



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

ASS-14-2018
21-02-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al plan anual operativo del año 2018, apartado de Estudios de Carácter Especial, del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

La revisión efectuada por parte de esta Auditoría de la atención médica brindada a la paciente LNSCh de 13 años de edad, el 24 de mayo de 2017 en el EBAIS Sabana Redonda del Área de Salud Poás, evidenció omisión de parte del médico tratante, puesto que en dicha consulta se consignó como uno de los diagnósticos "Tricomoniasis urogenital", patología considerada una Infección de Transmisión Sexual, sin que se documentara en el expediente de salud, la ejecución de acciones tendientes a descartar sospecha de abuso sexual por tratarse de una persona menor de edad.

Es pertinente indicar que producto de la revisión del caso, efectuada conjuntamente con la Dirección General del Centro Médico, se realizaron acciones específicas de manera inmediata a fin de subsanar las debilidades señaladas y efectuar un abordaje integral e integrado de la paciente.

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar lo evidenciado, se emitieron un total de 3 recomendaciones dirigidas una a la Gerencia Médica, y las dos restantes al Área de Salud Poás.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

ASS-14-2018
21-02-2018

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADA A UN PACIENTE EN EL ÁREA DE SALUD POÁS (U.P. 2253) DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS MÉDICOS CENTRAL NORTE

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se fundamenta en el Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud, apartado de Estudios Especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar aspectos relacionados con la atención brindada a la paciente LNSCh en al Área de Salud Poás.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar los aspectos relacionados con la atención brindada en el EBAIS Sabana Redonda del Área de Salud Poás, a la paciente LNSCh según lo anotado en el expediente de salud.

ALCANCE

El estudio comprende la visita al Área de Salud Poás con el propósito de revisar en el expediente de salud de la paciente LNSCh, específicamente la atención brindada en la consulta médica del 24 de mayo de 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

- Visita al Área de Salud Poás para efectuar revisión del expediente de salud del paciente.
- Revisión conjunta del caso con la Dra. Helem Corrales Bolaños, Directora General a.i. del Área de Salud Poás.
- Solicitud de información a la Licda. Yendy Araya Quesada, Servicio de Trabajo Social del Área de Salud Poás.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.
- Ley 7739 Código de la Niñez y Adolescencia.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Guía de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de abuso. CCSS, 2012

ASPECTOS NORMATIVOS A 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, 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 Nº 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...”.

HALLAZGOS

1. ATENCIÓN BRINDADA AL PACIENTE LNSCH EN CONSULTA MÉDICA DEL 24-05-2017 EN EL EBAIS SABANA REDONDA, ÁREA DE SALUD POÁS.

A partir de la información consignada en el expediente de salud de la paciente LNSCh, se determinó un abordaje médico inadecuado en relación con la atención brindada en el EBAIS Sabana Redonda el 24 de mayo de 2017 por parte de la Dra. Florence Vargas Ulate, Código Médico 3797. En dicha consulta se



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

consignó como uno de los diagnósticos “Tricomoniasis urogenital¹”, la cual se considera una Infección de Transmisión Sexual (ITS), teniendo la paciente al momento de la consulta 13 años de edad y sin que se documentara por parte del médico tratante, la ejecución de acciones tendientes a descartar sospecha de abuso sexual a persona menor de edad.

Se realizó visita al Área de Salud Poás el 22 de noviembre de 2017 con el propósito de efectuar procedimiento de Auditoría relacionado con revisión de expedientes de salud de pacientes diagnosticados con Infección de Transmisión Sexual (ITS) durante 2017, como parte de estudio de Auditoría relacionado con la Gestión Institucional de la atención del VIH. En listado de casos aportado por el Área de Salud Poás, se identificó a la paciente LNSCh con edad de 13 años y diagnóstico de Tricomoniasis Urogenital.

