



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

AGO-88-2017
7-9-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad al plan anual operativo 2017, del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión de los procesos en la prestación de los servicios de salud del Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Del análisis realizado, se evidenciaron aspectos de la estructura organizativa del centro, que requieren ser abordados con prontitud en lo referente a la determinación de una unidad programática que permita al centro un adecuado funcionamiento, por cuanto desde la puesta en marcha del mismo, en el año 2011 a la fecha del presente informe, han transcurrido aproximadamente seis años y las acciones realizadas por las diversas instancias involucradas para la definición de la unidad no han sido aún efectivas para resolver la situación del CNRM.

Se determinaron debilidades en aspectos de la programación operativa, debido a que el centro carece de un plan-presupuesto mediante el cual se establezcan metas y se lleve a cabo el monitoreo correspondiente para el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de herramientas establecidas para tales efectos.

Lo anterior subraya la importancia de los resultados obtenidos por el CNRM en lo referente a la producción y rendimientos, en virtud que de los datos revisados destaca que, para el primer cuatrimestre del presente año, se ha desaprovechado un 10% de los cupos asignados para la realización de estudios a los pacientes, no obstante, un total de 1.176 pacientes que se encuentran pendientes para la realización de un estudio de resonancia magnética con plazos que alcanzan hasta los 327 días.

Asimismo, se determinó la necesidad que las Comisiones Locales de Resonancia Magnética de los centros médicos autorizados a nivel nacional dispongan de los protocolos de operación, así como el establecimiento de actividades de supervisión de las mismas para el correcto funcionamiento del proceso llevado a cabo para la prestación del servicio brindado por el CNRM.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización ha formulado recomendaciones dirigidas a la Gerencia Médica, con el propósito de resolver lo referente a la determinación de una unidad programática para el CNRM, se oficialicen los protocolos de atención de imagenología, se supervise la labor de las Comisiones Locales de Resonancia Magnética y se gestione las listas de espera para procedimientos de resonancia magnética. Asimismo, se emiten recomendaciones dirigidas a la Dirección de Centros Especializados y Centro Nacional de Resonancia Magnética, para que se fortalezcan los aspectos relacionados con la programación estratégica y mejora en la producción y rendimientos del CNRM.



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

AGO-88-2017

7-9-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO NACIONAL DE RESONANCIA MAGNÉTICA DIRECCIÓN CENTROS ESPECIALIZADOS U.E. 2944

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad el apartado de Actividades Especiales, contemplado en el Plan Anual de Trabajo 2017, del Área Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la gestión la Centro Nacional de Resonancia Magnética en lo que corresponde a la prestación de los servicios de salud brindados a los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el proceso administrativo del Centro Nacional de Resonancia Magnética, en lo referente a la estructura organizativa, planificación operativa, producción y rendimientos.
- Determinar la eficiencia y eficacia en las actividades efectuadas por el centro en relación con las Comisiones Locales de Resonancia Magnética y el manejo de las listas de espera.

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación de la gestión, específicamente del proceso administrativo – planificación, organización, dirección y control- en el Centro Nacional de Resonancia Magnética, en lo relacionado con la prestación de los servicios de salud a los usuarios; el período del estudio comprende de junio 2016 a junio 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

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

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 2 de 21

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

- Solicitud de información referente a la estructura organizativa del Centro Nacional de Resonancia Magnética y funcionamiento de las Comisiones Locales de Resonancia Magnética.
- Revisión del Plan Presupuesto 2016 de la Dirección de Centros Especializados.
- Análisis de información referente a producción, rendimientos y listas de espera.
- Entrevista a la Dra. Carolina Mejías Soto, Directora, Centro Nacional de Resonancia Magnética.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N°8292, Gaceta 169 del 4 de setiembre 2002.
- Ley General de la Administración Pública, N°6227, Gaceta N°102 del 30 de mayo de 1978.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, N°8239, Gaceta 75 del 19 de abril del 2002.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Gaceta 246 del 16 de diciembre 2004.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, Gaceta 26 del 6 de febrero del 2009.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.

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



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

HALLAZGOS

1. DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1 Indeterminación de unidad programática para el funcionamiento del CNRM

El Centro Nacional de Resonancia Magnética no posee una Unidad Ejecutora, aspecto que puede afectar la gestión administrativa, en lo particular, en lo referente a la organización de esa unidad.

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en sesión No. 8497, artículo 4, del 10 de marzo de 2011, emitió el documento denominado “Política de Operación del Centro Nacional de Resonancia Magnética”.

Entre las directrices que esta Política establece, se encuentra el Lineamiento 3. “Del gobierno y soporte administrativo del CNRM” apartado 3.1, en el cual se indica: *“El CNRM estará bajo la dependencia organizacional de la Dirección de Centros Especializados de la Gerencia Médica, durante el proceso de Puesta en Marcha e Inicio de Operaciones”*.

En concordancia con el lineamiento referido, el Centro Nacional de Resonancia Magnética ha venido trabajando de manera coordinada con la Dirección de Centros Especializados, en el desarrollo de procesos fundamentales para la gestión local como:

- Contratación Administrativa.
- Formulación y Control Presupuestario.
- Control Interno.

