


<b>Caja Costarricense de Seguro Social</b> <b>Gerencia Médica</b> <b>Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud/ Área de Estadísticas de Salud</b>		
<b>Instrucción de Trabajo</b> Para la administración de la sustitución y recargo de las personas usuarias en la CCSS	<b>Código:</b> <b>IT-GM-AES-DDSS/AAIP-170424</b>	<b>Fecha de emisión:</b> Abril 2024
<b>Elaborado por:</b>	Licda. Leda Alfaro Morales, NORETEC-Área de Estadísticas de Salud Licda. Natalia Guzmán Soto, NORETEC-Área de Estadísticas de Salud. Dr. Shang Wu Hsieh, Área de Atención Integral a las personas.	
<b>Revisado por</b>	Dr. José Miguel Ángulo Castro, jefe Área Atención Integral a las Personas (AAIP) de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud Licda. Floribeth Solano Vega, jefa Subárea de Normalización y Regulación Técnica (NORETEC) del Área de Estadísticas de Salud.	
<b>Avalado</b>	Dr. Wilburg Diaz Cruz, Gerente, Gerencia Médica MSc. Leslie Vargas Vásquez, Jefe del Área de Estadística en Salud	
<b>Para:</b>	Funcionarios que prestan atención a las personas usuarias en los servicios administrativos, Consulta Externa especializada, Áreas de Salud-EBAIS de la Caja Costarricense de Seguro Social.	
<b>Marco legal:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social En Costa Rica, Ley N.º 17. Cuerpo normativo que regula la creación y el accionar de la institución establecida para aplicar los seguros sociales obligatorios.</li> <li>2. Ley General de Salud, Ley N.º 5395.</li> <li>3. Manual para la gestión de los servicios de consulta externa en el marco de un plan de atención oportuna.</li> </ol>	
<b>Objetivos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar las directrices que procuran minimizar el impacto en la planificación de los servicios para la sustitución de citas de las personas usuarias.</li> <li>2. Implementar un procedimiento estandarizado para los sobrecargas cupos en la consulta externa, asegurando el acceso equitativo con calidad y oportuno a servicios de salud.</li> </ol>	

<b>Alcance</b>	La presente instrucción de trabajo, es de aplicación obligatoria, para todos aquellos usuarios EDUS en los tres niveles de atención o terceros autorizados con quien la CCSS haya suscrito convenio, contrato u otra forma de relación legítima incluidos los establecimientos de salud administrados por proveedores externos, involucrados en el proceso de atención directa de las personas usuarias y gestión de los servicios de la consulta externa.
<b>Responsable de cumplimiento</b>	Directores (as) Generales Hospitales Nacionales y Especializados Directores de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Directores (as) Generales Hospitales Regionales y Periféricos Directores (as) Médicos Áreas de Salud. Directores del Nivel Central Jefaturas

### Descripción de la Instrucción

<b>a. Antecedentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio número GM-15452-2023 de fecha 19 de octubre de 2023.</li> <li>• Oficio número DDSS-AAIP-0062-2024 respuesta a oficio GM-0078-2024</li> <li>• Oficio GM-2664-2024 en atención al oficio UMN-0470-2023 de la Unión Medica Nacional.</li> <li>• Oficio GM-AES-1-0077-2024 en respuesta a oficio GM-0078-2024.</li> <li>• GM-0078-2024 solicitud de criterio al Área de Estadísticas de Salud en el que se solicita, lo siguiente: [...]</li> </ul> <p><i>“Se emita el lineamiento respectivo que solvente el tema de los recargos que se presenta a diario con consulta externa; en este sentido las oficinas de redes deben contar con un lineamiento preciso que regule su actividad, con lo cual no solo se mejora la atención de los pacientes, si no que la misma institución se evita conflictos innecesarios y eventualmente mal tratos en contra de los médicos en especial”. Esto, tomando en consideración lo ya respondido al respecto en los oficios GM-15452-2023 y GM-AES-1- 1595-2023.”</i></p>
<b>b. Contenido</b>	<p><u>Definición de consulta externa, sustitución y sobrecarga (recargo)</u> según el Manual para la gestión de los servicios de consulta externa en el marco de un plan de atención oportuna 2018:</p> <p><b>Consulta externa:</b> Según la Guía de gestión del servicio de consulta externa, desde el punto de vista operativo, se considera consulta externa a toda atención en la cual a una persona usuaria se le brinde servicios de salud, usualmente para la determinación de un diagnóstico o el seguimiento de una patología, en la cual no se involucre una atención de urgencias o la realización de un procedimiento diagnóstico o de tratamiento de rutina.</p>

**Sustitución:**

Es el acto administrativo que realiza el personal de REDES en citas y que se refiere al proceso de otorgar a los usuarios en espera de una cita la posibilidad de atención en los cupos determinados como ausentes, es una acción en tiempo real y por demanda en Consulta Externa. En el caso de la consulta especializada puede realizarse la sustitución de acuerdo con lo anteriormente indicado, tomándose en cuenta que el cupo de cita ausente coincida con el tipo de cupo que requiere el usuario (caso nuevo, caso control), es decir en caso de que haya dos cupos ausentes en la misma hora y exista la necesidad de una cita sustitución de caso nuevo, se deben unir ambos cupos para hacer efectiva la sustitución.

