



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

ASS-80-2018
13-07-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios de Salud, apartado estudio especiales, así como en atención a lo solicitado por la Junta Directiva en sesión 8931, artículo 11 celebrada el 12 de octubre del 2017.

La evaluación determinó debilidades en la gestión que realiza el Director Médico del Área de Salud de Corralillo las cuales no garantizan el aprovechamiento óptimo de los recursos asignados en beneficio de una población aproximada de 25 mil habitantes.

En los procesos de consulta externa y odontología, se refleja una carencia de acciones para solventar las inconsistencias en la planificación y ejecución de los recursos disponibles, reflejados en la diferencia en las horas utilizadas respecto a las programadas, así como en la cantidad de cupos sin utilizar en el caso de los servicios de odontología, de igual forma, en la atención la cantidad de tiempo médico contratado que no se utiliza para realizar los procedimientos médicos, especialmente en el caso de los electrocardiogramas por las repercusiones que podrían existir en el manejo clínico de los pacientes crónicos en ese centro médico.

El Servicio de Farmacia, se constituye en un servicio de apoyo, que requiere un seguimiento y fortalecimiento continuo razón por la que se debe cumplir con todos los requerimientos técnicos y recibir constantemente el apoyo de las autoridades locales, regionales y gerenciales.

En este sentido, también es evidente el riesgo que se detectó en el desarrollo de la actividad de visita domiciliar, al constituirse este en un proceso sustantivo determinante para este nivel de atención, en que las debilidades señaladas ya han sido expuestas previamente sin que se observen acciones claras y precisas para solventarlas.

El cumplimiento de las metas del Plan Presupuesto y de la Evaluación de Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud se debe basar en un seguimiento y control idóneo con el fin de brindar una adecuada prestación de servicios de salud que se ofrecen, situación que debe mejorar en ese centro médico, ante el riesgo afectar los objetivos institucionales en cuanto a las coberturas y producción de los diferentes grupos poblacionales.





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

Se determinaron inconsistencias en la etapa de pre-inversión, al determinarse una serie de debilidades en las compras gestionadas referente a la planificación de necesidades, trámite y ejecución, condiciones que podrían afectar los intereses institucionales y no cumplir los objetivos referente a la adquisición de bienes y servicios al igual que la asignación presupuestaría la cual evidenció debilidades en cuanto a su etapa de ejecución presupuestaria, siendo ésta la base para el logro de los objetivos trazados.

El clima laboral que existe entre los miembros del equipo de trabajo evidencia una afectación al determinarse en entrevistas de opinión, una percepción negativa en el desarrollo de las funciones que desempeñan en la prestación de los servicios de salud.

La Dirección Regional tiene una función inherente en la gestión gerencial por medio del apoyo técnico y acompañamiento en la operación de los establecimientos de salud, misma que desde la supervisión técnica cada disciplina recibe asesoría en su materia; sin embargo, el acompañamiento y seguimiento no se están brindando de forma tal que se garantice la solución de muchas de las debilidades señaladas, lo que genere un incremento en los riesgos asociados que afecten los servicios de salud que se brindan a la población.

El estudio reflejó que la gestión del actual Director Médico requiere fortalecerse en el ejercicio de un mayor liderazgo y participación en el cumplimiento de objetivos del Centro de Salud, especialmente en el seguimiento y control de la mayoría de los aspectos señalados en este informe, condición que no garantiza a la institución cumplir satisfactoriamente con los objetivos de un primer nivel de atención.



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

ASS-80-2018
13-07-2018

ÁREA SERVICIOS DE SALUD
ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN GERENCIAL DEL DIRECTOR MÉDICO DEL
ÁREA DE SALUD DE CORRALILLO UE.2390,
DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR,
GERENCIA MÉDICA UE. 2901

ORIGEN

La evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios de Salud, apartado estudio especiales, así como en atención a lo solicitado por la Junta Directiva en sesión 8931, artículo 11 celebrada el 12 de octubre del 2017.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión gerencial médica y administrativa de la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la prestación de los servicios de salud considerando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en los planes operativos, estratégicos, presupuesto, supervisiones, entre otros aspectos.
- Evaluar la razonabilidad de la gestión de los servicios de salud que se brindan a la población, en cuanto a medicina general, servicios de apoyo y atención primaria en salud.
- Verificar las acciones de índole gerencial en el cumplimiento de los principales procesos que se desarrollan en el Nivel Local, Nivel Regional y Gerencial.



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

ALCANCE

En el desarrollo de la presente evaluación se revisaron diferentes procesos los cuales abarcaron los siguientes períodos:

- Gestión de la consulta externa en medicina general, 2017.
- Atención Primaria en Salud, Programa de Visita Domiciliar 2017.
- Supervisiones Técnicas Regionales, 2017.
- Gestión de procedimientos médicos, 2017.
- Condiciones del Almacén Local de Medicamentos, marzo-20018
- Gestión de producción los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Odontología, 2017.
- Producción de consultas odontológicas, enero 2018.
- Resultados Plan Presupuesto, 2017.
- Evaluación Preliminar de Desempeño de la Prestación de Servicio de Salud, 2017.
- Evaluación de Desempeño de la Prestación de Servicio de Salud, 2015 y 2016.
- Ejecución presupuestaria, 2017.
- Ejecución presupuestaria, enero 2018.
- Plan de Compras, 2017.
- Control de Expedientes de Contratación Administrativa, 2017.
- Resultados de procesos de Equipo Interdisciplinario de Selección (E.I.S), 2017.

METODOLOGÍA

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

- Solicitud de información a los siguientes funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud, Central Sur:
 - Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional.
 - Dra. Alejandra Trejos Chacón, Enfermera Supervisora Regional de Enfermería.
 - Dra. Laura Sánchez Aguilar, Supervisa Regional de Odontología.
 - Dra. María Goretti Alpizar, Supervisora Regional de Farmacia
 - Dr. Fabian Carballo Ortiz, Asistente Médico.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Solicitud de Información a los siguientes funcionarios del Área de Salud de Corralillo en aspectos relacionados con el objetivo de la evaluación:
 - Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico
 - Lic. Eduardo Amador Zúñiga, Administrador
 - Dra. Ivone Arias Cordero, Coordinadora Odontología.
 - Dra. Carmen Avilés Montoya, Coordinadora de Laboratorio Clínico.
 - Dr. Oscar Domian Cerdas, Coordinador Regente de Farmacia.
 - Dra. Mónica Sánchez Vizcaíno, Enfermera Coordinadora de Atención Primaria
 - Sr. Erick Martín Sánchez, Encargado de Recursos Humanos.
 - Licda. Carmen Nidia, Encargada Financiero Contable.
 - Lic. Nelson Bonilla Monge, Encargado Contratación Administrativa.

- Revisión y análisis de la información de los siguientes documentos institucionales del Área de Salud evaluada:
 - Producción e información estadística fue analizada con base en los Anuarios Estadísticos consolidados períodos 2017, referentes a Cuadro 11, “Consulta Externa Medicina General”, Cuadro 13 “Informe Mensual de Odontología”, Cuadro 14 “Exámenes de Laboratorio según Lugar de Prescripción y Servicio de Atención”, Cuadro 20 “Actividades del Asistente Técnico de Atención Primaria en Salud” y Cuadro 31, Medicamentos Adquiridos y Despachados”.
 - Resultados obtenidos por parte del Área de Salud Corralillo, en el Plan Presupuesto 2017. Así como, la evaluación preliminar de la Dirección de Compra de Servicios de Salud del periodo 2017.
 - Contrataciones ejecutadas como las declaradas infructuosas, durante el periodo 2017.
 - Modificaciones presupuestarias realizadas para la solicitudes y devoluciones presupuestarias.
 - Tiempos de aplicación de las pruebas del E.I.S. fue analizada en base a tabla de ejecución de pruebas, control efectuado por la oficina de recursos humanos.
 - Entrevista realizada a los funcionarios miembros del equipo de apoyo, para determinar el grado de satisfacción.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno
- Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, reforma octubre 2017.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, 2014
- Instructivo Formulación Plan-Presupuesto, 2015.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Instructivo para el Seguimiento del Plan Presupuesto, 2014.
- Política Presupuestaria 2016-2017.
- Manual de Normas de Procedimientos Contables y Control de Activos, 2011.
- Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa Especializada, versión 1.6 emitida por la Gerencia Médica.
- Guía para la Elaboración del Análisis de Situación Técnica FODA, 2015.
- Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud, Plan 2014-2018.
- Parámetros de Evaluación Plan Presupuesto, P.E. 23467-12.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los Titulares Subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“...ARTÍCULO 39.- Causales de responsabilidad administrativa:

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

ASPECTOS GENERALES:

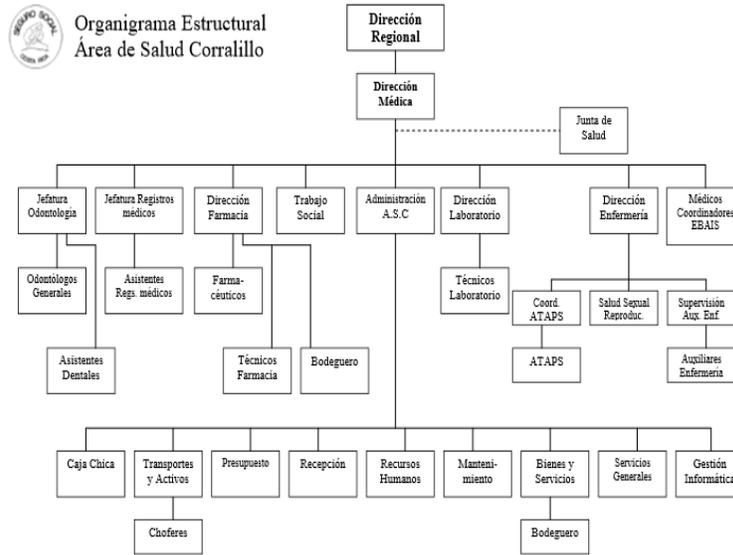
La sede del Área de Salud de Corralillo está definida como Tipo 1, pertenece a la Dirección Regional de Servicios de Salud, Central Sur, está conformada por una población de 24 mil habitantes aproximadamente, la Sede de Área se encuentra ubicada en la localidad de San Juan Sur, lugar perteneciente al distrito de Corralillo.

En este Centro Médico se dispone de los Servicios de Apoyo en Farmacia, Laboratorio Clínico, Odontología y Trabajo Social, no dispone de un Servicio de Emergencias.



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

FIGURA 1



Fuente: Dirección Médica ASC.

El Área de Salud de Corralillo dispone de 06 EBAIS, 01 concentrado en la Sede del Área y 05 localizados en Sedes desconcentradas, de igual forma se dispone de 04 Puestos de Visita Periódica (El Alumbre, San Antonio El Llano, San Cristóbal Norte), los EBAIS se encuentran distribuidos en tipo de infraestructura, según el siguiente detalle:

TABLA 1
SEDE DE INFRAESTRUCTURA EBAIS
ÁREA DE SALUD DE CORRALILLO
MARZO-2018

Nombre del EBAIS	Propiedad	Puestos de Visita Periódica
EBAIS San Juan Sur ¹	C.C.S.S.	-
EBAIS San Juan Norte	Ministerio de Educación	El Alumbre y San Antonio
EBAIS Santa Elena	C.C.S.S.	El Llano
EBAIS Corralillo	Asociación de Desarrollo	San Cristóbal Norte
EBAIS Frailes	C.C.S.S.	-
EBAIS La Lucha ²	C.C.S.S.	-

Fuente: Administración, Área de Salud de Corralillo.

¹ Localizado en sede



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

La Dirección Médica está a cargo del Dr. Luis Carlos Obando González, quien ocupa ese puesto desde hace aproximadamente 17 años, el centro médico lo conforman un total de 78 trabajadores entre personal médico, técnico y administrativo, y la asignación presupuestaria para el 2018 fue de €2.262 millones de colones aproximadamente.

HALLAZGOS

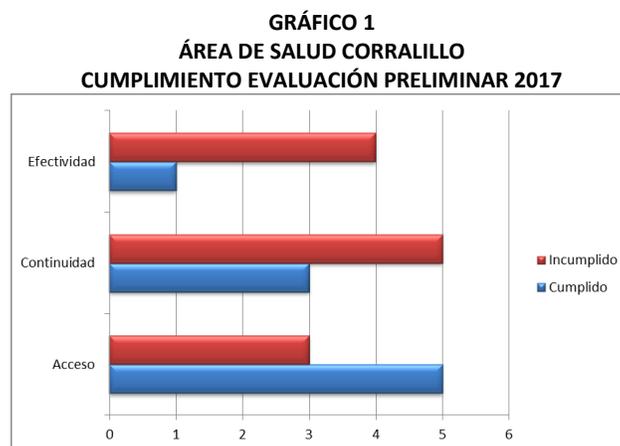
1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS PLAN PRESUPUESTO Y EVALUACIÓN DE COMPRA DE SERVICIOS DE SALUD

La gestión realizada por parte de la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo para el cumplimiento de las metas en los indicadores del 2017 presenta incumplimientos en el desarrollo de los indicadores de manera específica, lo cual no permite un aprovechamiento máximo de los recursos institucionales e incide en el desmejoramiento en la calidad, de la salud de los usuarios, para lo cual se identificó lo siguiente:

1.1 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Se evidenció que la gestión en el Área de Salud de Corralillo presenta incumplimiento de las metas establecidas en la Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud Plan 2014-2018. Así como, un decrecimiento de los porcentajes y coberturas de cumplimiento de un año a otro, condición relevante tratándose de la actividad ordinaria del centro de salud.

A continuación, se muestra detalle de indicadores cumplidos e incumplidos:





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

Según se puede identificar en la gráfica anterior, las dimensiones de efectividad y continuidad presentan la mayor cantidad de metas incumplidas (80 % y 63 % respectivamente), permitiendo obtener como resultado final que el 57 % (12 indicadores), de las metas de la Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud no fueron logradas.

Con relación al decrecimiento entre los periodos 2015 al 2017, en la siguiente tabla se muestra el detalle:

TABLA 2
INCUMPLIMIENTO ENTRE PERIODOS
EVALUACIÓN 2015-2017

Dimensión	Indicador	Meta Institucional	2015	2016	2017	Comportamiento	
			Resultado logrado	Resultado logrado	Resultado logrado	2015/2016	2016/2017
Acceso	Porcentaje de mujeres embarazadas con captación temprana	85	92	70	70	-24%	0%
	Porcentaje de mujeres embarazadas a quienes se les realizó un VDRL antes de las 20 semanas de gestación (hasta las 19 semanas y 6 días)	80	86	73	65	-15%	-11%
Continuidad	Cobertura de niños (as) menores de un año con esquema básico	95	95	79	78	-17%	-1%
	Cobertura niños (as) de 12 a menos de 24 meses con esquema completo	95	111	76	79	-32%	4%
	Niños (as) de 6 a menos de 24 meses a quienes se les realiza una hemoglobina	80	72	72	75	0%	4%
	Niños (as) de 6 a menos de 24 meses con diagnóstico de anemia por deficiencia de hierro a quienes se les aborda adecuadamente	100	29	42	29	45%	-31%
Efectividad	Porcentaje de personas con hipertensión arterial atendidas con control óptimo de presión arterial	65	69	62	62	-10%	0%
	Porcentaje de personas con diabetes Mellitus tipo 2 atendidas con control óptimo de hemoglobina glicosilada	52	39	36	27	-8%	-25%
	Porcentaje de personas con Diabetes Mellitus tipo 2 atendidas con control óptimo de presión arterial	40	61	42	48	-31%	14%
	Porcentaje de personas con Diabetes Mellitus tipo 2 atendidas con control óptimo de LDL-Colesterol	52	45	26	41	-42%	58%

Fuente: Evaluación Preliminar del Desempeño de la Prestación de S.S. 2017



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

**Lo correspondiente al periodo 2017 comprenden resultados preliminares, no comunicados de manera oficial.*

Se evidencia en forma general, que del periodo 2015 al 2017 el Área de Salud de Corralillo decreció un promedio del 6 % en todos los indicadores de las metas Institucionales de la Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud.