No obstante, lo anterior, desde la creación y apertura de este centro médico especializado, hace seis años aproximadamente, no se ha realizado a la fecha, la designación de una Unidad Ejecutora, razón por la cual, las plazas se asignaron al hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, y no a la Dirección de Centros Especializados.

En relación con este tema, el Centro Nacional de Resonancia Magnética emite el documento denominado “Propuesta Creación Unidad Ejecutora, 2013”, en el cual se detalla como limitaciones en manejo del personal en áreas como:

- ♦ Mantenimiento

El citado documento se indica que esta es una de las áreas más críticas, debido a que la Jefatura del Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, constantemente ordena al personal de mantenimiento del Centro de Resonancia Magnética, realizar



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

trabajos para el hospital y les programa reuniones sin coordinación con el Centro y considerar responsabilidades y compromisos que en muchas oportunidades este personal ya ha adquirido con esta unidad, ocasionando imposibilidad de reaccionar ante situaciones de emergencia que pudieran presentarse, ya que se deja a este centro sin personal de mantenimiento, incluso por períodos extensos de tiempo. En el Área de Gestión de Ingeniería y Mantenimiento se ha considerado la posibilidad de llevarse al personal de Resonancia hacia el Hospital.

Asimismo, indica afectación en el proceso de elaboración, trámite e implementación de contratos de mantenimientos el cual se retrasó, ocasionando durante el año 2011 y 2012 inconvenientes de gestión de esta área.

✦ Enfermería

Situación similar se presenta en el servicio de Enfermería, por cuanto señala que este personal no se somete a las instrucciones y directrices emanadas de la Dirección y Administración del Centro, alegando que la jefatura que les corresponde son las supervisoras y directora de la Dirección de Enfermería del hospital, omitiendo canales de comunicación establecidos.

✦ Seguridad y Vigilancia

Precisa al respecto el documento citado que el centro dispone de equipamiento de muy alto valor, por lo que se requiere que los oficiales de seguridad tengan conocimiento de algunos indicadores que señalan estar ante una emergencia, de manera que la rotación constante de este personal de los cuales la mayoría desconoce del funcionamiento del centro, debilita la seguridad.

✦ Presupuesto

El presupuesto es administrado conjuntamente con la Dirección de Centros Especializados (DICE), se indica que lo conveniente y adecuado es que sea el CNRM el que administre y controle su presupuesto, con la finalidad de conocer el comportamiento del gasto.

Así mismo, señala que la DICE es una unidad conductora de los procesos sustantivos de los centros especializados adscritos, por lo que considera que no es recomendable que sea parte de la función operativa del Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo II, Normas sobre el ambiente de control, establecen en el inciso 2.5 "Estructura organizativa", lo siguiente:

"...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

En entrevista efectuada a la Dra. Carolina Mejías Soto, Directora, CNRM, respecto la estructura organizacional y funcional con la que funciona actualmente el centro, indicó lo siguiente:

“El centro de resonancia magnética al momento actual depende de forma organizacional de la Dirección de Centros Especializados, sin embargo, el recurso humano se encuentra asignado a la unidad programática 2101, correspondiente al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Con respecto al funcionamiento del centro, el mismo cuenta con una dirección y una administración, esta última conformada por el administrador y un perfil de asistente administrativo 4. La dirección y administración coordinan las áreas de REDES, tecnólogos, médicos radiólogos, física médica, transcripción, servicios generales, mantenimiento, informática y vigilancia; por la estructura legal propia del área de enfermería al momento actual dicha área la coordina el departamento de enfermería del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia; sin embargo no se omite señalar que debido a que las plazas se encuentran asignadas a la Unidad Programática 2101 del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia el personal de las Áreas de Redes, Informática, Servicios Generales, Vigilancia, Mantenimiento y Equipo Médico, tienen también una jefatura en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, es decir existe dualidad en relación a jefaturas por la adscripción actual del Centro Nacional de Resonancia Magnética.”

Se ha permitido el funcionamiento del Centro Nacional de Resonancia Magnética por parte de las autoridades institucionales, partir de la emisión de una política de operación, sin que se dispusiera de una unidad programática, asunto que no ha sido resuelto con diligencia, a pesar de la dualidad existente y afectaciones al control interno descritas.

Lo anterior, ha provocado inconvenientes en el manejo de personal en áreas como mantenimiento, enfermería, presupuesto y seguridad y vigilancia, lo que a su vez ha repercutido en los procesos administrativos llevados a cabo por el Centro Nacional de Resonancia Magnética.

1.2 Acciones realizadas para la definición de unidad programática

De la revisión de las acciones realizadas por la Administración Activa, no se logró evidenciar que las gestiones, al 20 de junio de 2017, hayan propiciado la resolución efectiva de la situación actual del Centro Nacional de Resonancia Magnética, en lo referente a la definición de una unidad programática.

El 29 de octubre de 2016, mediante oficio DPSS-0659-10-16, la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora de Proyección de Servicios de Salud, remitió a la Gerencia Médica el criterio técnico referente al Centro Nacional de Resonancia Magnética, en el cual manifiesta que el centro debe tener autonomía y recursos propios según se conceptualizó desde el inicio, con el fin de no interrumpir labores, ni desde el componente productivo ni desde el administrativo, por lo que sugiere que la

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 6 de 21

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



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

dirección técnica de resonancia magnética, se mantenga adscrita a una unidad, con el fin de aprovechar los recursos disponibles bajo una sola regulación y normativa, concluyendo lo siguiente: *“...por lo que considerando que la figura de dependencia de Centros Especializados ha trabajado en dicha línea de gestión, se recomienda mantenerla, para lo cual será necesario ajustar la unidad administrativa para dicha finalidad”*.

