



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

### Anexo 1

En el presente anexo se detallan, las acciones y gestiones realizadas por la Administración Activa, con el propósito de determinar la atención de los 35 ítems pendientes de cumplimiento según lo instruido por Junta Directiva en la sesión 9333, sobre los componentes: **I. Fortalecimiento del primer nivel de atención y II. Gestión oportuna de pacientes y III Gestión de Recurso Humano Especializado en Salud, de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud.**

Conforme a lo anterior se incluye el estado de ejecución, y grado de avance de los ejes de atención de la Ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y en la Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud de acuerdo con los plazos de cumplimiento: “inmediato (1 mes), corto plazo (1 a 3 meses), Mediano (3 a 6 meses) y Largo Plazo (6 meses a 1 año), según las gestiones realizadas por la administración y que se detalla a continuación:

#### **I. Sobre el eje: I. Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención.**

En el documento denominado: “Ruta para avanzar en la gestión de las listas de espera y en la gestión del recurso humano especializado en salud” no se incluye en el eje: “I. Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención”, el tiempo requerido para la atención de la acción, sin embargo, se procedió a analizar lo actuado por la administración considerando la importancia del tema.

A continuación, se mencionan las actividades realizadas por cada ítem, de conformidad con el eje de acción:

**I. 1 - “Establecer el plan de acción para el fortalecimiento del primer nivel de atención, con cronograma, responsables de cada actividad que deba desarrollarse. Al respecto se tiene que a nivel de la Presidencia Ejecutiva se han venido liderando acciones para tales efectos, con el apoyo de distintas autoridades institucionales”.**

Mediante oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, en esa oportunidad jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, entonces gerente médico a.i., el estado para la atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En este oficio se indica que el ítem I.1 se encuentra en proceso, por cuanto la gerencia médica debía presentar en definitiva el plan de acción para el fortalecimiento del primer nivel de atención, con cronograma, responsables de cada actividad a desarrollar como se consigna en la hoja de ruta de la sesión 9333.

El 9 de octubre de 2023 la Dra. Flavia Solorzano Morera, en ese momento coordinadora de la Unidad Técnica de Listas de Espera, trasladó a la Dra. Daniela Rivera Flores, Coordinadora Despacho de la Gerencia Médica los oficios GM-9677-2023 y GM-11240-2023 del 5 de julio y 8 de agosto de 2023, en los cuales se remitieron a Junta Directiva los informes de avance del trabajo para el cumplimiento de la Hoja de “Ruta para avanzar en la gestión de listas de espera y recurso humano especializado”.

En el desarrollo del citado informe<sup>1</sup> se incluye en el punto sobre acciones desarrolladas, lo siguiente:

*“La Junta Directiva de la institución en la búsqueda de mejorar la atención de las necesidades de salud de las personas desde los tres niveles de atención, ha realizado múltiples acciones dirigidas a fortalecer el Primer Nivel de Atención (PNA) como eje fundamental para asegurar el acceso a la oferta básica asistencial de los usuarios. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, se han determinado carencias que han limitado la atención adecuada, pronta, oportuna y de calidad para los asegurados,*

<sup>1</sup> Entregado mediante oficio **GM-11240-2023** del 08 de agosto de 2023.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*por lo que se han aprobado planes estratégicos de mejora como el Programa de Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud (PFPS) y el Plan de Reducción de Brechas en el Primer Nivel de Atención que buscan ejecutar actividades que fortalezcan la asistencia en ese nivel asistencial. Recientemente debido al crecimiento exponencial y desproporcionado en las listas de espera institucionales, En el artículo 47 de la sesión N°9337, del 25 de mayo del 2023, declara emergencia institucional para el abordaje y atención de las listas de espera y acuerda como estrategia la “Ruta para avanzar en la gestión de las listas de espera y en la gestión del recurso humano especializado en salud”.*

*Es importante indicar que en el año 2023 se dotaron de 249 plazas de la brecha existente a nivel de las Direcciones de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud. Así mismo se aumentó de 23% en otorgamiento de citas por medios alternativos, pasando de 22%-> 2022 / 45% ->2023, la reducción del ausentismo, en el I-TRI 2.5%, el aumento en la sustitución o compensación de cupos no utilizados, hasta en un 88%, estrategia 37 Áreas de Salud para consulta vespertina y fines de semana y la reclasificación de complejidad de áreas de salud. (4 estándares I, II, III y III Cx).*

*Sobre este asunto, es importante señalar que tenemos procesos por mejorar como lo es la reducción de brecha, la conectividad digital tanto a nivel institucional como para los usuarios en zonas de difícil acceso, campañas de comunicación y divulgación especialmente en población adulta mayor, así como la definición institucional sobre el Programa de Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, programa con recurso humano destacado, presupuesto y plan de trabajo.”*

Mediante el oficio DRSS-GAL-0518-2023 / GM-AOP-0721-2023 del 31 de agosto de 2023, los doctores Natalia Bejarano Campos, en ese momento Directora a.i. de Red de Servicios de Salud, la Dra. Flavia Solorzano Morera, en esa oportunidad Coordinadora General de la Unidad Técnica de Listas de Espera -en ese momento- y el Dr. Gerick Jiménez Pastor, Equipo Intervención CENDEISSS-UTLE- CTAME, informaron al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente médico a.i., y a esta Auditoría lo siguiente:

“Sobre el eje: I. 1 - Establecer el plan de acción para el fortalecimiento del primer nivel de atención...

“Al respecto, se considera en **proceso** y se solicita el plan de acción para el fortalecimiento del primer nivel de atención, con cronograma, responsables de cada actividad a desarrollar.

En ese sentido, la Gerencia Médica a través de las diferentes Direcciones de Sede, realiza múltiples acciones concatenadas sobre este tema, lo cual, se explica en los apartados N.º 1.2 y 2.6, y los siguientes proyectos:

- Plan de fortalecimiento de Brechas de I nivel de atención a corto y mediano plazo, este punto cabe señalar que no es dependencia directa de la Gerencia Médica, incluye Consejo de Gerentes y aprobación por Junta Directiva.
- Plan para abordaje de la patología cardiovascular y terapia endovascular.
- Programa Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, recientemente se trasladó a la Gerencia Médica.
- Plan de Fortalecimiento de la Atención del Cáncer, entre otros.”

De acuerdo con la propuesta / acción número I.1 sobre: “Establecer el plan de acción para el fortalecimiento del primer nivel”, una vez revisada la documentación aportada por la administración activa se considera en **Proceso**, por cuanto es necesario que la Gerencia Médica indique, **si el Programa de Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud (PFPS) y el Plan de Reducción de Brechas en el Primer Nivel de Atención, son parte del plan de acción solicitado en este ítem, considerando las actividades y cronograma que deban desarrollarse para atender lo solicitado en la hoja de ruta de la sesión 9333.**



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

### **I. 2 - “Capacitación para personal de salud del primer nivel de atención: establecer un programa de capacitación que se brinde a personal de salud, debiéndose priorizar en las especialidades identificadas con mayor cantidad de casos y plazos”.**

En oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, entonces jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, en su oportunidad gerente médico a.i., la situación para la atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En este oficio se indica para el punto I. 2 -sobre la capacitación para personal de salud del primer nivel de atención, el estado de la acción considerando que se realizó un Convenio Interinstitucional CCSS-UCR; sin embargo, se hizo referencia a la necesidad de que esa Gerencia Médica, dentro del plan de capacitación que se diseñara, fuese considerado lo establecido en la ruta de atención de lista de espera, en el sentido que priorizar las especialidades identificadas con mayor cantidad casos y plazos.

El 9 de octubre de 2023 la Dra. Flavia Solorzano Morera, en ese entonces coordinadora de la Unidad Técnica de Listas de espera, trasladó a la Dra. Daniela Rivera Flores, Coordinadora Despacho de la Gerencia Médica el “Informe ejecutivo, Ruta para avanzar en la gestión de listas de espera y recurso humano especializado”, en el cual, se incluye en el punto sobre acciones desarrolladas, lo siguiente:

*“... Dentro de esas estrategias de acción y el “Proyecto Recuperación del Control Óptimo de las personas portadoras de las principales enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT), la Gerencia Médica plantea el “Proceso institucional de mejora de la capacidad resolutive del médico general del I nivel de atención” como un plan piloto que promueve un modelo centrado en el individuo, familia y comunidad, con el apoyo de la capacitación del recurso humano del PNA orientada a mejorar la asistencia en salud que provee ese profesional.*

*Pretende a través de un curso altamente virtual, capacitar por medio de 5 ejes temáticos divididos en módulos de temas priorizados por los mismos médicos generales. Se desarrolla con base al Convenio Interinstitucional CCSS-UCR, a través de un trabajo conjunto entre la Escuela de Medicina de la Universidad de Costa Rica, un grupo gestor de Médicos de Familia desde la Gerencia Médica y el apoyo como docentes de diferentes especialistas de áreas afines a los temas que laboran en la CCSS.*

*Va dirigido a Médicos Generales de las 105 Áreas de Salud de la CCSS, iniciando como plan piloto con las 25 priorizadas por la institución con menores índices de producción en las Fichas Técnicas de Evaluación del 2022 y facilitados por la Dirección de Compras de la Gerencia Médica.*

*Pretende capacitar de forma práctica y teórica, y de manera progresiva a todos los profesionales que laboren en el PNA, iniciando con los Médicos Generales, con el fin último de mejorar la capacidad resolutive de estos profesionales y con la ampliación de acceso a procedimientos diagnósticos y terapéuticos, que hasta el momento están limitados en la institución para ciertas especialidades y de esa manera mejorar las posibilidades clínicas de estos profesionales para resolver los problemas de salud-enfermedad de los usuarios.*

*Está dirigida al personal que labora en funciones asistenciales de Consulta Externa y Servicios de Emergencias del PNA y busca homologar las intervenciones para el manejo interdisciplinario de las patologías más frecuentes atendidas y la capacidad resolutive desde las Áreas de Salud, ya que se espera permita aumentar el acceso a medicamentos y estudios actualmente restringidos para uso especializado.*

*Se implementará a partir del II semestre del 2023 y probablemente hasta el 2028, con la posibilidad de extenderlo de acuerdo con necesidades y recursos institucionales.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*Para la I generación, la aplicación se realizará con 4 grupos de 25 personas que se matriculen en la plataforma virtual antes del 29 de abril del 2023 y que han sido invitadas por la Gerencia Médica de las 20 Áreas de Salud de la CCSS con indicadores de brechas más altos que se detallan en apartado de población.*

*De la II generación en adelante, con base a la experiencia lograda se pretende ampliar la capacidad instalada progresivamente hasta llegar a un máximo de 10 grupos de 25 personas trabajando de forma simultánea en varias etapas del curso.*

*Se programa en cinco años la siguiente implementación de capacidad instalada por semestre:*

*- 2023:*

- II semestre: 100 personas*

*- 2024:*

- I semestre: 200 personas (I generación 100 personas / II generación 100 personas)*
- II semestre 200 personas (II generación 100 personas / III generación 100 personas)*

*- 2025:*

- I semestre 200 personas (III generación 100 personas / IV generación 100 personas)*
- II semestre 250 personas (IV generación 100 personas / V generación 150 personas)*

*- 2026:*

- I semestre: 250 personas (V generación 150 personas / VI generación 100 personas)*
- II semestre: 250 personas (VI generación 100 personas / VII generación 150 personas)*

*- 2027*

- I semestre: 250 personas (VII generación 150 personas / VIII generación 100 personas)*
- II semestre: 250 personas (VIII generación 100 personas / IX generación 150 personas)*

*- 2028*

- I semestre: 250 personas (IX generación 150 personas / X generación 100 personas)*
- II semestre: 250 personas (X generación 100 personas)".*

Mediante oficio DRSS-GAL-0518-2023 / GM-AOP-0721-2023 del 31 de agosto de 2023, los doctores Natalia Bejarano Campos, en ese entonces Directora de Red de Servicios de Salud, la Dra. Flavia Solorzano Morera, Coordinadora General de la Unidad Técnica de Listas de Espera -en ese momento- y el Dr. Gerick Jiménez Pastor, Equipo Intervención CENDEISSS-UTLE- CTAME, informaron al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente médico a.i., y a esta Auditoría lo siguiente:

*"I. 2 - Capacitación para personal de salud del primer nivel de atención: ...*

*De conformidad con el análisis realizado a la propuesta, se determinó en proceso por la Auditoría Interna, sin embargo, en el Anexo N° 1 se documenta el plan de trabajo (borrador) y resumen ejecutivo de la capacitación propuesta. Dicho plan se implementará de forma progresiva en 5 años y en la actualidad el plan piloto, tiene un 30% de desarrollo. Se espera completar la validación del documento en noviembre del 2023".*