La Ley 8131 Administración Financiera y Presupuestos Públicos establece en sus artículos 4 y 7 lo siguiente:

Artículo 4.- Sujeción al Plan Nacional de Desarrollo. Todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jerarcas respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados; además, deberá contener el financiamiento asegurado para el año fiscal correspondiente, conforme a los criterios definidos en la presente Ley. El Plan Nacional de Desarrollo constituirá el marco global que orientará los planes operativos institucionales, según el nivel de autonomía que corresponda de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales pertinentes.

Artículo 7.- Técnicas de formulación presupuestaria. En la formulación de los presupuestos, se utilizarán las técnicas y los principios presupuestarios aceptados, con base en criterios funcionales que permitan evaluar el cumplimiento de las políticas y los planes anuales, así como la incidencia y el impacto económico-financiero de la ejecución. Para ello, deberán atenderse elementos como la prestación de servicios, la producción de bienes y las funciones generales de dirección y apoyo de cada órgano, entidad o institución.

El Manual de Organización de las Áreas de Salud, numeral 3.2.4 establece que:

“La organización debe estar orientada al logro de los objetivos y las metas institucionales, mediante una utilización racional de los recursos disponibles, con el fin de satisfacer las necesidades y las expectativas de salud de la población”.

La Dirección de Compra de Servicios de Salud, en su documento “Evaluación del Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud Plan 2014-2018”, indicó:

“La evaluación de la prestación de los servicios de salud le permite a la institución cumplir con los objetivos de la prestación, identificando el estado de situación del desempeño de cada una de sus unidades y a nivel general del sistema, determinar los condicionantes que inciden en la gestión, las desviaciones en el proceso de atención que repercuten en la prestación de servicios



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

*de salud institucionales, y por consiguiente en la salud de las personas y los costos del sistema.
(pág. 14, abril 2013)”*

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 12, incisos a y b lo siguiente:

(...) En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

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

El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud de Corralillo, mediante entrevista presentó justificaciones de las causas del incumplimiento a las metas establecidas, dentro de las cuales se citan:

“(...

- Hay médicos que a pesar de las capacitaciones brindadas siguen fallando en cosas tan puntuales como la cifra diagnóstica de anemia, no prescriben el tratamiento por los 4 meses mínimos, y además no se preocupan por coordinar para que el laboratorio de control este en el periodo de 30 a 59 días.*
- No se anotan las justificaciones de las captaciones tardías de postparto, control prenatal, niño sano, lo que hace que se pierda mucho tiempo buscando a ver si fueron vistos los pacientes en otros centros o si estuvieron hospitalizados.*
- Poco compromiso de los médicos que realizan sustituciones para aplicar en la atención médica lo que está normado en las fichas de atención.*
- Somos un Área de Salud pequeña con 6 médicos generales de los cuales 2 son de servicio social que ingresan cada año en febrero, mismos que están aún en etapa de formación, lo que se ve evidenciado en el manejo deficiente de los pacientes del primer nivel de atención.*
- Nuestra área geográfica es dispersa, con un terreno quebrado con muchas vías sin asfaltar y sin servicio de transporte público entre comunidades, lo que hace complejo el traslado de las personas a los centros de salud.*
- La principal actividad económica es el cultivo de café, cuyo pico de fuente de empleo es en los meses de noviembre a marzo, lo que ocasiona que las personas no acudan a citas o a realizar sus exámenes por estar trabajando, ya que el resto de años no tienen ninguna otra fuente de ingreso*
- Recientemente se coordinó y se llevó a cabo una capacitación con la Dirección de Compra, señalando las deficiencias que obtuvimos y las propuestas de mejora en cada indicador (incluyo la presencia de las disciplinas de Farmacia, Laboratorio, REDES, Medicina y Enfermería) (...)”*



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

Así mismo en Acta 2017 de la Evaluación Prestación de Servicios de Salud, el Dr. Carlos Mora Chinchilla, Medico General designado como Representante Local para la Evaluación de Compra de Servicios de Salud y la Licda. Marianella Fallas Calderón, Coordinadora de Registros Médicos, ambos del Área de Salud Corralillo indicaron lo siguiente como posibles factores fuera del control de la gestión local que pudieron influenciar los resultados

“(…)

- Poco compromiso de los médicos que realizan sustituciones para aplicar en la atención médica lo que está normado en las fichas de atención.*
- Se encontraron varios expedientes con números internos y números de identificación sin unificar.*
- En los registros de consultas en los expedientes electrónicos algunas veces no se anotaba la presión arterial o el índice de masa corporal, datos básicos de una consulta y necesarios en el proceso de evaluación y para todo acto médico en sí (...)*”

De la misma manera, dentro del acta 2017 de la Evaluación Prestación de Servicios de Salud, se definieron algunos planes de mejoras:

“(…)

- Gestionar que por lo menos una de las dos plazas de servicio social pase a ser de médico fijo; lo anterior generaría un impacto menos negativo en la población y en la evaluación, ya que se contará con un médico ya con formación completa y con experiencia en la atención del primer nivel.*
- Capacitación virtual con el evaluador dirigida a los médicos titulares y sustitutos, para enterarlos de las debilidades, errores, omisiones y demás situaciones encontradas durante la evaluación de sus atenciones médicas.*
- Hacer entrega de los códigos oficiales por programa para que todos los médicos codifiquen por igual sus diagnósticos y así evitar sesgo a la hora de realizar el muestreo para la evaluación. (...)*”

Así también, el Lic. Marco Salmerón Salmerón, coordinador de Atención Primaria mediante oficio ASC-SJS-ENF-009, del 19 de enero 2018, presentó justificación ante la Dirección Regional Central Sur donde indicó:

“(…) Estas coberturas mencionadas fueron afectadas por nacimientos reportados en el INEC, que son ajenos a nuestra Área de Salud, ya que los niños se encuentran adscritos en otras Áreas; dicha situación no fue verificada y corregida durante el periodo 2017, cuando aún se podían



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

realizar estas modificaciones en el INEC y por ende se presentaron coberturas críticas en vacunas. (...)

Es importante señalar que es responsabilidad de la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo como parte de sus actividades gerenciales, diseñar estrategias específicas en busca del cumplimiento de las metas institucionales, las cuales se encuentran orientadas en la Prevención y Control de Problemas de Salud Prioritarios, Atención a las Personas y Fortalecimiento de la Gestión Local.

En este sentido, las justificaciones y acciones remediales presentadas no cumplen con las condiciones necesarias para el abordaje de estos indicadores de manera específica. Lo anterior, en vista que, pese a la persistencia del incumplimiento o su decrecimiento en el periodo, no se logró evidenciar acciones concretas por parte de la Dirección Médica para corregir, orientar o modificar las estrategias definidas para el cumplimiento de los indicadores, orientados en la adecuada prestación de los servicios a la población en general.

El incumplimiento de las metas de los indicadores de la Evaluación de Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud 2017, así como el comportamiento decreciente en los indicadores del periodo 2015 al 2017 ubica en riesgo prestación de servicios de salud, así como también podría impactar de forma negativa en los indicadores de salud de la población, así como el uso eficiente y eficaz de los recursos Institucionales asignados en la atención de la comunidad.

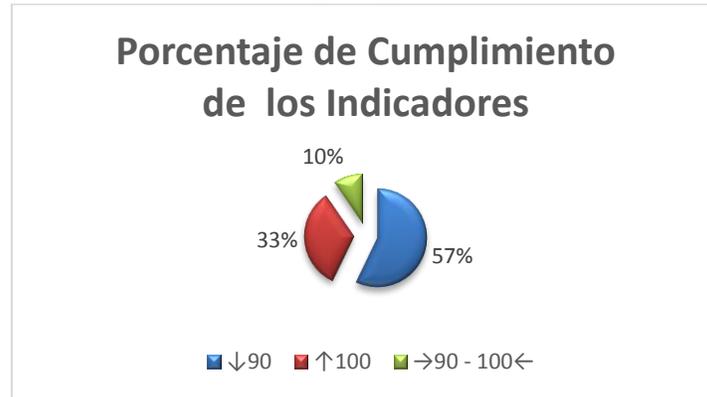
1.2 SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN PRESUPUESTO

Se evidenció que el Área de Salud Corralillo, presenta un incumplimiento de las metas pactadas a los indicadores específicos de la prestación de servicios de salud en el Plan Presupuesto del periodo 2017. De 21 indicadores analizados por esta Auditoría, solo 2 se encuentran dentro de un cumplimiento de 90 % a 100 % que representan un 9.5 % y el 90.5 % restante no cumple con esa métrica, lo cual se ilustra en el siguiente gráfico.



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

GRÁFICO 2



Asimismo, en anexo 2 se detallan los 21 indicadores analizados, con el detalle de la formulación, seguimiento y cumplimiento del periodo indicado; sin embargo, se adjuntan algunos de los indicadores como referencia a lo analizado.

**TABLA 3
 DETALLE DE REFERENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN SALUD
 PLAN PRESUPUESTO 2017**

Descripción del indicador	Formulación			Seguimiento			Cumplimiento		
	I Sem	II Sem	Anual	I Sem	II Sem	Anual	I Sem	II Sem	Anual
Consultas de Atención Integral en niños y niñas menores de 10 años									
A1-01 Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de 28 días	40,1%	37,3%	77,4%	35,5%	32,6%	68,1%	88,5%	87,4%	88,0%
A1-02 Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de un año y mayores de 28 días.	82,8%	41,6%	124,4%	70,6%	27,2%	97,8%	85,3%	65,4%	78,6%
A1-03 Cobertura de atención integral de niños y niñas de un año a menos de 5 años	52,2%	7,0%	59,2%	47,7%	14,8%	62,5%	91,4%	211,4%	105,6%
A1-05 Cobertura de atención integral en niños de primero, tercero y sexto grado del escenario escolar	51,0%	105,8%	156,8%	23,3%	56,7%	80,0%	45,7%	53,6%	51,0%



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Consultas de Atención Integral al Hombre y a la Mujer de 20 a Menos de 65 años									
A1-10 Cobertura de atención integral del hombre y mujer adulta	45,8%	12,1%	57,9%	47,5%	10,3%	57,8%	103,7%	85,1%	99,8%
Consultas de Atención Integral a la Población en General									
A1-16 Cobertura de atención integral a la población en general	48,8%	12,1%	60,9%	49,8%	11,8%	61,6%	102,0%	97,5%	101,1%

Fuente: Indicadores de Gestión en Salud 2017

La Ley 8131 Administración Financiera y Presupuestos Públicos establece en sus artículos 4 y 7 lo siguiente:

Artículo 4.- Sujeción al Plan Nacional de Desarrollo. Todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jerarcas respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados; además, deberá contener el financiamiento asegurado para el año fiscal correspondiente, conforme a los criterios definidos en la presente Ley. El Plan Nacional de Desarrollo constituirá el marco global que orientará los planes operativos institucionales, según el nivel de autonomía que corresponda de conformidad con las disposiciones legales y constitucionales pertinentes.

Artículo 7.- Técnicas de formulación presupuestaria. En la formulación de los presupuestos, se utilizarán las técnicas y los principios presupuestarios aceptados, con base en criterios funcionales que permitan evaluar el cumplimiento de las políticas y los planes anuales, así como la incidencia y el impacto económico-financiero de la ejecución. Para ello, deberán atenderse elementos como la prestación de servicios, la producción de bienes y las funciones generales de dirección y apoyo de cada órgano, entidad o institución.

En sesión No 315, del 07 de mayo 2012, del consejo de Presidencia y Gerencias, fueron determinados los parámetros de evaluación para el cumplimiento del Plan Presupuesto, comunicando mediante oficio 23.467-12 del 31 de mayo 2012 la Dra. Ileana Balmaceda Arias, en ese entonces Presidenta Ejecutiva lo siguiente:

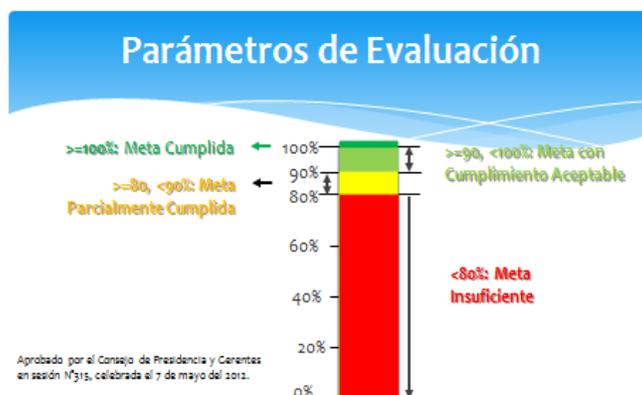
“(...) se comunica para el cumplimiento obligatorio de cada unidad, lo acordado por el Consejo en sesión N° 315, celebrada el 7 de mayo de 2012, a partir de esta publicación:

“Implementar un único parámetro de evaluación para todos los planes que se generen a nivel estratégico, táctico y operativo de la Institución”



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

Así las cosas, cada unidad ejecutora utilizará dicho parámetro y presentará su informe de seguimiento a su jefatura inmediata superior (...)



La ley General de Control Interno establece en su artículo 12, incisos a y b lo siguiente:

(...) En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

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

El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud de Corralillo, mediante oficio DM-ASC-SJS-0059-2018 del 20 de febrero 2018 presentó las justificaciones correspondientes al incumplimiento a las metas establecidas, dentro de las cuales se citan:

(...)

- Parámetros regionales se encuentran por encima de la base histórica de producción.*
- Existen menos embarazos de los esperados que fueron brindados por la Dirección Regional. Por lo que la Dirección Regional debe individualizar las Áreas de Salud por sus características, tomando en cuenta población, demografía, acceso a los servicios, tipos de EBAIS.*
- Emigrar a la herramienta EDUS, por lo que ahora se atienden 4 usuarios por hora.*
- Sobre el seguimiento, la jefatura de REDES me envía de forma trimestral un cuadro por metas para revisar como van los indicadores y que la Dirección Médica valore si se debe aumentar o disminuir las metas conforme se van presentando.*



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

- *De forma semestral las jefaturas dan seguimiento a las metas propuestas y realizan las correcciones o ajustes que corresponde, Se ha asignado a la Dra. Erica Coghi Ulloa para que se ella quien consolide la información emanada por las Jefaturas y en conjunto con la Dirección Médica se envía a la Dirección Regional Central Sur (...)*

El Lic. Marco Salmerón Salmerón, Coordinador de Atención Primaria refirió, que como parte de las estrategias para el alcance de metas han realizado:

"(...) control cruzado de micro planificación que se lleva por cada EBAIS, tarjetero de vacunas mensuales, que no queden niños rezagados, revisión con INEC, que los ATAP realicen capacitaciones oportunas en el hogar, realizar barridos una vez al mes a diferentes áreas más lejanas para abarcar niños que puedan estar pendientes, monitoreo rápido de cobertura (...)"

Asimismo, el Lic. Salmerón mediante oficio ASC-SJS-ENF-009, del 19 de enero 2018, presentó justificación ante la Dirección Regional Central Sur donde indicó:

"(...) Estas coberturas mencionadas fueron afectadas por nacimientos reportados en el INEC, que son ajenos a nuestra Área de Salud, ya que los niños se encuentran adscritos en otras Áreas; dicha situación no fue verificada y corregida durante el periodo 2017, cuando aún se podían realizar estas modificaciones en el INEC y por ende se presentaron coberturas críticas en vacunas. (...)"

El Lic. Martín Ramiro Solano Padilla, Jefatura de Enfermería del Área de Salud Corralillo, refirió que las causas del incumplimiento de algunos de los indicadores de enfermería consistieron en:

"(...) Posee asignación de población que no corresponde por parte del INEC. 69 niños para el periodo 2017 (...)"