El citado oficio fue trasladado por la Dra. María Eugenia Villalta, Gerente Médico, al MBA. Jorge Sequeira Durán, Jefe del Área de Estructuras Organizacionales, de la Dirección de Desarrollo Organizacional, mediante oficio GM-MDA-21401-2016 del 7 de noviembre de 2016, mediante el cual avala el criterio externado por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, e indica estar a la espera del estudio organizacional por parte de esa área.

El MBA Sequeira Durán en oficio AEOR-006-2017 del 25 de enero de 2017, informa a la Dirección de Centros Especializados, en relación con el estado del estudio organizacional del Centro Nacional de Resonancia Magnética, que el manual de organización continúa en etapa de revisión y no se tiene definida una fecha de finalización.

En oficio CNRM-CCSS-ADM-0041-01-2017 del 30 de enero de 2017, la Dra. Carolina Mejías Soto, Directora del Centro Nacional de Resonancia Magnética solicitó al Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, elevar a las autoridades institucionales competentes la solicitud de definir la adscripción y pertenencia de ese centro a un solo ente, indicando entre otros aspectos lo siguiente:

“...son casi seis años desde que esta Unidad comenzó a dar atención a los pacientes de todos los establecimientos de la red hospitalaria, sin que se vislumbre intención de ponerle fin a este “híbrido administrativo y funcional” (...) lo cual ha ocasionado limitantes y situaciones que afectan a la gestión del Centro Nacional de Resonancia Magnética...

...El Centro se creó y empezó a funcionar sin adscripción ni definición de Unidad Ejecutora, por lo que las plazas se asignaron a la Unidad Programática 2101 del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Lo anterior trae consigo que, el personal de las Áreas de Redes, Informática, Servicios Generales, Vigilancia, Mantenimiento, Equipo Médico y Enfermería, tengan una jefatura tanto del Hospital (...) y a su vez del Centro Nacional de Resonancia Magnética...Lo anterior, en ocasiones resulta duplicidad de trámites (...)

Con el tema de los concursos, sean puestos de profesionales o no, no se toma en cuenta los criterios técnicos para resonancia magnética, de acuerdo a las necesidades del Centro; y lo que resulta más perjudicial, las plazas son publicadas para trabajar en el Hospital y en el Centro, tal y como sucedió con la Plaza de P4 de Mantenimiento, donde se indicaba “Lugar de Trabajo Hospital Calderón Guardia, Casa de Máquinas y Resonancia Magnética” (...)

Al respecto, el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados en oficio DICE-063-02-1-17 del 8 de febrero de 2017, manifestó lo siguiente:



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

“En virtud del oficio AEOR-006-2017 emitido por la Dirección de Desarrollo Organizacional y considerando la premura por subsanar las limitaciones e inconvenientes administrativos identificados en el Centro Nacional de Resonancia Magnética desde su apertura, mismos que fueron reiterados ampliamente en el oficio CNRM-CCSS-ADM-0041-01-2017 y se originan de la indefinición de la dependencia organizacional, esta Dirección solicita que se coordine con la Gerencia Administrativa la agilización del criterio de la Dirección de Desarrollo Organizacional y con ello determinar la posición institucional definitiva y vinculante...”

En relación con el oficio antes citado, la Doctora Villalta Bonilla informó a la Dirección de Centros Especializados, mediante nota GM-MDA-18425-2017 del 16 de febrero de 2017, que esa Gerencia ha solicitado a su homóloga Administrativa agilizar la conformación de una unidad programática para el Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Es mediante oficio AEOR-048-2017 del 18 de abril de 2017, que el Lic. Sequeira Durán, remitió a la Gerencia Médica la propuesta del *“Manual de Organización del Centro Nacional de Imágenes Médicas”* para el respectivo aval y traslado.

Por su parte, la Dra. Villalta Bonilla, Gerente Médica otorgó el aval gerencial al documento citado, mediante oficio GM-MDA-21618-2017 del 20 de abril de 2017, remitido al Lic. Sequeira Durán y al Dr. Calderón Serrano. Asimismo, indica que se ha iniciado el proceso para presentarlo al máximo órgano colegiado de nuestra Institución.

Las acciones detalladas, denotan que la propuesta y planteamiento de una unidad ejecutora para el CNRM, se presentó hace aproximadamente cuatro años a la Gerencia Médica y a la fecha del trabajo de campo de este informe, no se vislumbra una atención definitiva a esta situación.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen en el inciso c. lo siguiente:

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

Ese mismo cuerpo normativo en el Capítulo II, Normas sobre el Ambiente de Control, inciso 2.5 referente a la Estructura organizativa, instruye:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

Al respecto, mediante entrevista realizada a la Dra. Mejías Soto, manifestó lo siguiente:

“...consideramos determinar la pertenencia del Centro a una sola unidad, con la finalidad de direccionar, controlar, evaluar y corregir de manera adecuada los procesos internos y fundamentales del Centro, como lo son el presupuesto, el manejo de recurso humano, el desarrollo de procedimientos de contratación administrativa, la toma de decisiones adecuada en función de los objetivos y gestión del Centro. Tal y como se planteó, es necesario eliminar la dualidad de jefaturas, lo cual traería como beneficio el control de la gestión del Centro.”