De conformidad con el análisis realizado a la propuesta / acción número I. 2, se estima en **Proceso**, por cuanto es necesario que la Gerencia Médica priorice en las especialidades identificadas con mayor cantidad de casos y plazos, el plan de capacitación y que responda a lo solicitado en este ítem para atender la hoja de ruta sesión 9333.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coinccss@ccss.sa.cr](mailto:coinccss@ccss.sa.cr)

### **II. Referente a las acciones realizadas por la Administración sobre el eje: II. Gestión oportuna de pacientes**

- **Al respecto es importante indicar que en el eje II, según la ruta se establece lo siguiente en relación con acciones a plazo inmediato (1 mes):**

#### **II. 1 - “Contar con un plan para la atención oportuna a las personas, que como mínimo incluya, entre otros elementos:**

- a. Depuración de las listas de espera: para tener certeza de los casos que realmente requieren atención, lo cual deberá estar supervisado por un gestor en cada establecimiento de salud.**
- b. Máximo aprovechamiento de la capacidad instalada institucional: definir y maximizar el uso de la capacidad instalada institucional para la atención prioritaria de los casos que tengan más tiempo de espera (casos en cola).**
- c. Priorizar acciones a desarrollar para esa atención en los siguientes ámbitos en los que se identifican mayor cantidad de casos y plazos:**
  - **A nivel quirúrgico: cirugía general, ortopedia y oftalmología.**
  - **A nivel de consulta externa: urología, ortopedia y oftalmología.**
  - **A nivel de procedimientos: ultrasonidos, mamografías, gastroscopias, colonoscopias y ecocardiogramas.**
- d. Priorizar acciones en los establecimientos de salud que registran mayor cantidad de casos y plazos en listas de espera”.**

Mediante oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, en ese momento jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, exgerente médico a.i., el estado para la atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En este oficio se indicó que el punto, 2. 1 - “Contar con un plan para la atención oportuna a las personas” se consideró Incumplido, por cuanto en las acciones impulsadas por la Gerencia Médica no demostraban la atención de los cuatro puntos indicados.

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en su oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

“... *Actualización de acciones:*

*04.12.2023: Al respecto se ha establece(sic) el siguiente plan de atención en el cuadro del informe IFT.GM.AOP.112923, página 36-41. Se han dispuesto de documentos socializados y publicados vía Web máster institucional mediante oficios GM-AOP-0564-2023 del 20 de julio del 2023, GM-10537-2023 del 20 de julio de 2023 GM-11963-2023/ GM-AOP-0682-2023 del 17 de agosto de 2023, en los cuales, también se solicita la atención de usuarios pendientes en listas de espera priorizando según años de registros.*

*La Dirección de Red de Servicios de Salud en conjunto con la Unidad Técnica de Lista de Espera han venido realizando sesiones virtuales quincenales a través de Microsoft Teams con las Direcciones de Red de Prestación de Servicios de Salud para dar seguimiento a los indicadores comunicados mediante oficio GM-10537-2023 del 20 de julio 2023, las listas de cada establecimiento y revisar los planes y oportunidades de trabajo en red. Dichas sesiones son grabadas y se complementan con una bitácora.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*Diversas directrices generadas desde la Gerencia Médica han establecido la priorización de la utilización de las Jornadas de Producción en atención de listas de espera de los pacientes más antiguos y con mayor tiempo de espera, priorizando la adecuada utilización de recursos disponibles institucionales y la capacidad instalada (...)*

*12.03.2024: se recibe respuesta por parte de DPSS indicando que, informa que, se está realizando la actualización de la información en la herramienta de capacidad instalada elaborada por este Despacho, según lo acordado con la Gerencia Médica y Presidencia Ejecutiva. Los resultados se entregarán a la Gerencia Médica y Presidencia Ejecutiva oportunamente según los acuerdos tomados entre las partes".*

En cuanto a la propuesta / acción número II.1 (acción inmediata) relacionado con el “Plan para la atención oportuna a las personas” en lo relacionado con la depuración de las listas de espera se determinó que aún se encuentran pendientes las depuraciones para las listas de Consulta Externa y procedimientos, las acciones para identificar casos y plazos de las listas de espera (consulta externa, procedimientos y quirúrgicos), así como acciones en los establecimientos que registran mayor cantidad de casos y plazos; se evidenció la construcción de dashboards que permitan al aprovechamiento de la capacidad instalada, sin embargo, en cuanto a la definición de esta, no se visualizaron acciones, por lo tanto se considera que esta acción se encuentra en **Proceso**, por cuanto las acciones impulsadas por la Gerencia Médica para atender los puntos indicados se encuentran en desarrollo y no se aportó el Plan para la atención oportuna a las personas con el detalle de los ítems solicitados.

### **II. 2 -Se encuentra orientado a “Impulsar la figura del co-pago: proponer alternativas de implementación a nivel institucional”, al respecto se determinó lo siguiente:**

Mediante oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, en ese entonces gerente médico a.i., el estado para la atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En este oficio se indicó que, en lo relacionado con el punto, 2. 2 se consideró en proceso, debido a que la Gerencia Médica había impulsado el tema solicitando criterios técnicos a la Dirección Jurídica y a la Unidad Técnica de listas de Espera; así mismo, elaboraron un cronograma de actividades para atender la reforma reglamentaria que permita implementar la figura del co-pago.

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“... Actualización de acciones:*

*04.12.2023: El Dr. Francisco Muñoz en su calidad de coordinador de la Comisión de Seguimiento de acuerdos de la Ruta de atención de Listas de Espera, en conjunto con Msc Arturo Herrera, Asesor Financiero de la Gerencia Médica, realizan el diseño y construcción de documento “Reconocimiento de pago: Propuesta para el Sistema de pago diferenciado (SPD).*

*Posteriormente, la gerencia médica, en oficio N° GM-10165-2023 del 14 de julio de 2023, trasladó para criterios técnico y observaciones correspondientes a Gerencia Financiera y Administrativa.*

*El 7 de agosto del 2023, en oficio N° GA-1426-2023, la Gerencia Administrativa solicitó que se analice de manera conjunta e integral la propuesta, por las diferentes direcciones bajo la coordinación de la Dirección de Administración y Gestión de Personal. En documento GA-DAGP-1514-2023 / GA-DJ-06606-2023 / GA-DSA-0254-2023 del 25 de agosto de 2023, la Dirección Jurídica, la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la Dirección de Sistemas Administrativos indicó:*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*“La Dirección de Sistemas Administrativos, trabaja en una propuesta de mejora normativa y de procesos, “para operativizar lo establecido en el Artículo 69 de la Ley Constitutiva de la CCSS, básicamente para el RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS y la LIBRE ELECCIÓN MÉDICA (en atención a Acuerdo 2º de la Sesión N° 9215 de la Junta Directiva)... lo que cubre de manera completa los elementos que preliminarmente esboza la Gerencia Médica en el documento recibido y denominado “Sistema de pago diferenciado (SPD)”.*

*Consideran que el documento en mención, “únicamente muestra puntos generales y un articulado muy escueto sobre la iniciativa, que a diferencia de lo desarrollado por la Dirección de Sistemas Administrativos y sin tener claridad aún por la falta de información en la consulta, el planteamiento de la Gerencia Médica adolece de articulación financiera, prospectiva de costos, elementos detallados de mejora regulatoria requerida, diseño de procesos, articulación con expediente digital, metodología de actualización de patologías, análisis de riesgos, entre otros puntos...” El 6 de setiembre del 2023, el Dr. Díaz en oficio GM-12970-2023 indicó la necesidad de replantear la Comisión de Seguimiento y se genera en equipo, una nueva propuesta de modalidades alternativas de pago (copago y compra a terceros) titulada Criterio Técnico sobre una Propuesta de Mecanismos de Copago y Contratación Pública de Servicios de Salud en la Atención Oportuna de la Lista de Espera, durante la declaratoria de Emergencia Institucional. Código: CT.GM.UTLE.29092023, que se traslada a la Gerencia Médica a través de oficio GM-AOP-0917-2023 del 4 de octubre de 2023 (documento adjunto).*

*Posteriormente, se actualiza el criterio con algunos elementos solicitados por la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia Médica, el cual se traslada para completar los criterios técnicos necesarios en oficio GM-AOP-1002-2023 / GM-15084-2023 del 18 de octubre del 2023.*

*Además se crean trabajos conjuntos para el análisis e implementación con Gerencia Financiera a través de oficio GM-AOP-0903-2023 del 2 de octubre de 2023 y se solicita colaboración respectiva a Gerencia Logística en oficios GM-14898-2023 /GM-AOP-09792023 del 09 de octubre del 2023.*

*Se realizaron 2 sesiones de coordinación de trabajo con Gerencia Financiera y el equipo conformado en oficio GF-3790-2023 06 de octubre, 2023. En la actualidad se está a la espera de los avances y aportes del criterio técnico por las dependencias de dicha gerencia. Posterior a ello, se esperan los criterios referentes al menos a: Dirección Actuarial, Gerencia Administrativa y Dirección Jurídica. En oficio DFC-ACC-1828-2023 ACC-SCCH-0172-2023 del 6 de noviembre del 2023 las Lcda., Azyhadee Picado Vidaurre, Jefe Área de Contabilidad de Costos y Lcda. Adriana Gutiérrez Medina, Jefe de Subárea Contabilidad de Costos Hospitalarios solicitan colaboración en llenado de matrices para cálculo de costos de procedimientos priorizados. Al respecto esta unidad realiza solicitud de colaboración a las entidades técnicas en los siguientes documentos del 13 de noviembre del 2023 sobre solicitud colaboración información para actualización del Modelo Tarifario Institucional:*

*-GM-AOP-1134-2023 Dirigido a Taciano Lemos Pires, Director General. Hospital Dr. Rafael Calderón Guardia*

*-GM-AOP-1135-2023 dirigido a Dr. Ricardo Guerrero Lizano Jefe Servicio de Ortopedia. Hospital San Juan de Dios*

*-GM-AOP-1136-2023 dirigido a los doctores Juan Luis Segura Valverde, Coordinador. Comisión Técnica Neurocirugía. Roberto Arce Pérez, Coordinador. Comisión Técnica Ortopedia Y Traumatología. Harold Hernández Matamoros. Comisión técnica Cardiología. Carlos Fabio Quirós Ortiz. Comisión Técnica de Radiología e Imágenes Médicas*

*Para este tema en oficio GM-AOP-1173-2023 del 27 de noviembre se indica un cronograma de trabajo para entrega de insumos al 15 de diciembre del 2023. Se deja encargada del tema a Dra. Katherine Colby.*

*Solicitan ampliación de lo “que en concreto se requiere que estas direcciones revisen, asimismo hecha la aclaración correspondiente, resultará necesario que la misma venga acompañada del expediente administrativo de la propuesta presentada y todos los antecedentes técnicos y jurídicos que dieron origen a la misma”. Mediante oficio GM-AOP-1149-2023, se remitió el cronograma para el abordaje para solicitud de definición del porcentaje para la propuesta de copago para Gerencia Médica “Propuesta sobre modalidades alternativas de pago. CT.GM.UTLE.29092023”. Actualmente se está a la espera de los insumos solicitados a Gerencia Financiera y se da seguimiento en reuniones semanales con Presidencia Ejecutiva en las cuales ya está integrada la Dra. Aguilar. 03.04.2024: Se*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".*

Sobre la propuesta / acción número II.2 (acción inmediata), relacionada con: "Impulsar la figura del co-pago: proponer alternativas de implementación a nivel institucional", se considera en **Proceso**, por cuanto la Gerencia Médica ha abordado el tema, solicitando criterios a las unidades técnicas; sin embargo, se encuentra pendiente atender la reforma reglamentaria que permita implementar la figura de co-pago.

En tal sentido, se considera importante que la Gerencia Médica fortalezca la articulación entre las unidades, que permita determinar efectivamente la viabilidad, sobre la aplicabilidad de esta modalidad en la Institución. Sobre este punto la Auditoría Interna emitió el 11 de marzo de 2024, el documento AS-ASALUD-0011-2024, en donde informó al cuerpo Gerencial en relación con el tema de Copago, que: "las decisiones en torno al copago para la Institución y la población deben estar sustentadas de manera integral en estudios técnicos, financieros, administrativos, médicos, logísticos, legales, otros, para el desarrollo de lo instruido por la Junta Directiva", así mismo, se hizo referencia a una serie de elementos a fin de que estos coadyuvaren en la toma de decisiones, informando a la Administración Activa, que los aspectos señalados debieron ser de valoración en cuanto a brindar una solución a la problemática de la lista de espera institucional".