Lic. Jeison Calvo Rojas, Encargado de Planificación de la Dirección Regional de Servicios Salud Central Sur, refirió:

"(...) las definiciones de metas del plan presupuesto se encuentran vinculadas a la capacidad instalada de cada unidad y las líneas bases registradas por parte de las Direcciones Regionales, las cuales al no existir líneas bases Institucionales, la Dirección Regional se ve en la necesidad de fijar bases de trabajo productivo, que tienen su origen en comportamientos históricos en cada uno de los perfiles epidemiológicos."



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

Así mismo también existen indicadores los cuales están fijados dentro del Plan Nacional de Desarrollo los cuales no pueden ser modificados, viéndose cada unidad en la obligación de realizar las acciones pertinentes para alcanzar su cumplimiento. Como complemento, es importante señalar que cada unidad posee la posibilidad de realizar dos modificaciones anuales al plan presupuesto. Esta actividad es valorada individualmente por cada una de las disciplinas (medicina, enfermería, administración, etc.), los cuales serán los encargados de definir la competencia y su aprobación. (...)

“(...) Dentro de las actividades de control y seguimiento, la Dirección Regional, solicitó a la unidad las justificaciones correspondientes al bajo cumplimiento de metas, además de la elaboración de planes de mejora por disciplina, los cuales son evaluados de manera individual.

*Por lo cual, se debe considerar que dentro de los aspectos generales de evaluación del **Área de Salud Corralillo (cobertura, producción y calidad)**, no se encuentra dentro de las **necesidades prioritarias de intervención de la región, ya que estos se ubican dentro de la media de resultados esperados regionales.** (...)” Negrita no corresponde al original.*

Sin embargo, es criterio de esta Auditoría que la Dirección Médica de Área de Salud Corralillo tiene la responsabilidad de garantizar un adecuado cumplimiento de las metas de los indicadores, mediante un apropiado análisis situacional y diseñar estrategias para corregir los factores que estén incidiendo en las desviaciones, del mismo modo, la Dirección Regional Central Sur no consideró prioritario un mayor acompañamiento como parte de las acciones de seguimiento al cumplimiento al Plan Presupuesto, identificando los aspectos e incidencias de forma individual y específica que se tornen en metas insuficientes, y no más bien considerarse como satisfactorio en términos generales.

Debido a lo anterior, el incumplimiento de las metas de los indicadores del plan presupuesto 2017 de ese centro médico, pone en riesgo la adecuada prestación de servicios, así como también un uso eficiente y eficaz de los recursos Institucionales asignados en la atención de la población adscrita.

2. SOBRE LA GESTIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN MEDICINA GENERAL

La consulta en medicina general en el Área de Salud de Corralillo presentó en el 2017, resultados en sus indicadores de gestión que requieren ser mejorados de manera que permitan a la población aprovechar la oferta de servicios, entre los cuales se encuentran:



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

2.1 PROGRAMACIÓN DE HORAS PARA CONSULTA EXTERNA

Se determinó que las horas destinadas para consulta externa en todos los EBAIS, fueron inferiores al 80% del tiempo contratado al personal médico, lo anterior según el detalle que se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 4
ANÁLISIS PRORAMACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE HORAS
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
2017

MEDICO EBAIS	HORAS				DIFERENCIA ABSOLUTA	%APROVECHAMIENTO
	CONTRATADAS /DATO ANUAL POR DIA LABORADO.	PROGRAMADAS CONSULTA EXTERNA	% PROGRAMACIÓN	UTILIZADAS		
SAN JUAN SUR	2.201	1.666	75%	1.635	31	98%
SAN JUAN NORTE*	2.201	1.625,20	73%	1.585	40	98%
LA LUCHA	1.651****	1.252,25	76%	1.176	76	94%
FRAILES	2.201	1.653	75%	1.622	31	98%
SANTA ELENA**	2.201	1.561.50	70%	1.442	120	92%
CORRALILLO***	2.201	1.515,15	68%	1.448	67	96%
TOTAL	12.656	9.273	73%	8.925	348	96%

Fuente: REDES AS-Corralillo

*Datos incluye programación y producción PVP de Alumbre y San Antonio

** Datos incluye programación y producción de PVP de Llano

*** Datos incluye programación y producción de PVP de San Cristóbal Norte

**** Médico contratado 6 horas por día.

Con base en los datos de la tabla 3, se observa que al personal médico que labora en los EBAIS se le programó en promedio un 73% del total de sus horas contratadas para la atención de la consulta externa, lo que equivale a 3.383 horas.

Asimismo, la diferencia de horas programadas respecto a las utilizadas fue de 348 horas, tiempo con el que se pudo haber atendido durante ese año 1.392 pacientes con base a un parámetro de atención de 4 pacientes por hora, siendo el EBAIS de Santa Elena, el que presentó mayor cantidad de tiempo subutilizado.

De igual forma, se observa que los médicos que atienden la población de Corralillo-San Cristóbal Norte, Santa Elena- El Llano y San Juan Norte –Alumbre-San Antonio, presentaron una cantidad de horas inferior al 73% anotado anteriormente.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa Especializada, versión 1.6 emitida por la Gerencia Médica, establece que para la determinación de las metas del servicio de consulta externa es importante que:



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

“(...) las Direcciones Médicas deberán revalorar periódicamente la distribución horaria de los profesionales del resto de servicios a través de sus Jefaturas. Es por ello que, cada vez que ingrese un nuevo recurso especializado médico o no médico, se debe considerar la oferta actual y proyectada para poder ubicar al nuevo recurso en el lugar que tenga mayor impacto de atención a la prestación de los servicios de salud (jornada laboral de I o II turno), lo anterior en el tanto la plaza no se encuentre dirigida a un horario predeterminado (...)”

“... Un componente a incluir en la determinación de las metas por especialidades o profesionales no médicos, es que cada una de ellas debe de estar acompañada con el plazo promedio de atención para pacientes nuevos y subsecuentes, así como el primer campo disponible en la agenda de cada disciplina, siendo este un indicador importante que permite visualizar el movimiento de los pacientes en la agenda en las diferentes disciplinas. (...)”

La Licda. Marianella Fallas Calderón, jefe de REDES del Área de Salud de Corralillo, manifestó³ que la programación de la consulta la realiza cada médico, mediante una agenda mensual, la cual es aprobada por el director para luego ser remitida a REDES para su incorporación al sistema.

Así mismo, la funcionaria Fallas Calderón indicó que las horas programadas para consulta externa cambia de un médico a otro, y se debe principalmente a que dedican parte de su tiempo contratado a reuniones, tiempo administrativo, traslado a reuniones, participación a comisiones, apoyo a Dirección Médica en temas de control interno, plan presupuesto, procedimientos ambulatorios, entre otros, lo cual disminuye el tiempo destinado para consulta externa.

La condición descrita se presenta debilidades en el proceso de planificación, seguimiento y control por parte de la Dirección Médica de ese Centro de Salud para mejorar la condición detectada, la cual si bien muestra una importante cantidad de horas que no están siendo programadas ni utilizadas en la consulta externa.

Los recursos de horas médicas contratadas representan un costo importante para la institución, razón por la cual, debe ser utilizado de manera razonable, con la finalidad de que el Área de Salud se garanticen el aprovechamiento de la oferta de servicios en beneficio de población, en este sentido, la debilidad en la programación genera el riesgo de que no se garantice el uso eficiente de los recursos que la Institución invierte para la prestación de servicios de salud.

³ Oficio RM-ASC-SJS-057-2018 del 23 de febrero del 2018.



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

2.2 CANTIDAD DE CITAS REALIZADAS, PERDIDAS, SUSTITUCIONES Y RECARGOS

Se evidenciaron un total de 1.939 citas perdidas, así como 1.448 citas sustituidas, y un total de 2.465 recargos, este último dato representó un 6.25% del total de consultas realizadas durante el año anterior, según se originó de la información contenida en la tabla 4, que se detalla seguidamente:

TABLA 5
ANÁLISIS PRODUCCIÓN DE CONSULTAS Y CITAS
CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
2017

EBAIS	CONSULTAS MÉDICAS			CITAS				
	PROGRAMADAS	REALIZADAS	% PRODUCCIÓN	PERDIDAS	% CITAS PERDIDAS	SUSTITUIDAS	% SUSTIT	RECARGOS
SAN JUAN SUR	6.664	7.313	110%	298	4%	291	98%	770
SAN JUAN NORTE*	6.829	6.929	101%	227	3%	164	72%	312
LA LUCHA	5.009	4.915	98%	238	5%	156	66%	199
FRAILES	6.612	6.845	104%	355	5%	279	79%	359
SANTA ELENA**	6.898	6.912	100%	348	5%	267	75%	467
CORRALILLO***	6.706	6.425	96%	473	7%	291	62%	358
TOTAL	38.718	39.339	102%	1.939	5%	1.448	75%	2.465

Fuente: REDES AS-Corralillo

*Datos incluye programación y producción PVP de Alumbre (5 pacientes x h) y San Antonio

** Datos incluye programación y producción de PVP de Llano (5 pacientes x hora)

*** Datos incluye programación y producción de PVP de San Cristóbal Norte (5 pacientes x hora)

Con base en la información de la tabla 5, se observa que la producción de consultas médicas en la mayoría de los EBAIS con relación con las horas programadas, superaron el 100%, excepto los EBAIS de la Lucha y Corralillo.

Por otra parte, se presentan un total de citas 1.939 citas pérdidas, equivalente al 5%, sin embargo, en el EBAIS de Corralillo-San Cristóbal, alcanzó un 7% (473 citas perdidas) promedio superior al presentado por el Área de Salud.

No obstante, se presentaron 1.448 citas sustituidas, lo que equivale a un 75% del total de ausentes, indicador que muestra la existencia de una alta demanda de servicios, al considerar además la cantidad de recargos, además, se observan EBAIS con índices de sustitución de pacientes inferior a ese promedio del Área, como por ejemplo los EBAIS de Corralillo-San Cristóbal (62%) y la Lucha (66%), respectivamente.

Finalmente, durante el período en estudio, de los 2.465 recargos, el 50% corresponden a los EBAIS de San Juan Sur (770) y Santa Elena-El Llano (467), centros de salud en los cuales los médicos disponen de una cantidad de horas inferior al 80% (VER TABLA 3), condición que tendría su efecto que la demanda de pacientes estaría superando la oferta del tiempo destinado para esa actividad.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 4.1, sobre las Actividades de control indican que:

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

La Licda. Marianella Fallas Calderón, jefe de REDES del Área de Salud de Corralillo, en relación con la cantidad de citas sustituidas y recargos registrados durante el año anterior, mencionó que esta demanda se origina por no disponer de un servicio de urgencias, lo cual provoca que muchos pacientes que se quedan sin cupo y que por su patología el médico considera conveniente atenderlo, aunado a que la mayoría de Sedes de EBAIS se encuentran ubicados a una distancia lejana de la Clínica Marcial Fallas y del Hospital Max Peralta, centros de referencia de esta Área de Salud.

La situación planteada, evidencia la necesidad de que la Dirección Médica implemente acciones para mejorar la gestión en la utilización de los recursos, lo anterior debido a que los resultados demuestran que la demanda de pacientes estaría superando la oferta en virtud de que la producción lograda es un resultado de una importante cantidad de demanda insatisfecha que es atendida según lo evidencia las sustituciones y recargos.

La prestación de los servicios debe de considerar una programación de acuerdo con la capacidad instalada que se dispone, entre otras características que respondan a las necesidades de la población, razón por la que ante el comportamiento mostrado se provoca a el riesgo de que en condiciones normales la oferta actual no estaría logrando satisfacer a toda la población.

3. SOBRE EL RENDIMIENTO Y COBERTURA DEL PROGRAMA DE VISITA DOMICILIAR

Se determinó que el rendimiento general del programa de visita domiciliarias efectivas logrado en 2017 fue de 7 visitas (total de visitas efectivas / total de días efectivamente laborados en visitas), indicador inferior al parámetro mínimo establecido por la institución de realizar entre 8 y 10 visitas efectivas diarias, asimismo, la cobertura del Programa de Visita Domiciliar en el Área de Salud fue del 62% del total de familias, según se puede observar en la tabla 6.



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

TABLA 6
RENDIMIENTO Y COBERTURA ATAPS
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
PERÍODO 2017

SECTOR	ATAP	TOTAL, FAMILIAS A VISITAR 2017 SEGÚN BALANCE ⁴	N. DÍAS LABORADOS EN EL AÑO POR ATAPS	N. DÍAS EFECTIVOS LABORADOS EN VISITAS	N. DE VISITAS EFECTIVAS	RENDIMIENTO ⁵	COBERTURA ⁶
San Juan Sur	Belkis Ceciliano Romero	1055	196	77	467	6	44
San Juan Norte	Dennis Corella Hidalgo	674	218	68	517	8	76
La Lucha	Alexander Ureña Rojas	1027	220	83	674	8	65
Frailes	David Araya Jiménez	991	233	114	738	6	74
Santa Elena	Lauren Corrales Martínez	894	235	79	525	7	58
Corralillo	Yanori Calderón Navarro	794	210	77	456	6	57
TOTAL ÁREA DE SALUD CORRALILLO		5.435	1.312	498	3.377	7	62

Fuente: Cuadro 20 ASC.

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención, sobre los indicadores de resultado en el punto 7.2.10.1.1, señala:

“El dato del volumen de producción por tipo visita, orienta a la toma de decisiones sobre la utilidad del tiempo del ATAP, cuyo balance siempre deberá reflejar un mayor peso en las actividades relacionadas con la visita efectiva, una producción que oriente a lo contrario llamaría al análisis específico de las clasificaciones de las visitas de seguimiento y visitas no efectivas, para argumentar eventuales bajas de coberturas de visita domiciliar por la situación epidemiológica, o para un reorganización de la estrategia de visitas, hacia una que garantice una optimización del recurso, dirigida hacia su actividad sustantiva la cual es la visita domiciliar efectiva”.

Ese mismo marco normativo refiere en el punto 7.2.10.1.3 que:

“El rendimiento del ATAP seguirá siendo medido con la unidad de la visita domiciliar, pero no sólo la efectiva, sino todo el volumen de visitas que realiza (...) de manera que puedan observarse fenómenos como el de que, aunque el ATAP tenga un promedio considerable de visitas por día, su promedio de visitas efectivas sea bajo, de esta forma no se debe penalizar el rendimiento del funcionario si no el rendimiento de la estrategia, la planificación del trabajo y el ineficiente uso de los recursos (...).”

⁴ Distribución interna a partir de la visita realizada por ATAP.

⁵ Cantidad de visitas efectivas, entre el total de días efectivos laborados en visita.

⁶ Cantidad de visitas efectivas, entre la cantidad de viviendas a visitar.



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

En oficio ASC-SJS-AP-061-2018 del 23 de febrero del 2018, el Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico y la Licda. Mónica Sánchez Vizcaíno, Coordinadora ai de Atención Primaria, ambos funcionarios del Área de Salud de Corralillo, manifestaron que durante el año anterior, se presentaron eventos que influyeron en los rendimientos de los ATAP, entre los que mencionaron 17 cercos epidemiológicos, la campaña de vacunación contra la influenza, digitación de las fichas en el SIFF, emergencia por la tormenta tropical “Nate”, que imposibilitó que algunos funcionarios no realizaran su labor, así como las incapacidades y permisos que no pueden sustituirse, por otro lado, el Dr. Obando y la Licda. Sánchez indicaron que las bajas coberturas que presentaron principalmente por la distribución geográfica de la zona que implica el traslado a zonas alejadas de la sede de los EBAIS.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría considera que la situación respecto al rendimiento y coberturas presentadas, se origina debido a que los Asistentes Técnicos en Atención Primaria, realizaron otras actividades dentro del tiempo programado para visita domiciliar, aunado a que la Dirección Médica así como la Jefatura de Enfermería no realizaron actividades de seguimiento y control suficientes para garantizar que los recursos disponibles en el desarrollo de esta actividad se aprovechen adecuadamente.