No disponer de una unidad ejecutora debidamente conformada, evidencia que las acciones desarrolladas por parte de las autoridades institucionales, a fin de resolver lo referente a la estructura organizativa, asignación de las plazas y administración del presupuesto, contratación administrativa y control interno, han sido ineficaces, a pesar de disponer de criterios técnicos que indican la necesidad de solventar esta situación. Lo descrito, ha generado limitaciones al sistema de control interno, en la línea de autoridad establecida por el centro de salud, provocando conflictos y discrepancias con el hospital.

Por otra parte, en virtud que el CNRM forma parte de la Dirección de Centros Especializados, la supervisión de ésta dirección como ente superior, podría verse afectada y por ende, no se efectuó una evaluación correcta al funcionamiento administrativo y técnico de la unidad.

2. DE LA PROGRAMACIÓN OPERATIVA

Se determinó que el Centro Nacional de Resonancia Magnética no realiza el proceso de programación operativa mediante la formulación, presentación, seguimiento y demás actividades de planificación.

Mediante oficio SAFORA-027-2017 del 22 de mayo de 2017, se solicitó a la Dra. Carolina Mejías Soto, Directora del Centro Nacional de Resonancia Magnética, información referente a la programación operativa de la unidad.

En relación con lo anterior, la Dra. Mejías Soto, en nota CNRM-CCSS-ADM-0363-05-2017 del 24 de mayo, 2017 solicitó al Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados el Plan-Presupuesto 2017, haciendo referencia que es la DICE (Dirección de Centros Especializados) la unidad que presenta el plan-presupuesto que incluye al CNRM (Centro Nacional de Resonancia Magnética), al no constituirse como unidad programática para el funcionamiento correspondiente.

No obstante, el 30 de mayo, 2017 en oficio DICE-05-1-17, el Dr. Calderón Serrano, remitió documentación correspondiente al Plan-Presupuesto 2016-2017. Cabe destacar que al efectuar una revisión de las metas contenidas en el informe de Seguimiento I Semestre 2016, se determinó que la



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

Dirección de Centros Especializados en su programación no incluye ninguna meta relacionada con el Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en relación al punto de 4.5.2 Gestión de Proyectos establecen lo siguiente:

“(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, (...)”.

Al respecto, en informe AGO-324-2014 del 17 de diciembre de 2014, esta Auditoría indicó lo siguiente: *“El Centro Nacional de Resonancia Magnética, no cuenta con un plan operativo que permita la integración de indicadores, con los cuales se logre verificar el cumplimiento de las metas, a fin de valorar la eficiencia de todas sus gestiones.”*

Respecto a la razón por la cual el centro no dispone de planificación operativa, la Dra. Mejías Soto, manifestó que esto se debe a que no se tiene unidad programática propia y en su defecto, se encuentran adscritos a la Dirección de Centros Especializados (DICE).

El hecho que el Centro Nacional de Resonancia Magnética no disponga de un Plan Presupuesto, evidencia que las autoridades de esa unidad, no han procurado de manera efectiva, la disposición de un proceso de planificación adecuado, puesto que el mismo forma parte del proceso administrativo que toda unidad debe efectuar como parte de su gestión.

Así también que en el Plan-Presupuesto de la unidad no se establezcan los objetivos y metas a cumplir, necesarias para garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios a los asegurados, limita el seguimiento y control de la labor efectuada por ese centro, la verificación en el cumplimiento de metas y el análisis de las debilidades encontradas, con el fin de crear y mantener un proceso de mejora continua.

3. SOBRE LA PRODUCCIÓN Y RENDIMIENTOS

Se determinó que, durante el primer cuatrimestre del 2017, se presentó una subutilización de 527 cupos en el Centro Nacional de Resonancia Magnética, lo que equivale a un desaprovechamiento del 10% aproximadamente, en razón de que se programaron 5.432 cupos para la atención de pacientes y fueron utilizados 4.905, según se detalla a continuación:

TABLA N° 1
CUPOS PROGRAMADOS Y UTILIZADOS
CENTRO NACIONAL DE RESONANCIA MAGNÉTICA
ENERO-ABRIL, 2017



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

	Programados	Realizados	Ausentes	Cancelados	Suspendidos
Enero	1079	998	35	34	12
Febrero	1196	1066	41	67	22
Marzo	1789	1605	83	79	22
Abril	1368	1236	53	47	32
Totales	5432	4905	212	227	88

Fuente: Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Cabe destacar que el Centro Nacional de Resonancia Magnética dispone de dos equipos resonadores, de manera que la cantidad de cupos por equipo y por turno se encuentra parametrizado a partir de un estudio efectuado por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en el cual se estableció que deben realizarse 11 estudios por resonador por turno.¹

Al respecto, se aportó la programación de asignación de los cupos correspondiente a la semana del 8 al 12 de mayo del presente año, de manera que los cupos disponibles para ser utilizados por los centros hospitalarios se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

