del Plan Presupuesto, además de evidenciar debilidades de planificación, no garantiza a la Institución el aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles por parte de los Proveedores Externos de Servicios de Salud, en la prestación de los servicios médicos a la población.

6. ESTADO DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.

En recorrido, efectuado en compañía del Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud el 11 y 12 de noviembre del presente año a siguientes las edificaciones utilizadas por COOPESIBA RL, para la prestación de los servicios médicos, se determinaron las siguientes condiciones:

➤ EDIFICIO SEDE DEL AREA DE SALUD (Alquilado Municipalidad de Barva ₡4.240.429.60)

Se evidenció que presenta las siguientes condiciones:

- Paredes en pasillos internos con manchas, suciedad y desprendimiento de pintura.
- Se observaron ventanales con ausencia de celosías.
- En el Laboratorio Clínico, se verificó la existencia de paredes internas con manchas producto de la humedad.
- En pasillos principales se evidenció cableado expuesto, en apariencia sin utilizar.
- Condiciones de poca ventilación, en la sala de espera de emergencias y de Odontología.

En la parte externa del inmueble, se observó lo siguiente:

- Ausencia de rótulo que identifique el servicio brindado en el inmueble.
- Manchas y desprendimiento de pintura de las paredes inferiores frontales y laterales.

Los aspectos relacionados con el aseo, orden y el mobiliario utilizado en los consultorios médicos de emergencias, salas de espera, sala de shock, puestos de enfermería, y otras zonas de uso común se observaron en condiciones adecuadas; sin embargo, en la sala de inhaloterapia las sillas presentan deterioro y se evidenció desorden en la bodega de suministros.



➤ **EBAIS DE SAN JOSE DE LA MONTAÑA (Propiedad de la CCSS)**

Durante la visita realizada a la edificación propiedad de la CCSS se evidenció que:

- El enrejado ubicado en las ventanas presenta corrosión.
- El portón principal se encuentra con corrosión y despintado.

Se observó además que en términos generales las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizadas, limpias, el mobiliario presenta condiciones adecuadas; no obstante, se evidenció papelería pegada en la mayoría de las paredes del inmueble, que podría generar contaminación visual y que en el momento de desprenderse podría afectar la pintura de la pared.

Con respecto a la seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo con respuesta armada y se encuentra protegido por una malla perimetral.

➤ **EBAIS BUENA VISTA (Propiedad de la CCSS)**

En el recorrido por este EBAIS se observó que las celosías de los ventanales están incompletas.

En términos generales, las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados, limpios y el mobiliario presenta condiciones adecuadas; sin embargo, se observó una cantidad importante de papelería pegada en las paredes del pasillo internos y sala de espera.

Con respecto a la seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra protegido por una malla perimetral.

➤ **EBAIS DE SAN PABLO (Propiedad de la CCSS)**

En la inspección realizada por este centro de salud se observaron las siguientes condiciones:

- Las paredes externas e internas, presentan manchas y en algunos casos desprendimiento de pintura, producto de papelería pegada en esas áreas.
- Extintores ubicados a una altura inadecuada en la sala de espera.
- Presencia de desechos, en la parte trasera del inmueble.
- Pintura desprendida en el cielo raso de los aleros, ubicado en la zona de atrás del edificio.

En términos generales las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados, limpios, el mobiliario presenta condiciones adecuadas; sin embargo, se de papelería pegada en la mayoría de las paredes de los pasillos internos y sala de espera.

Con respecto a la seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra protegido por una malla perimetral.



➤ **EBAIS DE SAN PEDRO 1 Y SAN PEDRO 2 (Alquilado Asociación de Desarrollo Integral de San Pedro de Barva por €663.530.12)**

En la revisión efectuada a este EBAIS se observaron las siguientes condiciones:

- Paredes externas en mal estado con desprendimiento de pintura y cemento.
- Cantidad de papelería ubicada en la sala de espera.
- Extintor ubicado a una altura inadecuada en la sala de espera.

Las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados, limpios, el mobiliario presenta condiciones adecuadas; sin embargo, se observó papelería pegada en las paredes de los pasillos internos y sala de espera.

Con respecto a la seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra protegido por una malla perimetral.

➤ **EBAIS DE PUENTE SALAS (Propiedad de la CCSS)**

En la visita realizada a este EBAIS, se observó que este presenta las siguientes condiciones:

- Paredes internas presentan manchas y suciedad.
- Papelería pegada en las paredes internas.

Las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados, limpios, el mobiliario presenta condiciones adecuadas.

En relación con aspectos de seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra protegido por una malla perimetral.

➤ **EBAIS DE SANTA LUCÍA (Asociación de Desarrollo Integral de San Lucía de Barva Alquilado €100.000.00)**

Durante la visita realizada a este EBAIS, se observaron en términos generales condiciones adecuadas en el mantenimiento de la infraestructura, este inmueble, edificio recientemente alquilado por parte de COOPESIBA RL.

Además se observó que en términos generales que las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados y limpios, el mobiliario presenta condiciones adecuadas, sin embargo, se observó papelería pegada en las paredes del pasillo interno y sala de espera.

