



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

**ASS-54-2017**  
**27-06-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al plan anual operativo del año 2017, apartado de Actividades Especiales del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

Con base en la revisión efectuada por esta Auditoría en el Área de Salud Guápiles, se determinó la necesidad de establecer acciones que garanticen un cumplimiento efectivo en la aplicación de criterios básicos de atención, de conformidad con lo establecido en las *Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la Hipertensión Arterial de la CCSS*, evidenciándose inconsistencias en cuanto a la realización del Fondo de Ojo, valoración de Daño a Órgano Blanco, solicitud de Electrocardiograma y clasificación del riesgo de la Presión Arterial, en pacientes hipertensos atendidos durante 2016.

Por otra parte, se determina que algunas anotaciones realizadas en el SIES-EDUS no son claras y no permiten determinar si la realización del EKG y laboratorios se envían según lo establecido en el protocolo o no se anota por un problema de registro por parte del personal médico.

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar lo evidenciado, se emitieron recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica del Área de Salud Guápiles, con el fin de fortalecer la gestión.



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

ASS-54-2017  
27-06-2017

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

### ESTUDIO SOBRE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE GUÍAS Y PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN CLÍNICA DE PACIENTES - ÁREA DE SALUD GUÁPILES (U.E. 2634) DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se fundamenta en el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Servicios de Salud, apartado "Actividades Especiales".

#### OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la atención clínica de pacientes por parte de los médicos que laboran en el Área de Salud Guápiles.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar el cumplimiento de las guías institucionales de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus Tipo 2, en la atención clínica de pacientes.
- Verificar las acciones efectuadas por el Director del centro médico para fortalecer el cumplimiento de las guías institucionales de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus Tipo 2.

#### ALCANCE

El estudio comprende la revisión de las atenciones brindadas durante 2016 a un grupo de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus en los EBAIS del Área de Salud Guápiles.

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



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

## METODOLOGÍA

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

- Revisión en el SIES-EDUS y Expedientes de Salud físicos las atenciones brindadas durante 2016 a un grupo de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus.
- Solicitud de información a la Dirección General del centro médico respecto a las acciones de control y correctivas relacionadas con el cumplimiento de las guías institucionales de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la Hipertensión Arterial de la CCSS, 2009.
- Guía para la atención de las personas diabéticas tipo 2 de la CCSS, 2007.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.

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



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

## ANTECEDENTES

El Área de Salud Guápiles se encuentra ubicada en la Región Huetar Atlántica específicamente en el Cantón de Pococí, y es la encargada de brindar servicios médicos en el Primer Nivel de Atención Integral en Salud a la población de los distritos de Guápiles, Jiménez, Roxana y La Rita. Para ello, dispone de 18 EBAIS y dos puestos de visita periódica<sup>1</sup>. Tienen una población adscrita cercana a los 76 mil habitantes.

Para el 2016 los principales diagnósticos de atención en ese centro médico, incluyeron la Hipertensión Arterial en primer lugar con un total de 14.633 consultas, mientras que la Diabetes Mellitus fue cuarta con 4.717 consultas.

## HALLAZGOS

### 1. DE LA APLICACIÓN DE LA GUÍA INSTITUCIONAL DE HIPERTENSIÓN ARTERIAL

Producto de la revisión efectuada a 50 expedientes de salud<sup>2</sup> de pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial, atendidos en los EBAIS del Área de Salud Guápiles durante 2016, se evidenció la necesidad de fortalecer los controles para garantizar la aplicación correcta de criterios básicos de atención, según lo establecido en las *Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la Hipertensión Arterial de la CCSS*, evidenciándose inconsistencias en cuanto a la realización del Fondo de Ojo, valoración de Daño a Órgano Blanco, solicitud de Electrocardiograma y clasificación del riesgo de la Presión Arterial.