TABLA N° 2
CUPOS DISPONIBLES POR CENTRO HOSPITALARIO
CENTRO NACIONAL DE RESONANCIA MAGNÉTICA
SEMANA 08-12 MAYO, 2017

Centro hospitalario	Número de cupos
Hospital San Juan de Dios	45
Hospital México	40
Hospital Calderón Guardia	38
Hospital Nacional de Niños	25
Hospital Max Peralta	22
Hospital San Rafael Alajuela	22
Hospital San Vicente de Paúl	22
Hospital Enrique Baltodano	15
Hospital Monseñor Sanabria	15
Hospital México-Radioterapia-	12
Hospital de San Carlos	10
Hospital Escalante Pradilla	8
Hospital William Allen	5

¹ A partir de la segunda quincena del mes de febrero en año en curso, el centro se encuentra funcionando con un tercer turno de forma ordinaria de lunes a viernes y un único turno los días sábados, de forma tal que se dispone de 66 cupos de lunes a viernes y 22 cupos los sábados.



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

Centro hospitalario	Número de cupos
Hospital Raúl Blanco Cervantes	4
CENARE	3
Hospital de La Anexión	3
Hospital Tony Facio	3
CARIT	2
Hospital San Francisco de Asís	1
Totales	295

Fuente: Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Como se puede observar en la tabla anterior, los centros que disponen de mayor número de cupos son los tres hospitales nacionales.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo I, Objetivos de Control Interno, establecen lo siguiente:

“a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo...”

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones”.

En entrevista escrita, la Dra. Mejías Soto, manifestó que el proceso actual para la realización de los estudios de resonancia magnética a los usuarios podría ser sujeto de mejora en todas las áreas del flujo de trabajo. En relación con los mecanismos de control implementados para monitorear la producción, indicó que mensualmente se reciben reportes del total de estudios efectuados, de la lectura y transcripción, así también del envío final de los reportes remitidos a cada unidad, los cuales de forma mensual y en reuniones programadas, son presentados a la Dirección de Centros Especializados.

Indica que, dentro de los reportes también se incluyen rubros como pacientes ausentes y suspendidos, los cuales en su mayoría se gestiona para que sean sustituidos por pacientes hospitalizados del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, esto con el fin de disminuir al máximo la pérdida de espacios por ausentismo y estudios suspendidos en último momento.

Lo anterior evidencia, que el proceso llevado a cabo para la realización de resonancias magnéticas podría presentar oportunidades de mejora en la gestión, por cuanto, como se detalló anteriormente la asignación de cupos son distribuidos en el tiempo, según la cantidad asignada a cada centro hospitalario, siendo que la gestión no es realizada directamente por el CNRM, lo que podría estar afectando la utilización efectiva de los mismos.



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

Aunado a lo anterior, se evidencia que no se ha establecido por parte de la Dirección de Centros Especializados, un adecuado sistema de control interno que permita supervisar y brindar seguimiento al cumplimiento de objetivos por parte del Centro de Resonancia Magnética.

No realizar actividades efectivas para la sustitución de pacientes, ocasiona que los cupos no utilizados por la ausencia o cancelación del procedimiento, sean desaprovechados y por ende no se utilice de manera adecuada el tiempo del personal contratado para la atención de los usuarios, además de la afectación en el paciente, al cual no se realiza el procedimiento requerido para la resolución de su problema de salud.

4. DE LA REALIZACIÓN DE RESONANCIAS MAGNÉTICAS PENDIENTES

Se determinó que 1.176 pacientes que acuden al Centro Nacional de Resonancia Magnética referidos de diversos hospitales, se encuentran en espera de realización del estudio brindado por el centro, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA N° 3
RESONANCIAS MAGNÉTICAS PENDIENTES
CENTRO NACIONAL DE RESONANCIA MAGNÉTICA
AL 30 DE ABRIL DE 2017

TIPO	CENTRO	PACIENTES	ABRIL
			PLAZO PROMEDIO EN DÍAS
NACIONAL	HOSPITAL MÉXICO	345	133
ESPECIALIZADO	HNN	949	263
ESPECIALIZADO	CENARE	60	137
CENTRAL NORTE	HOSPITAL SAN RAFAEL ALAJUELA	172	145
CENTRAL NORTE	HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS	24	95
NACIONAL	HOSPITAL DR. MAX PERALTA	521	313
CENTRAL SUR	HOSPITAL DR. WILLIAM ALLEN	5	327
HUETAR ATLÁNTICA	HOSPITAL DR. TONY FACIO	19	24
HUETAR ATLÁNTICA	HOSPITAL DE GUÁPILES	26	73
BRUNCA	HOSPITAL MANUEL MORA VALVERDE	4	177
TOTAL		1176	

Fuente: Centro Nacional de Resonancia Magnética

Como se puede observar en la tabla anterior, los hospitales Nacional de Niños, Max Peralta Jiménez y México, son los centros hospitalarios que presentan un mayor plazo promedio de espera.



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

Cabe señalar que al efectuar revisión de la disponibilidad de cupos por centro hospitalario², se determinó que por semana el hospital México dispone de 46 cupos, en el tanto los hospitales Nacional de Niños, Max Peralta Jiménez únicamente se les asignan 25 y 22.