En razón de lo anterior, se procedió a efectuar revisión del expediente de salud de la paciente², específicamente en la consulta del 24 de mayo de 2017, en el cual se observa:

- a) Se trata de una paciente femenina de 13 años y 8 meses de edad, que consultó por resultado de exámenes de laboratorio, prurito genital y leucorrea amarillenta, así como prurito generalizado.
- b) En el apartado “Examen Físico” se consignó: “Buen estado general, rash leve generalizado”.
- c) En el apartado “Análisis” se consignó únicamente por parte del médico los resultados de las pruebas de laboratorio, especificando que el resultado del Examen de Orina estaba normal.
- d) Se registran como diagnósticos: “A590-Tricomoniasis Urogenital y T784-Alergia No Especificada”.
- e) El médico tratante clasificó el caso como “Sin Riesgo”.
- f) Se registró que se brindó educación a la paciente sobre “Adopción de estilos de vida saludable”, “Prevención de Violencia y Embarazo”, “Prevención y protección de ITS, VIH-SIDA”, “Prevención de consumo de sustancias psicoactivas”, entre otros.
- g) Se prescribió tratamiento con Ibuprofeno tabletas, Miconazol Crema, Metronidazol tabletas y Clorfeniramina tabletas.

¹ Es una enfermedad de transmisión sexual muy común causada por la infección transmitida por el parásito protozoario llamado *Trichomonas vaginalis*. Los síntomas de la enfermedad pueden variar, y la mayoría de hombres y mujeres que tienen el parásito no saben que están infectados. Una persona infectada puede transmitirle el parásito a otra persona que no tenga la infección durante las relaciones sexuales. En las mujeres, el área del cuerpo infectada con más frecuencia es la parte baja del aparato genital (la vulva, la vagina o la uretra).

² Revisión efectuada el 23 de noviembre de 2017, oficio DG-ASP-675-2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

La Ley General de Control Interno, dispone en el artículo 12:

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

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades (...)*”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de Control, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...)”

La Ley de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados

“Artículo 2.- Derechos

Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:
(...)

- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.”*

La Ley 7739-Código de la Niñez y Adolescencia establece entre otros:

“Artículo 48.- Comité de estudio del niño agredido

Los hospitales, las clínicas y los centros de salud, públicos o privados, estarán obligados a crear un comité de estudio del niño agredido. La integración y el funcionamiento quedarán sujetos a la reglamentación que emita el Poder Ejecutivo. Asimismo, los centros públicos de salud deberán valorar inmediatamente a toda persona menor de edad que se presuma víctima de abuso o maltratado. Ese comité valorará los resultados, realizará las investigaciones pertinentes y recomendará las acciones que se tomarán en resguardo de la integridad del menor.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

Artículo 49.- Denuncia de maltrato o abuso

Los directores y el personal encargado de los centros de salud, públicos o privados, adonde se lleven personas menores de edad para atenderlas, estarán obligados a denunciar ante el Ministerio Público cualquier sospecha razonable de maltrato o abuso cometido contra ellas.

Igual obligación tendrán las autoridades y el personal de centros educativos, guarderías o cualquier otro sitio en donde permanezcan, se atiendan o se preste algún servicio a estas personas.”

La Guía de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de abuso de la CCSS establece como parte de la atención en los EBAIS, específicamente para el eje “Detección, captación y registro de situaciones en que se sospeche o confirme abuso del niño, niña o adolescente”, entre otros, la responsabilidad de los funcionarios de detectar y referir posibles casos de abuso en personas menores de edad, registrar indicadores detectados en el expediente de salud y/o hoja de atención de urgencias, llenar la boleta de declaración obligatoria del Ministerio de Salud VE-01 y referencia al Ministerio Público, PANI y CEINNAA del Área de Salud.

La Licda. Yendy Araya Quesada, Trabajadora Social y Coordinadora del CEINNAA³ del Área de Salud Poás, indicó mediante oficio A.S.P.CEINNA 008-17 del 27 de noviembre de 2017:

“A su solicitud se le entrega el presente informe de acciones del CEINNAA del Área de Salud Poás en cuanto al caso de la menor de edad LNSCh. Una vez revisadas las bases de datos del CEINNAA correspondiente a los años 2016 y 2017, se obtiene que la menor de edad no se encuentra en la base de datos del Comité de Estudio Integral del niño, niña y adolescente agredido de Poás, lo anterior ya que no fue referida, así mismo, no ha sido atendida por parte del Servicio de Trabajo Social.