En relación con aspectos de seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además se encuentra protegido por una malla perimetral.



➤ **EBAIS SAN ROQUE (Préstamo de la comunidad)**

Este inmueble al momento de la inspección, presentó las siguientes condiciones:

- Paredes externas laterales y frontales manchadas y con desprendimiento de pintura.
- No tiene rotulación externa que lo identifique.
- Aleros frontales presentan daños importantes de machas y huecos.
- Precintas localizadas en la parte frontal quebradas.
- Cantidad de papelería pegada en las paredes internas.
- El inmueble presenta condiciones de hacinamiento.

Además se observó en términos generales, que las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados y limpios, el mobiliario utilizado es insuficiente, debido al poco espacio disponible.

En relación con aspectos de seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra expuesto contiguo a una carretera muy transitada.

➤ **EBAIS DE BARVA 1 Y BARVA 2 (Alquilado Heladería Herediana S.A €2.500.000.00)**

Este inmueble en el momento de la inspección presenta las siguientes condiciones:

- Poca iluminación.
- Aleros externos traseros presentan deterioro importante en sus láminas, las cuales se encuentran quebradas.
- En la zona trasera del inmueble existe una importante cantidad de mobiliario y equipo en desuso a la espera de destrucción.

Además se observó que en términos generales, las instalaciones donde se ubican los consultorios médicos, sala de espera y servicios sanitarios públicos se encontraban señalizados, limpios y el mobiliario presenta condiciones adecuadas.

En relación con aspectos de seguridad, se determinó que el EBAIS tiene alarma contra robo y respuesta armada y además, se encuentra expuesto contiguo a una carretera muy transitada.

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.”

Así mismo 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.”

La Ley No. 8239 de 2 de abril del 2002, Publicado en La Gaceta No.75 de 19 de abril del 2002
Artículo 2.- Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, establece que éstas tienen derecho, entre otros a lo siguiente:

l) “(...) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo “(...)

El Ing. Oscar Abellán Villegas, Gerente General del COOPESIBA RL, indicó que:

“(...) Con respecto a la sede del Área, el problema es que a pesar de cancelar mensualmente el monto por concepto de mantenimiento dentro del contrato de arrendamiento, este porcentaje de dinero pagado no lo invierte la Municipalidad en el mantenimiento de la edificación, esta situación se presenta desde el 2009, existe evidencia aportada de las gestiones realizadas ante la Municipalidad, sin respuesta oportuna.

La edificación del EBAIS de San Pedro, esta infraestructura es producto de un convenio entre la Asociación de Desarrollo Comunal de San Pedro y la Cooperativa, en la cual se modificó un salón comunal para albergar dos EBAIS, la Cooperativa aportó toda la remodelación, que incluyó cambio de techos, paredes, baños entre otros, de esa inversión efectuada por la Cooperativa se descontaba en un plazo de 10 años el alquiler el inmueble, dejando el mantenimiento a cargo de la Asociación De Desarrollo Comunal.

En un afán de no afectar a la Asociación de Desarrollo Comunal de San Pedro, la Cooperativa ha incorporado dentro de su gasto de mantenimiento lo requerido por este inmueble.

Es importante aclarar que dentro del monto por concepto de alquiler cancelado a la CCSS, no se incluye los mantenimientos realizados por la Cooperativa, que corresponden actualmente 690.707,502.

Con respecto a la Infraestructura del EBAIS de San Roque, no se paga alquiler del inmueble, debido a que históricamente desde su construcción existen problemas para determinar la titularidad del inmueble, razón por la cual la Cooperativa asumió la responsabilidad de brindar el mantenimiento. En el futuro dentro plan funcional de la nueva infraestructura que la CCSS está construyendo se prevé el traslado de este EBAIS.

Con respeto al EBAIS de Barva, se han realizado gestiones para que el propietario del inmueble efectúe las mejoras en la edificación, sin embargo, ante esas gestiones no se tenido respuesta, de



igual forma en plan funcional está considerado el traslado de esos EBAIS a la nueva sede del Área que se encuentra en construcción (...)”.

Las acciones efectuadas por COOPESIBA RL, a pesar de disponer de un Plan de Mantenimiento, han sido insuficientes para mantener en un estado óptimo las condiciones en la infraestructura de los EBAIS propiedad de la Institución; además, en las gestiones realizadas ante los dueños de los inmuebles alquilados, a efectos de garantizar a la población mejores condiciones para recibir los servicios de salud, aspectos que son responsabilidad de la cooperativa contratada para brindar servicios de salud.

Las condiciones de las instalaciones en las cuales se brinda servicios de atención, no favorecen, en la mayoría de los casos el desarrollo de las actividades de prestación médica, generando situaciones de riesgo e incomodidad tanto para el paciente como para los funcionarios. Aunado a lo anterior, esas condiciones estarían generando un impacto negativo en la imagen Institucional.

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD

Se determinó que el resultado general obtenido por el Área de Salud de Barva (COOPESIBA RL) en las encuestas de satisfacción a los usuarios, realizada por la Dirección Institucional de Contraloría de Servicios de Salud, fue del 79.64%.

