



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

ASS-260-2016
21-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados del estudio permitieron evidenciar situaciones que limitan en el Área de Salud de San Pablo de Heredia, desarrollar una adecuada prestación de servicios de salud, de conformidad con los propósitos del contrato suscrito entre la CCSS y COOPESIBA. Lo anterior, en lo relativo a la infraestructura dispuesta para el otorgamiento de los servicios de salud, así como en lo referente al cumplimiento de metas planificadas en el Plan Presupuesto y la atención efectiva de las debilidades encontradas según las actividades de control y evaluación de los términos suscritos para la prestación de servicios de acuerdo a dicho contrato.

En lo relativo al cumplimiento de metas, el Área de Salud de San Pablo continua con un rezago en el alcance de los porcentajes planificados en las metas del Plan Presupuesto, aquellas atinentes a coberturas de atención integral en niños y adultos, cumplimiento de esquemas de vacunación y visitas domiciliarias, entre otras. Este comportamiento ha sido reiterativo en los últimos períodos.

Referente al tema de infraestructura la evaluación demostró que los edificios arrendados por COOPESIBA desde hace 11 años no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios y más específicamente los que se ofrecen en el EBAIS de Rincón de Ricardo, espacios caracterizados por ser muy reducidos, aunados a una mínima privacidad para el desarrollo de actividades de pacientes y funcionarios; con escasa ventilación e iluminación y serias condiciones de hacinamiento.

Es así como, en la actualidad la oferta de servicios asistenciales, que se ofrecen en el Área de Salud de San Pablo, no se encuentra acorde con los propósitos mismos de la contratación efectuada con COOPESIBA.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

ASS-260-2016
21-12-2016

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO CONTRATO SUSCRITO ENTRE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL Y COOPESIBA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN REFORZADO EN EL ÁREA DE SALUD SAN PABLO DE HEREDIA GERENCIA MÉDICA UP 2304

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2016, del Área de Servicios de Salud.

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 San Pablo de Heredia, en cumplimiento de las cláusulas del contrato suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y COOPESIBA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Verificar las condiciones de infraestructura y de equipamiento en el Área de Salud de San Pablo, según los términos contractuales.
- 2- Evaluar el cumplimiento de metas e indicadores de los instrumentos de planificación operativa y estratégica, así como la producción de las principales actividades sustantivas involucradas en la prestación de los servicios de salud.
- 3- Evaluar los mecanismos aplicados por la administración activa para la fiscalización del contrato suscrito entre la Caja Costarricense de Seguro Social y COOPESIBA.

ALCANCE

En el estudio se abordó la revisión de los términos contractuales referidos al equipamiento, infraestructura y cumplimiento de metas. El período evaluado comprendió el 2015 y primer semestre del 2016, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

El estudio se realizó de conformidad con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

METODOLOGÍA

En cumplimiento a los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

Entrevistas y solicitud de información a los siguientes funcionarios:

Dra. Rosa Climent Martín, Coordinadora Oficina de Fiscalización Servicios de Salud de Contratos a Terceros, Dirección de Red de Servicios de Salud.

Dra. Lilliana Mora Morales, Administradora del Contrato CCSS- COOPESIBA.

Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Regional Servicios de Salud Central Norte.

Lic. Luis Diego Vindas Mejías, Administrador Dirección Regional Servicios Salud Central Norte.

Dra. Noris Acevedo Domínguez, Directora Médica COOPESIBA.

Lic. Greivin Cubero Chavarría, Gestor Administrativo COOPESIBA.

Revisión y análisis de los siguientes documentos:

.-Cartel, Oferta y Adendas de Contrato C-5827-2009 de la Licitación Pública Nacional 2008-LN-000013-1142.

.-Evaluaciones Anuales Plan Presupuesto 2015 y Primer Semestre 2016.

.-Supervisiones, Evaluaciones y Verificaciones de las distintas disciplinas realizadas por la Dirección de Red de Servicios de Salud Oficina de Fiscalización Servicios de Salud de Contratos a Terceros, Dirección Regional Servicios Salud Central Norte, Dirección de Compras de Servicios de Salud, Contraloría de Servicios

.-Plan Presupuesto 2015- Primer Semestre 2016

.-Planes Remediales 2015-2016.

.-Informes estadísticos 2015-2016 emitidos por la Contraloría de Servicios, a cargo del Área de Salud de San Pablo Heredia.

.-Denuncias interpuestas ante la Contraloría de Servicios-Área de Salud San Pablo de Heredia.

.- Inventario de Activos, Área de Salud de San Pablo de Heredia.

Informes estadísticos de salud del Área de Salud San Pablo Heredia.

MARCO NORMATIVO

- Ley 8239 “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE)
- Contrato C-5827-2009 de la Licitación Pública Nacional 2008-LN-000013-1142.
- ADENDUM No.3 al Contrato C-5827-2009, abril 2016.
- Parámetros de Evaluación institucionales para cumplimiento de metas de Plan Presupuesto.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 N° 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. (...)”

ASPECTOS GENERALES

Los servicios asistenciales de Primer Nivel de Atención Reforzado que efectúa COOPESIBA en el Área de Salud de San Pablo de Heredia, se amparan en el contrato C-5827-2009 de la Licitación Pública Nacional 2008-LN-000013-1142, el cual fue refrendado por la Contraloría General de la República el 8 de mayo 2010, siendo desde entonces la Dirección de Red de Servicios de Salud la dependencia que ha estado a cargo de la administración y fiscalización del cumplimiento contractual, habiendo estado a cargo de la Oficina Fiscalización de Servicios de Salud de Contratos a Terceros. No obstante en oficio DRSS-FISSCT-2604-2016 del 11 de octubre 2016 que remite el Director de Red de Servicios de Salud a la Gerencia de COOPESIBA le informa que a partir del 17 de octubre del 2017 la administración, funciones, competencias y responsabilidades, se le asigna a la Dirección Regional de Servicios Central Norte.

Según la cláusula décima del contrato, la vigencia es por seis años, pudiendo ser prorrogado por única vez por un periodo de cuatro años. A la fecha se han efectuado tres adendum al contrato, habiéndose efectuado la última el 30 de abril del 2016, que entre lo relevante está la exclusión de la obligación del contratista de contar con la especialidad de Pediatría.

El Área de Salud de Pablo dispone de una planilla de 65 funcionarios al 30 de noviembre 2016, que incluye personal médico-especializado, técnico y administrativo. El pago de factura mensual realizado por la CCSS asciende a ¢89.916.659.26 por concepto de administración de servicios de salud en el Área de Salud de San Pablo de Heredia.

La población adscrita registra 29800 habitantes distribuidos en 6 EBAIS, a saber: Concentrados: La Amalia con 6220 habitantes; San Pablo con 3475; La Quintana con 3457; Desconcentrados: Las Cruces con 5862, Miraflores con 4781 y Rincón de Ricardo con 6039 habitantes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

En cada uno de los EBAS se atienden 32 pacientes en la jornada diaria de 8 horas y se complementa con un promedio de 10 valoraciones adicionales. El servicio de Odontología se brinda con horario ampliado que incluye la atención en día sábado.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS, PLAN PRESUPUESTO.

Se determinó que para el 2015 y Primer Semestre del 2016 el Área de Salud de San Pablo (COOPESIBA) no alcanzó las metas programadas en el Plan Presupuesto, siendo que algunas de estas metas permanecen rezagadas. El siguiente cuadro muestra el porcentaje de cumplimiento en indicadores con meta rezagada del Plan Presupuesto 2015.