En el Área de Salud de Poás dicho comité se reúne una vez por mes y analiza los casos referidos de situaciones de agresión hacia personas menores de edad. Se reciben casos de toda situación violatoria de derechos o violencia en sus diferentes manifestaciones de abuso por negligencia, sexual, físico, psicológico, etc.

Además se revisan las boletas VE01 en busca de identificación de diagnósticos vinculados con violencia (...), además de embrazo en menores de edad.

Cada caso captado es analizado en una sesión del Comité, se realiza investigación de la intervención realizada por los funcionarios que brindaron atención, se verifican las denuncias,

³ Comité de Estudio Integral del Niño, Niña y Adolescente Agredido.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

notificaciones y referencias correspondientes, se realiza una ficha del caso y se brindan recomendaciones (...).

Aunado a lo anterior en el eje de prevención se han realizado capacitaciones a usuario interno del área de Salud de Poás, con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios sobre diferentes tipos de violencia contra las personas menores de edad y se les ha brindado información clara sobre las obligaciones que se tiene como funcionarios públicos de captar y notificar a las instancias correspondientes las situaciones de las cuales tengan conocimiento. Además se ha solicitado referir con copia al CEINNA todas las situaciones captadas que involucren a menores de edad."

Por su parte, la Dra. Helem Corrales Bolaños, Directora General a.i. del Área de Salud Poás, mediante oficio DG-ASP-675-2017 del 27 de noviembre de 2017 indicó:

"En atención a reunión sostenida con su persona el pasado 23 de noviembre del 2017, en el que se valora el caso de la paciente (...), en el que se evidencia diagnóstico de tricomoniasis vaginal y que teniendo la paciente al momento de la consulta del 24 de mayo de 2017 una edad de 13 años, no se observó en la nota de atención médica de ese día la activación de protocolo por sospecha de abuso sexual o al menos no se consigna en la nota del expediente clínico ni se evidencia referencia a Servicios de Apoyo como Trabajo social o el CEINNA y no hay copia en el expediente físico de denuncia (...)

En razón de lo anterior, esta Dirección Médica procedió a asignar cita a la usuaria con carácter prioritario para efectos de realizar una revisión más detallada del caso. Es así como en fecha 27 de noviembre del presente año, la misma fue atendida en el EBAIS de Sabana redonda por el Dr. Andrés Morales Villagra, código profesional 14154 quien entre otras cosas, en virtud de que la paciente no ha mejorado sus cuadros de vaginitis a repetición desde el año 2013 y a pesar de que la paciente así como su madre niegan una posible situación de abuso sexual u otras conductas de riesgo, procedió de la siguiente manera:

- 1. Diagnosticar caso como sospechoso de abuso sexual.*
- 2. Indicar pruebas de laboratorio relacionadas con infecciones de transmisión sexual.*
- 3. Referir a la paciente a Salud Mental, Psicología y Trabajo Social."*

La situación descrita evidencia una omisión por parte del médico tratante responsable de la atención de la paciente LNSCh, en la consulta brindada el 24 de mayo de 2017 en el EBAIS Sabana Redonda del Área de Salud Poás. Lo anterior puesto que tal y como se indicó previamente, ese día el médico consignó el diagnóstico "Tricomoniasis urogenital", patología considerada como una infección de transmisión sexual, siendo la paciente menor de edad, sin embargo no se evidenció en el expediente de salud el registro de acciones específicas para realizar el abordaje correspondiente para ese tipo de casos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

Por otra parte si bien la Dra. Helem Corrales Bolaños, Directora General a.i. del Área de Salud Poás, informó mediante oficio DG-ASP-675-2017 a éste Órgano de Control y Fiscalización respecto a acciones específicas realizadas en forma inmediata una vez que tuvo conocimiento del caso, a fin de subsanar las debilidades señaladas y efectuar un abordaje integral e integrado de la paciente; dichas acciones se hicieron efectivas una vez que este Órgano identificó la situación producto de una revisión de expedientes relacionada con otro producto de Auditoría, aspecto que evidencia la necesidad del análisis por parte de esa Dirección de lo acontecido, a fin de instaurar medidas que permitan fortalecer las actividades de control y monitoreo de las atenciones que se brindan a los usuarios.