La Visita Domiciliar es la unidad de producción del ATAP mediante la cual se ofrece atención directa, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y rehabilitación a los habitantes, razón por la que esta condición, tendría efectos negativos para obtener un diagnóstico situacional de salud de cada familia y comunidad de forma que se contribuya en la planificación y programación de acciones en el sector salud para la asignación de los recursos, dada la limitación de poder conocer las condiciones sociales, ambientales, epidemiológicas y de otra índole que presenta esa población.

4. SOBRE EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN LA FICHA FAMILIAR DE LA VISITA DOMICILIAR

Se determinaron debilidades en el registro de la información requerida en la ficha familiar que elaboran los Asistentes Técnicos de Atención Primaria en el Programa de Visita Domiciliar en aspectos como la falta de anotación sobre la existencia de fuentes de contaminación, ausencia del registro de control individual de cada miembro, esquemas de vacunas desactualizados, entre otros.

Esta situación fue evidenciada mediante una verificación⁷ realizada en conjunto con la Licda. Mónica Sánchez Vizcaíno, en ese momento Enfermera Coordinadora ai de Atención Primaria a un total de 16 fichas correspondiente a los EBAIS de Corralillo y San Juan Norte, de la cual se obtuvo el siguiente resultado:

⁷ Prueba de Auditoría del 23 de febrero del 2018.



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

TABLA 7
REVISIÓN FÍSICA INFORMACIÓN FICHA FAMILIAR
ÁREA DE SALUD -CORRALILLO
FEBRERO-2018

EBAIS	FICHA FAMILIAR	FECHA VISITA	RESULTADO
CORRALILLO	3-1-7-222-2-253-1	14-02-2018	-Se indica en el apartado de características de la vivienda el tipo de material de construcción, sin embargo, no se anota el estado de la vivienda. - No se anota la fecha de nacimiento de uno de los miembros de la familia.
	3-1-7-222-2-254-1	21-02-2018	-Se presenta el miembro tres de la familia, pendiente de vacuna desde 2016, en esta visita no se anota intervención del ATAP. - En ficha no se indica la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-222-2-266-1	14-02-2018	-No se indica la aplicación ni observaciones respecto a las vacunas a ninguno de los miembros.
	3-1-7-222-2-270-1	14-02-2018	-No se actualiza esquema de vacunación de dos miembros de la familia.
SAN JUAN NORTE	3-1-7-212-1-1-1	23-01-2018	-En las anotaciones del ATA en ocasiones la letra es ilegible. -No se anota la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-212-1-4-1	23-01-2018	-No se anota el esquema de vacuna del miembro número cuatro. -No se anota la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-212-1-8-1	23-01-2018	-No se actualiza esquema de vacunas de miembro número dos. -Nivel de prioridad indicada por ATAP (III), no coincide con las características detectadas en el único miembro de la familia, al considerar que cuenta con 86 años y que habita sola. - No se anota la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-212-1-7-1	23-01-2018	-No se actualiza el esquema de vacunas del miembro número cuatro de la familia. - No se indica la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-212-1-20-1	18-01-2018	-No se anota el esquema de vacunas de los dos miembros. -Se anota la existencia de fuentes de contaminación, sin embargo, no se indica el tipo ni la ubicación de la fuente.
	3-1-7-212-1-23-1	18-01-2018	-No se anota esquema de vacunación del miembro número siete. -Se anota la existencia de fuentes de contaminación, sin embargo, no se indica el tipo ni la ubicación de la fuente.
	3-1-7-212-2-24-1	09-01-2018	-No se anota la existencia o no de fuentes de contaminación.
	3-1-7-212-1-24-1	18-01-2018	-Se anota la existencia de fuentes de contaminación, sin embargo, no se indica el tipo ni la ubicación de la fuente.

Fuente: Resultado Prueba de Auditoría

Además de las deficiencias descritas por la Auditoría, se constató que en las supervisiones realizadas durante enero del presente año⁸, por parte de la Enfermera Coordinadora ai de Atención Primaria indicada anteriormente, se observaron debilidades similares a las evidenciadas en las pruebas de realizadas por la Auditoría.

⁸ Oficios ASC-SJS-AP-056-2018, ASC-SJS-AP-055-2018 Y ASC-AJS-014-2018.



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

El Manual Técnico y de Gestión del Programa de Visita Domiciliar Primer Nivel de Atención, sobre la ejecución de la Visita Domiciliar 7-2-6, señala:

“De acuerdo con lo planeado se debe realizar los siguientes pasos:

7.2.6.1 Identificación del funcionario, Institución que representa, el objetivo de la visita.

7.2.6.2 Si la familia nunca ha sido visitada realizar la encuesta y priorizarla de acuerdo con el riesgo.

7.2.6.3 La encuesta, entendida como la actualización de los datos de la vivienda, se realizará cada 2 años o cada vez que se evidencien cambios significativos que requieran ser actualizados en los registros.

7.2.6.4 Realizar acciones y atenciones de acuerdo con lo planeado y a los hallazgos encontrados según las normas establecidas por subprograma de atención y su perfil funcional.

7.2.6.5 Educación para la salud en promoción y prevención de la enfermedad de acuerdo con necesidades.

7.2.6.6 Llena la ficha de control individual según grupo de edad, a cada miembro presente y formularios adicionales.

7.2.6.7 Realiza plan de seguimiento para la próxima visita”

La deficiencia detectada en el registro de la información contenida en la ficha familiar se debe principalmente a la usencia de acciones de supervisión y control por parte los encargados de este proceso, las cuales no garantizan que los ATAP realicen su labor adecuadamente y cumpla con la normativa técnica establecida. Así mismo, se evidenció la ausencia de seguimiento y control por parte de la Dirección Médica de esta Área de Salud al cumplimiento de estas actividades.

La visita domiciliar incluye la posibilidad acceder a información relevante sobre las condiciones de diferentes grupos poblaciones en temas como promoción de la salud, prevención de la enfermedad, toma de talla, peso, y signos vitales, esquema de vacunación, búsqueda de fuentes de contaminación, identificación de factores de riesgo, la omisión de esta información impediría al centro médico y a la institución identificar riesgos, y de esta manera coordinar las acciones que correspondan y garantizarle a la población servicios de salud en las mejores condiciones.



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

5. SOBRE LA CANTIDAD DE CITAS PERDIDAS DE PACIENTES PARA PROCEDIMIENTOS MÉDICOS PROGRAMADOS

Se determinó que durante el 2017 se perdieron un total de 800 citas programadas para atención de procedimientos por parte del personal médico, entre los cuales se encuentran los electrocardiogramas, la cirugía menor, y las irrigaciones de oídos según el siguiente detalle:

TABLA 8
PROCEDIMIENTOS MÉDICOS
ÁREA DE SALUD DE CORRALILLO
2017

PROCEDIMIENTO	CITAS			
	OTORGADAS	PERDIDAS	SUSTITUIDAS	CITAS PERD SIN UTILIZAR
ELECTROCARDIOGRAMAS	2.250	618	137	481
CIRUGÍA MENOR	459	114	11	103
IRRIGACIÓN DE OIDO	240	68	7	61
TOTAL	2.949	800	155 (19%)	645(81%)

Fuente: REDES ASC-Cubos EDUS.

Según se muestra en el cuadro anterior, los Electrocardiogramas se constituyeron en el procedimiento en el que mayor cantidad de citas se perdieron durante el año anterior con 618, de las cuales se sustituyó 137, para un total de 481 citas perdidas que no se sustituyeron, asimismo, la Cirugía Menor presentó un total de 114 citas perdidas y de las cuales solamente se sustituyeron 11 citas y las irrigaciones de oídos 68 citas perdidas y siete citas sustituidas. En tal sentido, de las 800 citas perdidas se logró sustituir 155 citas, quedando 645 citas perdidas sin sustituir.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5, sobre garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, indican que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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 (...)”



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

El Dr. Luis Carlos Obando González Director Médico del Área de Salud de Corralillo, manifestó⁹ en lo que respecta al ausentismo de pacientes para electrocardiogramas que:

“En el año 2016 (cuando se realizó la compra de Electrocardiógrafos para todos los EBAIS), solo contábamos con dos para toda el área aproximadamente, el resto de electrocardiógrafos fueron dados de baja por diferentes razones. En el 2016 entraron cinco equipos en el mes de noviembre y en noviembre 2017 dos. Cabe recalcar que la compra de estos siete electros, no se incluyó electrodos tipo pera, prensas tipo lagartos, y los parches eran escasos, incluso el distribuidor del equipo nos regaló parches, pero no todos tenían el cableado para conectar estos, siendo hasta junio del 2017 que ingresaron todos estos insumos incluido el papel.

Lo antes expuesto nos ha hecho caer en la no credibilidad de los pacientes (aumentando el ausentismo) ya que costó mucho por razones presupuestarias dar un servicio óptimo y en realidad hasta ahora nos encontramos analizando los datos a cierre del año con muchos altibajos en la realización de electros (...).

Como medidas a tomarse a partir del segundo trimestre 2018 se encuentran los siguientes planteamientos:

- *Cambio de hora de hacer electros, hacerlos en las primeras horas de día laboral, para así sustituir a los ausentes.*
- *Incluir el Electro en la consulta (HTA o Diabetes), que, durante la preconsulta, el auxiliar de enfermería prepare al paciente y que el médico lo realice y lo interprete.*
- *Citar el día que se realizan los electros cinco pacientes más y así se cubre el ausentismo, (ya se hizo el año anterior en el EBAIS de Santa Elena y dio resultados efectivos).*
- *Realizar el electro como parte del tiempo de la consulta no como procedimiento.*

Cabe recalcar que cualquiera de estas propuestas, se pueden realizar solo con la anuencia e identificación de los profesionales involucrados con el problema, la socialización de estas se estará llevando a cabo en la primera quincena de abril 2018, para que se empiece a reflejar a partir del segundo trimestre 2018”.

La causa por la que se presenta esta situación se debe a que la Dirección Médica no ha realizado acciones efectivas para atender esta condición, la cual ha sido de su conocimiento, lo que implica no haber creado estrategias y acciones suficientes para atender esta problemática, y de esta forma garantizar el aprovechamiento del tiempo que originalmente fueron programadas para estos fines.

⁹ Entrevista escrita del 09 de marzo del 2018.



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

El riesgo de no efectuar estrategias para que la población aproveche estos servicios tiene un impacto directo en su salud, por cuanto esta consulta se encuentra programada con anterioridad y obedece de previo a criterios médicos, aunado a que genera una subutilización del tiempo destinado para estas actividades.

En el caso del electro cardiograma, la falta de este tipo de procedimiento no garantiza el seguimiento en el manejo de los pacientes crónicos y genera el incumplimiento de criterios que se indican en las guías de atención clínica para el abordaje de este tipo de pacientes, aspecto evidenciado por el personal médico de esta Auditoría en la revisión de expediente físicos de pacientes incluidos dentro del programa de visita médica domiciliar, en el que se determinó la existencia de la solicitud de este estudio por parte del médico tratante, sin que se evidenciara el reporte del mismo, aunado a lo anterior, se estarían dejando de utilizar tiempo designado al personal médico para realizar estos procedimientos el cual está siendo desaprovechado con la pérdida de recursos que esto implica.

6. SOBRE EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Se determinó que, durante enero 2018, de un total de 582 horas contratadas, se programaron 264 horas para consulta, lo cual equivale a un 45% de esas horas, evidenciándose, además, que de estas horas programadas se utilizan únicamente un 72%.

Ahora bien, en el análisis del tiempo programado para consulta se obtuvo el resultado que se presenta seguidamente.

TABLA 9
PRODUCCIÓN DE CONSULTAS POR ODONTÓLOGO GENERAL
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
ENERO-2018

Odontólogo	Horas				Citas						
	Contratadas	Program.	Utilizadas.	Difer	Realizadas	Pacient / hora	Perd.	Sust.	Recargo	Cupos sin utilizar	Equivalencia en horas
Arias Ivonne	194	46	43	3	164	3.8	11	3	0	10	2.5
Alvarado Yorlery	194	135	106	29	378	3.5	20	2	1	93	23.25
Ramírez Carlos	194	83	42	41	230	5.4	9	2	1	53	13.25
Total	582	264 (45%)	191(72%)	73	772	3.8	40	7 (17%)	2	156	39

Fuente: Cubos/EDUS REDES ASC. Enero18.

Se puede observar que, sin considerar la realización de otras actividades asignadas como labores administrativas de la Dra. Arias (Coordinadora) esterilización de equipos cuando no se dispone de asistente dental, permisos sin goce, permisos con goce, vacaciones, alimentación, entre otros, se observa una diferencia



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

de 318 horas entre las horas contratadas y las programadas para consulta, ósea como se mencionó al inicio de este hallazgo se les programó un 45% del total del tiempo contratado.

De igual forma, del total de horas programadas, no se utilizaron 73 horas equivalente al 72%, tiempo con el cual se habría atendido un total de 292 pacientes en ese mes, con base en un parámetro de atención de 4 pacientes por hora.

Asimismo, se presentaron 40 citas perdidas, de las cuales únicamente se sustituyeron 7 cupos, equivalente a al 17% de porcentaje de sustitución.

Por otro lado, se evidencia un total de 156 cupos sin utilizar, en los que se incluye los pacientes ausentes no sustituidos, así como cupos que no fueron agendados, lo que equivale a 39 horas (1 semana laboral aprox) en el mes en que los odontólogos no brindaron consulta en el centro médico.

Si tomamos como base de referencia para el análisis que el total de horas contratadas fueron 582 (100%), y que al final se utilizaron según este análisis 191 horas (72%), tendríamos como resultado final que existe un 32 % de aprovechamiento del tiempo contratado de los odontólogos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 1.2 “Objetivos del SCI”, menciona:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar 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.”*

Asimismo, en el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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

El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud de Corralillo¹⁰, comunicó a la Dra. Ivonne Arias Cordero, Odontóloga General y Coordinadora del Servicio de Odontología en esta misma Área de Salud, el resultado del análisis del comportamiento de la producción del mes de enero del presente año, entre los aspectos que refiere es la cantidad de horas sin utilizar, lo que genera una cantidad importante de pacientes sin atender, en razón de los anterior, el Director Médico le solicita un informe que incluya un plan remedial.

La Dra. Ivonne Arias Cordero¹¹, en respuesta al oficio emitido por el Director Médico, le comunicó la justificación sobre el tiempo no utilizado por los tres odontólogos para atender la consulta odontológica dentro de los que se destacan el otorgamiento de permisos con goce de salario por citas médicas, reuniones de equipo de apoyo incapacidad y el hecho de haber laborado días sin la ayuda del asistente dental.

Sobre este mismo tema, la Dra. Arias, mencionó diferentes razones por las cuales -según su criterio- pueden estar afectando la productiva del servicio no solo durante enero del presente año sino en los últimos dos años.

Entre las razones que expone la Dra. Arias se encuentran:

- El odontólogo permanece en EBAIS a la espera de demanda de usuarios que en la mayoría de las ocasiones requieren más de una consulta.
- Compresión del tiempo destinado para consulta debido a que los asistentes dentales se deben desplazar a realizar actividades de prevención y promoción a todos los centros educativos, esto a pesar de que deberían ser los odontólogos quienes realicen estas actividades y captar en ese escenario los niños mediante una consulta odontológica.
- No utilizar la Silla Transportable disponible desde el julio del año anterior, en el EBAIS de la Lucha para que el Odontólogo realice visitas y así poder captar una población que podría estar sin atención odontológica.

En este sentido, si bien existe evidencia que la Dirección Médica y la Coordinación de Odontología de ese centro de salud tienen conocimiento de esta situación y que este comportamiento ha sido recurrente, se observa que estos funcionarios no han implementado estrategias efectivas para solventar esta situación, aunado al débil seguimiento y acompañamiento en el tema que ha realizado la Dirección Regional de Servicios de Salud, por medio de la Supervisión Técnica de esta disciplina, máxime que si bien en el mes de enero se programaron una cantidad de horas inferiores, aun así se observa que en conjunto existió una cantidad de horas en que se desconoce en qué se utilizaron.