Cuadro 1
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN INDICADORES CON META REZAGADA
DEL PLAN PRESUPUESTO 2015,
ÁREA DE SALUD DE SAN PABLO- COOPESIBA.

| METAS REZAGADAS- PLAN PRESUPUESTO | 2015 | | % DE CUMPLIMIENTO |
|---|-------------|---------|-------------------|
| | PLANIFICADO | LOGRADO | |
| Cobertura de niños(as) de 5 años a menos de 10 años | 80.0% | 82.5% | 82.5% |
| Cobertura de mujeres de 20 años y más que se le realizó PAP | 19.6% | 81.6% | 81.6% |
| Cobertura de adultos mayores vacunados con Neumococo 23 | 55.0% | 34% | 62.7% |
| Cobertura General de Visitas Domiciliares | 65.0% | 88.2% | 88.2% |
| Cobertura de Visitas Domiciliares de Prioridad 1 | 100% | 33.0% | 33.0% |
| Cobertura de Visitas Domiciliares de Prioridad 2 | 100% | 19.2% | 19.2% |

Fuente: Evaluación Anual PP-2015- Dirección Médica.

Como se puede observar durante el 2015, cinco de las metas con rezago se consideraron “metas parcialmente cumplidas”, a saber Cobertura de niños (as) de 5 años a menos de 10 años 82.5%, Cobertura de mujeres de 20 años y más que se le realizó PAP 81.6%, Cobertura General de Visita Domiciliar 88,2%. En el caso de las metas con cumplimiento insuficiente que registraron 3, la Cobertura de adultos mayores vacunados con Neumococo 23 con 62.7%, Cobertura de Visita Domiciliar de Prioridad 1 con 33% y Cobertura de Visita Domiciliar Prioridad 2 19.2%. Asimismo, las “metas con cumplimiento insuficiente” son: Cobertura de Adultos Mayores con Neumococo 23 valente 62.7%, Cobertura de Visitas Domiciliares Prioridad 1 33.0% y Prioridad 2 19.2%.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Cuadro 2
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN INDICADORES CON META REZAGADA
DEL PLAN PRESUPUESTO PRIMER SEMESTRE 2016,
ÁREA DE SALUD DE SAN PABLO- COOPESIBA.

| METAS REZAGADAS- PLAN PRESUPUESTO | PRIMER SEMESTRE 2016 | | % DE CUMPLIMIENTO |
|--|----------------------|---------|-------------------|
| | PLANIFICADO | LOGRADO | |
| Cobertura de atención integral de Primera Vez en niños (as) menores de 28 días | 41.3 | 34.5 | 83.5 |
| Cobertura de < de 2 años con una dosis aplicada de varicela | 46.0 | 37.9 | 82.4 |
| Cobertura de niños menores de 2 años vacunados con SRP1 | 46.0 | 37.2 | 81.1 |
| Cobertura de adultos mayores vacunados con Neumococo 23 valente | 90 | 44 | 48.9 |
| Cobertura Prenatal en adolescentes de 10 años < de 20 años. | 33.8 | 27.7 | 82.0 |
| Cobertura de Atención Posnatal | 41.5 | 37.1 | 89.4 |
| Cobertura de mujeres de 20 años y < de 35 con PAP | 14.3 | 10.6 | 74.1 |
| Cobertura de atención odontológica preventiva en niños de 0 a < de 10 años. | 35.6 | 31.4 | 88.2 |
| Promedio de exámenes de laboratorio en Consulta Externa | 2.40 | 2.10 | 87.5 |
| Cobertura de Visitas Domiciliarias de prioridad 1 | 69.7 | 30.3 | 43.5 |
| Cobertura de Visitas Domiciliarias de prioridad 2 | 61.2 | 38.8 | 63.4 |

Fuente: Evaluación Anual PP-2016- Primer Semestre- Dirección Médica.

Respecto al cumplimiento de metas durante el Primer Semestre del 2016, 7 indicadores alcanzaron porcentajes de cumplimiento como “metas parcialmente cumplidas”, es el caso de la Cobertura de Atención Integral de Primera Vez en niños (as) menores de 28 días 83.5%, Cobertura de menores de 2 años con una dosis aplicada de varicela 82.4%, Cobertura de niños menores de 2 años vacunados con SRP1 81.1 %, Cobertura Prenatal en adolescentes de 10 años menos de 20 años, 82.0%, Cobertura de Atención Posnatal 89.4%, Cobertura de atención odontológica preventiva en niños de 0 a menos de 10 años 88.2%, Promedio de Exámenes de Laboratorio en Consulta Externa 87.5%. En este primer semestre “metas con cumplimiento insuficiente” son: Cobertura de adultos mayores con Neumococo 23 valente 48.9, Cobertura de mujeres de 20 años y menos de 35 que se le realizó PAP 74.1%, Coberturas de Visita Domiciliar Prioridad 1 43.5% y Prioridad 2 63.4%. En este primer semestre del 2016 se repiten 4 metas rezagadas y se agregan 6 que no alcanzaron porcentajes óptimos de cumplimiento.

El Contrato C-5827-2009 Licitación Pública 2008LN-000013-1142, Contrato Por Servicios Continuos, Cláusula Octava Garantía de Cumplimiento indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

“La ejecución de la garantía de cumplimiento procederá incluso por incumplimientos parciales del Contratista en cuyo caso se ejecutará en forma racional y proporcional al nivel del cumplimiento. Tratándose de los incumplimientos en los parámetros para la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Gestión Local como de carácter estratégico, una vez cumplidos con los presupuestos de derecho de defensa y debido proceso establecidos en el artículo # 41 del citado Reglamento, de cuyo resultado se determina el incumplimiento de los parámetros establecidos para las metas estratégicas, de conformidad con lo expuesto en el cartel se procederá a realizar la estimación de los daños y perjuicios que corresponderán al porcentaje faltante para alcanzar el nivel establecido en el citado Plan, con lo cual la garantía de cumplimiento será ejecutada en ese mismo porcentaje. De existir incumplimiento en los parámetros definidos en más de una meta estratégica, el porcentaje a ejecutar será el resultado del promedio de los porcentajes faltantes según la cantidad de metas incumplidas. La ejecución de la garantía de cumplimiento no procederá para los incumplimientos a los cuales se establezca una multa. En todo lo referente a la garantía se aplicará lo dispuesto en la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa.”

La Cláusula Tercera “De la Administración del Contrato” del C-5827-2009 Licitación Pública 2008LN-000013-1142, Contrato Por Servicios Continuos indica:

“(...) La Dirección de Red de Servicios de Salud, tendrá las siguientes facultades:

3. Establecer las acciones necesarias en caso de ejecución de la garantía de cumplimiento, la póliza de responsabilidad civil, retenciones así como la imposición de multas.

11. Recomendar, en forma motivada la rescisión o resolución del contrato cuando advierta fundamento para ello, con las consecuentes responsabilidades legales. Para tales efectos los reportes por incumplimientos deberán ser confeccionados por dicha Área y si fuera procedente realizar el trámite sobre el debido proceso que corresponda, aportando las pruebas sobre los presuntos incumplimientos. (...)”

