



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

ASS-51-2015
23-2-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el fin de analizarla aplicación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Institución.

Como resultado de la evaluación se determinó que se presentan debilidades de control interno en la aplicación correcta del reglamento de marras, así como la ausencia de mecanismos de divulgación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado a la Gerencia Médica establecer y divulgar políticas relacionadas con el reglamento de cita, con el fin de establecer el trámite a seguir por parte de los usuarios para establecer una queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud, quién es el responsable de comunicar al usuario la información necesaria para dar inicio a un reclamo en la materia, así como la participación y atribuciones de las Direcciones Médicas de los Centros de Salud en una queja de esta naturaleza.

Además, se recomienda a la Administración implementar mecanismos de control y supervisión que permitan verificar el funcionamiento de la Comisión Revisora de la Práctica de las Ciencias de la Salud.



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

ASS-51-2015
23-2-2015

AREA SERVICIOS DE SALUD
ESTUDIO RELACIONADO CON LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE REVISIÓN DE LA PRÁCTICA
DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

GERENCIA MÉDICA U.E. 2901

ORIGEN

El estudio se origina en cumplimiento al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna del 2014, en el apartado de Estudios Especiales.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la aplicación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar el grado de conocimiento que tienen los Directores de los Centros Médicos sobre la aplicación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Determinar si se tiene definida por parte de la Gerencia Médica, la participación de las Direcciones Médicas en cuanto a la aplicación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.

ALCANCE

El presente estudio contempla la revisión del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, su concientización en el personal de la Institución, así como la implementación de mecanismos que permitan un adecuado control para su cumplimiento.

La documentación que es analizada corresponde al periodo 2012-2014, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesarios.

Se realizaron entrevistas en los Hospitales San Juan de Dios, Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Dr. Max Peralta Jiménez y Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.



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

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoria para el Sector Público.

METODOLOGIA

Para el desarrollo del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevistas a los usuarios de los servicios de salud, en los Centros de Salud seleccionados.
- Entrevista con los siguientes funcionarios de la Institución: Dr. Roberto Manuel Cervantes Barrantes, Director Médico del Hospital San Vicente de Paúl; Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora Médica del Hospital San Juan de Dios; Dr. Orlando Urroz Torres, Director General del Hospital Nacional de Niños; Licda. Ivette Chacón Gallardo, Asesora de Gerencia Médica y Dra. Krissia Díaz Valverde, Directora Médica del Hospital Max Peralta.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley General de Administración Pública 6227.
- Ley de los Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados.
- Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Código de Moral Médica

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 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de esta Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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



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

ANTECEDENTES

Con el fin de resolver los reclamos administrativos derivados de la práctica de las ciencias de la salud, mediante el artículo 28 de la Sesión N° 8174, celebrada por la Junta Directiva de la Institución el 9 de agosto del 2007 se crea el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, siendo además que dentro de dicho Reglamento se incluye la creación de la Comisión Revisora de la práctica de las ciencias de la salud.

En dicho cuerpo normativo se establece en su numeral 1, que la Gerencia Medica es el órgano competente para resolver los reclamos administrativos derivados de la práctica de las ciencias de la salud y se apoyará en el criterio que emita la Comisión Revisora de la Práctica de las Ciencias de la Salud, Comisión que se crea en el artículo 18 de dicho Reglamento y que se establece como el órgano técnico que analizará los casos de supuesta mala práctica en las ciencias de la salud.

Es importante mencionar en este punto que el citado Reglamento establece en el artículo 5 que:

“Se hará consulta en la base de datos o el sistema de información de la Dirección Jurídica, para determinar si el reclamante o quejoso ha presentado demanda ante el Juzgado Contencioso Administrativo o una denuncia ante el Ministerio Público, por los hechos alegados. En caso de que lo hubiera hecho, la Gerencia resolverá en el sentido de que, al estarse discutiendo el asunto en sede judicial, se estará a la espera de lo que se resuelva; lo anterior con el fin de no incurrir en contradicciones con los dictámenes del Consejo Médico Forense”.

El 18 de setiembre del 2014, un grupo de manifestantes se apersonaron al Edificio Laureano Echandi de la Caja Costarricense de Seguro Social con el propósito de entregar a la Presidencia Ejecutiva el siguiente escrito:

“...Por medio de la presente, quisiéramos manifestarle nuestra indignación por los problemas de mala praxis médica, mala atención y malos tratos por parte del personal médico y administrativo de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Hemos sido víctimas de estos abusos y malas prácticas por parte de funcionarios de la Institución a su cargo, por lo que le pedimos de manera urgente y prioritaria establecer estrategias de mejora de atención médica y trato al asegurado, así como políticas institucionales que permitan prevenir estos lamentables abusos.