**II. 3 - "Pago por destajo: revisar y actualizar la regulación sobre el pago por destajo o por procedimiento o consulta realizada, a fin de establecer un procedimiento claro y expedito, incluyendo las tablas de pago a fin de que resulten más competitivas en el contexto actual. Para ello se deberá considerar:**

- a. Ajustar metodología actual de pago por destajo para cambiar de pago por porcentaje a pago por valor absoluto en las distintas áreas de atención de cirugía, consulta externa y procedimientos**
- b. Incluir otros diagnósticos que se dejaron por fuera en las jornadas quirúrgicas actuales**
- c. Incluir el trauma (todas las fracturas).**
- d. Permitir la combinación de tarifas en casos de cirugías múltiples.**
- e. Implementar el mecanismo para la contratación de personal por destajo para satisfacer la demanda que a lo interno no se logró cubrir, implementando un mecanismo que incentive la permanencia de funcionarios que ya laboren en la Institución".**

En oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, en ese entonces jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, en su oportunidad gerente médico a.i., el estado de atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En el oficio se indicó que el punto, 3 se consideró en proceso, debido a que la Gerencia Médica había presentado propuestas reglamentarias y metodológicas, mismas que requerían de revisión, análisis y aval por parte de la Gerencia Financiera y Dirección Jurídica, entre otros.

En el oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"... Actualización de acciones:*

*27.02.2024: se realizó una propuesta de modelo para estimar a partir de indicadores macroeconómicos y de gestión un costo razonable y competitivo del pago por recurso humano a la CCSS necesario para dar continuidad y sostenibilidad a sus servicios de atención en salud con las intervenciones que realiza a través de su red integrada de servicios; el modelo "CUMCAS-PIB (Costo Unitario Máximo de Cobertura para la atención en salud basado en el PIB)" aplicado a recurso humano, que estima un*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

costo máximo por minuto ajustado al tipo de perfil del colaborador Institucional que labora en jornada ordinaria sobre intervenciones de baja complejidad.

08.02.2024 La propuesta de reglamento para la aplicación del modelo fue presentado a Junta Directiva y fue aprobado mediante el Art. 2°, Sesión N°9406 celebrada el 08 de febrero 2024, 29.02.24 publicación del Reglamento en el diario oficial la Gaceta.

Actualmente, se está trabajando en el desarrollo de las herramientas y metodologías para la implementación de dicho reglamento, que en otras cosas involucra: Definir requisitos y procedimientos para la ejecución de la modalidad, su normalización y comunicación por vías oficiales. Definir metodología para establecer plazos razonables. Definir los plazos Definir los montos a pagar para cada intervención en conjunto con GM, GA, GF (Requiere revisión anual y aprobación por JD). Desarrollar y aplicar la metodología para determinar el recurso humano crítico en conjunto con la DAGP. Determinar la capacidad instalada y ociosa de los centros (DPSS). Elaborar formato de acuerdo para personal participante (pago, compromisos, parámetros). Elaborar procedimiento a seguir en referencia a la solicitud de prórrogas. Definir los criterios de calidad que garantizaran la seguridad, efectividad y satisfacción de los usuarios.

En proceso se encuentran:

- Plan de gestión de riesgos de listas de espera.
- Protocolo de activación de alertas.
- Definición de la metodología a seguir por la Dirección de Red de Servicios de Salud y los centros para la activación de la metodología de pago.

Se tienen en proceso de validación los siguientes documentos:

- GM-AOP-ADM-PR003-2024; Procedimiento Implementación Modalidad de pago excepcional por resultados.
- Solicitud Aval e Implementación de Modalidad.
- Protocolo de activación de alerta.
- Acuerdo voluntario para participar en modalidad pago por resultados.
- Definición de metodología de negociación de montos.

Se tienen avances significativos en la matriz de riesgos para listas de esperas, con la implementación de modelos matemáticos que permiten la definición de las alertas y anuncio de las mismas.

Desarrollo del Plan de Riesgos.

Se programa reuniones con Ortopedia y Neurocirugía para la negociación de los montos de reemplazos y columnas. Febrero 2024 Se inicia con Plan Piloto de Radiología:

Se realizó el proceso de negociación entre los representantes de la especialidad de radiología a nivel institucional, Gerencia Médica, Gerencia General y la Unidad Técnica de Listas de Espera. Se definieron los precios de pago acordados para el año 2024.

Mediante oficio GM-AOP-0197-2024 se solicitó aval por parte de Gerencia Financiera y Administrativa Se confeccionó plantilla para presentación de proyecto por radiólogos para valoración y aprobación por la UTLE.

Se sostuvo reunión con radiólogos para la socialización de la plantilla.

Se espera recibir planteamiento del proyecto por parte de radiólogos. 02.04.2024: se mantuvo reunión con DAGP en temas relacionados con la aplicación de reglamento, se acordó: -La DAGP facilitará los criterios técnicos firmados que se facilitaron por medio de la DAGP.

Ellos revisaran el reglamento oficializado a la luz de su ámbito de competencia. La Lcda. Tania Víquez Briceño hará una carpeta en OneDrive con los criterios técnicos que ellos emitieron. Realizaran las respuestas de los oficios remitidos por la UTLE 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.

La propuesta / acción número II.3 (acción inmediata), relacionada con: “Pago por destajo”, se considera **razonablemente Cumplida** de conformidad con la evidencia aportada, siendo que la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 2° de la sesión N° 9406, celebrada el 8 de febrero de 2024, aprobó



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

el Reglamento para la Modalidad de Pago Excepcional por Resultados para la Atención Oportuna de las Personas, el cual menciona:

*“Acuerdo primero: Aprobar la propuesta de reglamento para la modalidad de pago excepcional por resultados para la atención oportuna de las personas GADAGP- ADAPS-RE-001 GM-UTLE-RE-001, misma que consta adjunta al oficio GM-1639- 2024, suscrito por la Gerencia Médica”.*

**II. 6 - “Fortalecer y reorganizar los recursos de la RED: presentar el avance de la propuesta para el seguimiento de los procesos en RED, que permitan fortalecer y reorganizar los servicios que se brinda a nivel de las redes de servicios de salud institucional, incluyendo reconsiderar adscripción de los pacientes”.**

En oficio AI-1323-2023 del 27 de julio de 2023, esta Auditoría informó a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente ejecutiva de la CCSS, a la Dra. Karla Solano Durán, en ese entonces jefa de Despacho de la Gerencia General y al Dr. Marino Ramírez Carranza, en su oportunidad gerente médico a.i., el estado para la atención de la hoja de ruta para avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud. En el oficio se indicó que el punto, 6 se encuentra Incumplido, por cuanto no se logró evidenciar la propuesta para el seguimiento de los recursos en RED, tal y como lo solicita el acuerdo 5 y hoja de ruta de la sesión 9333.

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“... Actualización de acciones:*

*04.12.2023: La UTLE con la Dirección de Red realizan un trabajo de seguimiento conjunto de los establecimientos de salud, en el monitoreo, seguimiento y control de acciones y planes para mejorar los plazos de espera, por medio de reuniones quincenales donde ambos equipos, de manera coordinada revisan con la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de cada región los tableros de información y avances de listas de espera, así como planes y trabajos para su abordaje. Lo anterior ha permitido mejoras de coordinación y seguimiento concertado en acciones que mejoren la prestación de servicios para listas de espera, así como mejorar la documentación y acompañamiento a los centros de salud.*

*Además, ha permitido revalorar opciones de trabajo en red y reforzar aspectos relacionados a los nodos de producción, entre otros.*

*Por otro lado, a través del 2023 se han presentado resultados favorables de la implementación de los nodos de trabajo en la atención de listas de espera, donde por ejemplo hay reportes para:*

*-Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia realiza procedimientos a pacientes de la especialidad de cardiología del Hospital San Vicente de Paúl.*

*-Hospital William Allen Taylor, brinda soporte a los Hospitales Dr. Tony Facio Castro y Guápiles, en lo que respecta a la atención de pacientes con dengue, dada la plétora en estos Nosocomios; y en aquellos casos que los pacientes requieren hospitalización, el abordaje lo realiza el médico especialista en medicina interna.*

*-Hospital Dr. Tony Facio Castro brinda atención a los pacientes anticoagulados, mediante la modalidad de telemedicina.*

*-A partir del mes de setiembre, en oficio GM-AOP-0785-2023 del 06 de setiembre de 2023 se realizó una alianza estratégica entre el Hospital San Juan de Dios, el Área de Salud Desamparados y el CENARE, en el sentido de que el primero realice cirugías ambulatorias de ortopedia y cirugía general en esos centros de salud. Lo anterior, en el entendido que lo referente a las salas de maternidad del Área de Salud Desamparados 1 se reubican en el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, por un período de 6 meses.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Los resultados aún no están disponibles en la matriz de reporte de avances. Los mismos se dará seguimiento por Dra. Gabriela Guevara.

-En setiembre, la UTLE en colaboración de funcionarios el Hospital México, logra iniciar la implementación de un nodo nacional de producción de oftalmología. Se diseño un trabajo de atención quirúrgica y de consulta externa para los pacientes en listas de espera de establecimientos de salud con volumen y plazos más prolongados, priorizando casos de fecha de ingreso entre el 2017 a 2021, y que no tuvieran alternativas en jornada extraordinaria de apoyo a la gestión oportuna de esos pacientes. El mismo se aprueba en oficio GM-AOP-0794-2023 del 11 de septiembre de 2023 al 31 de diciembre del 2023, donde se propone la prestación de servicio a los pacientes en lista de espera (...)

A la fecha no se cuentan con resultados disponibles en la matriz de reporte de la unidad por lo que se dará seguimiento con Dr. Randall Abarca. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".

En este sentido, la propuesta / acción número II.6 (acción inmediata), relacionada con: "Fortalecer y reorganizar los recursos de la RED: presentar el avance de la propuesta para el seguimiento de los procesos en RED, que permitan fortalecer y reorganizar los servicios que se brinda a nivel de las redes de servicios de salud institucional, incluyendo reconsiderar adscripción de los pacientes", se considera en **Proceso**; por cuanto si bien es cierto la UTLE y la Dirección de Red han abordado el tema, se encuentra pendiente presentar los resultados de avance de la propuesta para el seguimiento de los procesos en RED, que permitan fortalecer y reorganizar los servicios que se brinda a nivel de las redes de servicios de salud institucional, incluyendo reconsiderar adscripción de los pacientes e identificación de brechas de equipos de atención (artículo 6 sesión 9231), así como los resultados de avance en relación con la "implementación de los nodos de trabajo en la atención de listas de espera".

- **En relación con acciones establecidas a corto plazo (1 a 3 meses):**

### **II. 1 -Establecer (con criterio clínico) plazos razonables de atención: para las especialidades más críticas en los distintos ámbitos que se ha considerado priorizar.**

En el oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"04.12.2023: A través de oficio GM-AOP-0273-2023 del 04 de mayo de 2023, se presentó ante la Gerencia Médica la propuesta y criterio técnico para el establecimiento de plazos razonables inicial. Adicionalmente, mediante oficio GM-AOP-0656-2023 del 10 de agosto de 2023 y manera de complemento, se remitió a la Gerencia Médica la "Propuesta de Metodología de Cálculo de Tiempos de Espera Razonable para la Lista de Espera de la CCSS, 2023", para su respectiva validación y aprobación. Dicho documento presenta una metodología de cálculo del plazo razonables de atención para las especialidades más críticas priorizadas en la Ruta para avanzar en la gestión de las listas de espera y en la gestión del recurso humano especializado en salud y con base al criterio clínico, que sea aplicable en todas las sedes de la red Inter nivel de prestación integral de servicios de salud de la CCSS.*

*Para el diseño de ese trabajo, se definió como plazos máximos razonables al periodo de tiempo de espera para que el paciente reciba una atención electiva en salud (procedimiento, cita especializada o cirugía) basados en una categorización de patologías priorizadas que aseguren la asistencia en salud en el momento adecuado con base a la criticidad clínica y el grado de afectación personal y dentro de las capacidades institucionales. Se debe considerar que este proceso consiste en el establecimiento de criterios de referencias, lineamientos de admisibilidad por patología y estándares de garantía de plazos máximos, por lo que es necesario para su diseño, al menos de 6 meses.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*De forma temporal, basado en los antecedentes y la literatura consultada, desde el punto de vista técnico de la Gerencia Médica y la UTLE, y mientras se consolida esta estrategia, se sugiere en oficio GM-AOP-0905-2023, como meta propuesta para todos los tipos de atención en todas las especialidades, la siguiente caracterización: Baja (0-365 días), Media (0-240 días), Alta (0-120 días) y cáncer (0-45 días). En la actualidad la Gerencia Médica a través oficio GM-13296-2023 del 12 de setiembre del 2023 asignó en los temas de normalización y criterios clínicos a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y se está a la espera de los insumos, donde se integren estos aspectos con criterio clínico específico".*

La propuesta / acción número II.3, (corto plazo) relacionada con: "Establecer (con criterio clínico) plazos razonables de atención: para las especialidades más críticas en los distintos ámbitos que se ha considerado priorizar", se considera **razonablemente Cumplida** de conformidad con la evidencia aportada, siendo que en oficio GM-AOP-0905-2023, se estableció una caracterización de plazos de espera los cuales se encuentran pendientes de normalización técnica consecuentemente con la aplicación clínica, por lo tanto, queda bajo la responsabilidad de la Gerencia Médica, el aval, aplicabilidad y cumplimiento a lo señalado por la Junta Directiva.