¹⁰ Oficio DM-ASC-SJS-036-2018 del 16 de febrero del 2018.

¹¹ Oficio ASC-OF-011-2018 del 16 de febrero del 2018.



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

La salud buco dental contribuye en lograr una mejor calidad de vida a la población, por lo que con base en los indicadores revisados, pareciera que la oferta actual de servicios no es accesible a toda la población, condición que traería consecuencias en su calidad de vida, aspecto que además no garantiza el aprovechamientos de tiempo profesional contratado, evidenciándose desde debilidades en la programación del tiempo que los odontólogos destinan para la atención directa, hasta una distribución de actividades que limitan la capacidad de poder sustituir pacientes.

7. SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFECTUADA EN EL ÁREA DE SALUD CORRALILLO.

La gestión realizada en aspectos administrativos por parte de la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo, en los procesos de ejecución de recursos institucionales y reclutamiento y selección, evidencia el incumplimiento de lo establecido en el marco normativo, por lo que es importante señalar:

7.1 PROCESO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Se determinó que el Área de Salud Corralillo, no alcanzó con la ejecución total del plan de compras 2017, lo anterior por cuanto únicamente se logró ejecutar el 81 % del total de los ítems¹²; lo que corresponde haber elaborado y ejecutado de 14 expedientes de compra, adicionalmente fueron declarados infructuosos 5 expedientes, de los cuales 4 fueron elaborados nuevamente y 1 no logro concretarse.

TABLA 10
EJECUCIÓN DE COMPRAS
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
2017

Cantidad de compras	Ejecutadas	%	Desiertas o Infructuosas	%	Procesos reincidentes	%
19	14	74%	5	26%	5	26%

Fuente: Unidad de Contratación Administrativa

La adquisición de bienes o servicios identificados como reincidentes corresponden, a la cantidad de compras que se volvieron a realizar posterior a su declaración infructuosa o desierta, los cuales se detallan a continuación:

- Elaboración de la rampa de acceso para el edificio sede (**proceso de compra se realizó 3 veces y ninguna fructifico por su asignación inicial de recursos**)
- Reacondicionamiento de red eléctrica (**proceso realizado 2 veces, declarado 1 vez infructuoso**)

¹² Corresponde a 200 ítem de 247 formulados



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

- Sistema de seguridad electrónica (**proceso realizado 1 única vez y declarado infructuoso**)

TABLA 11
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMPRAS
ÁREA DE SALUD CORRALILLO
2017

Cantidad de ítems	Cantidad de ítems ejecutados	Efectividad	Cantidad no ejecutada	Equivalencia
247	200	81%	47	19%

Fuente: Unidad de Contratación Administrativa

Según lo definido dentro del plan de compras para el periodo 2017, se logró un porcentaje de efectividad de un 81%. La mayor incidencia de los ítems no ejecutados corresponde a los de productos químicos y conexos (2205) y materiales e instrumental médico y laboratorio (2219).

La Ley 7494 de Contratación Administrativa define en el Artículo 4º-Principios de eficacia y eficiencia:

Todos los actos relativos a la actividad de contratación administrativa deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos de la administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir de un uso eficiente de los recursos institucionales.

Las disposiciones que regulan la actividad de contratación administrativa deberán ser interpretadas de la manera que más favorezca la consecución de lo dispuesto en el párrafo anterior.

En todas las etapas de los procedimientos de contratación, prevalecerá el contenido sobre la forma, de manera que se seleccione la oferta más conveniente, de conformidad con el párrafo primero de este artículo.

Los actos y las actuaciones de las partes se interpretarán en forma tal que se permita su conservación y se facilite adoptar la decisión final, en condiciones beneficiosas para el interés general. Los defectos subsanables no descalificarán la oferta que los contenga. En caso de duda, siempre se favorecerá la conservación de la oferta o, en su caso, la del acto de adjudicación.

Las regulaciones de los procedimientos deberán desarrollarse a partir de los enunciados de los párrafos anteriores.

(Así reformado mediante el artículo 1º de la ley N° 8511 del 16 de mayo del 2006).



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece en el artículo 7 – Publicidad del Programa de Adquisiciones, estableció:

“(...) En el primer mes de cada período presupuestario, la Administración dará a conocer el Programa de Adquisiciones proyectado para ese año, lo cual no implicará ningún compromiso de contratar.

...El Programa de Adquisiciones podrá ser modificado cuando surja una necesidad administrativa no prevista.

Quedan excluidas de la obligación de publicación, las contrataciones efectuadas con prescindencia de los procedimientos ordinarios y las efectuadas con fundamento en los supuestos de urgencia (...).”

Así también en su artículo 12.-Estimación del negocio, indica:

“(...) Para estimar la contratación, en el momento de dictar la decisión inicial, se tomará en cuenta el monto de todas las formas de remuneración, incluyendo el costo principal, los fletes, los seguros, las comisiones, los intereses, los tributos, los derechos, las primas y cualquier otra suma que deba reembolsarse como consecuencia de la contratación. (...)”

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 12, incisos a y b lo siguiente:

(...) En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.

b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. (...)

El resultado mostrado podría responder a la necesidad de evaluar y mejorar las debilidades o falta de criterios en la etapa de pre-inversión (estudios de mercado), así como aspectos técnicos deficientes para los procesos de contratación. De tal manera que se garantice que las contrataciones se realicen de acuerdo a las disposiciones normativas, y satisfaga la necesidad real de la administración Activa.

Al existir la deficiencia en los procesos iniciales en la contratación de bienes y servicios, da como resultado ineludible la no ejecución optima de los recursos financieros asignados. Lo que origina esto que la institución incurra en gastos adicionales en la realización de reprocesos, los cuales posee costos elevados. Obteniendo que no se logre satisfacer la necesidad de los usuarios para la prestación de servicios de salud.



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

7.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Se determinó que el Área de Salud Corralillo, no cumplió con la ejecución presupuestaria 2017, lo anterior por cuanto, no logro ejecutar ₡115.547.238,00 (ciento quince millones quinientos cuarenta y siete mil doscientos treinta y ocho colones), que corresponde al 71,80 % de ejecución del presupuesto del grupo de partidas efectivas.

TABLA 12
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
GRUPOS DE PARTIDAS EFECTIVAS
2017

Grupo	Total, Asignación	Gasto	Saldo	Ejecución
202	₡ 1.938.500	₡ 285.278	₡ 1.653.222	14,72%
203	₡ 70.161.500	₡ 59.026.831	₡ 11.134.669	84,13%
210	₡ 152.044.800	₡ 105.238.105	₡ 46.806.695	69,22%
220	₡ 35.101.900	₡ 20.410.434	₡ 14.691.466	58,15%
230	₡ 74.951.000	₡ 59.410.552	₡ 15.540.448	79,27%
262	₡ 75.579.486	₡ 49.858.749	₡ 25.720.738	65,97%
Totales	₡ 409.777.186	₡ 294.229.948	₡ 115.547.238	71,80%

Fuente: Dirección de Presupuesto

Según se detalla en el cuadro anterior, el Área de Salud Corralillo no ejecuto ₡46.806.695,00 (cuarenta y seis millones ochocientos seis mil seiscientos noventa y cinco colones) esto en el grupo de partidas de Servicios No Personales, siendo este grupo el de mayor incidencia (41 % respectivamente) en la baja ejecución presupuestaria. En Anexo 3, se detalla ejecución por partida presupuestaria.

Las Normas Técnicas Específicas Plan-Presupuesto, refiere en su punto 8.1.1 las responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación, para lo que señala lo siguiente:

- c) Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad.*
- d) Realizar los análisis de viabilidad y valoración de riesgo a los planes, de tal forma que lo programado se ejecute en un ambiente estudiado y controlado para minimizar las variaciones y asegurar su cumplimiento.*



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

- e) *Garantizar que los compromisos en que incurra la unidad y que trasciendan el periodo presupuestario, se reformulen en los planes subsiguientes y cuenten con el financiamiento para periodos futuros.*
- f) *Realizar la programación correspondiente a fin de mantener*

Así también se señala en el apartado 8.4.1 “Controles para la ejecución” que:

- a) *La unidad ejecutora debe aplicar los controles que permitan la ejecución del Plan-Presupuesto, con apego estricto al bloque de legalidad de manera transparente, eficaz, eficiente, económica y de calidad. Lo anterior, considerando el logro de los objetivos establecidos en el plan de la unidad ejecutora y los recursos disponibles.*
- b) *Las unidades ejecutoras deben establecer actividades de control permanente que se apliquen de forma previa, durante y posterior a la ejecución del Plan- Presupuesto, de conformidad con las directrices establecidas por los niveles técnicos y jerárquicos, con el fin de contar con saldos actualizados, asegurar el contenido presupuestario e incentivar la rendición de cuentas a lo interno. Asimismo, estas actividades deben evaluarse y ajustarse periódicamente con el objetivo de que sean efectivas y contribuyan a mejorar el Plan-Presupuesto como instrumento de gestión.*

Según consta en la Política presupuestaria 2016-2017, se definió dentro de sus alcances de estrategias (lineamiento 4).

- h. *Realizar evaluaciones permanentes del presupuesto por parte de las unidades ejecutoras, a efecto de monitorear el comportamiento del gasto y realizar los ajustes que correspondan a la programación del Plan-Presupuesto, así como determinar posibles sobrantes, especialmente para financiar las subpartidas relacionadas directamente con la atención a los asegurados (as).*

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 12, incisos a y b lo siguiente:

- (...) En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*
- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
 - b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. (...)*



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

El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud de Corralillo refirió:

“(...) institución nos cede recursos en algunas partidas de operación, mediante modificación presupuestaria la cual se solicitó en el mes de abril 2017 siendo aplicada hasta el mes de setiembre y nuevamente en el mes de octubre como un doble registro de asignación económica lo que el poco tiempo no pudo ser ejecutado, además la modificación de remanentes no fue aplicada por el nivel central a pesar de que todo se presentó en tiempo y forma (...)”

De la misma manera el Lic. Eduardo Amador Zúñiga, Administrador del Área de Salud Corralillo, refirió:

“(...) Las causas del incumplimiento fueron, de acuerdo a las indicaciones de los niveles superiores, teníamos un plazo hasta el 16 de noviembre 2017 (según oficio anexo DRSSCS-ADM-PRE-0214-17 y DP-1550-2017) para presentar la modificación de remanentes, por incluirse algunas cuentas de previsión, esperamos esta oportunidad; sin embargo, a pesar de haber realizado la modificación correspondiente (ver anexo modificación) la misma por problemas externos a esta unidad no fue debidamente aplicada por el nivel central. (...)”

Si bien es cierto lo indicado por la administración corresponde al procedimiento comúnmente realizado, esta Auditoría recalca que es responsabilidad de la Dirección Médica y de la Administración del Área de Salud de Corralillo velar por el cumplimiento de lo señalado en el marco Normativo Institucional y suplir las necesidades de la unidad.

Lo anterior dado que, al existir la deficiencia en los procesos fundamentales de formulación, control y ejecución presupuestaria, da como resultado inherente la no ejecución óptima de los recursos financieros asignados. Así mismo, la aplicación de procesos sin considerar aspectos como costo, oportunidad y resultados incide a que la institución incurra en gastos los cuales no originan productos con valor agregado al procedimiento que dio su origen. Teniendo impactos considerables en la calidad de la prestación de servicios de salud.

7.3 EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE SALUD (E.I.S.)

Se determinó que el Área de Salud Corralillo, no cumple con lo establecido en la ejecución de Herramienta E.I.S., en acatamiento de uno de los requisitos básicos para los funcionarios de nuevo ingreso.



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

7.3.1 DEL PLAZO PARA LA EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS DEL E.I.S.

EL Área de Salud Corralillo no cumple los tiempos establecidos institucionalmente para la realización de las pruebas del E.I.S., por cuanto, para los nuevos ingresos en el periodo 2017, posee 9 funcionarios activos a los cuales no se les ha concluido el proceso de evaluación.

En la siguiente tabla (1) se muestra listado de funcionarios de nuevos ingresos en el periodo 2017, con el detalle de aplicación de cada una de las pruebas (Medicina, psicología y trabajo social):

FIGURA 2
NUEVOS INGRESOS Y APLICACIÓN HERRAMIENTA EIS
PERIODO 2017

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	INGRESO	Servicio	Medicina	Psicología	Trabajo Social	Estado	Comunicado	T.E.R	T.L
ABARCA	FALLAS	FLOR MELISA	10/04/2017	ADMINISTRACION	29/08/2017		06/07/2017	INCOMPLETO			11
CASTRO	ABARCA	DIEGO	13/02/2017	ADMINISTRACION	06/02/2017	22/06/2017	10/03/2017	COMPLETO	30/07/2017	5	
CECELIANO	FALLAS	MICHAEL	23/02/2017	REDES	21/02/2017		23/03/2017	INCOMPLETO			12
GUILLEN	POVEDA	CARLOS	27/09/2017	FARMACIA	13/12/2017	22/11/2017	28/12/2018	COMPLETO	07/02/2018	4	
JIMENEZ	VENEGAS	PAULA	03/04/2017	ODONTOLOGIA	23/02/2017	22/06/2017	22/06/2017	COMPLETO	22/06/2017	3	
JONES	LEIVA	CRYSALYN	08/11/2016	REDES	09/01/2017	22/06/2017	17/02/2017	COMPLETO	22/06/2017	8	
MONTERO	BRENES	ANA MARIA	02/09/2017	CONSULTA EXTERNA				INCOMPLETO			12
NAVARRO	NAVARRO	BLANCA	07/02/2017	ENFERMERIA	13/07/2017	06/07/2017	30/06/2017	COMPLETO	31/08/2017	5	
HERRERA	VALVERDE	NATALI	26/01/2017	FARMACIA	12/12/2016	07/02/2017	25/11/2016	COMPLETO	30/06/2017	6	
SALAZAR	RIOS	MARCO	10/02/2017	CONSULTA EXTERNA	20/12/2018		28/12/2018	INCOMPLETO			12
SOLANO	GAMBOA	JUAN A	18/11/2016	FARMACIA	12/12/2016	07/02/2017	25/11/2016	COMPLETO	30/06/2017	8	
CASTILLO	BARRIOS	PABLO	22/01/2018	ODONTOLOGIA				INCOMPLETO			1
BARQUERO	MONGE	YULIETH	06/11/2017	ENFERMERIA				INCOMPLETO			3
MONGE	RIVERA	MERLYN	08/12/2017	ENFERMERIA				INCOMPLETO			2
BRENES	SEGURA	RITA MELISSA	06/11/2017	ADMINISTRACION				INCOMPLETO			3
NAVARRO	ILAMA	CRISBELTH	04/12/2017	ADMINISTRACION				INCOMPLETO			2
CASTRO	UREÑA	JOSE DAVID	26/12/2017	ADMINISTRACION				INCOMPLETO			
SALMERON	NAVARRO	EIMY		REDES				INCOMPLETO			
SOLIS	VALVERDE	MELANY		REDES				INCOMPLETO			

Fuente: Oficina de Recursos Humanos
*T.E.R.: Tiempo en espera de respuesta
** T.L.: Tiempo laborado (sin el EIS)



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

Según se muestra, el 63 % del total de nuevos ingresos del periodo 2017, no ha concluido las pruebas correspondientes. Así también de los 07 funcionarios con el proceso completo el 85 % (06 funcionarios), no cumplieron con el tiempo establecido para su ejecución (03 meses).

TABLA 13
ESTUDIOS DE TIEMPO HERRAMIENTA EIS
PERIODO 2017

Primeros Ingresos	Estado		Tiempo de espera (meses)	
	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto
19	7	12	5,57	6,44

Fuente: Oficina de Recursos Humanos

Según el detalle anterior, el tiempo promedio para la aplicación de las pruebas corresponde a 5.5 meses. Sin embargo, los casos en estado incompleto poseen un tiempo de espera de 6.4 meses.