Los resultados se indican a continuación:

- Realización de Fondo de Ojo: 8 pacientes (16%)
- Valoración de DOB<sup>3</sup>: 7 pacientes (14%)
- Solicitud de ECG<sup>4</sup>: 4 pacientes (8%)
- Clasificación del riesgo de la PA<sup>5</sup>: 3 pacientes (6%)

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 16, referente a los Sistemas de Información:

---

<sup>1</sup> <http://intranet/Organizacion/GA/DCSS/SitePages/Inicio.aspx>

<sup>2</sup> Muestra no probabilística a discreción del Evaluador.

<sup>3</sup> Daño a Órgano Blanco.

<sup>4</sup> Electrocardiograma.

<sup>5</sup> Presión Arterial.



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

*“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.”*

Se indica también en el citado artículo, en lo que respecta a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información:

*“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna (...)”*

El Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS, en su capítulo IV relacionado con la utilización del expediente, artículo 32, “Anotaciones del expediente” dispone:

*“Artículo 32. Anotaciones en el expediente. Todo miembro del equipo de salud, con autorización expresa de la Dirección Médica respectiva para registrar información en el expediente, está en la obligación de hacerlo en los formularios oficiales, los cuales deberá identificar con el nombre y dos apellidos del paciente y el número correcto de identificación. Las anotaciones deben hacerse con tinta, en forma legible y en estricto orden cronológico, con la fecha y la hora de la anotación. Las anotaciones deben de quedar suscritas por el responsable con indicación del nombre, la firma y el código, si lo tuviera. En todo caso, no deberá quedar espacio entre anotaciones, ni entre éstas y la firma del responsable, evitando así la alteración posterior. Queda prohibido hacer anotaciones ajenas a la atención del paciente o que lesionen el principio ético del ejercicio de la profesión.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el apartado 4.4 referente a la exigencia, confiabilidad y oportunidad de la información, lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*



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

Ese mismo cuerpo normativo continúa señalando en el apartado 4.4.1 relativo a la documentación y registro de la gestión documental, que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”*

Así mismo las *Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la Hipertensión Arterial de la CCSS*<sup>6</sup>, establecen en cuanto a la atención al paciente con diagnóstico de Hipertensión Arterial:

*“Las Guías para la Detección, Diagnóstico y Tratamiento de la Hipertensión Arterial establece los estándares de calidad y la normativa mediante la que se atenderá a las personas con factores de riesgo, prehipertensas e hipertensas que atiende la institución en los tres niveles de atención.”*

Dicho cuerpo normativo establece en el apartado referente a la Primer Valoración del paciente, entre otros aspectos, que debe realizarse valoración de Fondo del Ojo utilizando la clasificación de Keith-Wagener, así como Electrocardiograma. Seguidamente se establece que en una valoración posterior, se debe realizar la Estratificación de riesgo y la valoración de Daño a Órgano Blanco, lo anterior con el objetivo de reducir la morbilidad y mortalidad.

La Dra. Nuria Marín Monge, Directora Médica del Área de Salud Guápiles indicó a esta Auditoría sobre las acciones realizadas con respecto al programa de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus:

*“1. Acciones realizadas por la Dirección Médica hacia el personal (...)*

- a) Cada fin de año cuando la Unidad de Compras envía las fichas técnicas a utilizar para el siguiente año, la Dirección Médica realiza un oficio dirigido a todo el personal (...).*
- b) Cada fin de año se da una capacitación al personal Médico sobre el manejo de las Fichas Técnicas y se repite durante el año al menos en dos ocasiones más, con práctica en el EDUS (...).*
- c) Al inicio de cada año se les envía a Médicos, Enfermería y Farmacéuticos las Guías y Normas de Atención de la CCSS para que las tengan en formato digital y puedan consultarlas en caso necesario (...).*

---

<sup>6</sup> Gerencia Médica, 2009.