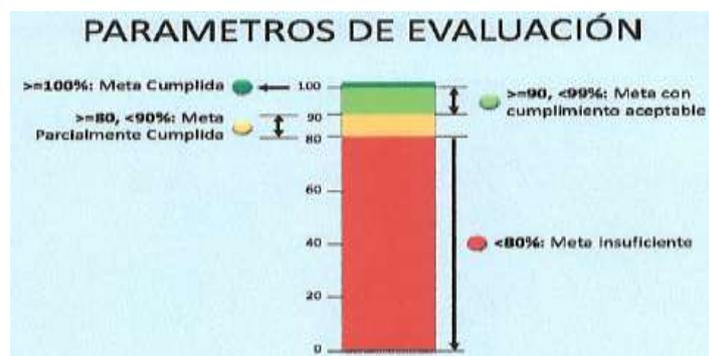
La Propuesta Técnica al cartel de Licitación Pública 2008LN-000013-1142, “Prestación de servicios de Atención Integral en salud de primer nivel de atención reforzado, con concesión de bienes de la CCSS y opción de compra sobre inmuebles propiedad del proveedor” del Área de Salud de San Pablo (ítem nueve del Cartel) indica III Plan de Gestión Local y Muestras Propuestas: *“(...) COOPESIBA R.L al ser conocedora de las características poblacionales, culturales, ambientales entre otras de la población del cantón de San Pablo alcanzará las metas planteadas mediante las siguientes estrategias: Consultas de Atención Integral en niños (as), Vacunación, consulta de atención integral al adolescente, al hombre y a la mujer adulta , del Adulto Mayor, consultas odontológicas y visitas domiciliarias(...)”*. Concluye además *“que en relación al Plan de Gestión Local COOPESIBA, mediante diferentes estrategias de acción logrará adecuadas coberturas de atención integral de toda la población del Cantón de San Pablo de Heredia”*.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Sobre los parámetros de evaluación de cumplimiento de metas Plan Presupuesto, la Institución ha regulado mediante Oficio P.E 23.467-12 del 31 de mayo de 2012:

“...Implementar un único parámetro de evaluación para todos los planes que se generen a nivel estratégico, táctico y operativo de la Institución... cada unidad ejecutora utilizará dicho parámetro y presentará un informe de seguimiento a su jefatura inmediata superior, en la fecha que ésta así lo solicite, de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Planificación Institucional, documento que constituye un insumo base en la rendición de cuentas de la CCSS...”



Fuente: oficio P.E. 23.467-12.

La Dra. Acevedo Directora Médica indica “ (...) con respecto al Plan Presupuesto, se trabajó con una planificación que no estaba oficializada ya que se aprobó hasta el 12 de julio del 2016. Esto tuvo mucho que ver con los cambios del PP institucional en línea ya que la creación del usuario para la dirección médica fue difícil por mi condición de residente y no de nacional. Este año, por ejemplo; los nacimientos que nos fueron asignados fue una cantidad mayor de la real lo que afecta el cumplimiento de las metas planificadas. Con respecto, al cumplimiento de las visitas domiciliars tenemos mucha problemática ya que los residenciales son cerrados y no se pueden acceder, hemos pedido ayuda al Ministerio de Salud como ente rector pero es algo muy difícil, las estrategia a seguir es continuar buscando las opciones, porque no aumentamos el porcentaje final de calificación, regularmente se obtiene un 95%.

Como parte de las justificaciones acerca de los logros alcanzados se indica¹ en cuanto a la Cobertura de Visitas Domiciliars de prioridad 1 y Prioridad 2 : “ (...)Para el presente año podríamos mencionar algunas de las situaciones que han afectado en el logro de las visitas domiciliars, entre estas mayor número de búsquedas de criaderos del mosquito *Aedes aegypti* a raíz de la presencia de casos de Zika, Dengue y Chikungunya en el país, para evitar la proliferación de estas enfermedades; la inclusión en la campaña de vacunación a los ATAPS, extendiendo la misma a más de un mes ocasionando disminución en los tiempos de visitas domiciliars, el hecho de que los residenciales privados son cada vez más cerrados y presentan mayor dificultad para su ingreso con efectividad marcadamente pobre(...)”.

¹ Seguimiento semestral PP-2016 Área de Salud de San Pablo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Acerca de la problemática en los procesos de vacunación se indica como justificación que los niños son llevados tardíamente a vacunar a pesar del seguimiento que da el Área de Salud, o son vacunados en otros lugares, así como que esta actividad se planificó de acuerdo al número de nacimientos asignados para el año 2016. Otro aspecto que se indica es que no se tiene el dato real de las características socio- culturales de San Pablo. Referente a las coberturas odontológicas logradas se justifica indicando que los usuarios no continúan con los controles, así como la existencia de los cambios poblacionales.

Acerca de los porcentajes alcanzados en el Plan Presupuesto la Dra. Rosa Climent Martin, Coordinadora Oficina de Fiscalización de Servicios de Salud de Contratos por Terceros, Dirección Red de Servicios de Salud indicó²: *“(...) Uno de los principales obstáculos es el desarrollo inmobiliario de San Pablo y de ser ciudad dormitorio, es un problema de la comunidad. Por otra parte; en relación con los indicadores planteados como por ejemplo en cuanto a visitas domiciliarias, se ha negociado hasta con la Coordinación Nacional de Enfermería para que no se solicite un 100% sobre todo por casos como el de San Pablo. Asimismo, existe la problemática de los horarios de la población que trabaja fuera de sus casas, ya que no pueden consultar en horarios tradicionales, ya que regresan hasta altas horas de la tarde o de la noche (...)”*

Al respecto del cumplimiento de metas, el Área de Salud continúa con un rezago en las coberturas de número de adultos mayores vacunados con neumóvax 23 valente, cobertura de mujeres con Papanicolau y cobertura de visitas domiciliarias, aún con la implementación de los planes de mejora. Asimismo, en este primer semestre se adicionaron 7 metas con un cumplimiento parcial. En relación con la evaluación semestral obtenida el Área de Salud de San Pablo obtuvo una calificación final de 95.2%.

1.1 DE LAS VERIFICACIONES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO CON COOPESIBA.

Producto de las verificaciones y supervisiones efectuadas al contrato establecido por la Institución con COOPESIBA, se han identificado debilidades en la prestación de servicios, objeto de esta contratación.

Al respecto, el proceso de evaluación que corresponde al Administrador del Contrato, incluye en la parte evaluadora a la Dirección de Red de Servicios de Salud (Oficina de Fiscalización de Servicios de Salud de Contratos por Terceros), en este caso a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, Dirección de Compras de Servicios de Salud y a la Dirección de Contralorías de Servicios de Salud (en lo correspondiente a evaluaciones de satisfacción de los usuarios). Asimismo, dichas verificaciones se realizan en forma mensual, semestral y anual mediante los instrumentos establecidos para estos efectos.