### **II. 2 -Garantizar el máximo registro de citas de procedimientos ambulatorios: en el Sistema de Identificación, Agendas y Citas.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese entonces Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"... 04.12.2024: El Área de Estadística en Salud (AES) elaboró un cronograma de actividades a realizar para el cumplimiento de este tema:*

*Avances para el informe a un mes: se concretaron las actividades:*

- *Medición de indicadores de utilización y el diagnóstico del estado de la utilización de los sistemas para el registro de los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, los cuáles se constituyen en el insumo para continuar con las actividades siguientes de planificación y ejecución (se adjunta el Diagnóstico).*
- *Se inició el trabajo para la definición del plan de abordaje a partir de los insumos obtenidos en el diagnóstico.*
- *Se estableció la prioridad del uso obligatorio del EDUS para la asignación y control de citas de procedimientos por lo que a través del Despacho de la Gerencia Médica se hará un recordatorio para su utilización y método de seguimiento a partir del 1 de setiembre del 2023. -*

*Avances para el informe a tres meses:*

- *Se realizó la definición del plan de abordaje para fortalecer la utilización de los Sistemas EDUS para el agendamiento y citación de los procedimientos ambulatorios.*
- *Se inició la ejecución de las tareas del plan de abordaje, logrando avanzar en las siguientes:*
  - *Oficio instrucción de GM, para la programación de procedimientos en SIAC (pendiente publicación)*
  - *Revisión de justificaciones del primer diagnóstico, dadas por los establecimientos de salud.*
  - *Revisión y estandarización de catálogo de procedimientos SIAC y SIAES o Revisar indicadores menores de uso y priorizar la atención de "< 90" y ">102"*
  - *Medición de indicadores de utilización de SIAC, Consulta externa - Procedimientos (junio).*
  - *Sesión con la UTLE para definir catálogos de procedimientos o Revisión con equipo SIAC, para ajustes de catálogo procedimientos definidos por la UTLE en sistemas. o Requerimientos de SIAC y SIES.*
  - *Diseño de Dashboard para análisis de indicadores de uso del Sistema de Información para procedimientos y Consulta Externa.*
  - *Coordinación en Subárea de Aseguramiento de la Calidad y Control estadístico (SACCE), para seguimiento, sesión semanal.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

▪ *Reunión con equipo de EDUS para priorizar aspectos relacionados a Listas de Espera o Revisión y actualización sobre la regulación del pago por destajo o por procedimiento o consulta realizada 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

La propuesta / acción número II.2 (corto plazo) relacionada con: “Garantizar el máximo registro de citas de procedimientos ambulatorios: en el Sistema de Identificación, Agendas y Citas.”, se considera en **Proceso**, de conformidad con la evidencia aportada, siendo que a la fecha la Gerencia Médica, en conjunto con el Área de Estadísticas en Salud, no ha brindado la certificación que garantice el registro de citas de procedimientos ambulatorios de conformidad con lo requerido por la Junta Directiva, en la sesión 9333.

### **II. 3 -Priorizar los requerimientos para mejoras a los sistemas de información: que impacten positivamente la gestión de listas de espera, debiendo presentar el cronograma respectivo**

El 11 de agosto de 2023, con oficio GM-11784-2023, el Dr. Marino Ramírez Carranza, Gerente Médico a.i. en ese entonces, remitió a la Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, Presidenta Ejecutiva, el cronograma de trabajo para la puesta en marcha de las acciones del Módulo de Gestión del Paciente, en atención al acuerdo de Junta Directiva, Segundo y Tercero artículo 5, sesión No. 9333.

El 8 de enero de 2024, mediante oficio PE-0036-2024, la Máster. Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, Presidenta Ejecutiva, solicitó a la Máster. Vilma Campos, Gerente General a.i. y al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico a.i., el envío de los avances alcanzados en el tema de desarrollo del “Módulo de gestión del paciente”, según lo contemplado en el cronograma adjunto al oficio GM-11784-2023.

El 11 de marzo de 2024, con oficio GG-0219-2024, la MBA. Vilma Campos Gómez, Gerente General a.i., solicitó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico a.i., informar sobre el avance en la atención del artículo 5 de la sesión N° 9333 de Junta Directiva, acuerdo Primero y Tercero, celebrada el 11 de mayo de 2023.

El 14 de marzo de 2024, mediante oficio GM-3783-2024, el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico a.i., informó a esta Auditoría Interna, lo siguiente:

*“...este Despacho, habiendo hecho las coordinaciones correspondientes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, su Componente de Innovación y Salud Digital (CISADI), así como el Área de Estadísticas en Salud de esta Gerencia Médica, me permito informar:*

*Dicha solución tecnológica denominada “Módulo de Gestión de Pacientes” deriva de Acuerdo primero y tercero de Junta Directiva en el Artículo 5 de la sesión No. 9333, celebrado el 11 de mayo de 2023 (...)*

*Por tanto, una vez contando los aportes por parte de la Dirección de Planificación Institucional y el aval por parte de la Gerencia Financiera; se procederá a informar sobre el avance de dichas gestiones para atender el desarrollo y puesta en marcha de dicha solución tecnológica de apoyo para la mejora de la prestación de servicios de salud”.*

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“04.12.2023: En el Informe Ejecutivo Ruta para avanzar en la gestión de las listas de espera y en la gestión del recurso humano especializado en salud; el Área de Estadística en Salud (AES) evidenció las actividades, plan de atención realizado y avances en este tema....*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*03.04.2024 Mediante oficio GM-AOP-0276-2024, Se solcito a Despacho de Gerencia Medica el listado de las personas del despacho a quienes se les asignó la atención de los puntos contemplados en la Ruta, se encuentra a la espera de la respuesta".*

La propuesta / acción número II.3 (corto plazo) relacionada con: "Priorizar los requerimientos para mejoras a los sistemas de información: que impacten positivamente la gestión de listas de espera, debiendo presentar el cronograma respectivo", se considera en **Proceso** en virtud de que la iniciativa forma parte de Programa del replanteamiento del PESDI, hacia un Programa de Madurez en Salud Digital de las soluciones EDUS – CCSS, la cual se encuentra a la espera de criterios por parte de la Dirección de Planificación Institucional, de la Gerencia Financiera, así como de la presentación ante Junta Directiva y Consejo Tecnológico para su respectiva valoración, factores que influyen en los tiempos para la puesta en producción, la cual contempla un desarrollo por etapas en los distintos sistemas de información involucrados. Asimismo, resulta necesario reiterar que los encomendados de vigilar por el desarrollo e implementación del plan y cronograma de trabajo para la ejecución de dicho módulo, corresponde a la Gerencia Médica en conjunto con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

### **II. 4 -Reducción de ausentismo: implementar estrategias al respecto.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"04.12.2023: el Área de Estadística en Salud (AES) evidenció las actividades, plan de atención realizado y avances en este tema (...)*

*Además, se está gestionando con la Dirección de Comunicación quien ofrecerá asesoría, asistencia y acompañamiento en estrategias de comunicación que permitan ayudar en la disminución del ausentismo de las personas usuarias en los servicios de salud; mantiene este eje como parte de las temáticas que regularmente se atienden en gestión de prensa y redes sociales. Lo cual se evidencia en el oficio DCO-0322-2023 del 18 de julio de 2023.03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".*

La propuesta / acción número II.4, (corto plazo) relacionada con: "Reducción de ausentismo: implementar estrategias al respecto", se considera en **Proceso**, por cuanto las acciones y estrategias ejecutadas por parte de la Gerencia Médica, en conjunto con el Área de Estadísticas en Salud, deben evidenciar una reducción sostenida en el tiempo para el ausentismo, asimismo, se carece de documentación que sustente el impacto de las propuestas desarrolladas por la administración.

### **II. 5 -Nodos de producción: fortalecer su uso como una herramienta que debe implementarse dentro de las estrategias para contar con una lista de espera única a nivel nacional y así fortalecer la toma de decisiones para la atención de las listas de espera.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"04.12.2023: En la actualidad se está utilizando este pilotaje para analizar propuestas de atención en ortopedia y cirugía cardiovascular, los cuales están en diseño por Dr. Carlos Salazar en caso de ortopedia y Dr. Sancho, enlace de la Gerencia Médica en la Comisión de Cardiovascular.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*A partir del 25 de enero 2024 con la designación en la coordinación se han implementado y mantenido.03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".*

La propuesta / acción número II.5 (corto plazo) relacionada con: "Nodos de producción: fortalecer su uso como una herramienta que debe implementarse dentro de las estrategias para contar con una lista de espera única a nivel nacional y así fortalecer la toma de decisiones para la atención de las listas de espera", se considera en **Proceso**, por cuanto a la fecha, la estrategia de Nodos de producción se ha considerado como un "pilotaje" en ciertas especialidades y establecimientos de salud, por lo tanto la Gerencia Médica, se encuentra pendiente de incorporar, operativizar y ejecutar a nivel nacional los nodos de producción con herramienta a considerar en la estrategia de atención de la lista de espera única como lo señala la hoja de ruta acuerdo 1 de la sesión 9333.

### **II. 6 -Productividad a los equipos quirúrgicos: revisar con el TUSH la máxima productividad que puede tenerse en cada establecimiento de salud; desarrollar y fortalecer estrategias al respecto.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"04.12.2023: En la actualidad el equipo de AES trabaja en una actualización de los Dashboards que incluye elementos de seguimiento de Listas de Espera y producción para el seguimiento y monitoreo.*

*12.02.2024: La Dirección de Red por medio de los Enlaces Médicos de cada Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud y en conjunto con los respectivos Gestores de la Unidad Técnica de Lista de Espera, para dar seguimiento a los indicadores estratégicos en los diferentes niveles de atención mediante el manejo, seguimiento y control de la "Suite de indicadores Dashboards" de la Gerencia Médica.*

*14.03.2024: Se plantea una propuesta de trabajo que permita realizar una evaluación de cada uno de los indicadores, para sala de operaciones; así como, valorar la incorporación de nuevos indicadores que ayuden a mejorar la gestión, de una manera eficiente y eficaz, 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".*

Mediante oficio AS-SALUD-0058-2023 del 29 de junio de 2023<sup>2</sup>, esta Auditoría hizo referencia a la capacidad instalada en los centros de salud, de forma específica para el abordaje de las listas de espera, y recalcó la necesidad de determinar el nivel de productividad de cada centro de salud, así como la validación de la información que se obtiene de la producción reflejada de los sistemas de información.

Consecuentemente con lo anterior, la Junta Directiva, en el artículo 236 de la sesión N° 9354, del 13 de julio de 2023 acordó:

*"ACUERDO PRIMERO: Instruir a la Gerencia Médica para que en coordinación con los Directores Médicos de Hospitales y áreas de salud analicen los hallazgos detectados por la auditoría Interna en el informe gerencial presentado AS-ASALUD-0058-2023 presentado el 13 de julio 2023 en el seno de Junta Directiva, y de manera inmediata se adopten las acciones administrativas que correspondan para uso óptimo de la capacidad instalada en materia de servicios de urgencia, hospitalización, salas de cirugía y servicios de radiodiagnóstico en aras de garantizar un abordaje integral a las listas de espera*

<sup>2</sup> Dirigido al Dr. Marino Ramírez Carranza, gerente a.i, Gerencia Médica, Dra. Natalia Bejarano Campos, directora a.i. de la Dirección de Red de Servicios de Salud y con copia a la Ing. Beatriz Guzmán Meza, secretaria de Junta Directiva.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*quirúrgica, procedimiento de diagnóstico y consulta externa especializada, adicionalmente deberá efectuar un análisis de brechas de profesionales y/o equipos médicos para garantizar la atención del paciente, n el plazo de un mes se deberá informar sobre la implementación realizada.*

*ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías para que en coordinación con la Dirección de Equipamiento Institucional presenten ante Junta Directiva un diagnóstico de las tecnologías sanitarias de alta complejidad que requieren de una guía de remplazo a fin evitar la afectación en el diagnóstico oportuno y el tratamiento que el paciente requiere para garantizar una atención clínica oportuna, en el plazo de 15 días.*

*ACUERDO TERCERO: Instruir al Gerente Médico para que realice una verificación de los equipos médicos subutilizados o sin uso para que realice la reasignación correspondiente en los centros médicos y especializados que lo requieran, informar a la Junta Directiva de lo actuado en el plazo de un mes.*

*ACUERDO CUARTO: Instruir a la gerencia médica, a la gerencia de infraestructura y a la gerencia de logística con el apoyo de la gerencia administrativa para que se realice el análisis de la readscripción de la dirección de equipamiento médico y dirección de mantenimiento conforme a las nuevas visiones de gobernanza que ha dispuesto de esta Junta Directiva y de los cambios que se están dando en la Gerencia de Logística”.*

La propuesta / acción número II.6 (corto plazo) relacionada con: “Productividad a los equipos quirúrgicos: revisar con el TUSH la máxima productividad que puede tenerse en cada establecimiento de salud; desarrollar y fortalecer estrategias al respecto”, se considera en **Proceso**, de conformidad con la evidencia remitida la Gerencia Médica, Unidad Técnica de Listas de Espera y Dirección de Red de Servicios de Salud, estando pendiente identificar el uso, aprovechamiento y disponibilidad en relación con la productividad de los equipos quirúrgicos en cada establecimiento de salud de conformidad con la capacidad instalada. Además, se encuentra pendiente la puesta en marcha de indicadores, e instrumentos que evidencien la gestión de cada unidad.