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

d) *Se le envía al personal de los EBAIS oficio DMASG-0383-2016 los Lineamientos para mejorar los componentes de accesibilidad, continuidad y efectividad en la evaluación de desempeño de las unidades (...).*

2. *Monitoreos realizados por la Dirección Médica y acciones correctivas implementadas*

a) *Se envía oficio a los médicos de los EBAIS Centrales por no cumplimiento adecuado de las directrices emitidas en el oficio DMASG-0018-2016.*

b) *Se envía oficio DMASG-0079-2016, cuyo asunto es: Revisión de Calidad de Atención en el EDUS, donde se instruye al Dr. Valverde Aguilar la revisión cada 3 meses de Expedientes EDUS y brindar informe de los hallazgos con charla de retroalimentación al personal médico.*

c) *Dr. Longino Salazar jara médico que colabora a la Dirección Médica en la Evaluación de Desempeño (...), envía oficio sin número secuencial, cuyo asunto es: Informe Evaluación del 2015, donde emite informe de fallas encontradas en la Evaluación de Desempeño y con ello se emiten directrices por parte de la Dirección Médica para solucionar las deficiencias según programa (...)*

d) *La Dirección Médica confecciona un Examen titulado Evaluación de Conceptos y aplicación de Fichas Técnicas 2016 y lo aplica al personal médico para evaluar el conocimiento de las fichas técnicas y las normas y su adecuado manejo (...)."*

La situación descrita evidencia la necesidad que el personal médico registre en el Expediente de Salud de manera adecuada, la información necesaria y pertinente relacionada con la atención brindada a los pacientes hipertensos de conformidad con los criterios establecidos en la guía institucional respectiva.

El hecho de no efectuar un registro correcto de las actividades médicas relacionadas con la atención de los pacientes hipertensos, de conformidad con lo establecido en la guía institucional, no permite garantizar que los usuarios reciban una atención médica estandarizada, basada en criterios mínimos de calidad. Dicha situación expone a la institución a posibles demandas legales y por consiguiente a una eventual afectación de la imagen institucional.

Es pertinente recordar que, por tratarse de un documento no solo médico, sino también de carácter legal, el registro de la información consignada en el Expediente de Salud, debe ser claro, preciso y ajustado a los parámetros establecidos institucionalmente.



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

## 2. DE LA APLICACIÓN DE LA GUÍA INSTITUCIONAL DE DIABETES MELLITUS TIPO 2

De la revisión de 50 expedientes clínicos de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus en el 2016, mediante el SIES-EDUS, se determinó que en 4 de los Expedientes consultados se omitió en la consulta médica de control, aspectos de la atención al paciente diabético tales como la realización del electrocardiograma (EKG).

La *Guía para la Atención de las Personas Diabéticas, Caja Costarricense del Seguro Social, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Área de Atención Integral a las Personas 2007*, en el apartado Tabla del Protocolo para el Seguimiento de la Persona Adulta con Diabetes, señala:

*“Aplicación de la PATONA, Fondo de Ojo con pupila dilatada, Hb glicosilada, EKG en la consulta Inicial (...).”*

La Dra. Nuria Marín Monge, Directora Médica del Área de Salud Guápiles indicó a esta Auditoría sobre las acciones realizadas con respecto al programa de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus:

*“1. Acciones realizadas por la Dirección Médica hacia el personal (...)*

- a) Cada fin de año cuando la Unidad de Compras envía las fichas técnicas a utilizar para el siguiente año, la Dirección Médica realiza un oficio dirigido a todo el personal (...).*
- b) Cada fin de año se da una capacitación al personal Médico sobre el manejo de las Fichas Técnicas y se repite durante el año al menos en dos ocasiones más, con práctica en el EDUS (...).*
- c) Al inicio de cada año se les envía a Médicos, Enfermería y Farmacéuticos las Guías y Normas de Atención de la CCSS para que las tengan en formato digital y puedan consultarlas en caso necesario (...).*
- d) Se le envía al personal de los EBAIS oficio DMSG-0383-2016 los Lineamientos para mejorar los componentes de accesibilidad, continuidad y efectividad en la evaluación de desempeño de las unidades (...).*

*2. Monitoreos realizados por la Dirección Médica y acciones correctivas implementadas*