El hecho de no efectuar oportunamente detección, captación y registro de casos en lo que podría existir sospecha de abuso en menores de edad, no solo representa un riesgo para el paciente que podría estar sufriendo esa situación, la cual puede generar afectación a nivel físico y psicológico, entre otros; sino que también expone a la Institución ante eventuales conflictos médico legales y afectación de su imagen.

CONCLUSIÓN

La revisión efectuada por parte de esta Auditoría de la atención médica brindada a la paciente LNSCh de 13 años de edad, el 24 de mayo de 2017 en el EBAIS Sabana Redonda del Área de Salud Poás, evidenció omisión de parte del médico tratante, puesto que en dicha consulta se consignó como uno de los diagnósticos “Tricomoniasis urogenital”, patología considerada una Infección de Transmisión Sexual, sin que se documentara en el expediente de salud, la ejecución de acciones tendientes a descartar sospecha de abuso sexual por tratarse de una persona menor de edad.

Es pertinente indicar que producto de la revisión del caso, efectuada conjuntamente con la Dirección General del Centro Médico, se realizaron acciones específicas de manera inmediata a fin de subsanar las debilidades señaladas y efectuar un abordaje integral e integrado de la paciente.

En razón de lo anterior, el análisis permanente de aspectos como los señalados en el presente informe resulta importante por parte de la Administración Activa, con el fin de que se fortalezca el Sistema de Control Interno y se garantice el uso de los recursos para la prestación de servicios, mediante criterios de eficiencia, eficacia, oportunidad y equidad.

RECOMENDACIONES

A LA DRA MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. En razón de lo descrito en el presente informe, proceda a efectuar recordatorio a los Directores Médicos de las Área de Salud, respecto a la obligatoriedad de cumplir a cabalidad con lo establecido en la Guía de Atención Integral a Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de abuso de la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

CCSS, así como de la normativa relacionada con el tema, específicamente en lo concerniente a la detección, captación, abordaje y registro oportuno de situaciones en que se sospeche o confirme abuso en el niño, niña o adolescente. En ese sentido, resulta conveniente además, insistir en la necesidad de fortalecer acciones de control en el nivel local que permitan la captación oportuna de eventuales casos sospechosos, tales como ejemplo revisiones periódicas de expedientes, control cruzado con casos diagnosticados con ITS, entre otros.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará mediante documento elaborado por esa Gerencia con los aspectos requeridos.

Plazo de cumplimiento: 1 mes.

A LA DRA. HELEM CORRALES BOLAÑOS, DIRECTORA GENERAL A.I. ÁREA DE SALUD POÁS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Si bien producto de la revisión efectuada por esta Auditoría en relación al presente caso, esa Dirección General procedió en forma inmediata una vez que tuvo conocimiento del mismo, a realizar acciones específicas para subsanar las debilidades señaladas y realizar un abordaje integral de la paciente; deberá ese nivel de Dirección informar a la Dra. Florence Vargas Ulate, médico responsable de la atención a la paciente el 24 de mayo de 2017, respecto a la situación acontecida con el propósito, no solo de retroalimentar a la funcionaria sobre lo sucedido, sino también de prevenirle para que situaciones similares no se presenten en adelante.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará mediante documento elaborado por esa Dirección General, en el cual se evidencie los aspectos requeridos.

Plazo de cumplimiento: 1 mes.

3. Emita instrucción al personal de salud del centro médico bajo su cargo a fin de que en la atención de pacientes, principalmente menores de edad, se tenga presente efectuar un abordaje integral de los mismos considerando, entre otros, aspectos como la edad, entorno social, hallazgos clínicos y factores de riesgo asociados, que permitan detectar, captar, abordar y registrar oportunamente situaciones en que se sospeche o confirme abuso en el niño, niña o adolescente.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará mediante documento elaborado por esa Dirección General, en el cual se evidencie los aspectos requeridos.

Plazo de cumplimiento: 1 mes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 20 de diciembre de 2017 con la Licda. Roxana Ramírez Monge, Gerencia Médica, y el 21 de diciembre de 2017 con el Dr. Oscar Murillo Castro, Director General a.i. del Área de Salud Poás. Los comentarios de la Administración Activa constan en el acta respectiva.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Carlos Alpízar Chacón
MÉDICO DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

EAM/CACH/wnq

Ci: 2