Lo anterior se evidenció, de conformidad con el oficio DICS-036-2014 del 06 de enero del 2014, suscrito por la Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora Institucional de Contraloría de Servicios de Salud, en la cual comunicó al Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico de esa Área de Salud, el resultado obtenido de las encuestas aplicadas en entre la última semana de noviembre y la segunda semana de diciembre del 2012; aproximadamente 2 años después de haberse iniciado la presente ejecución contractual.

El estudio incluyó cinco dimensiones metodológicas del modelo aplicado:

- Elementos tangibles (86,57%)
- Confiabilidad (84,12%)
- Capacidad de respuesta (74.07%)
- Certeza, seguridad y confianza (84,06%)
- Empatía (69.40%)

Llama la atención que en el análisis particular en cada dimensión metodológica considerada en el resultado de la encuesta, la “Empatía” fue en la que se obtuvo el menor porcentaje de satisfacción, con un 69,40%, situación que está asociada a criterios relacionados con la atención directa a los pacientes, lo cual debe de ser objeto de análisis por el contratista, en apego con las políticas institucionales sobre el “buen trato”, hacia los usuarios de los servicios de salud que brinda la institución.

El Cartel de Licitación N. 2008-LN-000013-1142. en el punto 6.3.8) sobre las Potestades de la Caja Costarricense de Seguro Social, en los aspectos de evaluación señala que:



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

a) Realizar evaluaciones de satisfacción de las usuarias y los usuarios, durante la vigencia del contrato (...)

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

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 Dr. José Isaac Vindas Arias, Director Médico del Área de Salud, indicó que:

“(...) El resultado obtenido en la encuesta por esta Área de Salud, a mi criterio no representa una percepción real de la población, debido entre otros factores a, cambios en la guía previamente establecida en la que se define los actores que realizarán la encuesta, esta situación hace pensar falta de objetividad debido a las relaciones interpersonales con el Contralor ubicado en esta Área de Salud, quien fue quien la aplicó, asimismo, hay una ausencia total en informar los sitios o EBAIS en los que realizó la encuesta y los resultados tabulados por sector, ósea no se tiene claridad absoluta de determinar donde aplicar mayormente las intervenciones adecuadas que deberían considerarse en el Plan de Mejoras.

Por otra parte, se observaron preguntas fueron aplicadas cuando correspondía no aplicarlas, como por ejemplo las zonas verdes, o otras que definitivamente estaban mal planteadas “(...)”.

La Cooperativa, producto del resultado obtenido, presentó un Plan de Mejora para atender la insatisfacción de la población, el cual se encuentra en proceso de cumplimiento; no obstante lo anterior, COOPESIBA RL, presentó apelación ante la Dirección Institucional de Contraloría de Servicios, con el objetivo de que se aclararan dudas respecto a la metodología utilizada para evaluar cada una de las áreas incluidas en la encuesta que fue aplicada, la cual se encuentra en espera de criterio por parte del Área de Estadística¹³.

La satisfacción del usuario, es un parámetro que mide entre otros aspectos, principalmente la calidad en la atención que se brinda a esa población, el resultado obtenido se encuentra entre un grado “Poco Satisfactorio”, aspecto que la organización deberá analizar, y considerarlos en la toma de decisiones, de igual manera esa percepción afectaría la imagen institucional y de la esa Cooperativa.

¹³ Oficio DRSS-FISSCT-3559-14 del 09 de diciembre del 2014.



El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción, ha sido ocasionado por la debilidad de COOPESIBA en atender los aspectos considerados en la revisión, relacionados directamente con la atención de los usuarios, asimismo, al plazo y periodicidad con que se estaría efectuado estas encuestas, con las que se conocería con mayor frecuencia la percepción de la población demandante de los servicios de salud.

Las encuestas de satisfacción permiten obtener información relevante sobre las condiciones en que se están brindando los servicios de salud, el resultado poco satisfactorio, ocasionaría un deterioro en la percepción negativa de los usuarios de la imagen institucional, aunado a que ante una falta de este tipo de estudios impediría oportunidad en la toma de decisiones por parte de las Autoridades Institucionales.

8. SOBRE LAS SUBCONTRATACIONES DE COOPESIBA RL

Se determinó que COOPESIBA RL ha suscrito contratos con las empresas Seguridad Osiris S.A, Cooplin RL, Proarsa S.A, TDM Ambiental y con el señor Richard Montero Badilla para brindar diferentes servicios en el Área de Salud de Barva, lo anterior de conformidad con información proporcionada por la Gerencia General de esa Cooperativa. No obstante, en la revisión de los documentos se evidenciaron aspectos de forma por mejorar, a fin de que se garantice ante cualquier circunstancia la protección de los recursos invertidos por la Institución en la contratación con COOPESIBA:

- **SEGURIDAD OSIRIS S.A Cédula Jurídica 3101467220:** Contratado con el objeto de *“Prestar servicios de seguridad, vigilancia y protección, costado norte del parque de Barva”*, por un monto de €670.610.00 por mes, desde el 30 de mayo del 2013.