Por otra parte, se observan casos en los cuales el tiempo promedio de espera por paciente es de 327 y 177 días, como el hospital William Allen Taylor y el hospital Manuel Mora Valverde, sin embargo a esos centros se les asigna un cupo de 5 y 4 pacientes respectivamente.

A fin de conocer si existen otros centros hospitalarios con pacientes en espera de la realización de un estudio de resonancia magnética, se tomó como referencia al hospital San Vicente de Paúl, al cual se solicitó el listado de pacientes que se encuentran en la condición citada, un para un total de 15 pacientes aportándose mediante oficio HSVP-CLEI-007-2017 del 21 de junio de 2017 suscrito por el Dr. Jhonny Álvarez Molina, el siguiente detalle:

TABLA N° 4
RESONANCIAS MAGNÉTICAS PENDIENTES
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
JUNIO, 2017

Identificación	Fecha cita con especialista	Especialidad*
401120477	09-10-17	Ortopedia
401710255	11-08-17	Trauma
401530478	NI	
401540223	31-08-17	Ortopedia
501550214	29-08-17	Ortopedia
113270556	31-10-17	Ortopedia
401470721	Sin cita asignada	
900600930	09-08-17	Ortopedia
107800680	28-11-17	Ortopedia
14570620	NI	
402130515	Sin cita asignada	
401430641	NI	
401870688	NI	
401800415	NI	
401870688	NI	
Total	15	

Fuente: Unidad Técnica de Listas de Espera

*Información tomada de los registros de REMES, HSVP.

Como se observa en el cuadro anterior, pese a que en la información aportada por la UTLE, no se encuentran registrados otros centros hospitalarios, dado que los plazos no exceden el parámetro de 90

² Programación correspondiente a la semana del 08 al 13 de mayo, 2017.



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

días, existen pacientes en centros hospitalarios a la espera de la realización de estudios por parte del CNRM.

La Ley 8239 Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece lo siguiente en el artículo 2:

“Artículo 2.- Derechos:

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

... e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.

f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.

g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor...”.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, señaló en el siguiente pronunciamiento, los derechos que tienen los usuarios de recibir prestaciones médicas efectivas e inmediatas:

“III.- Derecho fundamental a la salud/ Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata. (...) Los órganos y entes públicos que prestan Servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”.

Al consultar a la Dra. Mejías Soto, Directora Centro Nacional de Resonancia Magnética, si dispone el centro a su cargo de los datos referentes a las listas de espera para estudios de resonancia magnética por centros hospitalarios, como son obtenidos y si se les aporta de manera periódica, manifestó lo siguiente:

“El manejo de la lista de espera para procedimientos como resonancia magnética se encuentra a cargo de la Unidad técnica de listas de espera, y al momento actual, la lista del centro la lleva el Dr. Rafael Cortés. El centro de resonancia magnética únicamente lleva la lista del Hospital Calderón Guardia, reportando los datos de forma mensual a la unidad previamente mencionada. A pesar de múltiples solicitudes tanto de forma oral como por correo electrónico a la UTLE de la retroalimentación de dicha información, no ha sido hasta en fechas recientes que se logró obtener un cuadro resumen de algunas unidades, sin embargo, a pesar de nuestra solicitud, las listas personalizadas no han sido emitidas. Bajo este panorama, la dirección del centro de forma aproximadamente bimensual solicita la lista a las unidades críticas como hospitales centrales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

para tener un panorama del estado de las mismas, esto como una medida paliativa a la poca retroalimentación recibida por la UTLE, con excepción del último informe, el cual se aporta.

Por otro lado, ante los problemas en la retroalimentación de las listas de espera, como se ha señalado, periódicamente el centro realiza análisis de algunas unidades en donde se evidencia que las mismas no cuentan con claridad en la información, reportando los datos de dicha lista de forma incompleta, por ejemplo no colocan la fecha de la cita con el especialista y lo que es más grave reportando casos que ya han sido realizados; solo para ejemplificar citamos la nota CNRM-CCSS-ADM-0068-01-2017 en donde se hace mención a esta situación.”

La inexactitud en la información tanto de la UTLE como de los centros hospitalarios y el hecho que el CNRM desconozca los datos referentes al número exacto de pacientes que requieren de una resonancia magnética, limita el accionar de los distintos actores en este proceso para identificar y priorizar gestiones a partir de insumos como la lista de espera u otros indicadores.

Los estudios de resonancia magnética son utilizados para ayudar a diagnosticar determinadas patologías y así establecer un tratamiento que propicie una mejoría en la salud del paciente; sin embargo, los plazos prolongados conllevan a la inoportunidad de los resultados, generando que la recuperación de estos se extienda y, por ende, conlleve otras intervenciones, elevando de esta manera los costos de operación.

5. SOBRE LAS COMISIONES LOCALES DE RESONANCIA MAGNÉTICA

Las Comisiones Locales de Resonancia Magnética como instancias encargadas de aprobar las solicitudes de imágenes en cada uno de los centros médicos autorizados dentro del territorio nacional, no disponen de protocolos para el apoyo en la toma de las decisiones que les compete; asimismo, se determinó que las actividades realizadas por las Comisiones citadas no son supervisadas por un ente competente, a fin de verificar que las actividades sean acordes a una prestación eficaz y eficiente del servicio brindado por el CNRM.