### **II. 7 -Hospital de Día: maximizar su utilización en las atenciones médicas que resulte posible, revisar y actualizar los protocolos aplicables.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 04 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“04.12.2023: En oficio GM-0491-2023 con fecha del 16 de enero 2023, es que se conformó una Fuerza de Tarea denominada “Hospital de Día” donde el objetivo primordial se basa en lograr definir un modelo que se constituya en una alternativa para atención de pacientes ambulatorios con tratamientos y procedimientos de baja y mediana complejidad, permitiendo el manejo extrahospitalario de los mismos, mejorando el bienestar y los riesgos intrahospitalarios para el paciente, además de impactar la gestión de camas en los centros hospitalarios. En la actualidad dicha actividad está a cargo de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud quien lidera los equipos y acciones de implementación con quien se debe dar el seguimiento de avances.*

*03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

La propuesta / acción número II.7 (corto plazo) relacionada con: “hospital de Día: maximizar su utilización en las atenciones médicas que resulte posible, revisar y actualizar los protocolos aplicables”, se considera en **Proceso**, por cuanto, si bien es cierto los responsables según la hoja de ruta son: la Gerencia Médica y la Dirección de Red de Servicios de Salud, es la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, la encargada de liderar el proceso



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

de implementación; por consiguiente, a la fecha se desconoce informe relacionado con avance en cuanto a la aplicación, impacto, ejecución y operativización de este modelo de atención, por establecimiento de salud.

**II. 8 -Estandarización y cumplimiento de protocolos: revisar su uso para que los estudios especializados y referencias sean enviadas al nivel especializado cuando efectivamente se cumple el protocolo dispuesto según patología – Establecer filtros de admisibilidad de los casos que son referidos, a fin de mejorar el proceso de referencias y contra referencias.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“04.12.2024: En el Informe Ejecutivo: “Metodología de cálculo de tiempos de espera razonable para la Lista de espera de la CCSS”, se indicó la metodología y cronograma que se va a implementar para el desarrollo de Lineamientos de criterios de referencia y contrarreferencia con admisibilidad por patología y estándares de garantía de plazos máximos, en un plazo de 6 meses. Se priorizaron especialidades con base a la Ruta de atención oportuna de las personas y el plan de trabajo diseñado.*

*(...)*

*03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

La propuesta / acción número II.8 (corto plazo) relacionada con: “Estandarización y cumplimiento de protocolos: revisar su uso para que los estudios especializados y referencias sean enviadas al nivel especializado cuando efectivamente se cumple el protocolo dispuesto según patología – Establecer filtros de admisibilidad de los casos que son referidos, a fin de mejorar el proceso de referencias y contra referencias”, se considera en **Proceso**, por cuanto no se identificaron acciones en relación con la revisión del uso y cumplimiento de protocolos (estos últimos a nivel institucional no constan en un repositorio común), así como los filtros de admisibilidad con el fin de mejorar la estandarización de los procesos de referencia y contrarreferencia a nivel institucional.

**II. 9 -Coordinación traslados con el INS: para hacer más expeditos los traslados al Hospital del Trauma. Incluso se deberá analizar conforme normativa del EDUS, la figura legal correspondiente, mecanismo y acciones para que el INS pueda tener acceso a información del EDUS, cuando ello resulte necesario para la atención pronta de pacientes.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“04.12.2023: en oficio GM-CCEI-0223-2023, se informa las acciones realizadas en torno al tema: Se procedió a realizar una división del abordaje de dicho punto en dos aspectos:*

*-La coordinación pura de los traslados CCSS-INS, cuya coordinación fue designada a la Dra. Villalobos, funcionaria de la Gerencia Médica. La coordinación de la integración de sistemas de información, que permita una mejora en el intercambio de información requerida para el abordaje de los pacientes que son trasladados hacia y desde el INS, cuya coordinación fue designada al Dr. Marvin Agüero, Asesor Gerencia Médica.*

*-En virtud de lo anterior se procede a detallar lo relacionado a las coordinaciones ejecutadas*

*-Sesiones de trabajo con autoridades del INS que conformaban la Comisión CCSSINS, que permitiera identificar los puntos de trabajo requeridos y realizar las coordinaciones pertinentes para acelerar los traslados de pacientes afectados por accidentes de tránsito. Dichas sesiones de trabajo se llevaron a*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

cabo los viernes 26 de mayo, 02 y 09 de junio. De dichas sesiones de trabajo se extrajeron varios puntos de trabajo, conciliando así una agenda de trabajo que incluyera los puntos detallados a continuación: i. Redacción y firma de un nuevo Convenio Marco CCSSINS que brindara sustento a convenios específicos y permitiera establecer pautas generales de trabajo conjunto.

-A partir de este Convenio Marco se trabajaría en un Protocolo de Traslados CCSS INS.

-Elaboración y oficialización de un listado de encargados para coordinación de traslados, con la designación de un funcionario por turno encargado de realizar la notificación al INS del siniestro para acelerar el proceso de traslado por parte del INS. Esto, para aquellos centros que no cuenten con plataforma INS dentro de sus instalaciones. La designación de funcionarios por cada centro médico fue solicitado a través del oficio GM-8225-2023, dicha información será consolidada y trasladada al INS para lo correspondiente.

-Fortalecimiento y crecimiento de las Plataformas INS en los centros hospitalarios con mayor demanda. Para lograr el adecuado desarrollo de lo antes planteado, se designó un cronograma. Con respecto al punto 2, se ha venido realizando sesiones de trabajo con el equipo del Instituto Nacional de Seguros con el fin de identificar requerimientos técnicos para la interoperabilidad, además de revisar temas relacionados con el tratamiento de los datos y seguridad de la información. Se han realizado las siguientes sesiones de trabajo:

21 de abril 2023, 03 de mayo 2023, 18 de mayo 2023, 06 de junio 2023 y 12 de junio 2023.

Por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social se da la participación de los equipos del Expediente Digital Único de Salud, Área de Estadísticas de Salud, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación y Despacho de Gerencia Médica.

Se establece la necesidad de 3 equipos de trabajo: Equipo 1: Desarrollo de Convenio interinstitucional específico para la interoperabilidad, uso del EDUS y tratamiento de la información Equipo 2: Análisis y verificación de protocolos para la seguridad de la información, el tratamiento de los datos y el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de los habitantes. Equipo 3: Análisis de requerimientos técnicos en sistemas para la interoperabilidad de acuerdo con las necesidades de ambas instituciones. Para el equipo 1, es importante la consolidación del convenio marco para posteriormente trabajar con el convenio específico en el tema de interoperabilidad, esto a la luz de lo establecido en la Ley de Protección de Datos y el Protocolo Mínimo de Actuación de la CCSS. Con respecto al equipo 2, es importante mencionar que el pasado 12 de junio se dio la aprobación por parte de la Agencia de Protección de Datos, del Protocolo Mínimo de Actuación para el manejo de la base de datos del Expediente Digital Único de Salud, lo cual establece una serie de puntos a cumplir por parte de las instituciones para el uso de los datos del EDUS. Con respecto al equipo 3, se define inicialmente como primeros requerimientos para la interoperabilidad:

1.Epicrisis digital para los asegurados que utilicen los servicios de la CCSS y puedan cobrar por reembolso al INS, los gastos médicos.

2.Consulta de expediente médico para casos de suscripciones e indemnizaciones por padecimientos que tienen los asegurados en la CCSS, esto con la autorización de consultas de expedientes que actualmente nuestros asegurados nos brindan para dicho proceso.

3.Aceptación de diagnósticos de asegurados que cuenten con un seguro de gastos médicos del INS y que la CCSS pueda aceptarlo para que ingresen en el proceso de tratamiento.

4.Consulta por parte del INS a los expedientes médicos de la CCSS (EDUS) y viceversa.

5.Pago directo por servicios que la CCSS le brinde a los asegurados del INS, pago de facturas directamente a la CCSS cuando el servicio se brinde a un asegurado del INS en gastos médicos. Cabe destacar que para este punto se omite la inclusión de un cronograma de trabajo, considerando que es hasta el 12 de junio del 2023 que se recibe la aprobación de la incorporación de la base de datos EDUS de parte de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PROHAB) junto con la aprobación del protocolo mínimo de actuación que establece la reglamentación para el acceso a la información contenida en el EDUS por parte de otras instituciones. A partir de este momento con la claridad del caso se establecería la línea de trabajo para los equipos definidos a los cuales se les solicitará el cronograma respectivo para el cumplimiento de los objetivos. Ante este escenario y tomando en cuenta la complejidad en los posibles desarrollos para el acceso de la información por parte del INS y el cumplimiento de parámetros de seguridad de acceso a la información de ambas instituciones, se



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*visualiza la necesidad de un plazo mayor que permita cumplir con todos los requerimientos de acceso. (Anexo 10). 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta".*

La propuesta / acción número II.9 (corto plazo) relacionada con: "Coordinación traslados con el INS: para hacer más expeditos los traslados al Hospital del Trauma. Incluso se deberá analizar conforme normativa del EDUS, la figura legal correspondiente, mecanismo y acciones para que el INS pueda tener acceso a información del EDUS, cuando ello resulte necesario para la atención pronta de pacientes", se considera en **Proceso**, de conformidad con la evidencia aportada, a la fecha no se evidencia el convenio, documento, o adenda en donde se identifiquen los procesos, acciones, seguimientos, y modelo de control respecto a lo concerniente al traslado de pacientes para la atención en el INS, así como las actividades relacionadas a la interoperabilidad entre el EDUS y otros sistemas de información externos a la Institución.

- **En relación con acciones a mediano plazo (3 a 6 meses)**

### **II. 1 -Alianzas público-privadas: Valorar el establecimiento de las mismas, una vez que los establecimientos de salud acrediten el máximo uso de la capacidad instalada**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta".*

Se considera que la propuesta / acción número II. 1 (mediano plazo) "Alianzas público-privadas", la línea de acción se encuentra **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con la gestión de alianzas público-privadas, considerando el uso máximo de la capacidad instalada en los establecimientos de salud institucionales, por parte de la Gerencia Médica y Gerencia de Logística.

### **II. 2 -Habilitar segundos turnos: según las características de cada establecimiento de salud; y en caso de ser necesario, debidamente justificado, mediante con creación de plazas temporales para proyectos especiales y/o o contratación de personal pensionado.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese entonces Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*"03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta".*

El 21 de diciembre de 2023, mediante oficio GA-2507-2023, la MBA Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia Administrativa, informó a esta Auditoría lo siguiente:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*“La Dirección de Administración y Gestión de Personal indica en oficio DAGP-ADP-0522-2023 del 19 de diciembre 2023 que por medio del oficio GA-DAGP-1047-2023 de fecha 19 de junio del 2023, refiere a la Gerencia Médica la solicitud de ampliación para el alcance de las acciones incluidas en la “RUTA PARA AVANZAR EN LA GESTIÓN DE LAS LISTAS DE ESPERA Y GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO ESPECIALIZADO EN SALUD”.*

En lo referente a la propuesta / acción número II. 2 (mediano plazo) “Habilitar segundos Turnos”, a partir de la información suministrada por esa Administración Activa, se considera que esta línea de acción se encuentra **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar la implementación de segundos turnos de conformidad con las características de los establecimientos de salud, por parte de la Gerencia Médica, Gerencia Financiera y Dirección Administración Gestión de Personal (DAGP).

### **II. 3-Estudios efectuados en el ámbito privado: Revisar y actualizar la regulación aplicable cuando el paciente se ha efectuado estudios en el ámbito privado, que puedan ser considerados por el personal de la CCSS en la atención de pacientes**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

Lo referente a la propuesta / acción número II. 3 (mediano plazo) “Estudios efectuados en el ámbito privado”, la línea de acción se encuentra **Incumplida**, considerando que no se lograron evidenciar los análisis en relación con revisar y actualizar la regulación aplicable cuando el paciente se ha efectuado estudios en el ámbito privado, que puedan ser considerados por el personal de la CCSS en la atención de pacientes, por parte de la Gerencia Médica.