7.3.2 SOBRE LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE SELECCIÓN

Se determinó que el Área de Salud Corralillo, no dispone de un (a) Psicólogo (a) acreditado para conformar el Equipo Interdisciplinario de Selección, por lo que localmente solo se aplican las pruebas médicas y de trabajo social; sin la participación de esta disciplina de manera integral.

La Dirección de Recursos Humanos mediante la Circular 014662 del 22 de setiembre de 1998, indico:

"(...) Conformación del EIS:

Para dar sustento al anterior objetivo dentro de la política de modernización de la Caja y con la finalidad de que el proceso de reclutamiento y selección de personal se lleve cabo en forma ágil, eficiente y oportuna, por medio de una evaluación biopsicosocial de los oferentes, se estableció que en cada centro de trabajo (Hospitales Nacionales, Hospitales Especializados, Direcciones Regionales de Servicios Médicos, Direcciones Regionales Administrativas, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Clínicas y Hospitales) debe implementarse un Equipo Interdisciplinario de Selección (EIS), conformado por profesionales de las áreas de medicina (preferiblemente con conocimientos en el área laboral), trabajo social, psicología y coordinado por un (a) funcionario (a) de la oficina de recursos humanos, debidamente acreditado (a) por el jefe.

Los directores o jefes de las unidades que por su misma naturaleza de trabajo no cuenten con la totalidad de los profesionales que integran el EIS, actuarán de la siguiente forma:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- a) *En caso de que él o la profesional que falte para conformar el EIS sea el médico (a), solicitará por escrito al director del centro médico asistencial más cercano los servicios del profesional a cargo de esta labor en dicha unidad.*
- b) *En caso de que él o la profesional que falte sea el (la) psicólogo (a) o el Trabajador (a) Social, solicitará por escrito al Director o Directora Regional los servicios del o la profesional destacado (a) en la Dirección Regional correspondiente. De no contar la Dirección Regional con este tipo de profesional, solicitará el apoyo del o la profesional destacada (a) en la Subárea de Reclutamiento y Selección. (...)*

La Normativa de Relaciones Laborales indica en el artículo 8:

(...) 2. En los casos de personal nuevo, para el proceso de reclutamiento y selección, todo(a) candidato(a) a servir en la institución, deberá someterse a los procedimientos, tales como entrevista, pruebas de aptitud, pruebas psicométricas, clínicas y médicas, acordes con el cargo, en forma previa y en los primeros tres meses del ingreso. (...)

Y la circular SAE-156-2011, establece:

“(...) No obstante, llevar a cabo las evaluaciones del EIS fuera del tiempo establecido o solicitar la condición de elegibilidad superado el plazo que la normativa dispone es improcedente; por lo tanto, expresar esta condición dentro de los requerimientos del pedimento de personal o negar nombramientos por la ausencia de ésta, se convierte en un incumplimiento a los derechos de los funcionarios de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Por lo anterior, en casos que los funcionarios no posean la evaluación del Equipo Interdisciplinario de Selección, se recomienda realizar un análisis del record laboral del funcionario el cual puede basarse en: los instrumentos de las evaluaciones de desempeño y de período interino realizadas, entrevistas al funcionario y recomendaciones de las jefaturas anteriores.” (...)

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 12, incisos a y b lo siguiente:

(...) En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

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



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

El Dr. El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud Corralillo, presenta el siguiente compendio de oficios, como parte de la evidencia documental de la gestión para el cumplimiento del proceso de Reclutamiento y Selección:

- *DM-ASC-SJS-008-2018 – Asunto: Pruebas Psicológicas E.I.S.
(...) según lo programado para el 2017, van quedando rezagadas algunas pruebas (psicología), pendiente por realizar, (Nota RRHH), independientemente de estas debemos buscar apoyo de nuevo para el 2018 a otras áreas de salud que si cuentan con el recurso del psicólogo. (...)*
- *DM-ASC-SJS-0014-2017 – Asunto: Solicitud de colaboración, Prueba Psicológica E.I.S.
“(...) según lo dialogado con su estimable persona, para la colaboración, en lo referente a la prueba psicológica del E.I.S. le adjunto los nombres de los colaboradores a quienes le hace falta la prueba psicológica (...)”*
- *DM-ASC-SJS-0257-2017 – Asunto: Solicitud de colaboración, Prueba Psicológica E.I.S.
“(...) según lo dialogado con su estimable persona, para la colaboración, en lo referente a la prueba psicológica del E.I.S. le adjunto los nombres de los colaboradores a quienes le hace falta la prueba psicológica (...)”*
- *DM-ASC-SJS-00258-2017 – Asunto: Solicitud de colaboración, Prueba Psicológica E.I.S
“(...) según lo dialogado con su estimable persona, para la colaboración, en lo referente a la prueba psicológica del E.I.S. le adjunto los nombres de los colaboradores a quienes le hace falta la prueba psicológica (...)”*
- *Oficio GRH-881-2018 – Asunto: Informe final de las evaluaciones realizadas por Trabajo Social, Psicología y Medicina en las valoraciones del EIS y pendientes de realizar.
“(...) Me permito detallar el informe final con base a las notas emitidas y resultados pendientes por cada uno de los profesionales: Dr. Edgar Cubero Vásquez, Medicina General, Licda Evelyn Valverde Carvajal, Trabajo Social del Área de Salud Corralillo (...)”*
- *D.M.-A.S.C. -S.J.S.-0385-2017 – Asunto: Pruebas del E.I.S. Personal Administrativo.
“(...) esta Dirección Médica, les recuerda que al no contar con Psicólogo del Área de Salud, para realizar la prueba del E.I.S. a nuestros colaboradores, y la existencia de múltiples circulares donde se da a la Dirección Médica, junto con la oficina local de Recursos Humanos, la coordinación con otros centros para la realización de esta (...)”*



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

Si bien, la Dirección Médica del Área de Salud Corralillo he realizado coordinaciones con el fin de garantizar el cumplimiento de las pruebas, deberá realizar las acciones necesarias de tal manera que garantice que la aplicación de las pruebas del E.I.S. se realicen de acuerdo con las disposiciones normativas dispuestas.

Lo anterior en vista que la falta de este recurso profesional no permite garantizar que el personal contratado sea el idóneo; es decir, que cuente con las destrezas, conocimientos, habilidades, necesarios para el desarrollo del puesto a ocupar; así mismo, existe el riesgo de que se declare sin validez las pruebas efectuadas a los funcionarios ingresados a consecuencia de la espera a la evaluación del psicológica.

8. SOBRE LAS CONDICIONES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO EN LA SEDE DE ÁREA Y EBAIS.

Las condiciones de infraestructura y equipamiento del Área de Salud Corralillo son fundamentales para garantizar la continuidad en la prestación de servicios, por lo que es de suma importancia el analizar los siguientes aspectos:

8.1 CONDICIONES DEL ALMACENAMIENTO LOCAL DE MEDICAMENTOS

En inspección física¹³ realizada en el Almacén Local de Medicamentos del Servicio de Farmacia, se identificaron aspectos que impiden disponer de condiciones adecuadas para la custodia y almacenamiento de medicamentos como:

- Espacio físico limitado para el almacenamiento y custodia de medicamentos
- Acceso sin rampa ni condiciones adecuadas para el ingreso externo.
- Ausencia de un control de plagas y fumigación.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de medicamentos, 2013, señala en temas relacionados con las instalaciones, almacenamiento y transporte que:

13.6 Las instalaciones deben ser sometidas regularmente a programas (con su respectivo cronograma) de mantenimiento preventivo, limpieza y control de plagas. Para cada uno de ellos se deben mantener registros de su realización (ver anexos 6, 8 y 9). Con respecto a los programas de limpieza, deben hacerse de acuerdo con procedimientos escritos detallados donde claramente se indique las tareas, responsabilidades, horarios, equipos, materiales necesarios y toda aquella información que se requiera para la ejecución de dicha actividad

¹³ Inspección física realizada 02 de marzo del 2018.



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

13.7 Cuando el control de plagas requiera la aplicación de productos químicos, ésta debe ser realizada siempre por personal capacitado. Los productos químicos para control de plagas deben estar autorizados por el Ministerio y en caso de utilizar productos clasificados como de uso profesional, se deberá contratar los servicios de personas autorizadas para tales efectos. Se debe llevar un registro de las actividades y aplicaciones que permita evidenciar su cumplimiento.

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.1 Facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos.

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza.

14.14 Todos los productos farmacéuticos que se estiben deben estar debidamente asegurados para evitar el riesgo de desprendimiento que pudiera ocasionar daños al personal o al producto.

19.7 Durante el transporte la carga se debe colocar siguiendo las indicaciones de manipulación detalladas en cada caja por el laboratorio fabricante; estiba, flechas que indican el sentido en que debe colocarse la caja, frágil, protéjase de la lluvia, entre otros.

El Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico del Área de Salud de Corralillo, en relación con la existencia de la limitación de espacio físico que presenta el Almacén Local de Medicamentos indicó¹⁴:

“Desde nuestra Área de Salud, todo lo que concierne a área física, se nos ha imposibilitado, desde hacer nuestras sedes de EBAIS nuevas, sede de área etc.

(...) Recientemente por medio de la Junta de Salud, y la Asociación de Desarrollo se nos presentó la posibilidad de donación del Campo Ferial de la Comunidad para construir la sede de área nueva que pudiera albergar todos los servicios, aprovechando la inauguración del EBAIS de Cristo Rey, le presentamos por medio del presidente de la Junta de Salud el proyecto a la Dra. Sáenz Presidenta Ejecutiva de la C.C.S.S. la cual lo rechazó de plano aduciendo que mejor se abocaran en la construcción de EBAIS y no en la sede (...)

Otro proyecto para albergar la farmacia era trasladarla donde hoy se encuentra bienes y servicios, y la comunidad se opuso en forma unánime. Cabe recalcar que en la comunidad no se cuenta con edificaciones para alquilar, que reúna las características necesarias para albergar la Farmacia, Laboratorio y el EBAIS, (...)”

¹⁴ Entrevista escrita del 09 de marzo del 2018.



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

El Dr. Oscar Domian Cerdas, Regente Farmacéutico, Coordinador del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Corralillo, informó ¹⁵ al Lic. Eduardo Amador Zúñiga, Administrador de la misma Área de Salud la situación que en ese momento mantiene el Almacén Local de Medicamentos, en las que argumentó que estas condiciones se deben al incremento en el consumo de medicamentos que han ocasionado entre otros aspectos como, espacio físico insuficiente, apilamiento de cajas hasta el cielo raso, sin rampa directa de para el acceso externo, lo que genera descargar las cajas de pedidos en calle pública, entre otros.

Aspectos como los evidenciado por la Auditoría en cuanto a los problemas de espacio del Almacén Local de Medicamentos, requieren un trabajo que debe involucrar la capacidad de gestión tanto de la Dirección Médica como de la Administración de esa Área de Salud, lo cual podría generar algún efecto positivo en las acciones realizadas, sin embargo, la ausencia de este tipo de coordinaciones podría ser una de las causas por las que aún esta situación no haya mejorado.

En lo que respecta a la usencia de un control de plagas y fumigación en el Servicio de Farmacia, las acciones realizadas por la Dirección Médica, Administración y del Regente Farmacéutico de esa Área de Salud, no han sido efectivas en garantizar el cumplimiento de este requerimiento técnico.

El almacenamiento y distribución son aspectos críticos que inciden en la conservación de los medicamentos a lo largo de su cadena de abastecimiento hasta el paciente, esto implica que deben de disponerse de condiciones adecuadas para ese proceso, razón por la que su condición evidencia el riesgo de que este proceso se interrumpa y afecte la calidad de los medicamentos que reciben la población usuaria de los servicios farmacéuticos en esa Área de Salud.

8.2 ASPECTOS DE SEGURIDAD OPERATIVA Y PERIMETRAL.

En el Área de Salud de Corralillo se evidenciaron condiciones de riesgo en materia de seguridad para su sede de Área, EBAIS y Puestos de Visita Periódica; esto por cuanto, no dispone de un sistema de vigilancia electrónica y/o operativa, que permita garantizar el resguardo de todos los equipos e insumos que se encuentran localizados en cada una de estas sedes.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 – Concepto de sistema de control interno, define que el sistema de control interno es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

¹⁵ Oficio ASC-SJS-FARM-103-2016.



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

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

Las Normas de Control Interno para el sector Público en su apartado 4.3 Protección y conservación del patrimonio, establece que

“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual (...)”.

El Lic. Eduardo Amador Zúñiga, Administrador del Área de Salud Corralillo, presento los siguientes documentos con el fin del respaldo de las gestiones efectuadas:

- Oficio A.S.C. S.J.S ADM-234-2017 Proyecto de Seguridad Electrónica e el Área de Salud Corralillo
“(...) Tomando en cuenta que a la fecha ha sido imposible iniciar el procedimiento y que no se ha cumplido con el entrega de las especificaciones técnicas por parte de su oficina, lo cual nos deja sin posibilidades de hacer una contratación de servicios por vigilancia electrónica para el Área, esta unidad se ve imposibilitada de gestionar y cumplir con la recomendación citada en el informe y descarga responsabilidad por cualquier eventualidad que pueda ser causa de la carencia de los servicios indicados, ya que ha sido bastante insistente ante su oficina para obtenerlas sin ningún resultado.(...)”
- Oficio A.S.C. S.J.S ADM-318-2017 Especificaciones Técnicas para Contratación de Servicios de Monitoreo y Alarmas en EBAIS
“(...) fundamentados en los esfuerzos por cumplir con sus recomendaciones, así como no poder proceder a establecer mecanismos de seguridad por ustedes recomendado; al no contar con especificaciones técnicas, le comunico la imposibilidad de acato a sus recomendaciones en materia de seguridad de edificios con los riesgos que esto implica en la seguridad en general. (...)”
- Oficio A.S.C. S.J.S ADM-053-2018 Especificaciones Técnicas Disposiciones de Seguridad para el Área de Salud Corralillo.



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

“(...) Quiero solicitarle de manera muy respetuosa hacer una revisión detallada de las especificaciones técnicas solicitada en el cartel de seguridad del Área de Salud Corralillo y de manera especial a las observaciones hechas por los proveedores, quienes indican que las mismas están desproporcionadas y fuera del alcance de las empresas (...)”

El Lic. Eduardo Amador Zúñiga, indicó que, desde la creación del Área de Salud Corralillo, solo ha ocurrido únicamente un robo, este fue en el periodo 2017 (motos dadas de baja) y considerando el costo beneficio para la institución incurrir en seguridad es muy costoso, por lo que si bien se ha planteado cubrir la necesidad no es una prioridad para el Área de Salud.

Esta Auditoría considera que si bien no se evidencia registros de robos o altercados (agresiones físicas o verbales) recientes en las diferentes sedes de EBAIS, es necesario considerar que existe la posibilidad que estos ocurran y es menester de la Administración y Dirección Médica prever que esto no afecte la prestación de servicios, garantizar la seguridad de los funcionarios y el resguardar los recursos institucionales.

La falta de un sistema de vigilancia electrónico y/o operativo, expone la integridad tanto de los funcionarios como del patrimonio institucional, representado un riesgo la continuidad en la prestación de los servicios de salud.

8.3 ASPECTOS DE CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DE LAS SEDES DE EBAIS.

Se evidenció que la plata física de los EBAIS de San Juan Norte, San Juan Sur, Frailes, Corralillo no se dispone condiciones de conservación y mantenimiento adecuadas para garantizar una adecuada prestación de servicios (acceso, espacio, ergonomía, etc). En Anexo 1 se detallan fotografías de las condiciones de los EBAIS.

La Ley 8239 Deberes y Derechos de las personas usuarias de los servicios públicos y privados y su reglamento, define:

Artículo 3 – Derechos

1) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, indica lo siguiente en el artículo 3:

“Mantenimiento: conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción



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

de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad”.

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 – Concepto de sistema de control interno, define que el sistema de control interno es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

Las Normas de Control Interno para el sector Público en su apartado 4.3 Protección y conservación del patrimonio, establece que:

“(…) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual (...).”