² Cédula Narrativa 5 de diciembre del 2016.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Esta Auditoría tuvo acceso a las diferentes supervisiones y verificaciones efectuadas al contrato por parte de la institución, en las cuales se especifican las debilidades presentadas y el seguimiento a los planes de mejora propuestos. Por otro lado, en atención a consulta efectuada sobre los principales problemas que enfrenta esta Área de Salud en la prestación de servicios, mediante oficio D.R.S.S.C.N.- 3313-16 del 09 de diciembre del 2016, la Dra. Marcela Chavarría, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte, informa sobre los principales problemas detectados en el Primer Semestre de 2016, relacionados con la prestación de los servicios de salud que ofrece COOPESIBA:

Cuadro 3
PRINCIPALES PROBLEMAS DETECTADOS PRIMER SEMESTRE 2016,
ÁREA DE SALUD DE SAN PABLO COOPESIBA

| DISCIPLINA | PRINCIPALES PROBLEMAS |
|-----------------------------------|--|
| Comisión Salud Ocupacional. | Conformación reciente de la comisión. Limitado empoderamiento de las funciones por la poca experiencia y su inicial participación en las capacitaciones. |
| Gestión Ambiental | No se ha finalizado el Programa de Gestión Ambiental, lo que dificulta la elaboración de los planes de trabajo y su seguimiento. |
| Plan de Emergencias | Desactualización del documento del plan de gestión para la atención de emergencias |
| AIP | Cobertura de atención integral del hombre y la mujer adulta y adulto mayor, por abajo de la media regional (datos PP 2015) Cobertura de PAP en mujeres de 20 y más años, no supera la media regional (datos PP 2015) |
| Registros y Estadísticas en Salud | Espacio físico inadecuado en donde está ubicada la funcionaria de REDES en el EBAIS de Rincón de Ricardo (hacinamiento). En ocasiones los EBAIS no cumplen con el porcentaje de 4 pacientes por hora. |
| Odontología | Presenta un 17% de ausentismo y una baja sustitución. |
| Laboratorio Clínico | El Laboratorio Clínico <i>cumple</i> con lo establecido en la oferta, en cuanto a equipamiento y Recurso Humano, sin embargo, es criterio de la Supervisión Regional lo siguiente: Equipamiento: es importante que el laboratorio cuente localmente con un analizador de química sanguínea, ya que si bien es cierto hasta el momento no se ha visto afectada la prestación del servicio, el tener el analizador localmente mejoraría los tiempos de respuesta sobre todo para los pacientes con exámenes de urgencia. |
| Infraestructura | Espacio limitado y no cumple con los criterios de accesibilidad. |
| Enfermería | 1. Incumplimiento de normas de centrales de esterilización relacionada con la infraestructura del servicio, no se cumple separación de áreas en la sede. 2. Sede de EBAIS Rincón de Ricardo presenta una mezcla de procedimientos de Enfermería en un mismo espacio físico hacinado (curaciones, vacunas, inyectables, cambios de sondas Foley o nasogástrica), en una misma camilla favoreciendo la transmisión de infecciones asociadas a la atención en salud, aumentando el riesgo de errores en la administración de medicamentos o vacunas (errores programáticos). 3. Debilidades en la aplicación oportuna de vacunas durante las jornadas de vacunación. 4. Perdidas con alguna frecuencia de cadena de frío de las vacunas. 5. Ausencia de equipo básico para la atención de usuarios (no se dispone de esfigmomanómetros para usuarios obesos ni pediátricos en los EBAIS). Incumplimiento de lineamientos detectados en la supervisión: Ningún ATAP se encontraba entregando condones en fecha 4 de agosto 2016 incumpliendo circular DDSS-FISSCT-0271-2016. // Incumplimiento de firma del usuario al despachar material de central de equipos "Instrucciones de despacho de material al usuarios. |



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

| | |
|-------------------------|---|
| Trabajo Social | Ausentismo en la consulta social 28% y en otros procesos grupales y comunales. |
| Farmacia | Incumplimiento del Manual de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos. 2. Proceso lento en la adaptación para la implementación de los controles contables institucionales requeridos para la adecuada custodia de los medicamentos. 3. Prolongación del tiempo de entrega de medicamentos a los EBAIS desconcentrados. (Según el contrato se realiza 2 visitas con mensajero por día, lo que se traduce en un tiempo de entrega superior a las 12 horas a partir de la última visita). |
| Recursos Humanos | 1. En algunos casos no se cumple con el porcentaje pactado para la sustitución del personal por vacaciones, incapacidades o licencias. |
| Administración | Carencia hasta hace poco de un procedimiento administrativo Caja, para el traslado de facturas de cobro judicial hacia las Sucursales. 2. Dependencia del II Nivel de Atención para el registro de facturas por prestación de servicios médicos, situación que recientemente fue subsanada con el adenda N° 03, dotando de recurso humano para este cometido. 3. A la fecha y sobre la marcha se lleva la capacitación sobre conciliación y control de cuentas contables derivada de facturación por servicios médicos a No Asegurados con Capacidad de Pago, MIFRE y otros, este proceso llevará un tiempo prudencial, en el cual la institución ya inició dicho proceso. |

Fuente: Oficio D.R.S.C.N.- 3313-16 /09 de diciembre del 2016.

De acuerdo a la información anterior, hay debilidades en el cumplimiento de las coberturas de atención integral relacionadas con la mujer y el adulto mayor, baja sustitución en los servicios de Odontología, incumplimientos técnicos en disciplinas como Enfermería (cumplimiento de normas técnicas, vacunación, visitas domiciliarias), Farmacia y Trabajo Social.

La Dra. Noris Acevedo Domínguez, Directora Médica mediante oficio COOP-DM-02-248-2016, del 25 de octubre del 2016, le informa a la Dirección Regional Central Norte sobre los planes remediales a implementar, entre los que se encuentran para la disciplina de Enfermería, el mejoramiento en la implementación de normas técnicas, realización de un Plan de Atención en Enfermería de Visita Domiciliar para diciembre del 2016, localización de menores para aumentar coberturas de vacunación, capacitación sobre cadena de frío, cumplimiento del plan de supervisiones, adecuado registro de la información relacionada con las visitas domiciliarias. En el caso de Farmacia, indica que se realizarán visitas trimestrales de supervisión a EBAIS desconcentrados, revisión de temperaturas en la Farmacia, seguimiento en la implementación del SIFA, en Odontología brindar seguimiento mensual, trimestral y semestral a las metas establecidas en el Plan Presupuesto y mejorar los aspectos relacionados con el ausentismo a las consultas, entre otras medidas de control.

El Contrato C-5827-2009 Licitación Pública 2008LN-000013-1142, Contrato Por Servicios Continuos, cláusula quinta "De las Obligaciones del Contratista punto B: " (...) Implementar las acciones definidas por la Caja como propias de la atención integral en salud, a la población adscrita al Área de Salud, lo que incluye las acciones en servicios médicos, odontológicos, laboratorio clínico, farmacia, y aquellas especialidades en medicina como necesarias para reforzar las actividades en atención integral y cuyos requerimientos se encuentran detallados en el cartel y sus anexos cómo en la oferta y sus anexos(...)



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Las estrategias hasta ahora implementadas en el Área de Salud San Pablo- COOPESIBA para el logro adecuado de las metas en condición de rezago, no han impactado con suficiencia el logro de los objetivos institucionales y afecta los términos contractuales definidos en la prestación de servicios de salud.

Aunque los términos contractuales que estableció la institución con COOPESIBA San Pablo, relacionados con el sistema de evaluación y control se cumplen de acuerdo a lo acordado, la carencia de un análisis mayor en lo relativo al cumplimiento de metas y la corrección de las debilidades encontradas en las diferentes disciplinas de manera efectiva, afecta la calidad de los servicios de salud que se brindan a los usuarios de esta Área de Salud, así como podría repercutir en los propósitos mismos del contrato y consecuentemente afectar las finanzas institucionales.

2.-SOBRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

De conformidad con las visitas realizadas por las instalaciones arrendadas por COOPESIBA y que albergan los EBAIS y el Area de Salud de San Pablo de Heredia, se determinó que estas no ofrecen las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios de salud.

2.1. REFERENTE A LOS ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA

Se determinó que en las instalaciones de la Sede del Area de Salud de san Pablo, disponen de una área de construcción de 453 metros cuadrados, distribuidos en dos pisos que ubica la sede del Area de Salud, tres EBAIS concentrados, así como lo referente a las áreas de Direccion- administración, servicios de apoyo y oficinas administrativas, presentando condiciones básicas de mantenimiento y funcionamiento, con algunos signos visibles de deterioro producto del tiempo y uso de las instalaciones.