El 24 de febrero de 2017, mediante el oficio DICE-111-02-1-17, el Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, indicó que el Centro Nacional de Resonancia Magnética describió la ruta óptima para maximizar el servicio, haciendo mención del trabajo que actualmente hace la Institución; aclarando que están próximos a publicarse los protocolos de radiología que incluyen resonancia magnética, situación que brinda un apoyo legal para la toma de decisiones.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público³ capítulo 4 Normas sobre las actividades de control, punto 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones señalan:

³ Contraloría General de la República.



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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas.”

El Voto 7532-04 de las 17:03 hrs. del 13 de julio 2004, emitido por la Sala Constitucional indica:

*“La Constitución Política, en su parte orgánica, recoge o enuncia algunos principios rectores de la función y organización administrativa, que como tales deben **orientar, dirigir y condicionar a todas las administraciones públicas en su cotidiano quehacer. Dentro de tales principios destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad [...]** La eficacia como principio supone que la organización y función administrativa deben estar diseñadas y concebidas para garantizar la obtención de los objetivos, fines y metas propuestos y asignados por el propio ordenamiento jurídico, con lo que debe ser ligado a la planificación y a la evaluación o rendición de cuentas [...]”*Lo resaltado no pertenece al original.

Al consultar al Dr. Julio Calderón Serrano, Director de Centros Especializados, si realiza algún tipo de seguimiento a la labor de las Comisiones Locales de Resonancia Magnética, ubicadas en los centros hospitalarios, dicho funcionario respondió mediante el oficio DICE-432-06-1-17 del 20 de junio de 2017, suscrito por el Lic. Roger González Chacón, Subárea Administrativa, DICE, en el que se indica lo siguiente:

“Esta Dirección no da seguimiento directo a las comisiones locales, más bien en el planteamiento señalado de la estructura organizativa, programación del trabajo y los sistemas de información de las comisiones, son aspectos que cada comisión debe ajustar a las realidades y circunstancias de recursos de los nosocomios, y lo que ha propiciado la Dirección, el Centro y la Gerencia Médica son metodologías y procedimientos de gestión.”

La Dra. Mejías Soto, Directora del Centro Nacional de Resonancia Magnética respecto al funcionamiento de las comisiones locales, manifestó lo siguiente:

“...es indispensable el trabajo de las comisiones ya que ellas son las que tienen a la mano todo el panorama clínico del paciente y quienes pueden de forma efectiva realizar la priorización de las solicitudes.

Al momento actual se trabaja en conjunto con la DICE y el Dr. Carlos Muñoz en la elaboración de protocolos que brinden un apoyo y faculten a los miembros de las comisiones a devolver las solicitudes que no se consideren justificables desde el punto de vista clínico, esto sustentado en medicina basada en evidencia y bajo criterios internacionales.

A parte de los protocolos es necesario crear conciencia en los miembros de las diferentes comisiones en la asignación de priorización la cual debe ser compatible con el contexto clínico del paciente así como con la fecha de cita con el médico especialista, variable que nos ha sido muy difícil de trabajar con las mismas. También es necesario que dichas comisiones lleven de forma



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

adecuada las listas de espera y que las remitan en tiempo y forma adecuada, para que desde el centro se puedan planificar las acciones para eliminar la brecha en la realización de estudios. Se requiere también mayor apoyo de las comisiones en temas como: si el paciente colabora con el estudio o requiere sedación, si cuenta con objetos metálicos o médicos compatibles o incompatibles con resonancia magnética, con el consentimiento informado de pacientes que por su condición no pueden firmarlo ellos mismo, con los resultados oportunos y vigentes de las pruebas de función renal así como con la remisión de información adicional que el centro requiere para agendar las solicitudes, entre otros.”

La situación descrita en lo referente a que las Comisiones Locales de Resonancia Magnética no dispongan de protocolos de operación, así como la inexistencia de supervisión a la labor realizada por estas, podría provocar que los criterios de priorización para la selección de los pacientes, las metodologías de trabajo, sistemas de información y especialistas involucrados difieran entre los Centros Médicos; afectando directamente la eficiencia y eficacia de las funciones del CNRM y por ende la atención de los usuarios.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la evaluación, evidencian la necesidad de fortalecer los procesos llevados a cabo en el Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Lo anterior por cuanto desde la creación y puesta en marcha del CNRM no se ha definido una unidad ejecutora por lo tanto son dos instancias, Dirección de Centros Especializados y el hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, las que interfieran en el funcionamiento del centro lo cual ha provocado dualidad de funciones, principalmente en lo relacionado con el manejo del recurso humano y a que su vez afecta el control y supervisión de las actividades realizadas en la unidad.

No disponer en el centro de una unidad programática, ocasiona que haya transcurrido seis años en los cuales, el CNRM no ha efectuado una adecuada planificación operativa, a través de un plan-presupuesto, en el cual se establezcan los objetivos y metas a cumplir, necesarias para garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios que se brindan a los asegurados.

Pese a las acciones realizadas por el CNRM para evitar la pérdida de cupos para la realización de estudios a los pacientes, se requiere especial atención a este tema a fin que la producción y rendimiento del centro sea acorde con las necesidades de la población y justificando el alto costo de estos equipos en operación.