Durante el recorrido a las sedes de EBAIS y puestos de visita, el Lic. Eduardo Amador Zúñiga, Administrador del Área de Salud Corralillo, indicó que el EBAIS de San Juan Norte se encuentra dentro de la cartera de proyectos para su construcción para el periodo 2018 y el EBAIS de los Frailes está en proceso de inclusión a la cartera de proyectos institucionales.

Sin embargo, esta Auditoría considera que es responsabilidad de la Administración el desarrollar mantenimientos preventivos y correctivos de las condiciones de infraestructuras, con el objetivo de continuar brindando una adecuada prestación de los servicios, lo anterior inclusive podría estarse realizando en paralelo con el desarrollo de proyectos de nuevas edificaciones.

Siendo esto que, el no contar con condiciones de infraestructura óptimas para el otorgamiento de los servicios de salud a los usuarios, pone en riesgo tanto el garantizar la continuidad de los servicios, como la integridad física del usuario interno como la del externo.



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

8.4 ESTADO DE LOS EQUIPOS UBICADOS EN LAS SEDES DE EBAIS.

El Área de Salud Corralillo, posee una adecuada gestión de retiro de equipos sustituidos, dañados o en desuso. En Anexo 1 se detallan fotografías de las condiciones de los EBAIS y Puestos de Visita Periódica.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control Activos, define en el artículo 54, Responsabilidades de la administración, destino, mantenimiento, custodia y uso de los bienes que:

1. *De la administración: Son responsables de la administración, destino y mantenimiento de los bienes: Miembros de la Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerentes, Director de Sede y Regionales, Jefe de Área de Sede Directores Médicos y Administrativos de Hospitales y Áreas de Salud, Jefes de Sucursales, Jefes de Servicios.*
2. *De la custodia y uso: Son responsables de la custodia y uso de los bienes aquellos trabajadores que tengan dentro de las labores propias de su cargo, el disponer de ellos para el adecuado desarrollo de las funciones y tareas encomendadas y están en obligación de presentarlos cuando la administración, auditoría, el ACCAS y/o Encargado de activos así lo requiera, todo conforme lo estipula el artículo 18 de la Normativa que Regula Las Relaciones Laborales en la Caja.*

La Ley General de Control Interno, en su artículo 8 – Concepto de sistema de control interno, define que el sistema de control interno es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) *Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*

Las Normas de Control Interno para el sector Público en su apartado 4.3 Protección y conservación del patrimonio, establece que:

“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual (...)”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control Activos, define el proceso para el manejo de aquellos equipos que se encuentran en condición de dañados o en desuso. Sin embargo, el Área de Salud de Corralillo, no cumple con el procedimiento de retiro y o reubicación, dejando los mismo en áreas que comprenden espacios de movilización o de atención, afectado el libre tránsito de los usuarios internos y externos.

Un manejo inadecuado por parte del Área de Salud Corralillo, de los equipos que se encuentren en condiciones de desuso o dañados, expone a los usuarios internos como externos en riesgo de sufrir accidentes por su mal manejo de retiro y custodia o en su defecto pérdidas patrimoniales por estar expuestos a las condiciones climáticas o un uso inadecuado.

9. SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD DE CORRALILLO.

Se determinó que existe una insatisfacción por parte de los funcionarios del Área de Salud de Corralillo ante la falta o tipo de gestión realizada por parte del Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico.

GRÁFICA 3 TÉRMINOS UTILIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS PARA IDENTIFICAR LA GESTIÓN DEL DIRECTOR ENTREVISTAS APLICADAS, DICIEMBRE 2017

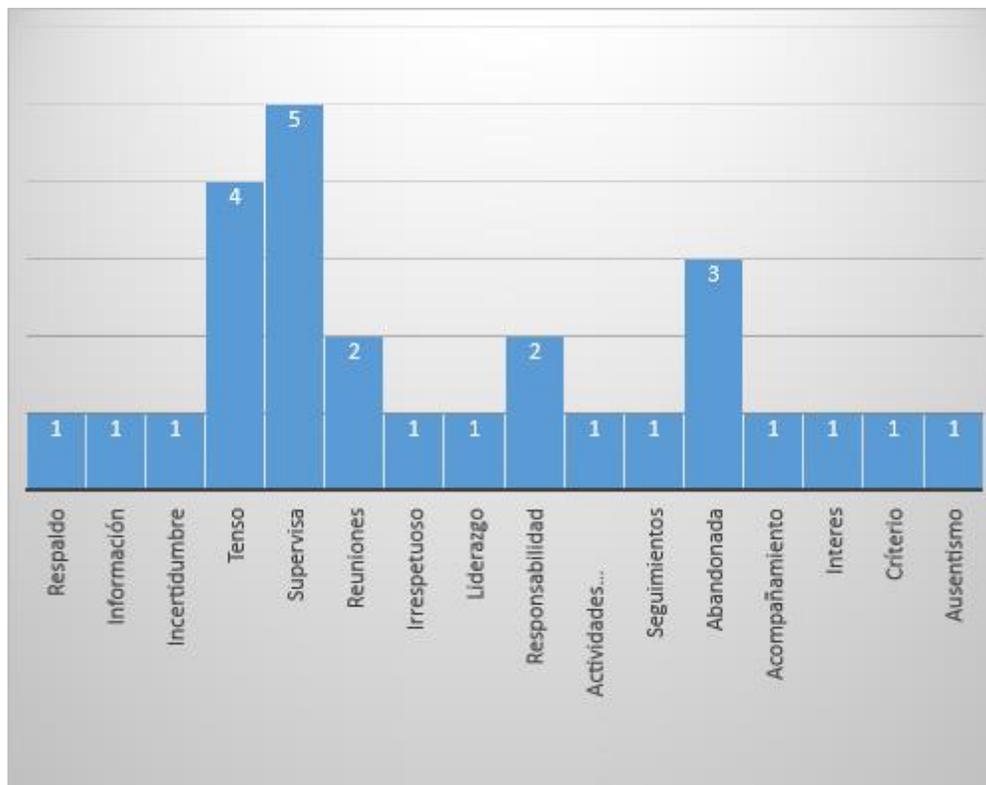


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105



Fuente: Entrevistas a colaboradores del Área de Salud Corralillo

Se seleccionó una muestra a criterio de 6 funcionarios¹⁶ miembros del equipo de apoyo, a quienes se entrevistó para conocer su opinión la gestión que realiza el director del Área de Salud. Como se evidencia en la gráfica 1, el aspecto de mayor incidencia en la satisfacción del usuario interno corresponde a:

- De 06 funcionarios entrevistados, 5 indicaron que no hay supervisión por parte de la Dirección, por lo que correspondería al mayor porcentaje de participación.
- El segundo aspecto relevante es la coincidencia en la percepción del ambiente laboral, donde se indicó que existe un ambiente tenso. Esto por cuanto 4 de 06 funcionarios entrevistados así lo indicaron.

¹⁶ En total 12 funcionarios poseen gestión directa con el director del Área de Salud, de los cuales 02 son de servicio social.



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

- Como tercer aspecto coincidente es la referencia que el Área de Salud de Corralillo se encuentra en abandono por parte de las instancias superiores. Esto indicado por 03 funcionarios de 06 entrevistados.
- Por último, se señala la condición de la falta de reuniones del grupo de apoyo y el traslado de responsabilidades que corresponden a la Dirección.

En la aplicación de las entrevistas en forma general, se determinó que:

- El adverbio de negación “No” se encuentra mayormente ligado, a los términos más utilizados por los funcionarios para describir la gestión del Director, según la gráfica 1, junto con verbos orientados a gestión (**no hay supervisión, no reuniones, no se muestra intereses...**).
- De los 6 funcionarios entrevistados 5 son coincidentes en percepciones de aspecto negativo y únicamente 1 entrevista refirió las existencias de aspectos positivos.

El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II “Deberes Éticos del Servidor Público de la C.C.S.S.”, artículo 17 y 19 señala:

“El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad”.

“El servidor de la Caja debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la Cultura Organizacional.”

La Ley General de Control Interno, en su artículo 13 – Ambiente de Control, inciso a) señala que es responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados:

- a) *Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 2.3.2 de los elementos informales de la ética institucional, indican:



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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer el los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: a. El clima organizacional. b. El estilo gerencial. c. Los modelos de toma de decisiones. d. Los valores compartidos. e. Las creencias. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional”.

Es importante mencionar que como se señala en la Ley General de Control, es responsabilidad del titular subordinado, el mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones; sin embargo, según es señalado por parte de los entrevistados podría existir un incumplimiento del Dr. Obando a estos, creando un ambiente de insatisfacción, incidiendo en el fomentar actitudes negativas personales y laborales entre los miembros de los diferentes equipos.

Por lo que la insatisfacción percibida, por parte del equipo de trabajo hacia la figura de la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo, incide en el no cumplimiento con las disposiciones establecidas para el Ambiente de Control. Así también lo cual podría incidir en una afectación del Clima Organizacional, que pone en riesgo la efectividad en la prestación de servicios de salud.

10. SOBRE LAS ACCIONES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR EN EL ÁREA DE SALUD DE CORRALILLO

La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, ha realizado acciones poco efectivas para mejorar la gestión gerencial que realiza la Dirección Médica del Área de Salud de Corralillo, en virtud de lo evidenciado en el presente informe de auditoría en el cual se observan aspectos como:

- Debilidades en la programación de horas para consulta externa inferior al 80%.
- Incumplimiento parcial de metas del Plan Presupuesto, especialmente en las coberturas de atención integral de niños y niñas menores de 28 días, cobertura de atención integral del hombre y mujer adulta, cobertura de atención prenatal, entre otros.
- Decrecimiento durante el periodo 2015 al 2017, en el cumplimiento de metas estratégicas como el porcentaje de mujeres embarazadas con captación temprana, porcentaje de mujeres embarazadas a quienes se les realizó con VDRL antes de las 20 semanas de gestación, coberturas de niños menores de 1 año con esquema básico y el porcentaje de personas con Diabetes Millitos tipo 2 atendidas con control óptimo de hemoglobina glicosilada, entre otros.
- Cantidad de citas perdidas en procedimientos, especialmente para electrocardiogramas lo que provoca entre otros el desaprovechamiento de recursos.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Rendimientos y coberturas inferiores a lo establecido en el programa de visita domiciliar.
- Deficiencias en el registro de la información contenida en la Ficha Familiar.
- Ausencia de supervisiones locales al programa de visita domiciliar.
- Cantidad de citas perdidas y cupos sin utilizar en las consultas del servicio de odontología.
- Condiciones inadecuadas en el mantenimiento de la infraestructura de sedes, puestos de vista periódica y Almacén Local de Medicamentos en la custodia y almacenamiento.
- Afectación en el ambiente de clima laboral, aspecto evidenciado a partir de las percepciones expuestas por los miembros del equipo de apoyo.

El Manual de Normas de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos Sujetos a su Fiscalización, señala:

Ambiente propicio para el control

“La administración activa, principalmente el jerarca, debe fomentar un ambiente propicio para la operación del control interno, mediante la generación de una cultura que promueva, entre los miembros de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales”.

Declaración interpretativa

“La labor fundamental de la administración activa, primordialmente el jerarca, radica en conducir actividades para satisfacer objetivos determinados, planificando, organizando, dirigiendo, coordinando y controlando para ello el esfuerzo humano y el uso de los recursos disponibles en la organización. Entre otras cosas, lo anterior implica generar un ambiente de trabajo que, por un lado, contribuya con la prestación oportuna de los servicios y la realización eficiente de las operaciones por parte de todos los funcionarios, y por otro, incentive el apoyo continuo a las actividades, prácticas y mecanismos de control vigentes dentro de la organización.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República en el punto 5.1 establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que, de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales (...)”



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

El Dr. Armando Villalobos Castañeda¹⁷, Director Regional de Servicios de Salud, aportó documentación correspondiente al 2017, que evidencia la apertura de investigaciones preliminares¹⁸ a solicitud de la Gerencia Médica, ante la presunción de actuaciones irregulares acontecidas en el Área de Salud de Corralillo, relacionados con la gestión de esa Dirección Médica, ausencia de planes, carencia de proyectos y falta de coordinaciones con el personal de apoyo, sin embargo, estas no han provocado que las condiciones mejoren en el centro médico, debido a que aún persisten situaciones que afectan el cumplimiento de indicadores de gestión, principalmente en cuanto al aprovechamiento de recursos, rendimientos, cumplimiento de metas, entre otros.

En este sentido, a las Direcciones Regionales de Servicios de Salud les corresponden realizar supervisiones técnicas en las diferentes Áreas de Salud y Hospitales adscritos, las cuales principalmente se encargan de garantizar el cumplimiento técnico propio de las diferentes disciplinas, sin embargo, en las condiciones descritas en esta evaluación, podrían obedecer a que las acciones realizadas por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, no hayan logrado un impacto positivo para mejorar y resolver aspectos como los detectados, asociado a una falta de seguimiento oportuno a las mejoras identificadas por las diferentes disciplinas.

El Sistema de Control Interno, tiene dentro de su enfoque la búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo que las condiciones evidenciadas serían un indicador de que los recursos dispuestos para la atención de la salud de la población, no se estarían utilizando de manera tal que se garanticen el cumplimiento de los objetivos en la prestación de los servicios de salud en las mejores condiciones.

CONCLUSIÓN

El estudio determinó una inadecuada gestión gerencial que realiza el Director Médico del Área de Salud de Corralillo las cuales no garantizan el aprovechamiento óptimo de los recursos asignados en beneficio de una población aproximada de 25 mil habitantes.

Los resultados obtenidos en las coberturas y metas de producción definidas en el Plan Presupuesto y Evaluación de Desempeño de del Prestación de Servicios de Salud evidencian la falta de una adecuada gestión gerencial. El cumplimiento de las metas de estas evaluaciones se debe basar en una planificación, ejecución, seguimiento y control idóneo y conforme a la realidad de la unidad, situación que debe ser mejorada con el fin de brindar una adecuada prestación de servicios, ya que esto constituye actividades sustantivas estratégicas de esta Área de Salud.

¹⁷ Oficio DRSSCS-DM-137-18 del 15 de marzo 2018.

¹⁸ Oficio DRSSCS-DM-AL-288-2017 del 26 de junio del 2017.



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

En los procesos de consulta externa y odontología, los resultados reflejan una carencia de acciones en la toma de decisiones para solventar las inconsistencias en el proceso de planificación y ejecución de los recursos disponibles, reflejados en la diferencia en las horas utilizadas respecto a las programadas, así como en la cantidad de cupos sin utilizar en el caso de los servicios de odontología., condición que origina un desaprovechamiento de los recursos disponibles contratados.

Otro aspecto en que también se evidenció la ausencia de estrategias por parte de la Dirección Médica, para atender la cantidad de tiempo médico contratado que no se utiliza para realizar los procedimientos médicos, especialmente en el caso de los electrocardiogramas por las repercusiones que podrían existir en el manejo clínico de los pacientes crónicos en ese centro médico, aspecto que también origina desaprovechar el tiempo contratado asignado a los profesionales para efectuar estos procedimientos.

El Servicio de Farmacia, se constituye en un servicio de apoyo, que requiere un seguimiento y fortalecimiento continuo de manera de se garantice su operatividad no afecte la prestación de los servicios de salud a la población por medio del despacho de medicamentos, razón por la que se debe cumplir con todos los requerimientos técnicos y recibir constantemente el apoyo de las autoridades locales, regionales y gerenciales.

En este sentido, también es evidente el riesgo que existe en el desarrollo de la actividad de visita domiciliar, al constituirse este en un proceso sustantivo determinante para un primer nivel de atención, en el cual muchas de las debilidades señaladas como la ausencia de supervisión ya han sido expuestas previamente sin que se observen acciones claras y precisas para solventarlas.