En cuanto a las instalaciones utilizadas para ubicar los tres EBAIS desconcentrados, se tiene que los que corresponden a Las Cruces y Miraflores, propiedad de la CCSS, con 140 y 120 metros cuadrados de construcción respectivamente, mantienen buenas condiciones de funcionamiento y mantenimiento.

Contrariamente, el EBAIS Rincón de Ricardo que arrienda COOPESIBA con 87 *metros cuadrados* construidos, presenta condiciones materiales y de funcionamiento poco apropiadas para la prestación de servicios, constituyéndose en una casa de adobe, la cual acondicionaron para que se pudieran instalar los servicios que debe prestar un EBAIS, pero que no reúne las condiciones mínimas para servicios asistenciales.

Entre sus limitaciones se encuentra el hecho que el ATAP, no puede ubicarse físicamente en el sitio debiendo por tanto centralizar sus actividades en el EBAIS de Miraflores, que aunque se encuentra en un lugar estratégico cercana a la población, no presenta las condiciones apropiadas de conformidad con la ley 7600.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

2.2. SOBRE EL ESPACIO FISICO, HACINAMIENTO y PRIVACIDAD

Con excepción de los edificios institucionales de las Cruces y Miraflores, con un área de 235mtrs² cada uno, las edificaciones que arrienda COOPESIBA desde julio 2011 para los servicios asistenciales tanto de la Sede central del Area de Salud de San Pablo con 820 *metros cuadrados*, donde ubica a los 3 EBAIS concentrados, así como el del Rincón de Ricardo, presentan un alto índice de hacinamiento no solo para el personal, sino para los usuarios.

Sede del Área de Salud

De acuerdo con visita de inspección realizada se observó que el edificio Chirripó donde se ubica la Sede central, el área es insuficiente para los tres EBAIS como los servicios administrativos y de apoyo, observándose condiciones ambientales, de funcionamiento y de temperatura inadecuadas. En tal sentido en áreas aproximadamente de 24 metros cuadrados, se ubica Nutrición, Enfermería en Salud Mental y el Ginecólogo o Médico de familia; Laboratorio: metros cuadrados, servicio de Redes, Educador Físico, Psicóloga y Junta de Salud que se reúne una vez al mes con 32 metros cuadrados; en el caso de Trabajo Social, Medicina Interna, las Jefaturas de ATAPS y de enfermería, Promotora Social, así como la Coordinadora Médica cuentan con 24 metros cuadrados; los ATAPS y su jefatura comparten 16 metros cuadrados; aproximadamente, espacios insuficientes, con poca ventilación e iluminación.

Las consultas de las especialidades de apoyo se ofrecen en la primera planta, sin embargo en ocasiones se llevan a cabo en el segundo piso, lo que representa un limitante para especialidades como Psicología y otras que requieren privacidad.

Tanto el primero, como el segundo piso disponen de una puerta principal cada uno utilizada de entrada y salida, sin que se haya previsto una salida adicional de emergencias debidamente separada de la salida ordinaria. En el primer piso donde se ofrece la consulta externa de los 3 EBAIS concentrados los pasillos o salas de espera son pequeños e incómodos, compartiendo aproximadamente una área de 60 metros cuadrados, con la Farmacia, recepción, archivo, odontología, laboratorio (recepción y toma de muestras), afiliación, validación de derechos, Contraloría de servicios, consultorio médico de medicina mixta-de empresa y servicio de enfermería, pese a que en el Contrato firmado se estipula en la cláusula quinta que los servicios asistenciales deben brindarse en condiciones apropiadas.

Asimismo, destaca el hecho que el servicio de Farmacia que cuenta con aproximadamente 48 metros, ubican las diferentes áreas de procesos y laboran seis funcionarios, en donde se observa hacinamiento, condiciones poco adecuadas para el almacenamiento, preparado, despacho de fármacos y la bodega de paso, sitio en el que se observa la presencia de bolsos, casco de motocicleta, teléfono celular en proceso de carga de electricidad, etc. y entre otros bolsas rojas dispuestas con medicamentos para ser destruidos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Para los efectos de los controles de las temperaturas y humedad se manejan bitácoras diarias. El control de humedad lo realizan en el área de despacho dos veces al día y el de temperatura en las refrigeradoras de la bodega, despacho, oficina que es donde también se resguardan las vacunas.

En el Servicio de Laboratorio Clínico se desempeñan cuatro funcionarios en un espacio aproximado de 40 metros cuadrados. La atención al público la desarrollan en el primer piso (en un área muy pequeña) y en la segunda planta los procesos de serología, hematología, bacteriología, química, baños y oficinas, en un área también hacinada para los distintos procesos.

Los servicios de Laboratorio se ofrecen en la sede del área de salud para los EBAIS concentrados de La Amalia, La Quintana y San Pablo los lunes y miércoles, asimismo el EBAIS desconcentrado del Rincón de Ricardo se atiende los viernes en la SEDE del Área. Para los desconcentrados, los servicios se brindan los martes para Miraflores y para el EBAIS de Las Cruces, los jueves.

En cuanto a los servicios de Odontología todos se suministran en la sede central en un área de 19 metros cuadrados en dos jornadas con dos equipos que se turnan en un horario de 7:00a.m. a 9:00p.m. Para los de la sede central junto con Las Cruces se atienden los martes y viernes, los desconcentrados de Rincón de Ricardo miércoles, Miraflores los lunes, los jueves Las Cruces, y los sábados todos los sectores.

2.3.SOBRE LOS ACTIVOS UTILIZADOS

De conformidad con la información suministrada el total de activos es de 434, de los que algunos cumplieron con su vida útil, como es el caso de camillas, tal y como se observa en anexo y en el que 29 son activos de uso directo con los pacientes.

Según indicó el 7 de noviembre 2016 en forma escrita el Lic. Greivin Cubero Chavarría, administrador de las Áreas de Salud, BARVA-SAN PABLO, en sus inicios la CCSS suplió del equipo requerido, del cual aún existe equipo sin uso en sus instalaciones, mientras que en la actualidad la totalidad es propiedad de COOPESIBA. Sobre el equipo en desuso señaló que “este no ha sido posible devolver a la Institución pese a que se ha insistido ante las autoridades de la Caja para su retiro teniendo en cuenta que son activos que se darán de baja”.

En la inspección visual realizada se determinó que el personal de salud dispone con el equipo y mobiliario básico, propio de un primer nivel y de acuerdo con lo convenido en el contrato suscrito entre la CCSS y COOPESIBA. No obstante se evidenció que algunos de estos como sillas se muestran con el tapiz en malas condiciones y los muebles que sujetan algunos de los lavatorios presentan signos de corrosión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

La Dra. Rosa Climent Martin, Coordinadora Oficina de Fiscalización Servicios de Salud de Contratos a Terceros ante consulta efectuada el 5 de diciembre 2016 señaló: *“Con respecto a la infraestructura actual del Área de Salud de San Pablo, en San Pablo no se cuenta con infraestructura que reúna las condiciones adecuadas según se pretendió desde el contrato, sin embargo lo importante, es que se cuenta con la habilitación del Ministerio de Salud. Es importante manifestar que la Caja aunque tiene un terreno en San Pablo no ha logrado concretar una construcción de un inmueble para ofrecer los servicios de salud en esta comunidad. También hay que considerar, que la Caja autorizó brindar estos servicios en las edificaciones actuales e incluso como lo dije anteriormente, el Ministerio de Salud habilitó el edificio donde están actualmente dando los servicios.*

Esta problemática de infraestructura se va a mejorar en febrero del 2017 con el traslado del nuevo edificio que construyó COOPESIBA”.