Las inconsistencias detectadas en el documento son:

- En el contrato no se indica el nombre del representante de COOPESIBA RL.
 - No se indica claramente la ubicación y nombre del edificio, al cual esta empresa brindará seguridad durante el horario de 10pm a 6am.
- **COOPLIN RL, Cedula Jurídica 3-004219418,** empresa contratada con el objetivo de brindar *“Servicios de Limpieza en la oficina de COOPESIBA RL, ubicada en Barva de Heredia”* por la suma de €385.154,00 por cada trabajador por laborar 48 horas semanales, la vigencia de este contrato rige desde el 17 de enero del 2011, con renovaciones automáticas cada año.

Entre las inconsistencias evidenciadas están:

- Se observa que en el objeto contractual no se incluye los lugares o instalaciones a los cuales se deben de brindar los servicios de limpieza, que según la información proporcionada por Recursos Humanos de esa Área de Salud, este servicio se ofrece en la sede del área y en los EBAIS de Puente Salas, San José de la Montaña y San Pedro.



- Por otra parte, no queda claro en el contrato, el monto cancelado por mes y año por la Cooperativa, ni la cantidad de personal contratado por estos servicios.
 - El contrato data desde hace más de tres años, y no se observa actualización del mismo, por lo que es posible que algunas de las condiciones que inicialmente fueron convenidas hayan variado.
- **PROARSA S.A, Cédula Jurídica 3101225071:** El contrato fue suscrito desde enero del 2008, con el fin de brindar servicios de mensajes de emergencias a entidades o personas naturales o jurídicas designadas por la Gerencia de COOPESIBA RL.

En el documento que conforma el contrato se observan las siguientes situaciones:

- Contrato suscrito desde hace aproximadamente seis años, razón por la cual algunas de las condiciones podrían haber variado.
- No se indica los lugares o EBAIS en el que se tiene instalado el equipo de seguridad.
- No se detalla la cantidad de equipo ubicado en cada uno de los sitios que disponen del sistema de seguridad.
- En el documento se indica las personas que recibirán la alerta, en caso de una emergencia, sin embargo, para la primera persona anotada como contacto, se omite el número telefónico.

La Ley de Contratación Administrativa en el Artículo 1° señala que:

“ (...)” Esta Ley regirá la actividad de contratación desplegada por los órganos del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, el Poder Legislativo, el Tribunal Supremo de Elecciones, la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes, el sector descentralizado territorial e institucional, los entes públicos no estatales y las empresas públicas. Cuando se utilicen parcial o totalmente recursos públicos, la actividad contractual de todo otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta Ley. Cuando en esta Ley se utilice el término "Administración", se entenderá que se refiere a cualquiera de los sujetos destinatarios de sus regulaciones (...)"

La misma Ley en el artículo 21, sobre la Verificación de procedimiento señala que:

“(...)Es responsabilidad del contratista verificar la corrección del procedimiento de contratación administrativa, y la ejecución contractual. En virtud de esta obligación, para fundamentar gestiones resarcitorias, no podrá alegar desconocimiento del ordenamiento aplicable ni de las consecuencias de la conducta administrativa. El Reglamento de esta Ley definirá los supuestos y la forma en que proceda indemnizar al contratista irregular. Asimismo, el funcionario que haya promovido una contratación irregular será sancionado conforme a lo previsto en el artículo 96bis de esta Ley. (Así adicionado el párrafo anterior mediante el artículo 3° de la ley N° 8511 del 16 de mayo del 2006 (...)"



Estas debilidades en la información contenida en los contratos suscritos con empresas contratadas por COOPESIBA RL, se están presentando, debido a la falta de seguimiento y control por parte de esta Cooperativa, a efectos de que esa información este actualizada y contenga todos los requerimientos, se indica además, que dentro de la estructura organizacional de esta Cooperativa, se dispone con todo una estructura administrativa, responsable de dar seguimiento a este proceso.

El incumplimiento del marco regulatorio en actividades comerciales efectuadas por subcontrataciones particulares por parte de Proveedores de Servicios de Salud, originarían el eventual incumplimiento a la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, con el consecuente riesgo para el patrimonio institucional en razón de la ausencia de contratos, o que los mismos no sean revisados periódicamente para su correspondiente actualización y mejoras en caso de requerirse.

Es importante recordar que aunque las subcontrataciones, constituyen acuerdos promovidos por los proveedores externos, la institución siempre va a tener la responsabilidad objetiva ante terceros de las consecuencias de los actos efectuadas, producto de de estas relaciones, lo cual se constituye en un deber que la verificación de que estos contratos se ajusten a derecho.

9. SOBRE LAS CONDICIONES DE ASEGURAMIENTO Y MOROSIDAD DE EMPRESAS SUBCONTRADAS.

En revisión al estado patronal de la empresa Seguridad Osiris S.A cédula 3-101-467-220 y del señor Richard Montero Badilla, cédula de identidad 4-125-287, subcontratados por COOPESIBA R.L. para brindar diferentes servicios en el Área de Salud de Barva presentan de conformidad con la información del Sistema Centralizado de Recaudación (SICERE) la siguiente condición:

- Seguridad Osiris S.A: Según revisión efectuada el 27 de noviembre del 2014, esta empresa presenta la condición de inactivo¹⁴, y adeuda la suma de €13.811.00 (Trece mil, ochocientos once colones netos) por factura de 11-2014, producto de un Convenio de Pago , por planillas adeudadas de los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2010, asimismo, se evidenció que el trabajador Víctor Chaverri Molina, cédula 4-093-719 , quien labora para la misma en el Área de Salud¹⁵ de Barva, a la fecha no se encuentra asegurado por esta empresa ante la CCSS.