Como complemento a lo anterior, en ningún caso, las citas sustituidas reportadas pueden ser mayores al número de citas perdidas, pues en tal caso éstas constituirían “citas de recargo”.

Por tal razón, a la hora de reportar las citas sustituidas lo que debe contarse es el número de citas sustituidas y no el número de personas con que éstas fueron sustituidas.

No aplica en caso de citas otorgadas a personas antes del día de la atención de la consulta externa programada, con motivo de que la persona con cita anticipada la haya cancelado, o se haya tenido noticia confiable de que no asistiría (fallecimiento u otra) (Sala Constitucional, 30 de noviembre del 2005, 2:52 p.m.).

**Sobrecarga(recargo) de citas en las agendas**

Se refiere a la atención de usuarios por encima de los cupos previamente programados para un profesional médico y especialidad, un día específico según su horario programado de atención. La Jefatura de Consulta Externa junto con la Jefatura de Servicio, deben analizar las causantes del exceso de personas asignadas en las agendas, por ejemplo: una organización inadecuada de las agendas, exceso de citas inducida por el propio profesional, o una población con incidencia en la especialidad. Este análisis permite plantear la necesidad de reorganización de la consulta o de solicitud de recursos.

Para los efectos que correspondan en materia de recargos, debe considerarse los siguientes aspectos:

- a. Considerar la cantidad máxima de recargos por día que autoriza un profesional en salud cuando se programe la agenda.
- b. La capacidad de recargos debe considerarse de acuerdo con la disponibilidad de consultorios.
- c. Los recargos **se asignarán únicamente con la indicación del profesional en salud.**
- d. No se asignarán recargos si existen cupos disponibles.

### **Asignación de citas**

Agendas personalizadas: Las agendas son un instrumento de manejo transparente y de fácil acceso, por lo tanto, la asignación de citas no se otorga a un profesional en particular, sino a los campos disponibles en las agendas.

#### 1. Asignación de citas:

**Citas Nuevas:** La asignación de citas nuevas por especialidad debe ser equitativa de acuerdo con los tiempos profesionales programados, conforme a la cantidad de consultorios disponibles y siempre considerando que las agendas son de la especialidad y no del profesional. Por lo cual, una persona usuaria nueva es aquella que consulta por primera vez por una enfermedad de causa nueva, distinta y sin relación íntima directa con otras ya conocidas anteriormente o como consecuencia de las mismas. También se considerará "paciente nuevo" cuando aun siendo su padecimiento de causa ya conocida, el paciente dejó de controlarse por más de un año. Se considera una persona usuaria nueva aquél al cual se le abre un expediente clínico en un centro asistencial. También se considera nuevo, aquel que por primera vez es atendido en una determinada especialidad. En consecuencia, se entiende que es persona usuaria nueva, cuando los médicos especialistas atienden a persona usuaria que anteriormente no ha sido valorado por él u otro especialista en la misma especialidad.

**Citas Subsecuentes:** En medicina general, odontología y consulta externa especializada, es aquel usuario que ya ha tenido una cita de caso nuevo en la Institución, en este caso, se asigna un cupo de control.

Cuando el usuario sea caso control de un seguimiento crónico, la cita se le otorgará en el periodo que estime el profesional en salud según el programa de atención bajo el cual esté siendo atendido.

#### **Seguimiento y control de las citas de recargo**

Son necesarias las evaluaciones periódicas para prevenir abusos y garantizar que los recargos se alineen con los estándares de atención médica y las políticas de salud pública.

Este seguimiento le corresponde a la Dirección Médica de cada establecimiento de salud. Es importante señalar que la jefatura de consulta externa debe mantener un canal abierto de atención de la persona usuaria, para que se puedan realizar consultas, expresar preocupaciones o interponer reclamos en relación con los recargos de la consulta externa. Esto permite agilizar y fortalecer una realimentación de la normativa interna mejorando y estandarizando los conceptos a lo interno de la institución.

**Por tanto:**

Los recargos se dan según lo establecido dentro de la normativa institucional asegurando que sean justos y necesarios para el mantenimiento de la calidad y accesibilidad de los servicios de salud. Esto requiere que el proceso sea transparente, no impositivo, de manera que el profesional valore con base a criterios como la complejidad de la consulta, si cuenta con los insumos requeridos, y si la atención está dentro de sus competencias, entre otros.

Es importante que se debe respetar el área de adscripción de la persona usuaria según el funcionamiento en red institucional.

Para fines de consulta y conocer con amplitud el tema de las definiciones y del manejo de la Consulta Externa, se debe consultar el Manual para la gestión de los servicios de consulta externa en el marco de un plan de atención oportuna para un mejor entender.

**Contacto para consultas**

Dr. José Miguel Ángulo Castro, Jefatura Area de Atención Integral a las Personas.  
[corraaip@ccss.sa.cr](mailto:corraaip@ccss.sa.cr)

Máster. Leslie Vargas Vasquez, Area de Estadísticas de Salud. [gcorraes@ccss.sa.cr](mailto:gcorraes@ccss.sa.cr)

Horario de trabajo: lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm. Viernes de 7:00 am a 3:00 pm