### **II. 4-Indicadores de calidad y productividad: establecer, revisar y actualizar los mismos, incluyendo en materia de el giro cama, estancias prolongadas, entre otros**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, en atención a requerimiento de información para el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y también a demás involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

Mediante oficio GM-AOP-0765-2023 del 1° de setiembre de 2023, la Dra. Flavia Solórzano Morera, en ese momento coordinadora de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó al Lic. Vernon Bolaños Martínez, Coordinador, Gerencia Médica, sobre:

*“... indicadores de gestión e impacto para el seguimiento y control de los antes mencionado, que guardan relación directa para la reducción de los plazos de espera”.*

La propuesta / acción número II. 4 (mediano plazo) “Indicadores de calidad y productividad”, la línea de acción se encuentra en **Proceso**, considerando que no se logró constar el establecimiento, revisión y actualización de



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

los indicadores; incluyendo materia de giro cama, estancias prolongadas, y otros, asimismo, la Gerencia Médica ha señalado que se encuentra en continua construcción aspectos como los Dashboards y otros indicadores. Para lo cual es necesario que la administración active, garantice la atención y cumplimiento a lo requerido por la Junta Directiva.

### **II. 5-Cirugía Ambulatoria: revisar y actualizar la normativa aplicable, a fin de potencializar su utilización.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

La línea de acción de la propuesta / acción número II. 5 (mediano plazo) “Cirugía Ambulatoria”, se considera **Incumplida**, considerando que no se ha aportado documentación, respecto a las gestiones realizadas por parte de la Gerencia Médica para revisar y actualizar la normativa aplicable, a fin de potencializar su utilización en los establecimientos de salud.

### **III. Referente a las acciones realizadas por la Administración sobre el eje: III. Gestión de Recurso Humano Especializado en Salud**

Al respecto es importante indicar que en el eje III, según la ruta se establece lo siguiente:

#### **A) CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO ESPECIALIZADO Y ASPECTOS VARIOS PARA MANTENER LOS CONTRATOS DE LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS**

- En relación con acciones a corto plazo (1 a 3 meses):

**III. A. 1 -Revisar y actualizar la normativa vigente sobre flexibilización de horarios: incluyendo comprimir jornadas que resulten más atractivas y garanticen la continuidad de los servicios (la combinación en un mismo día de modalidad presencial y teletrabajo cuando la especialidad lo permita).**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“28-11-2023: Se han planteado 2 fechas para el seguimiento (15 de noviembre y 24 de noviembre del 2023) que por problemas de asistencia de miembros de otros equipos no se pudieron concretar, y se trasladó al 5 de diciembre de año en curso, que se traslada a Dra. Aguilar para su atención. 04.12.2023: la Gerencia Médica y la Dirección de Administración y Gestión de Personal han realizado coordinaciones respectivas documentadas en los siguientes documentos:*

*-GM-6769-2023, GM-10170-2023, GA-DAGP-1047-2023 del 19 de junio del 2023, GA-DAGP-1616-2023 del 18 setiembre del 2023, GM-AOP-0874-2023 del 27 de septiembre de 2023, GA-DAGP-1702-2023 del 02 de octubre del 2023.*

*Se propone atender los aspectos solicitados mediante sesiones de trabajo en donde de previo se analicen una serie de opciones detalladas en dicho oficio. La primera sesión se realizó el jueves 05 de octubre de 2023, se dará seguimiento a los acuerdos indicados en la DAGP-CONTROL DE ASISTENCIA A REUNION-Minuta-73-2023.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Además en oficio GA-DAGP-1799-2023 del 10 de octubre del 2023, se informa a la Gerencia Médica, por el Msc Walter Campos Director DAGP sobre el inicio de las sesiones virtuales de coordinación en el tema de referencia.

Esta coordinación está a la espera de los avances de DAGP para el avance de acciones y trabajos. Se han planteado 2 fechas para el seguimiento (15 de noviembre y 24 de noviembre del 2023) que por problemas de asistencia de miembros de otros equipos no se pudieron concretar, y se trasladó al 5 de diciembre de año en curso, que se traslada a Dra. Aguilar para su atención. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".

El 21 de diciembre de 2023, mediante oficio GA-2507-2023, la MBA Vilma Campos Gómez, en ese momento gerente a.i., Gerencia Administrativa, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*"Mediante oficio DAGP-ADAPS-0509-2023 del 21 de diciembre 2023 indica que por medio del oficio GA-DAGP-1047-2023 del 19 de junio del 2023 la Dirección de Administración y Gestión de Personal solicitó a la Gerencia Médica ampliar con mayores elementos y ejemplos, a qué se refieren los términos "flexibilidad de horarios" y "comprimir jornadas", con el propósito de identificar las acciones que se deben efectuar, para cumplir con lo instruido por la Máxima Autoridad Institucional, sin detrimento en la continuidad de la prestación de los servicios de salud; no obstante, a la fecha no se ha remitido respuesta para continuar con el análisis y las acciones que se requieran sobre este tema".*

El 18 de abril de 2024, de conformidad con oficio GM-5402-2024, el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente a.i., Gerente Médico, informó a las unidades institucionales lo siguiente, en relación con los requisitos para la solicitud de reducción de jornada laboral para los profesionales en ciencias de la salud en etapa de cumplimiento de contrato de retribución social:

*"...Por medio de la presente, la Gerencia Médica, comunica a todas las instancias operativas prestadoras de Servicios de Salud en las cuales laboren funcionarios que se encuentren realizando el periodo de cumplimiento del Contrato de Retribución Social y que soliciten una reducción de la jornada laboral, acerca de los requisitos que deben cumplir y gestionar.*

*Es importante indicar, que a la fecha se encuentra vigente el transitorio 3° del "Reglamento que regula la relación del residente y su compromiso como especialista en ciencias de la salud con la Caja Costarricense de Seguro Social por medio del sistema de estudios de posgrado de la Universidad de Costa Rica", según la aprobación de parte de la Junta Directiva en el Artículo 17° de la Sesión N° 9418, y su respectiva publicación en el Diario Oficial La Gaceta, del 08 de abril del 2024, mismo que indica:*

*"3. Considerando la situación enfrentada por la Caja con el aumento en las listas de espera de los tratamientos y procedimientos, entre otros, así como, la falta de profesionales especializados en las diferentes ramas de la medicina, de forma temporal y hasta que la Caja establezca las nuevas condiciones de trabajo con los Especialistas que se encuentran en cumplimiento laboral debido al contrato de retribución social firmado, se establece que:*

*1) La jornada laboral definida en el artículo 8 de este Reglamento para la persona profesional en cumplimiento del contrato de retribución social podrá ser disminuida hasta un mínimo de 22 horas semanales, según la determinación que realice el jefe del servicio y el director del centro asistencial en donde el profesional deba desempeñarse y contar con el visto bueno de la Gerencia Médica, quien la considerará para las proyecciones de atención y distribución de los profesionales en procura de la adecuada, continua y eficaz prestación de los servicios de salud. La disminución en las horas de la*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*jornada laboral semanal ampliará el período de cumplimiento, lo cual se reflejará en una adenda al contrato de retribución social.*

*En ninguna circunstancia la adenda al contrato puede establecer compromisos de laborar jornadas de trabajo superiores a los límites máximos fijados legalmente.*

*2) La disminución de la jornada laboral señalada en el inciso anterior podrá ser aplicable para aquellos profesionales que se encuentren actualmente en esa etapa de cumplimiento siempre y cuando se cumplan las condiciones antes citadas”.*

*En razón de lo anterior, se procede a comunicar el proceso a seguir por el médico especialista para poder hacer efectiva la reducción de su jornada laboral:*

- 1. El médico especialista debe estar en etapa de cumplimiento de Contrato de Retribución Social.*
- 2. El médico especialista tiene que gestionar la solicitud dirigida a su Jefatura.*
- 3. Cuando el médico especialista presente la solicitud, la Jefatura emite su aval y la eleva ante la Dirección General del Centro de Salud.*
- 4. Posterior a esto, la Dirección General deberá emitir su aval y elevarlo ante la Comisión Técnica de Análisis y Asignación de Médicos Especialistas (CTAME).*
- 5. La CTAME revisará la solicitud y emitirá una recomendación a la Gerencia Médica.*
- 6. Finalmente, luego de analizado el caso, y considerando los criterios técnicos respectivos la Gerencia Médica resolverá el aval correspondiente y comunicará lo resuelto al Centro de Salud y al interesado”.*

El 12 de junio de 2024, mediante oficio GM-8302-2024 | GA-1118-2024, el Dr. Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i, Gerencia Médica y Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i., informaron a la administración activa, sobre el recordatorio de aspectos vinculados con el establecimiento de horarios y jornadas en la Caja Costarricense de Seguro Social.

Se considera, en lo referente a la propuesta / acción número III. A.1 (corto plazo) “Revisar y actualizar la normativa vigente sobre flexibilización de horarios”, que la línea de acción está **razonablemente Cumplida** de conformidad con la evidencia aportada, siendo que en oficio GM-8302-2024 | GA-1118-2024, se informó a la administración activa en materia de flexibilización de horarios por parte de la Gerencia Médica, Gerencia Administrativa, según lo señalado por la Junta Directiva, acuerdo 9333.

**III. A. 2 -Revisar y actualizar los contratos de retribución: para valorar la posibilidad de modificar la garantía contractual, que asegure el cumplimiento del tiempo de retribución de los especialistas, acorde a la realidad actual y a la inversión pública realizada para su formación, con el propósito de garantizar la retención del recurso humano especializado en los centros de salud en beneficio de las personas usuarias de los servicios de salud.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“04.12.2023: Como parte de las acciones del equipo Interventor del CENDEISSS, se realizó una propuesta de modificación Reglamento de Contrato Retribución Social, a través de un transitorio que indica: “Considerando la situación enfrentada por la Caja con el aumento en las listas de espera de los tratamientos y procedimientos, entre otros, así como, la falta de profesionales especializados en las diferentes ramas de la medicina, de forma temporal y hasta que la Caja establezca las nuevas condiciones de trabajo con los Especialistas que se encuentran en cumplimiento laboral debido al contrato de retribución social firmado, se establece que:*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*-La jornada laboral definida en el artículo 8 de este Reglamento podrá ser disminuida hasta un mínimo de 22 horas semanales, según la determinación que realice el jefe del servicio y el director del centro asistencial en donde el profesional deba desempeñarse y contar con el visto bueno de la Gerencia Médica, quien la considerará para las proyecciones de atención y distribución de los profesionales en procura de la adecuada, continua y eficaz prestación de los servicios de salud.*

*-La disminución de la jornada laboral señalada en el inciso anterior podrá ser aplicable para aquellos profesionales que se encuentren actualmente en esa etapa de cumplimiento siempre y cuando se cumplan las condiciones antes citadas." La propuesta pretende disminuir la jornada laboral a un mínimo de 22 horas a la semana, cuyo horario sería negociado con el centro asistencial en donde prestará su servicio remunerado, sería de aplicación temporal y regiría mientras se establecen las nuevas condiciones laborales que regularan a esa población beneficiada y trabajadora de la Caja.*

*-La misma fue elevada para criterio jurídico a través de oficio INTERVENCIONCENDEISS-0015-2023, con fecha 7 de junio del 2023. El cuerpo legal del CENDEISS traslada a la gerencia medica el transitorio 3 del reglamento que regula la relación del residente y los compromisos de los especialistas en ciencias de la salud el cual se relaciona con el artículo 8 de la normativa citada que permitirá a un profesional la disminución de la mitad de la jornada de trabajo para efectos de que el contrato retribución social pueda ser aceptada su propuesta ampliándose el tiempo de compromiso laboral con la institución en el lugar designado, con el fin de no dejar desprovista de atención a la población en la especialidad que corresponda.*

*-El seguimiento de estos temas corresponde al CENDEISS. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información en relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta".*

El 18 de abril de 2024, de conformidad con oficio GM-5402-2024, el Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico, informó a las unidades institucionales lo siguiente en relación con los requisitos para la solicitud de reducción de jornada laboral para los profesionales en ciencias de la salud en etapa de cumplimiento de contrato de retribución social:

*"...Por medio de la presente, la Gerencia Médica, comunica a todas las instancias operativas prestadoras de Servicios de Salud en las cuales laboren funcionarios que se encuentren realizando el periodo de cumplimiento del Contrato de Retribución Social y que soliciten una reducción de la jornada laboral, acerca de los requisitos que deben cumplir y gestionar.*