No queremos que otros habitantes del territorio nacional sufran pérdidas de vidas humanas o de partes de sus cuerpos solo por acciones irresponsables de quienes deben ser de los primeros servidores de todos y todas.

En sus manos está implementar acciones tomar decisiones para sancionar con mano dura al personal de la Caja Costarricense del (sic) Seguro que incurra en estos delitos y abusos”.



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

En este punto, es relevante mencionar que a nivel nacional, existe normativa que establece expresamente las obligaciones del personal en salud hacia los usuarios, así como los derechos de estos últimos, siendo que la Caja Costarricense de Seguro Social, debe apegarse a dicha normativa y sus funcionarios están en la obligatoriedad de aplicarla; por ejemplo:

El Código de Moral Médica establece en el artículo 2 que:

“Las necesidades integrales del paciente deben ocupar lugar prominente en la conducta profesional del médico”

Artículo 10-

“El respeto de la vida humana constituye el deber primordial de los médicos”.

Artículo 23-

“En el transcurso de un parto distócico el médico debe actuar en defensa de los intereses de la madre y el hijo, sin dejarse influir por consideraciones de orden familiar o social”.

Por su parte la Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece entre otros aspectos:

Artículo 2.- Derechos

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

- a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos.*
- b) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto que desempeña el personal de salud que les brinda atención.*
- c) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.*
- d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.*
- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.*
- (...)*
- k) Tener acceso a su expediente clínico y a que se le brinde una copia.*
- l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.*
- m) Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias. En casos de docencia, las personas usuarias de los servicios de salud deberán otorgar su consentimiento para que su padecimiento sea analizado.*
- n) Disponer, en el momento que lo consideren conveniente, la donación de sus órganos.*



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

ñ) *Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos.
(...)”.*

Artículo 12.- Funciones de las contralorías de servicios de salud
Corresponde, principalmente, a las contralorías de servicios de salud:

(...)

b) *Informar y orientar oportunamente a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.*

(...)

f) *Recibir las quejas o denuncias por violación a los derechos del paciente, para ser encausadas.*

La Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos establece en el numeral 38:

“Toda persona que haya presentado una petición, reclamación, consulta o queja ante los órganos y entes de la Administración Pública, tiene derecho a conocer el estado en que se encuentra su tramitación y a que se le informe el plazo, dentro del cual se atenderá la misma”.

Según lo expuesto hasta acá, existe basta normativa que regula los derechos de los usuarios, así como el trato que debe recibir por parte del personal de la Institución.

HALLAZGOS

1. APLICACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE REVISIÓN DE LA PRÁCTICA DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL, POR PARTE DE LAS DIRECCIONES GENERALES DE LOS CENTROS DE SALUD.

Se evidenció en los centros de salud considerados en el presente estudio, (Hospital San Vicente de Paúl, San Juan de Dios, Nacional de Niños, Max Peralta Jiménez), no se aplica correctamente el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, tal y como está normado.

En entrevista realizada por esta Auditoría a las Direcciones Generales Médicas de hospitales, los funcionarios manifestaron:

El Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Director General del Hospital San Vicente de Paúl, declaró que es ante la Dirección Médica del Centro de Salud que el usuario debe gestionar una queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud, y que ésta debe elevarla ante la Gerencia Médica, indicando además que es en el Reglamento de *“mal praxis de la Caja”* en donde se regula el trámite de inicio de una queja por



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

parte de un asegurado o tercero legitimado por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud. Además, que el usuario se entera de dicho trámite por medio de la Contraloría de Servicios o la Dirección del Centro y que tanto esa Dirección como los Jefes de Servicio son los responsables de velar por el cumplimiento del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la CCSS.

Ante la consulta de si consideraba necesario realizarle mejoras al citado Reglamento General, el Dr. Cervantes Barrantes indicó que se debería ser más claro en el trámite de la denuncia, ante quiénes y dónde debe recibirse la misma, ya que el trámite actual es confuso.