El señor Richard Montero Badilla, cédula 4-125-287 quien se encarga desde realizar labores de mantenimiento en la infraestructura de los EBAIS que conforman el Área de Salud de Barva desde setiembre del 2012, no se encuentra inscrito como patrono ni trabajador independiente en la institución, según revisión efectuada el 27 de noviembre del presente año.

Una vez efectuada la comunicación de esta situación al proveedor, el señor Badilla Montero, tramitó el aseguramiento como trabajador independiente en la Sucursal del Heredia a partir del 01 de diciembre del 2014, con un ingreso salarial promedio de de €250.000.00 (Doscientos cincuenta mil, colones netos)

¹⁴ Oficio ARCA-SST-1223-2014 del 08 de diciembre del 2014.

¹⁵ Información brindada por COOPESIBA en oficio COOP-GA-018-2014 del 06-11-2014.



producto de sus labores como Ebanista. No obstante lo anterior, no se evidenció haber realizado la gestión para el pago del período anterior, en el cual brindó sus servicios a esa Cooperativa.

El Contrato en su cláusula quinta, “Sobre las obligaciones del Contratista” en el punto “d y e” indica que:

“(...) d) Para todos los efectos laborales y administrativos, así como cualquier otro derivado de la normativa legal, el Contratista ostentará la condición de ÚNICO RESPONSABLE del personal que en su representación participe en la prestación y administración de los servicios, y en tal condición asumirá el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios, incluyendo al respecto: salario, derechos laborales, beneficio sociales, aseguramiento, y cualesquiera otra que resulten obligatoria conforme la legislación vigente en Costa Rica (...)”.

“(...) e) En los supuestos de subcontratación de los servicios efectuados por el Contratista, con fundamento en el artículo 69 del Reglamento de Contratación Administrativa, el incumplimiento por parte del subcontratista de las obligaciones dispuestas en el párrafo anterior, se reputará para todos los efectos como incumplimiento del Contratista (...)”

El Reglamento para la Afiliación de los Trabajadores Independientes, aprobado por la Junta Directiva, en octubre del 2004, establece en su artículo primero, relacionado con la cobertura y el cálculo de cuotas lo siguiente:

“Las coberturas del seguro social- y el ingreso al mismo-son obligatorias para todos los trabajadores independientes manuales e intelectuales que desarrollen por cuenta propia algún tipo de trabajo o actividad generadora de ingresos (...)”.

El Ing. Oscar Abellán Villegas, Gerente General del COOPESIBA RL, manifestó mediante entrevista escrita efectuada el 28 de noviembre de 2014 que:

“(...) Existen procedimientos de verificación para el registro de proveedores y autorización de pago de pago de facturas, esos procedimiento llevan a la revisión por parte de la proveeduría de la Cooperativa, de los requisitos de inscripción de la persona, dentro de los que se verifica que se encuentre al día con el pago la CCSS y de la póliza de riesgo de trabajo, para el pago mensual de las facturas presentadas por los proveedores de servicio, el procedimiento no ha sido exhaustivo en el seguimiento de las obligaciones con la seguridad social, proceso que de inmediato de depura y se asignan responsabilidades para el seguimiento (...)”.

La revisión de las responsabilidades que deben de cumplir las personas que brindan diferentes servicios a la Cooperativa, producto de sus actividades, durante la ejecución contractual, se han omitido a causa de un débil proceso administrativo por parte del Contratista a pesar de los procedimientos de verificación a los cuales hace referencia, aunado a una fiscalización insuficiente por parte del Administrador del Contrato.



Se indica además, que esta situación fue evidenciada por la Auditoría en el informe ASS-233-2013, evaluación, referente a la “Evaluación del Contrato suscrito entre la C.C.S.S y COOPESALUD RL para la Prestación de Servicios integrales de Salud, en el primer nivel de atención reforzado Área de Salud de Pavas” del 03 de diciembre del 2013.

Los incumplimientos a las responsabilidades que resulten obligatorias para las empresas contratadas y subcontratadas conforme la legislación vigente, provocaría la aplicación del marco sancionatorio por parte del Administrador de Contrato, producto de estas actuaciones; además, existe una afectación al patrimonio institucional por condición de morosidad o no ajustarse al sistema de afiliación que corresponde, según se evidenció para el caso del Sr. Montero Badilla.