Por otra parte, se presentan plazos prolongados para la realización de estudios de resonancia magnética, lo que afecta la oportunidad en la atención de asegurados, eventualmente una mayor afectación a su salud, además de implicar procedimientos adicionales por parte de la institución, para la resolución de la problemática de salud del paciente.



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

De manera que para lograr una adecuada secuencia que a su vez permita eficacia y eficiencia en la prestación que se brinda a los usuarios de los servicios de salud se considera relevante la labor realizada por las Comisiones Locales de Resonancia Magnética ubicadas en cada centro médico autorizado a nivel nacional, las cuales requieren disponer de protocolos de operación, así como de la supervisión que las mismas llevan a cabo.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con el hallazgo 1 del presente informe, en coordinación con la Gerencia Financiera, se realicen las acciones correspondientes a fin que se establezca, al Centro Nacional de Resonancia Magnética como Unidad Ejecutora independiente; en función de mejorar los procesos administrativos de contratación administrativa y logística, formulación y control presupuestario, así como el uso del recurso humano, entre otros aspectos, considerando estudios de viabilidad técnica y criterios emitidos por los entes técnicos competentes a nivel institucional.
Plazo de cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.
2. Llevar a cabo las acciones respectivas, con el propósito que se oficialicen los protocolos de Radiología, a fin que estos se constituyan en un apoyo para el trabajo de las Comisiones Locales de Resonancia Magnética ubicadas en los centros médicos autorizados, según se detalló en el hallazgo 5 del presente informe.
Plazo de cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.
3. De conformidad con el hallazgo 4 del presente informe, esa Gerencia Médica, instruya a la Unidad Técnica de Listas de Espera que en coordinación con los centros hospitalarios, realice la debida depuración de la lista de pacientes con resonancias magnéticas pendientes, de manera que se disponga de información veraz y debidamente actualizada, al respecto considerar la inclusión de la variable, fecha de la próxima cita con el especialista. La Unidad Técnica de Listas de Espera, a su vez, deberá remitir mensualmente al Centro Nacional de Resonancia Magnética las listas para que este centro realice las acciones que correspondan dentro de sus competencias, para resolver los casos de estudios pendientes.
Plazo de cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

AL DR. JULIO CALDERÓN SERRANO, DIRECTOR DE CENTROS ESPECIALIZADOS O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

4. En el tanto no se defina el establecimiento de unidad ejecutora para el Centro Nacional de Resonancia Magnética, de conformidad al hallazgo 2, en conjunto con el Centro se realicen las acciones necesarias para la creación y ejecución de un plan operativo. El plan debe considerar en otros aspectos que se consideren convenientes: un marco estratégico, diagnóstico de situación, marco jurídico, procesos de seguimiento y control, aseguramiento de la calidad, objetivos y metas, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el centro médico.

Plazo de cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.

5. A fin que se aborde lo señalado en el hallazgo 3 del presente informe, instruir a las autoridades del Centro Nacional de Resonancia Magnética, a fin que realice las acciones correspondientes para mejorar la producción y rendimientos que presenta el Centro Nacional de Resonancia Magnética, con el objetivo de disminuir el porcentaje de cupos no utilizados, a lo cual esa Dirección deberá brindar seguimiento de lo instruido.

Plazo de cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, los alcances del presente informe fueron comentados el 4 de setiembre, 2017 con el Lic. Gilberto León Salazar, Asesor, Gerencia Médica, Dr. Julio Calderón Serrano, Director Centros Especializados, Lic. Roger González Chacón, Administración y Logística, DICE y la Dra. Carolina Mejías Soto, Directora, Centro Nacional de Resonancia Magnética. Los comentarios y observaciones de los participantes en lo que corresponde se incluyeron en el informe, que se detallan a continuación:

“Recomendación 1. Manifiesta al respecto el doctor Calderón que los criterios técnicos ya se encuentran debidamente aprobados por la Gerencia Médica, Dirección Desarrollo Organizacional y la Dirección de Presupuesto para que se defina la unidad ejecutora. En lo que respecta al manual de organización se requiere que la Gerencia Médica lo eleve a Junta Directiva para la debida aplicación del mismo. Con la aprobación correspondiente. Indica el licenciado León que la recomendación debería estar dirigida a la gerencia financiera a fin que se pueda poner en funcionamiento la unidad ejecutora ya asignada. Se acepta el plazo de cumplimiento.

Recomendación 2. Indica el licenciado León la necesidad de instruir a la Dirección de Desarrollo para que priorice la finalización de los protocolos para su respectiva aprobación e implementación. Se acepta el plazo de cumplimiento.

Recomendación 3. Indica el doctor Calderón, que los estudios pendientes incluyan la variable de fecha de la cita próxima con especialista, para la asignación del cupo para el estudio. Para optimización en el uso de los recursos, se acepta el plazo.



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

Recomendación 4. No hay observación al respecto, se acepta el plazo.

Recomendación 5. Recomendación 5. Indica el doctor Calderón que es importante considerar el paciente cancelado y el ausente no se puede crear una regla de sustitución, ya que desde el CNRM se realizan las acciones que se encuentran al alcance para sustituir. Al respecto manifiesta el licenciado León que sería importante solicitar al CNRM la identificación de las causas de la no sustitución y se establezcan las estrategias para el abordaje. Se acepta el plazo de cumplimiento."

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Fabiola Castillo Chacón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/MASR/FCCH/wnq