Por su parte, la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital San Juan de Dios, manifestó que el usuario deberá plantear la queja ante la Dirección Médica del Centro asistencial, en donde se produjo la probable desatención, siendo que es la Gerencia Médica la que tiene competencia para resolver dicho reclamo. Así mismo, ante la consulta sobre por cuál medio se entera un usuario cómo y ante quién debe gestionar su queja y/o reclamo, respondió:

“No existe difusión de este tema, me parece que el usuario puede plantear directamente a la Dirección Médica, o ante las Contralorías de Servicios pero éstas deben conocer que cuando de responsabilidad profesional trata debe elevarlo a la Dirección la que a su vez deberá remitirlo ante la Gerencia Médica”

En este orden de ideas, el Dr. Orlando Urroz Torres, Director General del Hospital Nacional de Niños responde a la consulta de ante quién debe gestionar una queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud que:

“... el órgano competente para resolver reclamos sobre malas prácticas médicas es la Gerencia Médica. No obstante en este Centro Médico, el usuario recurre ante la autoridad administrativa que estime cercana, mediata o apropiada; sea esta un Jefe de Servicio o Departamento, directamente ante la Dirección General o recurren ante la (sic) autoridades del Nivel Central de la CCSS...”

Ante el cuestionamiento sobre si los centros de salud tienen la potestad de rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas; el Dr. Urroz Torres respondió:

“... En el caso de los reclamos por malas prácticas médicas, si no están en vía judicial, se procede a conocer y analizar el fondo, para seguir el debido proceso y llegar hasta la valoración final y decisión...”

Las Jefaturas Médicas o bien esta Dirección General, al recibir la queja, hacen una valoración de las manifestaciones y según sea el fondo y de contener los elementos de –modo tiempo lugar- se procede a ordenar la Investigación Preliminar para tener mayor síntesis o bien identificar los involucrados; ya sea por consecuencias de esta o por valoración de admisibilidad de la queja inicial, se decide si procede la apertura de un proceso Administrativo Disciplinario o bien la desestimación.



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

Por lo entonces expuesto, la respuesta es afirmativa, regulado según la Normativa de Relaciones Laborales”

Se entrevistó además, a la Licda. Ivette Chacón Gallardo, Asesora de Gerencia Médica, quien manifestó que el usuario debe gestionar ante la Dirección Médica del Centro de Salud en donde fue atendido, las quejas por mala práctica en las ciencias de la salud. Agregó además, en caso que el reclamo se presente ante la Gerencia Médica, lo siguiente:

“... el Despacho, remite a la Dirección Médica del Centro, y si le indica en otro oficio al petente, que el caso, fue remitido al Centro de Salud, para que se ajuste a lo estipulado en el Reglamento, ya que el Centro de Salud, es quien tiene el acceso total a la información del paciente. La Gerencia Médica no tiene medios para comprobar la supuesta anomalía denunciada, por lo que le corresponde a las Direcciones Médicas, ver estos aspectos de admisibilidad...”

Continúa la Licda. Chacón Gallardo indicando que pese a que el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social no lo indica expresamente, los centros de salud tienen la potestad de rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas; asimismo que le corresponde a la Gerencia Médica velar por el cumplimiento del Reglamento de marras. Sobre las medidas de Control Interno que realiza la Gerencia Médica para comprobar el cumplimiento del Reglamento, indica la Asesora de Gerencia, Licda. Chacón Gallardo; que la Gerencia Médica con apoyo de la Asesora Legal asignada a la Comisión Revisora de las Práctica de las Ciencias de la Salud, supervisa la labor de dicha Comisión, y que además dicha Gerencia:

“...verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento y la Ley General de Administración Pública, así como la legalidad del reclamo, una vez realizado lo anterior y teniendo el criterio de la Comisión, se traslada a la Dirección Jurídica para que ésta también revise la legalidad y procedencia del reclamo”.

Pese a lo manifestado por la Licda. Ivette Chacón Gallardo, Asesora de Gerencia Médica, la Gerencia Médica no documenta los mecanismos de control interno y supervisión implementados, en la cual se evidencien las acciones realizadas para velar por el cumplimiento del Reglamento citado.

El Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social establece:

*“Artículo 1: Del órgano competente para resolver reclamos.
La Gerencia de la División Médica es el órgano competente para resolver los reclamos administrativos derivados de la práctica de las ciencias de la salud; para ello podrá contar con el criterio técnico que rinda la Comisión Revisora de la Práctica de las Ciencias de la Salud.*

Artículo 2: Del equipo de trabajo de la Gerencia, encargado del trámite



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

La Gerencia integrará un equipo de trabajo que incluya dentro de sus funciones de trabajo la tarea de realizar los actos preparatorios necesarios para resolver los reclamos derivados de la práctica de las ciencias de la salud. El equipo de trabajo se conformará con el abogado asesor de la Gerencia, un asesor administrativo, una secretaria y un representante de la Dirección Actuarial.