CONCLUSIÓN

Se determinó la necesidad de fortalecer el proceso de verificación y fiscalización por parte de la Dirección de Red de Servicios de Salud, Administrador del presente contrato, y de otras instancias técnicas institucionales involucradas en el proceso de verificación y fiscalización para el cumplimiento contractual, tal y como se evidenció en el estudio, en aspectos como:

- Necesidades de revisar las causas que han originado sobre cumplimiento de metas que incluye la herramienta informática utilizada como instrumento para el seguimiento y control de las metas establecidas en los Planes Presupuestos, consistencia de los datos de la pirámide poblacional suministrados por la Dirección de Actuarial y el INEC, en especial por nacimientos.
- Horas no utilizadas en consulta de médicos especialistas y citas perdidas.
- Lista de espera.
- Despacho de medicamentos para especialistas sin autorización.
- Irregularidades en las subcontrataciones, en cuanto a la vigencia, condiciones y objeto contractual.
- Morosidad con la CCSS por parte de personas subcontratadas.
- Ausencia de Especialista en Medicina Interna.
- Estado en el mantenimiento de la infraestructura.
- Resultados encuesta de satisfacción de los usuarios.

Algunas de las oportunidades de mejora señaladas, han sido evidenciadas por la Dirección de Red de Servicios de Salud, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte y Oficina de Fiscalización de Contratos a Terceros; sin embargo, las acciones efectuadas por las dependencias Institucionales responsables del contrato y su fiscalización han sido insuficientes para resolver, definir y coordinar algunas situaciones que requieren una atención más oportuna con el respectivo respaldo legal y técnico, a fin de evitar incumplimientos como los descritos por parte de los Proveedores en aspectos como faltante de especialistas, despacho de medicamentos para especialistas sin autorización, irregularidades en las subcontrataciones, entre otras.

El estudio evidenció incumplimientos contractuales por parte de COOPESIBA R.L. en los Servicios de Atención Integral en Salud en el Primer Nivel de Atención Reforzado en el Área de Salud de Barva, en aspectos que eventualmente podrían repercutir en la consecución del objetivo principal del contrato, el



cual pretende ofrecer a la población, mejores niveles de cobertura, eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de salud; así mismo, en la atención oportuna de las necesidades de salud de los pacientes.

Las horas no utilizadas por parte del personal médico especializado que labora en esa Área de Salud, que durante el 2013, fueron de 175, aunado a la existencia de lista de espera, se convierten en aspectos relevantes que podrían estar impactando negativamente los servicios de salud que se brindan a la población, principalmente a que una vez creada la necesidad, la oferta por parte del proveedor ha sido insuficiente para satisfacer la demanda, en especial de niños y mujeres, situación que además, impactan negativamente la imagen institucional.

La ausencia del Especialista en Medicina Interna, ha provocado además de un incumplimiento contractual por parte de COOPESIBA desde el inicio de la ejecución contractual, una débil protección de los intereses económicos de la Caja, considerando como parámetro el hecho de haberle cancelado al Proveedor por un servicio que no se han brindado por completo a la población, sin que hasta la fecha se haya definido institucionalmente esta situación, con base a otros elementos en los cuales se considere la necesidad de los usuarios.

El despacho de medicamentos por parte de esa Área de Salud, que pertenecen a otro nivel de atención, sin una autorización técnica institucional, implica una oportunidad de mejora en la gestión de fiscalización contractual.

Aunado a los aspectos anteriores, se presentan debilidades en la gestión de la Administración del contrato, en la que se observa un proceso insuficiente en la revisión de las obligaciones que deben de cumplir las personas subcontratadas por el Proveedor, que incumplen principios de legalidad establecidos por la misma institución debido entre otros a las condiciones de morosidad y evasión.

Las condiciones en el mantenimiento de la infraestructura, podrían estar influyendo en la percepción negativa de los usuarios, con base en el resultado de la última encuesta de satisfacción aplicada en esa Área de Salud, en la cual se obtuvo una percepción “poco satisfactoria”, aspecto que junto al buen trato, son de vital importancia, de manera que se garantice a los usuarios servicios de la calidad y en las mejores condiciones.

En este contexto, preocupa a esta Auditoría que las debilidades evidenciadas en el presente informe estén impactando negativamente las condiciones en que se brinda la prestación de los servicios de salud a los usuarios y que podrían estarse presentando para otras poblaciones que atienden los demás proveedores externos de servicios de salud, situación que requiere una atención oportuna y eficiente por parte de las instancias institucionales involucradas en el proceso de gestión, fiscalización y verificación de los servicios contratados.



RECOMENDACIONES

GERENCIA MÉDICA

1. Considerando que en los procesos de evaluación del Plan Presupuesto, del Área de Salud de Barva se han generado resultados por encima de las metas propuestas, instruir a la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en conjunto con la Dirección Médica de esa Área de Salud y otras instancias involucradas en este proceso, se proceda con el análisis de las causas que han originado esta situación, en las que dentro de otros, se considere la definición de los indicadores, cambios en la pirámide poblacional, datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos, entre otros, con el fin de garantizar que las metas pactadas, respondan a las necesidades de la población y a la capacidad instalada del centro médico, efectuando los ajustes en los indicadores de concordancia con los intereses Institucionales. **Plazo 4 Meses para la realización del análisis de causas y la propuesta de variación en los indicadores que se considere pertinente.**
2. En virtud que en el Área de Salud de Barva, no se ha dispuesto de un Especialista en Medicina Interna ó Geriatría, según lo establecido en la oferta de servicios adjudicada al proveedor; esa Gerencia deberá establecer una solución definitiva a esta situación, considerando la pertinencia legal de modificar este requerimiento y, garantizando la protección de los intereses institucionales y evitar la realización de procedimientos administrativos de recuperación, ante la inopia de este recurso. **PLAZO 6 MESES.**