- a) Se envía oficio a los médicos de los EBAIS Centrales por no cumplimiento adecuado de las directrices emitidas en el oficio DMSG-0018-2016.*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- b) *Se envía oficio DMSG-0079-2016, cuyo asunto es: Revisión de Calidad de Atención en el EDUS, donde se instruye al Dr. Valverde Aguilar la revisión cada 3 meses de Expedientes EDUS y brindar informe de los hallazgos con charla de retroalimentación al personal médico.*
- c) *Dr. Longino Salazar jara médico que colabora a la Dirección Médica en la Evaluación de Desempeño (...), envía oficio sin número secuencial, cuyo asunto es: Informe Evaluación del 2015, donde emite informe de fallas encontradas en la Evaluación de Desempeño y con ello se emiten directrices por parte de la Dirección Médica para solucionar las deficiencias según programa (...)*
- d) *La Dirección Médica confecciona un Examen titulado Evaluación de Conceptos y aplicación de Fichas Técnicas 2016 y lo aplica al personal médico para evaluar el conocimiento de las fichas técnicas y las normas y su adecuado manejo (...)."*

La situación descrita se podría presentar por debilidades de registro por parte del personal médico al momento de documentar la información de cada consulta en el SIES-EDUS, o bien que no se realizaran las acciones durante la atención de estos pacientes.

La omisión de la información que se debe ingresar al SIES-EDUS concerniente a la atención médica brindada en las consultas de control del programa de Diabetes mellitus, no permite establecer con claridad las atenciones que el paciente recibe para solventar su problema de salud.

## CONCLUSIÓN

De los resultados del estudio se evidencia que existen oportunidades de mejora a ser implementadas por parte de la Dirección General del Área de Salud Guápiles, a fin de fortalecer y optimizar los procesos relacionados con la atención clínica de los pacientes con diagnóstico de Hipertensión Arterial y Diabetes Mellitus de conformidad con las guías institucionales respectivas.

Lo anterior se fundamenta al determinarse incumplimientos en el registro en expedientes de salud de criterios básicos de atención, de conformidad con lo establecido en las *Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la Hipertensión Arterial de la CCSS*, evidenciándose debilidades en cuanto a la realización del Fondo de Ojo, valoración de Daño a Órgano Blanco, solicitud de Electrocardiograma y clasificación del riesgo de la Presión Arterial, esto en un grupo de pacientes hipertensos atendidos durante 2016.

Por otra parte, se determinó que algunas anotaciones realizadas en el SIES-EDUS no son claras y no permiten determinar si la realización del EKG y laboratorios se envían según lo establecido en el protocolo o no se anota por un problema de registro por parte del personal médico.



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

Si bien la Dirección Médica del Área de Salud indicó la ejecución de diversas acciones de control y medidas correctivas establecidas en esa Unidad, las cuales son desarrolladas con el personal médico, lo descrito evidencia la necesidad de fortalecer dichas acciones, a fin de mejorar el ambiente de control interno.

En razón de lo anterior resulta importante por parte de la Administración Activa, el análisis permanente de aspectos como los señalados en el presente informe, de manera que se busque fortalecer y garantizar la atención clínica con criterios estandarizados y de calidad, a fin de disminuir los riesgos asociados con la atención médica de estos usuarios.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. NURIA MARIN MONGE, DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD GUÁPILES, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE ESE CARGO

1. Instruir al personal médico que labora en los EBAIS del Área de Salud bajo su cargo, a fin de que la atención que se brinda a los pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial y diabetes mellitus, se realice de conformidad con los criterios de calidad establecidos en las guías institucionales correspondientes. Aunado a lo anterior, corresponderá en adelante a esa instancia de Dirección, establecer las medidas de control y supervisión que estime pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de lo solicitado. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 23 de junio de 2017, con la Dra. Nuria Marín Monge, Directora Médica del Área de Salud Guápiles. Los comentarios de la Administración Activa constan en la respectiva Acta de Comentario.

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Carlos Alpízar Chacón  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Dr. Juan Carlos Morales Sánchez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**



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

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/JCMS/CACH/lbc