Como parte de las actividades gerenciales, la contratación administrativa es uno de los mecanismos de que dispone la Administración para la satisfacción del interés público en las mejores condiciones de calidad y precio; por consiguiente, resulta indispensable implantar un sistema que no sólo sea eficiente, eficaz y transparente, sino que se adapte a las continuas innovaciones del mercado y se ajuste a los requerimientos tecnológicos actuales, además requiere que se sigan las normas y procedimientos establecidos institucionalmente como en la Ley y Reglamento de Contratación Administrativa. Sin embargo, se determinaron inconsistencias en la etapa de pre-inversión, al determinarse una serie de debilidades en las compras gestionadas referente a la planificación de necesidades, trámite y ejecución contractual, condiciones que podrían afectar los intereses institucionales y no cumplir los objetivos propuestos referente a la adquisición de bienes y servicios.

Así mismo, la asignación presupuestaria se manifiesta en función de la satisfacción de las necesidades, objetivos y metas de la organización, formulados en los planes anuales operativos, sujeto a las condiciones de cada unidad ejecutora; de ahí que la ejecución de las partidas debe responder a dicha definición



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

presupuestaria, teniendo como uno de sus objetivos procurar una utilización racional de los recursos asignados; no obstante, este aspecto muestra debilidades en cuanto a su etapa de ejecución presupuestaria, la cual es la base para el logro de los objetivos trazados.

Los cumplimientos de la normativa relacionada con los Equipos Interdisciplinarios de Selección permiten garantizar que el personal de nuevo ingreso cumpla con los requisitos de idoneidad para el puesto o que sea aquel personal cuyas características se aproximen a lo requerido según el "Perfil ideal del Trabajador de la Caja Costarricense de Seguro Social", situación la cual en esta Área de Salud debe mejorarse.

Un clima laboral adecuado en la organización contribuye en el bienestar del personal, lo cual redundaría en el desempeño de sus funciones para el logro de los objetivos y metas planteados; sin embargo, en este centro médico, se percibió una afectación de este, al determinarse en entrevistas de opinión y percepción que existe entre los miembros del equipo de trabajo, incidiendo en forma negativa en el desarrollo de las funciones en la prestación de los servicios.

El estado adecuado de la infraestructura es parte fundamental de las organizaciones, permitiendo esta mantener la continuidad de sus actividades y en ambientes propicios para la prestación de los servicios; por consiguiente, al estar ante una inadecuada gestión de mantenimiento preventivo y correctivo y de seguridad, se expone a la pérdida o deterioro progresivo del patrimonio institucional, situaciones las cuales poseen un alto costo de recuperación y componentes e implicaciones negativas en la prestación de los servicios de salud, por cuanto existen elementos que privan de poseer condiciones óptimas para la prestación de servicios en las sedes de EBAIS y Puestos de Visita Periódica.

De igual forma, la Dirección Regional tiene una función inherente en la gestión gerencial por medio del apoyo técnico y de acompañamiento en la operación de los establecimientos de salud, sin embargo, el acompañamiento y seguimiento no se están brindando de forma tal que se garantice la solución de muchas de las debilidades señaladas, lo que genere un incremento en los riesgos asociados que afecten los servicios de salud que se brindan a la población.

El estudio reflejó que la gestión del actual Director Médico requiere ser fortalecida en el ejercicio de un mayor liderazgo y participación en el cumplimiento de todos los procesos que se desarrollan en el Centro de Salud, especialmente en el seguimiento de la mayoría de aspectos señalados en este informe, condición que no garantiza a la institución el cumplimiento satisfactorio de los objetivos que debe cumplir un primer nivel de atención en los servicios de salud que se brindan a la población.



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

RECOMENDACIONES

AL DR. FERNANDO LLORCA CASTRO, PRESIDENTE EJECUTIVO /AC DE LA GERENCIA MÉDICA O PARA QUIEN OCUPE ESE CARGO

1. Considerando que los resultados de la evaluación evidencian debilidades en la gestión médica-administrativa en el Área de Salud de Corralillo, se solicite a la Dirección Regional de Servicio de Salud Central Sur; conforme un grupo de trabajo que efectúe un acompañamiento a los titulares del establecimiento de salud, con el propósito de subsanar las debilidades señaladas y otras que se consideren pertinentes, a través de un plan de acción donde se definan plazos, responsables, acciones realizadas y resultados obtenidos, a fin de fortalecer los servicios en los siguientes aspectos de la gestión:
 - Programación, distribución y utilización del tiempo contratado por el personal médico de la consulta externa en medicina general, en cuanto a las horas destinadas para esta actividad; así como, procedimientos médicos y otras actividades, según hallazgo 2.
 - Programación de actividades de atención primaria de manera que se cumplan con los rendimientos y coberturas establecidas por parte de los Asistentes Técnicos de Atención Primaria, con base en lo expuesto en el hallazgo 3.
 - Supervisión periódicas y definidas por parte del Coordinador de Atención Primaria al proceso de visita domiciliar y ficha familiar. Según hallazgo 3 y 4.
 - Control para disminuir el ausentismo de pacientes citados para electrocardiogramas, así como otros procedimientos solicitados por el personal médico. Según hallazgo 5
 - Distribución y programación del tiempo contratado, utilizado por parte de los odontólogos y asistentes dentales, a efectos de garantizar en todo momento el aprovechamiento óptimo de los recursos asignados. Según hallazgo 6.
 - El proceso de formulación y seguimiento de las metas definidas en el Plan Presupuesto y la Evaluación de Desempeño de la Prestación de Servicios de Salud, según hallazgos 1,1 y 2,2.
 - En consideración del hallazgo 7.2 y 7.3, realizar las coordinaciones que corresponda efectos de que, en esa Área de Salud, se cumpla con la aplicación de las pruebas del Equipo Interdisciplinario de Selección, según la norma establecida.
 - Como resultado al hallazgo 9 del presente estudio, se analice la intervención de Grupo de



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

Apoyo Técnico Regional (GAT) para realizar las valoraciones con el fin de determinar la pertinencia de efectuar un estudio de clima laboral en este centro médico.

De conformidad con los resultados obtenidos la Gerencia Médica, deberá de proceder como en derecho corresponda.

Para determinar el cumplimiento de esta recomendación esta Auditoría valorara las acciones realizadas por el nivel Gerencial, nivel Regional y el nivel Local, según plan de acción elaborado, para la atención de cada uno de los puntos indicados, aplicando mecanismos para controlar, monitorear y documentar las acciones que se apliquen. **Plazo de cumplimiento: 3 meses para presentar plan de acción.**

AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CALDERÓN, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENRAL SUR, O QUIEN EN SU LUGAR OCUPE ESE CARGO

2. Con base en el resultado obtenido en la presente evaluación, implementar y fortalecer los mecanismos de supervisión, control, seguimiento y acompañamiento en los procesos de índole médico y administrativo que se desarrollan en el Área de Salud de Corralillo, de tal manera que se brinde la asesoría y atención a las deficiencias detectadas por las diferentes disciplinas, con el fin de que se actúe de forma eficiente y eficaz en detectar, resolver los problemas y los riesgos antes que se materialicen.

Para el cumplimiento de esta recomendación, esa Dirección Regional deberá de informar a esta Auditoría un plan de trabajo debidamente documentado que contenga las acciones que se implementarán propias de su labor para cumplir con esa recomendación. **Plazo de cumplimiento 2 meses**

AL DR. LUIS CARLOS OBANDO GONZÁLES, DIRECTOR MÉDICO Y AL LIC. EDUARDO AMADOR ZUÑIGA, ADMINISTRADOR AMBOS DEL ÀREA DE SALUD DE CORRALILLO O QUIENES OCUPEN ESOS CARGOS.

3. En un plazo de 6 meses, se implementen acciones coordinadas con el apoyo técnico que se requiera a efectos de atender los siguientes puntos:
- Considerando lo expuesto en el hallazgo 8.1, en conjunto con el Regente Farmacéutico de la Sede del Área de salud, efectuar las acciones que correspondan a efectos de cumplir con la normativa técnica institucional para que se proceda a fumigar y llevar un control de plagas en la Sede Central de ese servicio y en otros EBASIS según corresponda.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá de presentar a esta Auditoría un informe documentado de las gestiones realizadas para su atención.



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

- Con fundamento en la información expuesta en el hallazgo 7,1 y 7.2 se instruya a los encargados de contratación administrativa y presupuesto, para que se mejore el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la normativa vigente referente a los criterios en la etapa de pre-inversión (formulación y asignación de recursos), así como los procedimientos de formulación y modificaciones presupuestarias, según sea la competencia.

Para el cumplimiento de estas recomendaciones se deberá de presentar a esta Auditoría la instrucción emitida.

- De conformidad a lo identificado en los hallazgos 8.1, 8.2 y 8.3, realizar con el apoyo técnico regional, un diagnóstico actualizado sobre las de condiciones y requerimientos de seguridad e infraestructura en las diferentes sedes de EBAIS, Almacén Local de Medicamentos y Puestos de Visita Periódica, con el objetivo de definir las necesidades y se inicie los procesos de contratación que se requieran de conformidad con los recursos disponibles.

Para el cumplimiento de estas recomendaciones se deberá de presentar a esta Auditoría un informe documentado del diagnóstico y actividades de planificación a efecto de atender los aspectos señalados.

- A consecuencia de lo evidenciado en el hallazgo 8.4, efectuar con el apoyo requerido, la valoración y criterio técnico para el retiro de equipos ubicados en las diferentes sedes de EBAIS y Puesto de visita periódica en condición de dañados o desuso.

Para el cumplimiento de estas recomendaciones se deberá de presentar a esta Auditoría un informe con las acciones realizadas para la valoración y retiro de los equipos.

COMENTARIO

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente informe fueron comentados el 26 de junio del 2018 con la presencia del Lic. Gilberto León Salazar, Asesor Gerencia Médica. Asdrúbal Hidalgo Coronado Asistente Médico, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dr. Luis Carlos Obando González, Director Médico y Lic. Eduardo Amador Zúñiga Administrador ambos del Área de Salud de Corralillo Área de Salud de Corralillo, las observaciones se detallan seguidamente:



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

“Con relación a los hallazgos comentados, los asistentes no presentaron ninguna observación que requiriera cambios al contenido original de cada uno de los hallazgos.

En el caso de las recomendaciones se brindaron los siguientes comentarios:

El Dr. Luis Carlos Obando Gonzales, manifestó preocupación respecto al aporte producto de esta evaluación, si el principal problema que tiene y que afecta su gestión es la falta de recursos para solucionar y atender las recomendaciones del informe.

El Lic. Gilberto León Salazar, solicitó valorar incluir en la recomendación 1, el punto 3 de la recomendación 3, sobre la necesidad de recurso humano, como causa principal de no cumplir con el tiempo estipulado para realizar las Pruebas del EIS.

Asimismo, el Lic. León Salazar, manifestó que se valore incluir el punto 5 de la recomendación 3, sobre la solicitud de análisis para determinar la pertinencia de realizar un estudio de clima organizacional como un aspecto más de la recomendación 1 y que el mismo estudio lo realice el Grupo de Apoyo Técnico Regional (GAT).

El Lic. Eduardo Amador Zúñiga, comentó que en el Área de Salud existe una priorización de las necesidades de infraestructura y el programa de mantenimiento local.

En relación con estas observaciones emitidas por los funcionarios de la Administración Activa, las mismas fueron valoradas y contempladas en el informe de auditoría referido.

Los funcionarios participantes no expresaron comentarios que modificaran el contenido original del informe presentado, referente a los hallazgos, recomendaciones y plazos establecidos”.

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Lic. Odir Matarrita Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Oscar Luna Mora
JEFE SUB-ÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

OLM/EAM/OMS/RCR/wnq





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

ANEXO 1
Plan Presupuesto 2017
Indicadores de Gestión en Salud

Descripción del indicador	Formulación			Seguimiento			Cumplimiento		
	I Sem	II Sem	Anual	I Sem	II Sem	Anual	I Sem	II Sem	Anual
Consultas de Atención Integral en niños y niñas menores de 10 años									
A1-01 Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de 28 días	40,1%	37,3%	77,4%	35,5%	32,6%	68,1%	88,5%	87,4%	88,0%
A1-02 Cobertura de atención integral de niños y niñas menores de un año y mayores de 28 días.	82,8%	41,6%	124,4%	70,6%	27,2%	97,8%	85,3%	65,4%	78,6%
A1-03 Cobertura de atención integral de niños y niñas de un año a menos de 5 años	52,2%	7,0%	59,2%	47,7%	14,8%	62,5%	91,4%	211,4%	105,6%
A1-04 Promedio de aplicación de vacunas correspondientes a niños y niñas en cumplimiento con el esquema básico de vacunación	39,5%	60,6%	100,1%	41,2%	37,5%	78,7%	104,3%	61,9%	78,6%
A1-05 Cobertura de atención integral en niños de primero, tercero y sexto grado del escenario escolar	51,0%	105,8%	156,8%	23,3%	56,7%	80,0%	45,7%	53,6%	51,0%
A1-06 Cobertura de realización de hemograma a niños de primero, tercer y sexto grado en el escenario escolar	37,3%	45,0%	82,3%	34,9%	0,0%	34,9%	93,6%	0,0%	42,4%



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

	52,5%	101,9%	154,4%	10,1%	62,6%	72,7%	19,2%	61,4%	47,1%
A1-07 Cobertura del esquema básico de inmunizaciones en niños de primero y cuarto grado del escenario escolar									
Consultas de Atención Integral del Adolescente de 10 a menos de 20 años									
Cobertura de atención integral del adolescente de 10 años a menos de 20 años	39,4%	14,8%	54,2%	40,5%	14,8%	55,3%	102,8%	100,0%	102,0%
Cobertura prenatal en adolescentes de 10 años a menos de 20 años	75,0%	50,0%	125,0%	60,7%	64,3%	125,0%	80,9%	128,6%	100,0%
Cobertura de atención postnatal en adolescentes de 10 años a menos de 20 años	75,0%	50,0%	125,0%	60,7%	53,6%	114,3%	80,9%	107,2%	91,4%
Consultas de Atención Integral al Hombre y a la Mujer de 20 a Menos de 65 años									
A1-10 Cobertura de atención integral del hombre y mujer adulta	45,8%	12,1%	57,9%	47,5%	10,3%	57,8%	103,7%	85,1%	99,8%
Actividades Especiales en la Mujer Adulta									
A1-11 Cobertura de atención prenatal	44,6%	41,4%	86,0%	30,7%	35,1%	65,8%	68,8%	84,8%	76,5%
A1-12 Cobertura de atención postnatal	44,6%	41,4%	86,0%	38,6%	33,1%	71,7%	86,5%	80,0%	83,4%
A1-13 Cobertura de mujeres de 35 años y más que se les realizó el PAP	15,8%	7,7%	23,5%	9,8%	7,7%	17,5%	62,0%	100,0%	74,5%
A1-14 Porcentaje de mujeres embarazadas que se les aplicó el tamizaje por VIH SIDA	84,2%	88,1%	86,2%	121,3%	100,0%	196,4%	144,1%	113,5%	228,0%
Consultas de Atención Integral del Adulto Mayor (65 años o más)									



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

A1-15 Cobertura integral del adulto mayor	83,4%	2,2%	85,6%	82,8%	6,6%	89,4%	99,3%	300,0%	104,4%
Consultas de Atención Integral a la Población en General									
A1-16 Cobertura de atención integral a la población en general	48,8%	12,1%	60,9%	49,8%	11,8%	61,6%	102,0%	97,5%	101,1%
A1-17 Promedio de consulta por hora utilizada	4,1	4,2	4,2	4,4	4,5	4,4	107,3%	107,1%	104,8%
A1-19 Cobertura global de atención prenatal. (Incluye mujeres adolescentes y adultas)	47,7%	42,3%	90,0%	33,7%	38,0%	71,7%	70,6%	89,8%	79,7%
A1-20 Cobertura global de atención postnatal. (Incluye mujeres adolescentes y adultas)	47,7%	42,3%	90,0%	40,9%	35,1%	76,0%	85,7%	83,0%	84,4%
Odontología									
A1-19 Cobertura de consultas odontológicas	29,1%	10,1%	39,2%	15,0%	8,4%	23,4%	51,5%	83,2%	59,7%