DIRECCION DE RED DE SERVICIOS DE SALUD

3. Solicitar a la Jefatura de la Sucursal de Heredia, revisar con carácter prioritario la condición del aseguramiento que mantiene con la institución el señor Richard Montero Badilla, cédula 4-125-287, considerando que desde el 2012 esta persona realiza una actividad independiente, así como a la empresa Seguridad Osiris S.A cédula jurídica 3-101467220 quien no tiene planilla registrada con la institución, esto con el propósito de que el registro de cada actividad económica, cumpla con la normativa institucional. El seguimiento a lo solicitado corresponderá a esa Dirección. **Plazo inmediato.**
4. Establecer mecanismos de control que se incorporen a las actividades de fiscalización del contrato suscrito con el Área de Salud de Barva, para garantizar que se cumpla con los requisitos de aseguramiento de las personas subcontratadas por COOPESIBA RL, los cuales deben ser realizados con una frecuencia periódica y en los casos que se detecte inconsistencias solicitar a la sucursal respectiva el estudio correspondiente. **Plazo tres meses para definir la frecuencia de revisión.**



5. Solicitar a COOPESIBA R.L, la atención de las deficiencias detectadas en el estado de la infraestructura de las edificaciones propiedad de la institución, así como las instalaciones arrendadas; esta atención deberá sustentarse en un cronograma de acciones, contemplando en el Plan de Mantenimiento diseñado por el Área de Salud.

La atención de las mejoras deber ser verificada por esa Dirección de Red de Servicios de Salud, con el respaldo técnico del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte... **PLAZO 2 meses para que COOPESIBA R.L. establezca el cronograma de acciones y 6 meses para corregir las deficiencias detectadas.**

6. En conjunto con la Dirección Médica del Área de Salud de Barva, efectuar un análisis documentado sobre las causas que han originado la no utilización de las 175 horas programadas en consulta externa especializada en el 2013, así como de las 368 citas perdidas durante ese mismo período. Del resultado del análisis se deberán implementar acciones que garanticen el aprovechamiento óptimo de los recursos médicos disponibles. **Plazo 4 meses para efectuar el análisis y proponer las acciones de mejora correspondientes.**
7. En conjunto con la Dirección Médica del Área de Salud de Barva, implementar acciones para atender la lista de espera existente de pacientes en las especialidades mencionada en el apartado N.2 del presente informe, de ser necesario se deberá coordinar con el Hospital San Vicente de Paúl, para resolver esta situación, lo anterior, con el fin de brindar una atención oportuna a las patologías que presentan los pacientes de esa Área de Salud.

Adicionalmente, deberá definirse acciones a seguir para evitar que a futuro se presente una situación como la evidenciada, en cuanto a la formación de una lista de espera en consulta especializada. **Plazo 4 meses para definir e implementar las acciones.**

8. En conjunto con la Dirección Médica del Área de Salud de Barva, realizar las acciones que correspondan para, de ser procedente se autorice a COOPESIBA el despacho de medicamentos producto de las consultas médicas a cargo de los especialistas que laboran en ese centro médico. **Plazo 2 meses.**

A LA DIRECCION INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA DE SERVICIOS DE SALUD

9. Definir la periodicidad de realización de encuestas de satisfacción de los usuarios en las Áreas de Salud, a cargo de Terceros, con el fin de que la institución disponga de información oportuna y confiable acerca de la percepción de los usuarios y que contribuya en las decisiones referentes a la fiscalización de los contratos. **Plazo 3 meses para definir la periodicidad de las encuestas.**



10. Con la participación de la Dirección Médica del Área de Salud de Barva, analizar el avance de las acciones planificadas por ese centro médico en el Plan de Mejora, en atención al resultado de la encuesta de satisfacción; lo anterior, con el objetivo de que la Dirección de Red de Servicios de Salud disponga de elementos que permitan conocer lo actuado por el Área de Salud. En las acciones se deben considerar el resultado de la apelación presentada por ese centro médico sobre algunos aspectos técnicos de la encuesta. **PLAZO 2 MESES.**

COMENTARIO

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente informe fueron comentados con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de la Gerencia Médica, Dra. Rosa Climent Martín y Dra. Liliana Mora Morales Coordinadora y Fiscalizadora del Equipo de Fiscalización de Servicios de Salud, Dra. Ana Patricia Salas Chacón, Directora Institucional de Contraloría de Servicios de Salud y el Ing. Oscar Abellán Villegas, Gerente General de COOPESIBA RL.

Los comentarios realizados fueron los siguientes, mismos que fueron analizados y considerados en el presente informe:

“El Lic. Gilberto León y la Dra. Rosa Climent, solicitan que se incluya en la recomendación N. 1 , Dirigida a la Gerencia Médica, a la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, a efectos de que en conjunto con otras instancias se determinen las causas de los problemas de los cumplimiento de las metas del Plan Presupuesto, y se busquen alternativas de solución más integrales, debido a que según sus criterios, la situación evidenciada en el Área de Salud de Barva, estaría presentándose en la mayoría de Área de Salud de la institución.”