En cuanto a las condiciones mediante las cuales se brindan los servicios asistenciales se le consultó a la Dra. Noris Acevedo Domínguez, Directora del Área de Salud y manifestó lo siguiente:

“En estos 10 años se trató de separar los EBAIS , pero las edificaciones no son aptas, las casas no cumplen con las condiciones necesarias, se han hecho búsquedas exhaustivas, incluso hace un año y medio se pensó en alquilar en un centro comercial que está muy cercano, el pasar un EBAIS o la Farmacia para descongestionar alguno de los servicios, pero no se obtuvo la respuesta de parte de la Dirección Regional a tiempo y no se logró esta propuesta. Cuando nos hacen las verificaciones por parte de la Caja Costarricense se nos indica que hay que seguir tratando de salir de aquí, ahora nos apoyan mucho con el asunto del traslado al edificio nuevo. También es importante mencionar que el Ministerio de Salud nos ha habilitado todo este tiempo, entonces eso también lo considera la Dirección Regional. Con respecto al equipamiento, se va revisar los activos, la vida útil para sustituir en caso necesario y en cuanto al mobiliario si se está buscando comprar al mejor precio para que no se pierda el concepto constructivo”.

En el punto a) de la cláusula quinta del contrato suscrito entre la CCSS y COOPESIBA en lo referente a las obligaciones del contratista respecto a la infraestructura señala:

“El contratista debe garantizar la prestación de servicios integrales de salud en Primer nivel de atención reforzado para el Area de Salud de San Pablo y Área de Salud de Barva, de forma continua, eficiente, concordante con el régimen legal aplicable, en igualdad de trato a los usuarios de los servicios brindados y en respuesta a las necesidades sociales que justifican la contratación, de acuerdo con los principios del servicio público y los términos del cartel y sus anexos y las ofertas y sus anexos, en materia de organización, recursos, humanos actividades y parámetros para su realización, tecnologías de información, infraestructura y equipamiento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

El numeral 6.3.4.1.3 del Cartel, señala sobre las instalaciones para la prestación de servicios que :” Para la prestación de servicios el contratista utilizará las instalaciones de la CCSS y aquellas que no siendo propiedad de la CCSS la institución posea el usufructo, en las Áreas de Salud contratadas. Estas instalaciones se detallan en el Anexo 10. En aquellas Áreas de Salud en las cuales la Institución no disponga infraestructura será responsabilidad del contratista contemplar como parte de su oferta, lo correspondiente a la adquisición o arrendamiento de los respectivos inmuebles, que deberán cumplir con los requerimientos definidos en el cartel”.-

De lo anterior se desprende que las instalaciones en las cuales el contratista brinde los servicios deben cumplir con los requerimientos de la CCSS, aunado a la disposición del equipamiento necesario y en buenas condiciones de operación y funcionamiento, debiendo sustituir aquellos que hayan perdido su vida útil. Existe un compromiso y una obligación de atender lo acordado en el clausulado del contrato, aspectos que no pareciera que se esté cumpliendo a cabalidad. Lo descrito evidencia que han existido incumplimientos de parte del proveedor, en donde la población no ha recibido las atenciones tal y como se estipula en los articulados del contrato suscrito, principalmente en lo que se refiere a las condiciones de infraestructura y accesibilidad.

3.-SOBRE LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

Sobre este aspecto los usuarios se quejan de los inconvenientes que les genera el mecanismo empleado para el acceso a los servicios asistenciales, argumentándose que no siempre logran cupo.

El área de salud atiende una población según información estadística del 2016 de 29.964 habitantes, siendo la distribución por EBAIS la siguiente:

San Pablo centro con 3494 usuarios; La Quintana 3477; La Amalia 6252; Las Cruces 5894; Miraflores 4808 y Rincón de Ricardo 6039.

En el área de Salud tiene implementado el “Sistema de citas on line”, en el que el usuario debe hacer uso de la aplicación ingresando a la página de COOPESIBA para acceder una de las 20 cupos en medicina general que se liberan a partir de las 8.a.m. para el día siguiente, por cuanto los otros 12 están reservadas para precitados de embarazadas, menores, ley 7600 y adultos mayores. Para optar por una cita para el mismo día debe presentarse a las 7.a.m. al EBAIS en las ventanillas para que se le asigne de manera tradicional en el evento que aún quede cupo o bien que hayan ausentes; caso contrario dependiendo de su estado podría ser atendido mediante recargo o valoración médica, modalidad que a los usuarios les genera desconfianza en cuanto a su diagnóstico al no ser una atención integral, siendo una solución para ese momento, pero que no les resuelve su problema de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Los aspectos anteriores fueron corroborados por esta Auditoría en pruebas realizadas mediante la aplicación de instrumento de percepción de usuario el 10 de noviembre 2016 y 18 de mayo 2016 en la que los pacientes consultados confirman los inconvenientes que les asiste al ingresar al sistema de citas "ON LINE" .

Sobre el mismo tema, de la revisión efectuada sobre las quejas presentadas ante Oficina de la Contraloría de Servicios del Area de salud, se determinó que existe malestar en algunos usuarios en cuanto al acceso a los servicios de salud, dado que no siempre encuentran lugar para obtener citas en medicina general u odontología, aspecto que se evidenció en las muchas de las quejas presentadas ante la Contraloría de Servicios de este centro médico, no solo en el presente año, sino en fechas anteriores.

El informe estadístico semestral emitido por esa instancia en julio 2016 informa sobre las principales inconformidades destacables: el supuesto maltrato por parte de los médicos cuando no pueden obtener su cita ON-LINE y solicitan las valoraciones en las que se les indica que no es una emergencia calificada; el acceso a citas o servicios; la desconfianza en el diagnóstico y tratamiento, entre otras. El informe concluye: *"Por otra parte, la quejas y gestiones tramitadas en esta contraloría, responden a esta problemática de larga data; cuya voluntad de la administración se enfoca en acciones de bajo impacto, ya que dicha situación prevalece en la actualidad"*

En el caso del servicio de laboratorio el servicio se ofrece en la sede del Area para los EBAIS concentrados y Rincón de Ricardo, mientras que el servicio se brinda directamente en los EBAIS de las Cruces y Miraflores por ser los más distantes del Area de Salud.

El servicio de Farmacia se brinda en la SEDE del Area de Salud para los diferentes EBAIS, con excepción de los desconcentrados de Miraflores y Las Cruces que por distancia se les ofrece servicio de mensajería, en la mañana y en las tardes para la recepción y/o entrega de medicinas y/o recetas.