Artículo 3: Del acuse de recibo del reclamo

La Gerencia de la División Médica extenderá un acuse de recibo al gestionante o petente, en el que se le indicará el trámite de análisis de admisibilidad del caso por parte de los órganos técnicos y que en su oportunidad se le dará respuesta, siguiendo lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 4: De la revisión inicial del reclamo para su admisión.

El asesor legal de la Gerencia, revisará los siguientes aspectos del reclamo:

- a) La Legitimación del reclamante.*
- b) El plazo de prescripción.*
- c) La pretensión*
- d) El lugar y medio para recibir notificaciones.*
- e) El reclamo deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.*

Artículo 6: De la admisibilidad del reclamo.

Si se cumpliera con todos los requisitos formales, y no existiere ninguna denuncia o demanda en sede judicial se determinará la admisibilidad del reclamo y se continuará con el trámite hasta el dictado de la resolución; deberá comunicarse al gestionante la admisibilidad del reclamo.

Artículo 14: De la resolución en que se determine que no hay responsabilidad objetiva.

La Gerencia, con fundamento en el criterio técnico emitido por la Comisión Revisora de la Práctica de las ciencias de la Salud, en el que se concluya la inexistencia de responsabilidad, emitirá la resolución debidamente fundamentada declarando sin lugar el reclamo administrativo.

Artículo 16: Procedimiento administrativo contra los profesionales en ciencias de la salud individualizados en el trámite del reclamo.

La Gerencia ordenará el inicio del procedimiento disciplinario y patrimonial contra los funcionarios que se individualicen como eventuales responsables de las actuaciones derivadas de la práctica de las ciencias de la salud en los términos señalados en el artículo 11 del presente Reglamento. Para tales efectos podrá solicitarse cooperación al Centro para la Instrucción del Procedimiento Administrativo (CIPA)”

El que las Direcciones de los Centros de Salud no tengan una certeza sobre el inicio del procedimiento de una queja por una eventual mala práctica de las ciencias de salud, o bien las competencias que como Direcciones les corresponde, puede derivarse de una falta de directrices claras sobre su aplicación, ausencia de capacitación hacia los Centros de Salud en el tema y una inadecuada divulgación del



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

Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social.

Este desconocimiento por parte de los centros de salud acerca de la aplicación correcta del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social no permite atender las denuncias presentadas por los usuarios de una forma ágil y eficaz, evitando atrasos en su atención. Sumado a lo anterior, el no aplicar el Reglamento según lo estipulado podría acarrear nulidades en los procedimientos establecidos.

2. MECANISMOS DE CONTROL PARA LA DIVULGACION Y APLICACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL DE REVISIÓN DE LA PRÁCTICA DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

La Gerencia Médica no tiene establecido mecanismo de divulgación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, tampoco se evidencian directrices giradas en torno a la aplicación correcta del Reglamento de marras ni controles dirigidos a verificar y garantizar dicho cumplimiento.

En entrevista realizada por esta Auditoría a la Licda. Licda. Ivette Chacón Gallardo, Asesora de Gerencia Médica, la misma manifestó que un usuario de los servicios de salud, debe gestionar las quejas por una aparente mala práctica de las ciencias de la salud, ante la Dirección Médica del Centro donde se dieron los supuestos y que éstos tienen la potestad de rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas en las ciencias de la salud, además que los usuarios se enteran que la queja debe tramitarse ante la Dirección Médica por parte de las Jefaturas de Servicio o bien las Contralorías de Servicios de los Centros de Salud; no obstante lo anterior, el Reglamento en cuestión, no estipula expresamente esta potestad de los centros de salud si no que más bien establece la misma en la Gerencia Médica.

Los Directores Médicos de los centros de salud, consultados por esta Auditoría, (Hospital San Vicente de Paúl, San Juan de Dios, Nacional de Niños y Max Peralta Jiménez) no aplican completamente lo establecido en el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, para el trámite de inicio de un reclamo por una aparente mala práctica de las ciencias de la salud; asimismo, su participación en el proceso de los reclamos no se ajusta a lo normado en dicho reglamento.