“El Ing. Oscar Abellán Villegas. Gerente General de COOPESIBA RL, hace aclaración que desde hace aproximadamente 10 años, existe la problemática con la infraestructura de la sede del Área, aspecto que incidió a que la CCSS, iniciara la construcción de esas instalaciones, la situación consiste en que la Municipalidad no ha realizados algunas mejoras solicitadas debido a que el inmueble está catalogado como patrimonio, lo cual implica que existe limitación de realizar modificaciones estructurales, hasta para colocar un rotulo, aunado a lo anterior, el cantón central de Barva existe inopia de edificaciones que reúna características para albergar un Área de Salud, con respecto al estado de las otras instalaciones se ha iniciado la implementación de un plan para mejorar esas deficiencias el cual se será presentado ante el Administrador del Contrato.”

La Dra. Ana Patricia Salas Chacón, indicó:

“(…) Respecto de la recomendación 09 se acoge la misma.

En cuanto a la recomendación 10, se propone que el análisis del cumplimiento, no sea en conjunto con la Dirección Médica, sino una redacción de forma más abierta (individualizada-no conjunta) en que se analizaría el avance mensual de las metas del Plan de Mejoras del centro, fortaleciendo un análisis



técnico contralor imparcial y objetivo, minimizando riesgos de presiones externas, de forma tal que sea efectuado por el contralor (a), con base en los insumos que considere pertinente el o la funcionaria respectiva, con la participación de la Dirección Médica en la entrega de lo requerido.
(...).

Lo anterior a fin de evitar conflictos de intereses entre las partes, que podría generar desacuerdos innecesarios que perjudicaría la relación armoniosa, que se trata de construir en beneficio de las personas usuarias de los servicios.

Nótese que la ventaja de la propuesta es que garantiza la libertad de emisión de criterio técnico contralor, que de todas maneras deberá resistir un análisis técnico-jurídico de la Administración del Contrato (Dirección de Redes de Servicios de Salud de la Gerencia Médica), por cuanto éstos son los llamados contractualmente a determinar la procedencia del criterio técnico, así como las acciones a seguir, según su competencia.”

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Lic. Odir Matarrita Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE, SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE

RRS/MSR/OMS/wnq

Ci: 2

ANEXO 1

Fotografías referentes situaciones evidenciadas
por la Auditoría en Inspección Física realizada durante la ejecución del estudio
en la Sede y EBAIS desconcentrados del Área de Salud de Barva

Fotografía 1
Fachada principal Sede del Área



Fotografía 2
Pasillo principal-Área Administrativa



Fotografía 3
Bodega de Suministros



Fotografía 4
Sala de Nebulizaciones-Emergencias



Fotografía 5
Cielorraso-Laboratorio Clínico



Fotografía 6
Pared con hongos-Laboratorio Clínico



Fotografía 7
Reja Oxidada por corrosión-EBAIS SJM



Fotografía 8
Abundante papelería en pareds internas EBAIS SJM



Fotografía 9
Ausencia de Celosía-EBAIS Buena Vista



Fotografía 10
Abundante papelería- Sala de Espera EBAIS Buena Vista



Fotografía 11
Fachada EBAIS San Pablo



Fotografía 12
Sala de Espera- EBAIS San Pablo-Pintura desprendida





Fotografía 13

Parte trasera-EBAIS San Pablo-Cielorraso dañado



Fotografía 14

Entrada Principal EBAIS San Pablo-Pared Manchada



Fotografía 15

Fachada EBAIS San Pedro 1 y 2



Fotografía 16

Pares Externa-Pintura desprendida-EBAIS San Pedro 1 y 2



Fotografía 17

Sala de Espera-EBAIS San Pedro 1 y 2



Fotografía 18

Papelería Pared-evidencia de manchas-EBAIS San Pedro 1y2



<p>Fotografía 19 Servicio Sanitario-Público EBAIS San Pedro 1y2</p> 	<p>Fotografía 20 Ubicación Extintor –Sala de espera EBAIS San Pedro 1y2</p> 
<p>Fotografía 21 Papelería-Sala de Espera-EBAIS San Pedro 1y2</p> 	<p>Fotografía 22 Manchas Pared-Sala de Espera-por papelería</p> 
<p>Fotografía 23 Pared machada-Papelería-Sala espera Puente Salas</p> 	<p>Fotografía 24 Sala nebulizaciones-EBAIS Puente Salas</p> 

Fotografía 25

Humedad en cielo raso-zona externa-EBAIS San Roque



Fotografía 26

Lamina dañada-zona externa frontal-EBAIS San Roque



Fotografía 27

Pared lateral dañada-EBAIS San Roque



Fotografía 28

Precinta dañada-machas y suciedad-EBAIS San Roque



Fotografía 29

Cielo raso-dañado- EBAIS Barva 1 y 2



Fotografía 30

Activos en desuso