*Es importante indicar, que a la fecha se encuentra vigente el transitorio 3° del "Reglamento que regula la relación del residente y su compromiso como especialista en ciencias de la salud con la Caja Costarricense de Seguro Social por medio del sistema de estudios de posgrado de la Universidad de Costa Rica", según la aprobación de parte de la Junta Directiva en el Artículo 17° de la Sesión N° 9418, y su respectiva publicación en el Diario Oficial La Gaceta, del 08 de abril del 2024, mismo que indica:*

*"3. Considerando la situación enfrentada por la Caja con el aumento en las listas de espera de los tratamientos y procedimientos, entre otros, así como, la falta de profesionales especializados en las diferentes ramas de la medicina, de forma temporal y hasta que la Caja establezca las nuevas condiciones de trabajo con los Especialistas que se encuentran en cumplimiento laboral debido al contrato de retribución social firmado, se establece que:*

*1) La jornada laboral definida en el artículo 8 de este Reglamento para la persona profesional en cumplimiento del contrato de retribución social podrá ser disminuida hasta un mínimo de 22 horas semanales, según la determinación que realice el jefe del servicio y el director del centro asistencial en donde el profesional deba desempeñarse y contar con el visto bueno de la Gerencia Médica, quien la considerará para las proyecciones de atención y distribución de los profesionales en procura de la*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*adecuada, continua y eficaz prestación de los servicios de salud. La disminución en las horas de la jornada laboral semanal ampliará el período de cumplimiento, lo cual se reflejará en una adenda al contrato de retribución social.*

*En ninguna circunstancia la adenda al contrato puede establecer compromisos de laborar jornadas de trabajo superiores a los límites máximos fijados legalmente.*

*2) La disminución de la jornada laboral señalada en el inciso anterior podrá ser aplicable para aquellos profesionales que se encuentren actualmente en esa etapa de cumplimiento siempre y cuando se cumplan las condiciones antes citadas”.*

*En razón de lo anterior, se procede a comunicar el proceso a seguir por el médico especialista para poder hacer efectiva la reducción de su jornada laboral:*

- 1. El médico especialista debe estar en etapa de cumplimiento de Contrato de Retribución Social.*
- 2. El médico especialista tiene que gestionar la solicitud dirigida a su Jefatura.*
- 3. Cuando el médico especialista presente la solicitud, la Jefatura emite su aval y la eleva ante la Dirección General del Centro de Salud.*
- 4. Posterior a esto, la Dirección General deberá emitir su aval y elevarlo ante la Comisión Técnica de Análisis y Asignación de Médicos Especialistas (CTAME).*
- 5. La CTAME revisará la solicitud y emitirá una recomendación a la Gerencia Médica.*
- 6. Finalmente, luego de analizado el caso, y considerando los criterios técnicos respectivos la Gerencia Médica resolverá el aval correspondiente y comunicará lo resuelto al Centro de Salud y al interesado”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III. A.2 (corto plazo) “Revisar y actualizar los contratos de retribución”, las líneas de acción se consideran en **Proceso**, considerando que no se logró constar la actualización de la norma en materia de contratos de retribución, así como los análisis en cuanto al tema de modificación de garantías contractuales por parte del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS), de conformidad con lo señalado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### **III. A. 3 -Fraccionamiento de vacaciones: revisar y actualizar la normativa vigente, a fin de determinar alternativas para tales efectos, adicionales a las existentes.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“04.12.2023: A esta actividad se le brindó respuesta en el apartado III.1. Revisar y actualizar la normativa vigente sobre flexibilización de horarios. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Esta coordinación está a la espera de los avances de DAGP para el avance de acciones y trabajos”.*

El 21 de diciembre de 2023, mediante oficio GA-2507-2023, la MBA Vilma Campos Gómez, en ese momento gerente a.i., Gerencia Administrativa, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“Mediante oficio DAGP-ADAPS-0509-2023 del 21 de diciembre 2023 la DAGP indica que la Gerencia Administrativa en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión de Personal remitieron la circular GA-1966-2023| GA-DAGP-1834-2023 del 17 de octubre del 2023, donde comunicaron la actualización del “Manual para el trámite de vacaciones ordinarias de las personas trabajadoras de la Caja Costarricense de Seguro Social”; en cuanto al tema de fraccionamiento del disfrute de vacaciones,*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*ajustando la forma en que se realizaba el fraccionamiento de las vacaciones ordinarias, ampliando los tratos en que puede dividirse el disfrute, permitiendo con ello, garantizar la continuidad de los servicios y la satisfacción del interés público; sin detrimento del derecho que poseen las personas trabajadoras al descanso; por lo que la atención de este aspecto se encuentra atendido”.*

Se considera que la propuesta / acción número III. A.3 (corto plazo) relacionada con: “Fraccionamiento de Vacaciones”, está **razonablemente Cumplida** de conformidad con la evidencia aportada, siendo que en oficio GA-2507-2023, la Gerencia Administrativa informó sobre la actualización de la normalización correspondiente a vacaciones ordinarias, así como la aplicación de esta en consecuencia con la continuidad de los servicios y satisfacción de interés público en el ámbito de la generalidad; siendo que en consecuencia con lo señalado por la Junta Directiva en la sesión 9333, no se identifica especificidad en relación con el recurso humano especializado en salud.

- **En relación con acciones a mediano plazo (3 a 6 meses):**

### **III. A. 1 -Implementar diversas modalidades de contratación: que resulten jurídicamente posibles, incluyendo de personal pensionado**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“15.01.2024: La Gerencia de Logística aportó la información en relación a: Revisión y adecuación de atributos de los servicios comunicados con fichas técnicas borrador, Creación de Códigos SICOP requisito indispensable para iniciar la compra, Alerta temprana en SICOP para preparar al mercado ante la eventual contratación, Estudio de mercado, cuyos resultados de capacidad y precio fueron comunicados a la UTLE y Gerencia Médica, Exposición de alternativas al modelo de contratación, multi adjudicación, revisión del pliego de condiciones de la contratación de servicios de diagnóstico y quirúrgicos. Así como con el procedimiento de contratación pública está constituido por fases secuenciales con requisitos de cumplimiento. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta”.*

El 21 de diciembre de 2023, mediante oficio GA-2507-2023, la MBA Vilma Campos Gómez, en ese momento gerente a.i., Gerencia Administrativa, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“La Dirección de Administración y Gestión de Personal indica en oficio DAGP-ADP-0522-2023 del 19 de diciembre 2023 que con anterioridad esa Dirección había realizado un análisis que se plasma mediante el oficio GG-DAGP-1838-2022, de fecha 02 de diciembre del 2022 el cual se dirigió a la Presidencia Ejecutiva. Contiene un análisis sobre las modalidades de contratación existentes dentro del ordenamiento jurídico vigente, en relación con los Profesionales en Ciencias Médicas que sean ajenos a la Institución. Así las cosas, se puede apreciar en el apartado de las conclusiones del oficio, el análisis efectuado de que las modalidades de contratación son limitadas y ya definidas dentro de las fuentes jurídicas vigentes. Se adjunta el oficio mencionado.*

*Adicionalmente, en el proyecto de oficio DAGP para la consulta a la Gerencia Médica que se elaboró en forma conjunta con ADAPS, se está incluyendo este punto para solicitar una aclaración en cuanto la intencionalidad de esta figura en la atención de las listas de espera”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III. A.1 (Mediano plazo) “Implementar diversas modalidades de contratación”, se considera que la línea de acción se encuentra en **Proceso**, por cuanto a la fecha está pendiente



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

la implementación de las modalidades de contratación que resulten jurídicamente posibles, de conformidad con lo señalado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### III. A. 2 -Tarifario institucional: revisión y actualización del mismo, con estudios de mercado actualizado.

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta”.*

El 29 de setiembre de 2023, mediante oficio GF-3688-2023, la Licda. Gabriela Artavia Monge, Gerente Financiera a.i en esa oportunidad, informó a este Órgano de Fiscalización, lo siguiente:

*“b) DFC-ACC-0985-2023/ACC-SACCH-0084-2023 de fecha 19 de junio de 2023, suscrito por la Licda. Azyhadée Picado Vidaurre, Jefe Área de Contabilidad de Costos y Licda. Adriana Gutiérrez Medina, Jefe Subárea Contabilidad de Costos Hospitalarios, por medio del cual solicitan a la Gerencia Médica aclaración del alcance de la acción 2. Tarifario Institucional.*

*c) GF-DFC-1765-2023 de fecha 08 de setiembre de 2023, suscrito por el Lic. Erick Solano Víquez, Director a.i. Dirección Financiero Contable, comunica de las acciones efectuadas para atender las propuestas de abordaje 2. Tarifario Institucional y 4. Equiparación de las tarifas de la CCSS con las utilizadas actualmente por el INS, señalando que es criterio de esa Dirección y sus unidades técnicas, que se ha brindado la atención correspondiente, desde sus ámbitos de competencia.*

*d) GF-3477-2023 de fecha 13 de setiembre de 2023 suscrito por la Licda. Gabriela Artavia Monge, MAFF, Gerente, Gerencia Financiera, se informa al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente a.i. Gerencia Médica, de la atención de las propuestas de abordaje desde el ámbito de competencia de las unidades técnicas adscritas a la Dirección Financiero Contable, según se detalla:*

*Acción 2. Tarifario Institucional: Mediante oficio GM-AOP-0622-2023, la Dra. Flavia Solórzano Morera, Coordinadora de la Unidad Técnica de Listas de Espera (UTLE), informa al despacho de la Gerencia Médica que esa coordinación considera que la aplicación técnica sobre las recomendaciones solicitadas en oficio DFC-ACC-0985-2023 ACC-SACCH-0084-2023, ha sido abordada en las recomendaciones realizadas en los oficios donde se recomiendan la utilización del modelo de Costeo Unitario Máximo de cobertura para la atención en salud ajustado al PIB (CUMCAS – PIB aplicado a costo por minuto de RRHH.*

*No obstante lo expuesto por la Coordinación de la UTLE, el Área de Contabilidad de Costos, señala que el modelo CUMCAS-PIB no sustituirá la metodología de costeo que actualmente se utiliza. La metodología actual para actualizar el Modelo Tarifario Institucional consiste en la inclusión de los estudios de costos que se realizan principalmente a solicitud de la Gerencia Médica y sus dependencias técnicas, tarifas que se actualizan de manera semestral aplicando indicadores económicos emitidos por el Banco Central de Costa Rica asociados a cada elemento del costo”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III. A.2 (Mediano plazo) “Tarifario Institucional”, la línea de acción se encuentra **Razonablemente Cumplida**, considerando que a nivel institucional el Modelo Tarifario Institucional se actualiza de manera semestral de conformidad con la aplicación de indicadores económicos preestablecidos como lo ha señalado la Gerencia Financiera. Asimismo, ante nuevos estudios o requerimientos, ello se ejecuta



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

de conformidad con la solicitud de la Gerencia Médica o unidad técnica que corresponda, por lo anterior se atiende lo señalado por la Junta Directiva, sesión 9333, siendo que, ante la necesidad de implementar nuevas metodologías, estudios u otros es la Gerencia Médica la unidad que deberá requerir el acompañamiento/asesoría de la Gerencia Financiera o viceversa, para atender lo que en materia corresponda.

### **III. A. 3 -Determinación de salarios competitivos: plantear estrategias para alcanzar salarios más competitivos para los médicos especialistas, que permita captar y mantener el recurso humano especializado, considerando la posibilidad de declarar al personal de salud dentro de la categoría de puestos exclusivos y excluyentes de la Ley de Empleo Público; incluyendo análisis de riesgos de sostenibilidad financiera.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, lo siguiente acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta”.*

El 21 de diciembre de 2023, mediante oficio GA-2507-2023, la MBA Vilma Campos Gómez, en ese momento gerente a.i., Administrativa, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“Mediante oficio DAGP-ADAPS-0509-2023 del 21 de diciembre 2023 se indica que la Dirección de Administración y Gestión de Personal -en razón de sus competencias- por medio del oficio GA-DAGP-2222-2023 del 19 de diciembre del 2023, remitió a la Gerencia Médica, la propuesta “Reglamento para la Modalidad de Pago Excepcional por Resultados para la Atención Oportuna de las Personas”, para consideración y aval respectivo del documento, a efecto de trasladar dicha propuesta a la Dirección Jurídica; sobre el particular, se indica que la atención de este punto quedaría supeditado a la aprobación y divulgación de la propuesta normativa”.*

En relación con la propuesta / acción número III. A.3 (Mediano plazo) “Determinación de salarios competitivos”, la línea de acción se encuentra en **Proceso**, considerando que se mantienen pendiente los análisis de sostenibilidad financiera de conformidad con lo señalado por la Junta Directiva, sesión 9333, en cuanto a plantear estrategias para alcanzar salarios más competitivos para los médicos especialistas, que permita captar y mantener el recurso humano especializado.