De acuerdo con entrevista efectuada el 26 de noviembre 2016, a la Doctora Noris Acevedo D., Directora del Area de Salud, señaló: *"Con relación al acceso a los servicios de atención, el aumento poblacional es un problema porque no se ha autorizado la apertura de más EBAIS, las gestiones son muy complicadas con trámites lentos y se tarda mucho tiempo para definir. Principalmente, tenemos problemas con las unidades geoestadísticas mínimas ya que no están actualizadas, o sea se necesita resectorizar de forma adecuada a la población. En este sentido, la Cooperativa ha realizado una serie de gestiones con la Gerencia Médica ya que por ejemplo se ha solicitado la apertura de consulta vespertina y de un servicio de Emergencias, sin embargo no se ha logrado concretar estos aspectos. Con respecto a las citas en línea se reciben muchas quejas mediante la Contraloría de Servicios ya que en promedio en 2 minutos ya se agotan los espacios. Cada día si no hay nada especial se liberan 20 campos y se otorgan 12 de precitados, si el usuario no encuentra espacio debe esperar y se incluye como valoración; sin embargo es importante considerar que la población a veces consulta a horas muy avanzadas del día por lo que debe esperar por ese espacio. También se está trabajando en migrar al EDUS para que el próximo año ya el sistema de citas sea de la Caja. Con respecto a los horarios de atención en el caso de Odontología aunque hay un horario extendido siempre hace falta un Odontología por el número de población que se atiende"*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Por su parte el Lic. Greivin Cubero Chavarría, Administrador de esta Area de Salud señaló que:

“Existe un crecimiento poblacional, que ha ocasionado que la demanda de servicios de atención supere la oferta, ya que la población ha crecido en número y está rondando los 30.000 habitantes. Esta ha sido una de las razones que ha motivado a la construcción de la nueva sede del Área, cuyo edificio ha sido planificado acorde con los criterios técnicos de funcionamiento en salud de las diferentes disciplinas”.

3.1. SOBRE LOS ESTUDIOS PARA NUEVOS EBAIS.

La población adscrita al Area de Salud de San Pablo de Heredia podría no estar acorde con la cantidad de EBAIS actuales, los cuales se mantiene el mismo número desde que se estableció el contrato.

El contrato firmado con COOPESIBA para la prestación de servicios en el Area de Salud de san Pablo definió desde sus inicios en el 2008 un total de 6 EBAIS para una base poblacional de 24104 habitantes, lo que correspondía a un promedio de 4017 usuarios.

La comunidad d San Pablo de Heredia ha experimentado un crecimiento poblacional, dado que en años recientes se han aprobado la construcción de torres habitacionales y otros proyectos lo que ha generado una mayor demanda de usuarios a los servicios de salud impactando el acceso a cupos en la consulta de pacientes, siendo necesario una valoración de la cantidad de Ebais requeridos.

De acuerdo con la información facilitada, los estudios de resectorización están a cargo de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, determinándose que se inició el trabajo de recolección de información para la caracterización de los sectores que conforman San Pablo de Heredia, a fin de definir la necesidad o no de nuevos equipos de atención primaria(EBAIS), estudio que incluye aspectos tales como el índice de desarrollo poblacional, estimando que el producto final estaría concluido a finales de junio del 2017.

Con relación a la problemática la Sra. Yolanda Benavides Murillo, Presidenta de la Junta de Salud de esta Área informó a esta Auditoría que; *“Se está trabajando en varios aspectos, como la necesidad de la apertura de 2 nuevos EBAIS ante el incremento de la población y a los datos del INEC, existe una población aproximada de 34 000 habitantes que requieren una mejor atención. También en otros temas como el asunto de que COOPESIBA no dispone de un Servicio de Emergencias y sobre el medio tiempo de la oferta de Medicina Mixta que no está cubriendo las necesidades actuales, así como se están realizando acciones para contribuir en la prevención del Cáncer, entre otros”.*

Aparte, añadió en cuanto a los problemas que se suscitan: “Existen pocos EBAIS, es decir hay una desproporción entre la oferta y la demanda de los servicios y se requiere la ampliación de los servicios de Laboratorio y Farmacia ya que el crecimiento de San Pablo es desorbitante entre otros aspectos por la cantidad de proyectos habitacionales”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

La Dra. Rosa Climent Martín, señaló: *“En los aspectos de accesibilidad a los servicios está pendiente la resectorización por parte de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud que vendría a solventar los inconvenientes en cuanto al cumplimiento de metas, se pretende aumentar en un EBAIS el servicio”.*

Al respecto en las modificaciones al cartel de la licitación pública 2008-LN-000013-1142 realizadas el 17 de setiembre del 2008 en el punto 6.3.1 *“De los EBAIS” se señala “(...) Cuando los estudios técnicos de la Caja Costarricense de Seguro Social, determinen la existencia de variaciones en los criterios para la conformación de la sectorización en las poblaciones contratadas, el Administrador del contrato requerirá al contratista la introducción de los cambios en la sectorización que se encuentren debidamente justificados, incluyendo la cantidad de población adscrita a cada EBAIS, lo cual se establecerá por medio de un adendum al contrato.*

Si durante la vigencia del contrato, producto de factores relacionados con el incremento poblacional, condiciones sociodemográficas de la población y una adecuada eficiencia en la prestación de los servicios, se genera a criterio de la Caja Costarricense de Seguro Social la necesidad de incrementar el número de EBAIS, la Institución por medio del administrador del contrato podrá solicitar al proveedor la apertura de los EBAIS que se justifiquen según los estudios técnicos, debiendo el mismo implementar las acciones requeridas en recurso humano, equipamiento e infraestructura, con la finalidad de proceder a dicha apertura en el plazo máximo de 3 meses a partir del referendo del respectivo adendum a la contratación, en el cual se defina el incremento en el número de EBAIS.

Si el contratista logra acreditar ante el administrador del contrato, incluso en forma previa a la suscripción del respectivo adendum, la inexistencia de infraestructura disponible para la ubicación de los nuevos EBAIS, deberá presentar un plan para la puesta en funcionamiento de los servicios ampliados con la infraestructura disponible incluyendo un cronograma de las acciones a realizar, mismo que previa aprobación por el citado administrador, deberá incorporarse al respectivo adendum (...).

El estudio realizado determinó que existen problemas de acceso a los servicios asistenciales y que eventualmente se requerían de aumentar en número de EBAIS, no obstante deben cumplirse previamente los estudios técnicos que definan la necesidad de nuevos establecimientos de salud y con ello resolver los problemas que aquejan a la comunidad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

CONCLUSIONES

El estudio evidenció situaciones que limitan desarrollar en el Área de Salud de San Pablo de Heredia una adecuada prestación de servicios de salud, de conformidad con los propósitos del contrato suscrito entre la CCSS y COOPESIBA.

Los servicios asistenciales se ofrecen a la comunidad para atender una demanda que en su momento estaba acorde con la oferta servicios, no obstante en la actualidad están limitadas ante el incremento de torres habitacionales y la creación de nuevos proyectos constructivos, manteniéndose los mismos seis EBAIS originales, lo que genera que la población no siempre pueda acceder los servicios asistenciales no solo en consulta externa, sino de odontología, situación que podría estar resuelta si los estudios técnicos que ha iniciado la CCSS y que se estima se concluirían en junio 2017, así como los índices poblacionales, justifiquen la creación de nuevos EBAIS. Complementa lo anterior el incumplimiento de metas locales y estratégicas que no alcanzan el 80% y que también podrían incidir en la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios asistenciales al no cumplirse con las expectativas del Plan presupuesto.

El contrato suscrito entre la CCSS y COOPESIBA señaló claramente que el contratista debería garantizar la prestación de servicios integrales atendiendo principios de servicio público y de conformidad con los términos del cartel y la oferta, en las que se incluye lo referente a la infraestructura, señalándose que en las áreas donde la institución no disponga de infraestructura, sería responsabilidad del contratista contemplar como parte de la oferta, lo referente a la adquisición o arrendamiento de los inmuebles. La evaluación demostró que los edificios arrendados por COOPESIBA desde hace 11 años no reúnen las condiciones adecuadas para la prestación de servicios principalmente en lo que se refiere a la infraestructura y más específicamente los que se ofrecen en el EBAIS de Rincón de Ricardo, caracterizados por espacio físicos muy reducidos, aunados a una mínima privacidad para el desarrollo de actividades de pacientes y funcionarios; con escasa ventilación e iluminación y serias condiciones de hacinamiento.