La Dra. Krissia Díaz Valverde, Directora General del Hospital Dr. Max Peralta Jiménez, manifestó a esta Auditoría que las quejas de los usuarios por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud deben tramitarse ante la Gerencia Médica de la Institución; que los usuarios se enteran de lo anterior por medio del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social; añade que las Direcciones de los centros de salud no tienen competencia para rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas. Por último indica que:



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

“Considero sí se le pueden hacer mejoras al Reglamento, tal es el caso de la regulación específica referente al trámite que deben seguir los centros de salud, esto cuando la interposición de del (sic) reclamos por parte del gestionante o petente sea plantea (sic) a nivel local, y no ante la Gerencia”

En entrevista realizada al Dr. Orlando Urroz Torres, Director General del Hospital Nacional de Niños, dicho funcionario manifestó que si bien es la Gerencia Médica la competente para resolver reclamos relacionados con las malas prácticas en las ciencias de la salud, lo cierto del caso, es que en el Hospital a su cargo el usuario recurre ante la autoridad administrativa que considere cercana, siendo además que proceden a conocer y analizar el fondo, para seguir el debido proceso y llegar hasta la valoración final y decisión. Aunado a lo anterior, indica el Dr. Urroz Torres que en el Hospital Nacional de Niños se exhiben carteles donde se le indica a los usuarios que pueden acudir a presentar su queja y que:

“Una instancia común que usa el paciente, familiares o representantes es acudir ante la Contraloría de Servicios; teniendo en cuenta que por la naturaleza de los hechos y materia esas dependencias no pueden tramitarla, por lo que orientan al usuario para que acudan ante la Dirección General ... al recibir la queja, -(la Dirección Médica) hacen una valoración de las manifestaciones y según sea el fondo y de contener los elementos de -modo tiempo y lugar- se procede a ordenar la Investigación Preliminar para tener mayor síntesis o bien identificar los involucrados; ya sea por consecuencia de esta o por valoración de admisibilidad de la queja inicial, se decide si procede la apertura de un Proceso Administrativo Disciplinario o bien la desestimación”

Por su parte, la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora Médica del Hospital San Juan de Dios, manifiesta a esta Auditoría que un usuario debe plantear su queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud, ante la Dirección Médica donde se produjo la probable desatención, pero que es la Gerencia Médica la que tiene la competencia para resolver la misma. Continúa indicando que el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social establece el trámite de inicio de estas quejas.

En lo referente a cómo se entera los usuarios, sobre la instancia a la cual se debe gestionar un reclamo, y si los centros de Salud tienen la competencia de rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas en las ciencias de la salud, la Dra. Balmaceda Arias, respondió:

“No existe difusión de este tema, me parece que el usuario puede plantear directamente a la Dirección Médica, o ante las Contralorías de Servicios pero éstas deben conocer que cuando de responsabilidad profesional trata debe elevarlo a la Dirección la que a su vez deberá remitirlo ante la Gerencia Médica... El Reglamento no contiene norma expresa al respecto, sin embargo considero que la Dirección Médica no podría rechazar filtrar o excluir denuncias cuando de responsabilidad profesional se trate, solo la Gerencia Médica (sic) posterior a al (sic) observancia del procedimiento puede hacerlo”



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

Por su parte, el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Director Médico del Hospital San Vicente de Paúl, en entrevista realizada por esta Auditoría manifiesta que las quejas por aparentes malas prácticas en las ciencias de la salud, deben ser gestionadas ante las Direcciones Médicas de los centros de salud, para que éstos las eleven ante la Gerencia Médica, siendo que el trámite está regulado en el “Reglamento *de mal praxis de la Caja*”. Además que los centros de salud no tienen competencia para rechazar, filtrar o excluir denuncias por aparentes malas prácticas, y son responsables, junto con los jefes de Servicio, de velar por el cumplimiento del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, por ultimo señala. En relación al reglamento de marras manifiesta:

“debe ser mas (sic) claro en el trámite de la denuncia, quienes (sic) y donde (sic) la pueden recibir. Dado que el tramite parece muy complicado”

El Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social establece en su primer artículo, sobre la competencia del órgano para resolver reclamos, que:

“La Gerencia de la División Médica es el órgano competente para resolver los reclamos administrativos derivados de la práctica de las ciencias de la salud; para ello podrá contar con el criterio técnico que rinda la Comisión Revisora de la Práctica de las Ciencias de la salud”

“Artículo 4: De la revisión inicial del reclamo para su admisión.

El asesor legal de la Gerencia, revisará los siguientes aspectos del reclamo:

- a) La legitimación del reclamante.
- b) El plazo de prescripción.
- c) La pretensión.
- d) El lugar y medio para recibir notificaciones.
- e) El reclamo deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 sobre los Objetivos del SCI, establece que cada organización debe contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

“c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.