### **III. A. 4 -Equiparación de las tarifas de la CCSS con las utilizadas actualmente por el INS: revisar, actualizar y valorar la dentro del marco legal aplicable al ámbito público la posibilidad de establecer algún tipo de equiparación al respecto.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a encargados por parte de la Gerencia Médica y otros involucrados para el cumplimiento y grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta. Aún se encuentra en espera de respuesta”.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

El 29 de setiembre de 2023, mediante oficio GF-3688-2023, la Licda. Gabriela Artavia Monge, en ese momento Gerente Financiera a.i., informó a este Órgano de Fiscalización, lo siguiente:

*“Acción 4. Equiparación de las tarifas de la CCSS con las utilizadas actualmente por el INS: Sobre el tema, el Área de Contabilidad de Costos emite criterio técnico, respecto de las tarifas incluidas en el Modelo Tarifario Institucional y las tarifas mensuales diferenciadas que se elaboran para 39 Centros Médicos, por lo que se procedió a indicar los aspectos que limitan la comparabilidad y por lo tanto la equiparación de las tarifas del INS y la Caja”.*

El 13 de setiembre de 2023, de acuerdo con oficio GF-3477-2023, la Licda. Artavia Monge, informó al Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico a.i., lo siguiente:

*“... 1. Como parte del conocimiento adquirido por el Área de Contabilidad de Costos, el INS no brinda servicios de manera directa a sus pacientes, los servicios de salud son subcontratados a varios proveedores tales como Red de Servicios de Salud S.A., Clínica Intervencionista S.A., Grupo Médico Santa Fe del Pacífico S.A. Universidad de Costa Rica, entre otros, mientras que todos los servicios incluidos en los tarifarios de la CCSS sí son desarrollados con recursos propios.*

*Los costos de los servicios del INS varían según la oferta y la demanda, los salarios privados se rigen con la tabla que publica el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social anualmente, tienen como fin el lucro, por lo que es posible la inclusión de márgenes de ganancias e impuestos.*

*2. De la revisión que el Área de Contabilidad de Costos ha realizado al tarifario del INS Red de Servicios de Salud S.A., siendo este solo uno de los proveedores de servicios del INS, sus costos solo incluyen el recurso humano que participa en el desarrollo de cada procedimiento que brindan, por lo que comparativamente el costo de un servicios que sea similar entre ambas instituciones, siempre será superior en la CCSS por cuanto incluye todos los elementos del costo y no solo el valor de la mano de obra directa”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III. A.4 (Mediano plazo) “Equiparación de las tarifas de la CCSS con las utilizadas actualmente por el INS”, se considera que la línea de acción se encuentra **Razonablemente Cumplida**, por cuanto a nivel institucional la Gerencia Financiera realizó un análisis al Tarifario del INS e indica que el mismo dispone de características que no son similares al Tarifario Institucional, por lo tanto, no es equiparable entre Instituciones de conformidad con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333; por lo anterior será la Gerencia Médica la unidad encargada de analizar lo que en materia corresponda, ante eventuales solicitudes de las autoridades superiores.

### **B) FORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS**

- **En relación con acciones a corto plazo (1 a 3 meses):**

**III. B. 1 -Capacitación para personal de salud del primer nivel de atención: establecer un programa de capacitación que se brinde a personal de salud, debiéndose priorizar en las especialidades identificadas con mayor cantidad de casos y plazos.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“04.12.2023: A través del apoyo de un equipo experto en el participe desde la Gerencia Médica y el equipo interventor, se genera la creación del curso de “FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD RESOLUTIVA CLÍNICA DEL MEDICO GENERAL DEL I NIVEL DE ATENCION”, que pretende mejorar el proceso asistencial por medio de la reducción de referencias a especialistas y listas de espera a*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*segundo y tercer nivel de atención; y para aumentar la calidad, equidad, eficacia, eficiencia y justicia distributiva de los servicios, así como la satisfacción de los usuarios. Su implementación inicia en II semestre del 2023 y probablemente hasta el 2028, con la posibilidad de extenderlo de acuerdo con necesidades y recursos institucionales. Se organiza en generaciones por semestres y grupos de hasta 25 personas según priorización de invitación por Gerencia Médica. El plan piloto inicia en 2023 con la I generación de 110 personas y se programan generaciones de 100 a 150 personas por semestre con máximo de capacidad por semestre de 250 personas, logrando capacitar 1150 médicos en 5 años. El mismo se implementará de forma progresiva en 5 años y en la actualidad el plan piloto, tiene un 30% de desarrollo. Se espera completar la validación del documento en diciembre del 2023 y trasladar para seguimiento de implementación a largo plazo por CENDEISSS. Se asigna el seguimiento a la Dra. Sofía Blanco Lara, destacada en el Despacho de Gerencia Médica. 03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

De conformidad con el análisis realizado a la propuesta / acción número I. 2 sobre: “Capacitación para personal de salud del primer nivel de atención” y la propuesta / acción número II.B. 1 (Corto plazo) sobre el mismo tema, se considera la línea de acción en **Proceso**, por cuanto es necesario que la Gerencia Médica priorice en las especialidades identificadas con mayor cantidad de casos y plazos, el plan de capacitación que se expone en el convenio Caja-UCR el cual responde al “Proyecto Recuperación del Control Óptimo de las personas portadoras de las principales enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT)”. Por lo tanto, es necesario considerar si este proyecto es producto de la priorización de las especialidades identificadas con mayor cantidad de casos y plazos que responde a lo solicitado en este ítem para atender la hoja de ruta sesión 9333.

Siendo que la propuesta / acción número I. 2 y la propuesta / acción número II.B. 1 (Corto plazo), atienden el mismo asunto, es necesario que esa Administración Activa defina con claridad cuál de las propuestas o acuerdos deberá de atenderse, el alcance, objetivo y plazo de atención.

### **III. B. 2 -Plan para la formación: establecer el plan para la formación de los médicos especialistas requeridos por la Caja para brindar los servicios de salud a la población**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese entonces Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información en relación con grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

El 5 de octubre de 2023, mediante oficio CENDEISSS-APDRH-0261-2023, el Dr. Eduardo Zamora Méndez, Jefatura a.i. del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, informó al Dr. Jorge Arturo Jiménez Brizuela, Director a.i. del Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social, lo siguiente:

*“I. Se procedió a coordinar un equipo de trabajo conformado por funcionarios de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, la Dirección de Gestión de Personal, funcionarios del CENDEISSS (Subárea de Administración de Campos Clínicos, Internados y Posgrado y del Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano).*

*II. El jueves 29 de junio de 2023, se llevó a cabo la primera sesión de trabajo donde se discutieron los antecedentes del estudio “Estimación de las necesidades de médicos asistentes especialistas 2022-2030”, y los puntos a desarrollar de la Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, en dicha sesión se acordó analizar las variables y*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

*elementos metodológicos para fortalecer el estudio con la viabilidad técnica que permita establecer el plan para la formación de los médicos especialistas requeridos por la institución para asegurar la continuidad de los servicios en salud.*

*III. El miércoles 19 de julio de 2023, se realizó una segunda sesión de trabajo donde se aclara el alcance del entregable, el cual corresponde a la estimación de las necesidades (brechas) de médicos asistentes especialistas, únicamente. Cabe señalar que no considera el análisis de las capacidades instaladas, pues tal información corresponde a otra etapa (ejecución). En dicha sesión se acuerda proporcionar a la Dirección de Proyección de Servicios de Salud los insumos necesarios para la confección de una herramienta que integre una metodología para la estimación de las necesidades (brechas) de médicos asistentes especialistas, que contemple: cantidad de jubilaciones entre 4 y 5 años, periodo 2023 – 2028, información de las subespecialidades médicas y la indicación de las especialidades “base”, información del recurso humano especializado en salud que se encuentra activo en la institución, recurso humano especializado en formación, información sobre la población nacional proporcionada por el INEC, estadísticas institucionales de atención por especialidad y por año según corresponda, y otra información relevante que permita desarrollar los cálculos correspondientes para determinar la necesidad de recurso humano en el periodo 2023 – 2028.*

*IV. El lunes 2 de octubre de 2023, se tiene una sesión de trabajo donde el MSc. Erick Méndez Monge, Área de Análisis y Proyección de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud presenta a los demás integrantes de la mesa de trabajo, la herramienta que integra una metodología para la estimación de las necesidades (brechas) de médicos asistentes especialistas.*

*V. El martes 3 de octubre de los corrientes, se llevó a cabo una sesión de trabajo con el MSc. Erick Méndez Monge, Área de Análisis y Proyección de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud y M. Ed. Michael Alfaro de la Subárea de Regulación y Evaluación para analizar la metodología aplicada en la herramienta, información que constituye el insumo para realizar el nuevo estudio de necesidades de recurso humano especializado en salud para el periodo 2024-2030. En dicha sesión de trabajo se acordó realizar una reunión el próximo jueves 12 de octubre con los funcionarios de la Dirección de Gestión de Personal para validar la metodología y validar la hoja de ruta para la confección del nuevo Estudio de Necesidades. Una vez validada la herramienta por los funcionarios de la DAGP, se procederá a trasladar a las instancias superiores la metodología para la estimación de las necesidades de recurso humano y la posterior confección del Estudio correspondiente a las necesidades de Recurso Humano especializado en Salud, que a su vez permitirá establecer el plan para la formación de los médicos especialistas requeridos por la institución”.*

De conformidad con el análisis realizado a la propuesta / acción número II.B. 2 (Corto plazo), “Plan para la formación”, se considera que la línea de acción se encuentra en **Proceso**, por cuanto no se conoce sobre las acciones desarrolladas para validar la metodología y la hoja de ruta para la confección del nuevo estudio de necesidades por la administración, así como el plan para la formación de los médicos especialistas requeridos por la institución de conformidad con lo solicitado por la Junta Directiva para atender la hoja de ruta sesión 9333.

- **En relación con acciones a mediano plazo (3 a 6 meses):**

**III. B. 1 -Pasantías: revisar y actualizar la normativa aplicable en materia de pasantías, para que pueda hacerse un mayor uso de estas en los establecimientos de salud.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese entonces Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud lo siguiente:



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

---

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

En lo referente a la propuesta / acción número II.B. 1 (Mediano plazo), “Pasantías”, la línea de acción se encuentra **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### **III. B. 2 -Actualización de la normativa aplicable en materia de formación de médicos especialistas**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese entonces Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información en relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

La línea de acción de la propuesta / acción número II.B. 2 (Mediano plazo), “Actualización de la normativa aplicable en materia de formación de médicos especialistas”, se considera **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.

- **En relación con acciones a largo plazo (6 meses a 1 año):**

### **III. B. 1 -Formación y calidad de los médicos generales: proponer la revisión y fortalecimiento de los niveles de formación y calidad de los médicos generales.**

En el oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización, lo siguiente acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III.B. 1 (Largo plazo), “Formación y calidad de los médicos generales”, la línea de acción se considera **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### **III. B. 2 -Rotaciones obligatorias en las distintas especialidades: plantear y establecer rotaciones obligatorias en las distintas especialidades, incluyendo el apoyo de médicos residentes para la red en alguno de los años de la residencia.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en su oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

En lo referente a la propuesta / acción número III.B. 2 (Largo plazo), “Rotaciones obligatorias en las distintas especialidades”, la línea de acción se considera **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### **III. B. 3 -Preparación de los médicos especialistas: fortalecer acciones sobre la preparación de médicos especialistas, incluyendo con el apoyo del Colegio de Médicos y de asociaciones médicas.**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en ese momento Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización acerca del cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud, lo siguiente:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información con relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III.B. 3 (Largo plazo), “Preparación de los médicos especialistas”, la línea de acción se considera **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.

### **III. B. 4 -Mejoras en el proceso de ingreso a las especialidades médicas: Plantear a las instancias académicas competentes, mejoras en el proceso de ingreso a las distintas especialidades médicas**

En oficio GM-AOP-0281-2024 del 4 de abril de 2024, el Dr. Camilo Sing Briz, en esa oportunidad Coordinador General de la Unidad Técnica de Listas de Espera, informó a este Órgano de Fiscalización lo siguiente en relación con el cumplimiento de la hoja de Ruta para Avanzar en la Gestión de las Listas de Espera y Gestión del Recurso Humano Especializado en Salud:

*“03.04.2024: Se genera documento por parte de la UTLE como nuevo encargado de seguimiento de Ruta en el que se realiza solicitud de información en relación a grado de avance en las acciones y propuestas del abordaje de esta”.*

En lo referente a la propuesta / acción número III.B. 4 (Largo plazo), “Mejoras en el proceso de ingreso a las especialidades médicas”, la línea de acción se considera **Incumplida**, por cuanto no se logró evidenciar análisis o documentación en relación con lo solicitado por la Junta Directiva, sesión 9333.