Aún con estas deficiencias, el Ministerio de Salud otorga los permisos de funcionamiento cuando son presentados, situación que podría justificar el hecho que se mantengan las edificaciones en las condiciones actuales de operación y que las deficiencias detectadas producto de las evaluaciones practicadas alcanzan solo para planes remediales y no la aplicación de sanciones entre otras como la ejecución de garantías de cumplimiento.

No obstante de reconocer que en la comunidad de San Pablo de Heredia, la oferta para el arrendamiento de edificaciones como los requerido es limitado y que COOPESIBA tiene un proyecto constructivo para ubicar el Area de Salud, el cual muestra un avance aproximado al 80% y mediante el cual pretenden mejorar las condiciones y la prestación de servicios en el corto plazo, esta corresponde a una acción que debió haberse concretado con una mayor anticipación, de forma que se hubiera asegurado mejores condiciones y así cumplir fehacientemente en lo que respecta al tema de infraestructura.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

En conclusión, independientemente de que las nuevas edificaciones resuelvan los problemas de infraestructura y que se esté a la espera de estudios técnicos que permitan la apertura de nuevos EBAIS y por tanto una mayor accesibilidad a los servicios, en la actualidad la oferta de servicios se ofrecen bajo condiciones no acordes con los propósitos mismos de la contratación que se señaló en el contrato firmado entre las partes.

RECOMENDACIONES

DOCTORA MARIA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MEDICA, O QUIEN OCUPE ESTE CARGO

1.- Considerando que los resultados de la evaluación evidencian eventuales incumplimientos al contrato C-5827-2009 de la Licitación Pública 2008-LN-000013-1142, por servicios continuos suscrito entre la CCSS y COOPESIBA, en el Área de Salud de San Pablo, en cuanto a;

-Las metas del Plan Presupuesto de los periodos 2015 y primer semestre 2016, tales como Coberturas de atención integral, Visitas Domiciliarias y Vacunación, entre otras.

- Condiciones de infraestructura y hacinamiento que han persistido por varios años, según lo indicado en la cláusula quinta del contrato” De las obligaciones del contratista, numeral 6.3.4.1.3 referido a la gestión de infraestructura en las modificaciones al cartel de fecha 27-9-2008.

-Debilidades informadas mediante supervisiones realizadas por la Dirección Regional Central Norte, al Área de Salud de San Pablo de Heredia, (oficio DRSSCN-3313-16 del 9 de diciembre 2016).

Proceder a realizar un análisis técnico-legal de las inconsistencias evidenciadas, a fin de valorar la procedencia de realizar el reclamo formal ante el contratista, por los eventuales incumplimientos y de ser procedente la aplicación del régimen de sanciones y el resarcimiento económico pertinente, según lo dispuesto en la normativa vigente.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: 6 MESES

2.-Considerando que los estudios de resectorización se constituyen en un aspecto fundamental para definir la oferta de servicios de salud, que la Dirección de Proyección Servicios de Salud, efectúe las gestiones procedentes para agilizar la aprobación y oficialización del estudio de resectorización de la zona de adscripción del Area de Salud de San Pablo de Heredia.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: 5 MESES



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

DOCTOR JORGE ARTURO FONSECA RENAULD, DIRECTOR RED DE SERVICIOS DE SALUD, O QUIEN OCUPE ESTE CARGO

3.-Considerando que en las instalaciones de COOPESIBA se mantienen activos propiedad de la CCSS, instruir a la Dirección de Servicios de Salud Central Norte, a fin de realizar las acciones necesarias para determinar su estado de funcionamiento, condición registral, y de determinarse que se encuentran en buen estado, proceder al traslado a otras unidades ejecutoras o dar de baja, de conformidad con la normativa vigente.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: INMEDIATO

4.-Instruir a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte para que se establezcan las medidas de control, de tal manera que en forma continua y sistemática se verifique el cumplimiento del Contrato entre la CCSS y COOPESIBA y de determinarse eventuales incumplimientos proceder conforme la normativa vigente en cuanto a los reclamos correspondientes.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: INMEDIATO

COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio, los días 14 y 15 de diciembre del año en curso con: Dr. Jorge Arturo Fonseca Renauld, Director Red de Servicios de Salud, Dra. Rosa Climent Martin, Coordinadora Oficina de Fiscalización Servicios de Salud de Contratos a Terceros, Dra. Lilliana Mora Morales, Fiscalizadora del Contrato CCSS- COOPESIBA, Dirección de Red de Servicios de Salud.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Rebeca Guillén Hidalgo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Máximo Barrantes Ramírez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

EAM/MBR/RGH/lba



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

ANEXO No.1
ÁREA DE SALUD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ACTIVOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE HA VENCIDO
SU VIDA UTIL

| Placa | Descripción | Fecha de compra | Vida útil |
|----------|---|-----------------|-----------|
| CEM0903 | Balanza para adulto | 19-05-2005 | 120 |
| CEM0927 | Electrocardiógrafo Mortara modelo ELI 250 | 13-5-2005 | 120 |
| CMM0490 | Camilla fija | 15-04-2004 | 120 |
| CMM1085 | Camilla fija | 25-10-2005 | 120 |
| CEM1362 | Set de diagnóstico de 2.5 | 20-09-2007 | 120 |
| CEM0500 | Hielera para vacunas | 02-09-2004 | 120 |
| CEM0713 | Gigante de pie metal cromado | 29-11-2004 | 120 |
| CLB0911 | Refrigeradora | 24-05-2005 | 120 |
| CMM1022 | Camilla fija | 01-07-2005 | 120 |
| CEM-0821 | Set de diagnóstico | 04-03-2005 | 120 |
| CEM0991 | Lámpara cuello de ganso | 07-07-2005 | 120 |
| CEM0368 | Nebulizador | 02-09-2004 | 120 |
| CEM0879 | Infantometro | 04-05-2005 | 120 |
| CEM0938 | balanza portátil | 23-06-2005 | 120 |
| CEM0616 | Nebulizador metálico | 12-06-2004 | 120 |
| CEM-0502 | Hielera para vacunas | 14-09-2004 | 120 |
| CEM0714 | Gigante de pie | 29-11-2004 | 120 |
| CEM0992 | lámpara cuello ganso | 07-07-2005 | 120 |
| CEM0995 | Termómetro digital para refrigeradora | 21-06-2005 | 120 |
| CEM1009 | Regulador de oxígeno | 01-07-2005 | 120 |
| CEM1025 | Aspirador-nebulizador | 01-07-2005 | 120 |
| CLB0985 | Refrigeradora | 21-06-2005 | 120 |
| CMM1023 | Camilla fija | 01-07-2005 | 120 |
| CMM1024 | Carro de curaciones | 01-07-2005 | 120 |
| CLB0986 | Refrigeradora | 21-06-2005 | 120 |
| CEM-0895 | Lámpara cuello de ganso | 04-05-2005 | 120 |
| CEM0627 | Hielera para vacunas | 15-11-2003 | 120 |
| CEM-0628 | Regulador de oxígeno | 14-7-2004 | 120 |
| CEM1010 | Regulador de oxígeno con flujómetro | 28-7-2005 | 120 |

Fuente: Administración/ Área de Salud San Pablo de Heredia- COOPESIBA