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

d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”

El apartado 1.4 de dichas Normas, en cuanto a la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno establece:

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

c. La emisión de instrucción a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta”.

En este orden, las Normas de Control Interno establecen en cuanto a las actividades de control, que:

“4.2 Requisitos de las actividades de control. Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos”

En esta línea de ideas, la Ley General de Administración Pública establece en el artículo 11:

“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.

2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”

Como Principio de Derecho, la seguridad jurídica refiere a la certeza sobre lo que está prohibido, lo ordenado y lo permitido. Es la “certeza del derecho” y la garantía que se le debe dar a todo sujeto de derecho. La Sala Constitucional, en la resolución N° 10375-11 de las doce horas ocho minutos del cinco de agosto del dos mil once, indica:

“En aplicación del principio de seguridad jurídica, el Estado viene a proveer un marco normativo para que el ciudadano sepa a qué atenerse en sus relaciones con la administración”.



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

La Administración Activa y, en este caso la Gerencia Médica, como responsable de la aplicación del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, no ha establecido instrumentos para definir el nivel de responsabilidad de los unidades, en virtud que algunas Direcciones Médicas resuelven e investigan los hechos planteados, mientras que otros en atención al citado marco normativo, remiten el caso a la Gerencia.

Lo descrito en este punto, referente a la escasa divulgación del Reglamento, ocasiona que el trato y atención a las quejas presentadas por los usuarios sea distinto dependiendo del centro de salud en el que se origine la queja. Así mismo, el establecimiento de responsabilidades para la Gerencia Médica en el análisis de los casos, está claro en el Reglamento, por lo que el hecho de que los centros de salud sean quienes determinen la admisión de los reclamos de su propio hospital, podría generar el riesgo de que se cuestione la transparencia del proceso, que como ya se indicó, la norma actual establece que es competencia de la Gerencia Médica.

Una intervención oportuna y diligente de la Institución podría favorecer el servicio brindado al usuario y convertirse en un factor de éxito para solventar este tipo de reclamos, reduciendo los costos de atención de demandas ante otras instancias, en los cuales podría haberse gestionado de existir un adecuado conocimiento por parte de los funcionarios Institucionales, acerca del procedimiento a seguir.

CONCLUSIÓN

El estudio efectuado por Auditoría permite concluir que las Direcciones Médicas de los Centros de Salud entrevistados no atienden las quejas por aparentes malas prácticas de las ciencias de la salud, tal y como se encuentra normado en el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro social, ya sea porque no cuentan con el conocimiento necesario sobre el mismo, o porque no tienen una certeza entre otros, sobre el inicio del procedimiento o la participación que como Direcciones les corresponde en el proceso.

Así mismo, se concluye que la Gerencia Médica, no ha establecido mecanismos para garantizar el cumplimiento estricto de la normativa existente, la cual le asigna responsabilidades claras a ese nivel gerencial, con el fin de garantizar una atención oportuna y objetiva al usuario que presente un reclamo por una presuntamente inadecuada práctica médica.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA

1. Establezcan directrices o políticas relacionadas con el Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, en la cual se contemplen entre otras:



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

- a) Trámite a seguir por parte de un usuario o tercero legitimado para establecer una queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud.
- b) Responsable de comunicar al usuario la información necesaria para dar inicio a un reclamo por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud.
- c) Participación y atribuciones de las Direcciones Médicas de los Centros de Salud ante una queja por una aparente mala práctica en las ciencias de la salud.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: DOS MESES

2. Una vez realizadas estas directrices y/o políticas sobre la aplicación correcta y efectiva del Reglamento General de Revisión de la Práctica de las Ciencias de la Salud en la Caja Costarricense de Seguro Social, se realice un programa de divulgación sobre el Reglamento en cuestión, haciendo énfasis en la obligatoriedad de los centros de salud de conocer y aplicar el reglamento de cita.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: TRES MESES

3. Implementar un mecanismo de control y supervisión, que permita verificar el funcionamiento de la Comisión Revisora de la Práctica de las Ciencias de la Salud, en el cual se establezca la necesidad de remitir informes acerca de los casos analizados y las conclusiones de dichos análisis, entre otros.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO: TRES MESES

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se convocó a la Gerencia Médica según oficio 25071, comentando los resultados con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor de Gerencia Médica

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Laura Rodríguez Araya
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Angel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBAREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA