



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

ASS-140-2015
01-07-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio evidenció la existencia de protocolos de atención locales, no obstante deben revisarse y actualizarse si corresponde; sin embargo, orientan el accionar de los profesionales médicos en la atención de los diferentes procesos de la actividad sustantiva de las especialidades de Medicina Interna, Cirugía General, Ginecología y Pediatría.

La Especialidad de Cirugía General, presenta plazos de espera de 78 días para la realización de procedimientos quirúrgicos, lo que implica la necesidad de continuar implementando acciones concretas para el abordaje integral de la lista de espera.

Con respecto a la infraestructura del quirófano N°1, la condición de los techos por la filtración de los tubos del aire acondicionado que sobrepasan su vida útil, es una muestra clara de la necesidad de renovar los equipos, considerando nuevas tecnologías que permita crear satisfactoriamente las temperaturas establecidas que deben disponer los quirófanos para la realización de procedimientos quirúrgicos.

Con respecto al programa denominado "ARCA" es un instrumento que no se está aprovechando en su totalidad, esta herramienta si se utiliza adecuadamente, llegará a implementar como medida de control interno en tiempo real, el control de las estancias hospitalarias prolongadas, suspensiones de cirugías y sus respectivas justificaciones.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

ASS-140-2015
01-07-2015

ÁREA DE SEVICIOS DE SALUD

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL: ÁREA HOSPITALIZACIÓN HOSPITAL LOS CHILES

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, apartado Gestión Gerencial, 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión en el Servicio de Hospitalización del Hospital Los Chiles, con el propósito de determinar el adecuado sistema de control interno, cumplimiento del marco normativo institucional y aprovechamiento de los recursos disponibles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la existencia de políticas, lineamientos y protocolos, necesarios para la adecuada prestación de los servicios de Hospitalización.
2. Verificar si los Servicios disponen de una planificación anual de actividades, que permita establecer metas y el uso racional de los recursos.
3. Valorar la disponibilidad de Infraestructura, Equipamiento y Recurso Humano dispuestos para la prestación de los servicios de hospitalización.
4. Comprobar la gestión hospitalaria, según indicadores de estancia, giro de cama y listas de espera en los Servicios de Medicina Interna, Pediatría, Gineco-obstetricia y Cirugía.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de las actividades realizadas en el Servicio de Hospitalización, en relación a la gestión, considerando el periodo 2014.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones establecidas en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevista a los siguientes funcionarios del Hospital de Los Chiles:
 - Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del Hospital.
 - Dra. Cindy Rodríguez Araya, Comisión de Infecciones Intrahospitalarias.
 - Licda. Zmary Jarquín Jarquín, Coordinadora del Programa "ARCA".
 - Ing. Marco Fallas Rodríguez, Jefe de Mantenimiento.
- Solicitud información a la Oficina de Registros Médicos del Hospital de Los Chiles, en relación con los ingresos y egresos, dotación de camas, estancias hospitalarias, causas de egreso, entre otros.
- Revisión del Plan Presupuesto Anual del 2014 de los Servicios de Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Gineco-Obstetricia.
- Inspección física de las instalaciones que albergan los Servicios de Hospitalización de Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Costa Rica
- Ley Constitutiva de la CCSS, No. 17
- Ley General de Salud No. 5395
- Ley General de Administración Pública No. 6227.
- Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados No. 8239.
- Ley General de Control Interno No. 8292.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales No. 1743-SPPS.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Normas de control Interno para el Sector Público.
- Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención de Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamientos con más de 20 camas.
- Decreto Ejecutivo No. 30694-S.

Aspectos que deben ser observados por la Administración Activa respecto a la Ley General de Control Interno 8292.

Esta Auditoría, informa y previene al Jefe 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

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 3 de 10

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



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



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.

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

ANTECEDENTES GENERALES DE HOSPITALIZACIÓN

El servicio de Hospitalización del Hospital de Los Chiles dispone de 27 camas, las cuales están distribuidas en las 4 especialidades básicas a conocer (Ginecología-Obstetricia, Medicina Interna, Cirugía General y Pediatría). En cuanto a la distribución de sus camas, se establece que hay 6 en Medicina Interna (Mixtas), 6 en Cirugía General (Mixtas), 4 en Ginecología, 5 Obstetricia y 6 en Pediatría.

Con respecto al recurso humano en el Área de Hospitalización, se dispone de 4 especialistas, 1 médico Anestesiólogo, 1 médico general, 5 enfermeras Obstetras, 3 enfermeras generales y 12 auxiliares de enfermería.

Es un servicio pequeño con una estancia hospitalaria promedio de 4 días, y con un índice ocupacional promedio del 85%.

HALLAZGOS:

1. RESPECTO A PROTOCOLOS Y GUÍAS DE ATENCIÓN

Se determinó que en el Servicio de Hospitalización del Hospital de Los Chiles disponen de protocolos y guías de atención realizados y avalados por la Dirección Médica en el 2005 -2007 lo que amerita su revisión y actualización si corresponde.

- Protocolos de Atención en Medicina Interna 2006.
- Protocolos de Atención en Ginecobstetricia 2006.
- Protocolos de Atención en Pediatría 2006.
- Protocolos de Atención en Cirugía General 2006.
- Normas de Bioseguridad 2005.
- Categorización de Pacientes 2005.
- Planes de Atención de Enfermería 2005.
- Normas y Rutinas para los Servicios de Obstetricia, Sala de Partos, Recién Nacidos,, Medicina, Cirugía y Pediatría 2006-2007



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Las Normas para la habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con más de 20 camas, Decreto Ejecutivo No. 30694-S, establece lo siguiente:

“El servicio debe mantener los siguientes documentos actualizados: (...) Protocolos de atención de pacientes de las cinco causas más frecuentes de egresos.”

Por otra parte, el artículo 8 de la Ley General de Control Interno establece lo siguiente

“(...) se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (...)b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información (...)”.

El Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del Hospital de Los Chiles, nos indicó lo siguiente:

“Si se disponen de Protocolos de Atención en el Área de Hospitalización, los mismos se están actualizando.”

La situación expuesta obedece a que las autoridades del centro de salud no han gestionado en coordinación con las Especialidades del Hospital, la revisión y actualización de los protocolos de atención.

Es criterio de esta Auditoría, que la práctica asistencial sin el respaldo de un protocolo de atención debidamente actualizado validado en forma técnica y científica, no ofrece garantía de un ejercicio profesional estandarizado, lo cual podría propiciar que la prestación del servicio se efectúe bajo un esquema no autorizado, además puede generar responsabilidades éticas y legales para la Institución.

2. RESPECTO A LAS LISTAS DE ESPERA

Se evidenció la existencia de lista de espera en el Hospital de Los Chiles en la especialidad de Cirugía General, las cuales presentan plazos de espera de 78 días para la realización de procedimientos quirúrgicos para un total de 82 pacientes.

Por su parte, la Comisión local Gestora de Listas de espera, no dispone de un Plan Operativo 2015 para el abordaje Integral de las listas de espera.

La Política y Lineamientos institucionales para la gestión de las listas de espera para el 2011, aprobadas por la Junta Directiva en el artículo 22 de la sesión 8485, del 16 de diciembre de 2010, establecen en el apartado 4. “Lineamientos Generales” entre otros aspectos los siguientes:

“4.2 De la gestión de listas de espera:

(...) 4.2.2. Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
 Apdo. 10105

instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, establece que cada organización debe coadyuvar en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

La Ley número 8239, “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, artículo 2º, “Derechos”, dispone que los pacientes tienen entre otros, derecho a:

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

Ante consulta efectuada sobre la lista de espera, la Dra. Cindy Rodriguez Araya, como parte de la Comisión Gestora Local de Lista de Espera del Hospital de Los Chiles, nos manifiesta que se dispone de un Plan Operativo para el abordaje de las listas de espera del 2014 y que la Comisión se reúne en forma regular y que documenta sus acciones en actas como parte del Control.

Es criterio de esta Auditoría, que la lista de espera debe ser abordada en forma integral, que se deben tomar acciones concretas y urgentes para su abordaje, ya que es de gran relevancia reducir los plazos y utilizar de forma eficiente los recursos disponibles a nivel regional, en beneficio de los pacientes. La prestación de servicios en estas condiciones genera un riesgo para la salud de los pacientes; además, representa un atraso en el diagnóstico y en la prontitud de recibir atención médica oportuna.

3. ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA

3.1 Cuartos de Aislamiento:

Se determinó que en los dos cuartos de aislamiento ubicados en el Servicio de Hospitalización, pese a sus buenas condiciones en cuanto a pintura, aseo y limpieza, no disponen de una ventilación e iluminación adecuada, tal como se describe a continuación:

CUADRO 1
Infraestructura en Hospitalización del Hospital de Los Chiles

SERVICIO	Cuarto de Aislamiento	OBSERVACIONES
Ginecobstetricia	1 cama, con su respectiva mesa de acompañamiento, en muy buenas condiciones de aseo y estado general en cuanto a pintura.	Se observa poco ventilado y por disponer de una puerta de madera, la misma oscurece la habitación.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 AUDITORIA INTERNA
 Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
 Apdo. 10105

Medicina y Cirugía	1 cama, con monitor cardiaco, Aspirador, limpio y muy amplio, bien pintado	Se observa oscuro y con poca ventilación.
--------------------	--	---

Fuente: Recorrido realizado por la Auditoría.

3.2 Salas de Operaciones:

3.2.1 Sala de Operaciones N°1:

Esta Auditoria posterior a recorrido realizado por los quirófanos del Hospital de Los Chiles, logra determinar que la Sala de Operaciones N°1 es utilizada como bodega, y sus condiciones de infraestructura no son las adecuadas, según se describe a continuación:

CUADRO 2
Infraestructura en Sala de Operaciones del Hospital de Los Chiles

SERVICIO	Ubicación	OBSERVACIONES
Sala de Operaciones	Quirófano N° 1	Es utilizada como bodega, su Aire Acondicionado no se utiliza, ya que provoca una filtración que está destruyendo el techo.
	Quirófano N° 2	En uso, pero la filtración de agua provocada por el Aire Acondicionado a mediano plazo, probablemente ocasione problemas similares en el techo.

Fuente: Recorrido realizado por la Auditoría.

La Ley General de Control Interno en su Capítulo de Normas Generales del Sistema de Control Interno (SCI), señala como deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

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

Se le consulta al Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del Hospital de Los Chiles, sobre las gestiones con respecto a los Aires Acondicionados, para lo cual nos indicó:

“Se nos asignó presupuesto para el cambio de los aires, estamos en proceso de la compra, pero necesitamos el apoyo del ARIM de San Carlos para el desarrollo del proyecto. Para el aire acondicionado 75 millones y para la instalación eléctrica de SOP 55 millones”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Se le consulta al Ing. Marco Fallas Rodriguez, Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital de Los Chiles, sobre las gestiones pendientes para poder concretar el proyecto de compra, para lo cual nos responde:

“El Departamento de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital Los Chiles ha trabajado en establecer las necesidades y especificaciones técnicas de los equipos, así como las necesidades de las condiciones eléctricas de las Salas.

La necesidad de la participación del ARIM de la Region Huetar Norte es que participe en la asesoría, diseño y visto bueno de las especificaciones técnicas y planos electromecánicos para establecer el cartel para la contratación de la compra de los equipos y los trabajos de instalación y remodelación pertinentes.

Además que participe activamente en la supervisión de la ejecución de las obras y la recepción definitiva del proyecto total.”

Es criterio de esta Auditoría que los quirófanos deben de permanecer disponibles en caso de una emergencia técnica que justifique el uso de la otra sala. Es del conocimiento de este ente fiscalizador, que el Hospital de Los Chiles solo dispone de un equipo quirúrgico y de un Especialista en Anestesia, tal situación no exonera de responsabilidad de mantener en buenas condiciones la infraestructura de los quirófanos que no se utilicen como patrimonio institucional.

4. RESPECTO AL PROGRAMA INFORMÁTICO “ARCA” PARA HOSPITALIZACIÓN

Se logró determinar, que el programa “ARCA” del módulo para Hospitalización, no se está utilizando en todos sus niveles, únicamente por el personal de estadística para el ingreso y egreso de los pacientes.

La Ley General de Control Interno en su Capítulo de Normas Generales del Sistema de Control Interno (SCI), señala como deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

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

El Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del Hospital de Los Chiles, nos indicó lo siguiente:

“Se acaba de implementar el sistema en enero, únicamente se utiliza para los ingresos y egresos. Todavía no se desarrolla en su totalidad.”

Se le consulta a la Licda. Zmary Jarquín Jarquín, Coordinadora de Estadística del Hospital de Los Chiles, sobre la implementación del “ARCA”, para lo cual nos responde lo siguiente:

“Con respecto al proceso del “ARCA” en este momento es utilizado por la parte de Admisión, que incluye todo el proceso del ingreso. Estadística realiza el egreso. Ha facilitado el control estadístico y confección del



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

cuadro del boletín mensual, también permite observar el movimiento de los pacientes ingresados y la disponibilidad de camas. El Personal Médico de momento no está Utilizando el programa.”

Es criterio de esta Auditoría que el Programa “ARCA” es un instrumento de Control Interno de gran valor, en donde se puede monitorear en tiempo real, los pacientes que se encuentra hospitalizados, verificando su estancia hospitalaria, estado de salud del paciente, procedimientos pendientes de realizar y las justificaciones por parte de los médicos tratantes, de las estancias prolongadas.

CONCLUSIÓN

El presente estudio evidenció la existencia de protocolos de atención locales, no obstante deben revisarse y actualizarse si corresponde, sin embargo, orientan el accionar de los profesionales médicos en la atención de los diferentes procesos de la actividad sustantiva de las Especialidades de Medicina Interna, Cirugía General, Ginecología y Pediatría.

La Especialidad de Cirugía General, presentan plazos de espera de 78 días para la realización de procedimientos quirúrgicos en el hospital, lo que implica la necesidad de continuar implementando acciones concretas para el abordaje integral de la lista de espera.

Con respecto a la infraestructura del quirófano N°1, la condición de los techos por la filtración de los tubos del aire acondicionado que sobrepasan su vida útil, es una muestra clara de la necesidad de renovar esos equipos considerando nuevas tecnologías que permita crear satisfactoriamente las temperaturas establecidas que deben disponer los quirófanos para la realización de procedimientos quirúrgicos.

Con respecto al programa denominado “ARCA” es un instrumento que no se está aprovechando en su totalidad, esta herramienta si se utiliza adecuadamente, llegara a implementar como medida de control interno en tiempo real, el control de las estancias hospitalarias prolongadas, suspensiones de cirugías y sus respectivas justificaciones.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL DE LOS CHILES

1. En coordinación con los especialistas de Cirugía General, Gineco-Obstetricia, Pediatría y Medicina Interna del Hospital de los Chiles, se deben revisar y actualizar, si corresponde, los Protocolos de atención en pacientes hospitalizados, con el fin de que se disponga de un instrumento estandarizado que contribuya a una mejor gestión y al desarrollo de las actividades sustantivas que se realizan en cada especialidad. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

2. En conjunto con la Comisión Gestora de las Lista de Espera, se formule el Plan Operativo del 2015 y el período siguiente, en donde se determine las acciones concretas para el abordaje integral de la lista de espera de manera tal que se modifiquen las causas estructurales que las originan, todo ello con el fin de reducir los tiempos de espera y mejorar la productividad. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**
3. Realice las gestiones pertinentes, (Capacitación, Equipamiento) para que se implemente en su totalidad el programa denominado "ARCA" en el Área de Hospitalización, en donde se integren al personal médico y de enfermería en los módulos que les correspondan, para que se pueda aprovechar dicha herramienta en su totalidad. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

A LA DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE

4. Girar instrucciones para que el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Huetar Norte (ARIM), en conjunto con el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital de Los Chiles, aborden en forma integral la situación descrita en el hallazgo 3 de este informe, en donde a corto plazo, los quirófanos dispongan de las mejoras eléctricas y aires acondicionados adecuados que garanticen la continuidad de la prestación de los servicios de salud y asegure la pureza del aire que circula en los quirófanos. **Plazo de cumplimiento: 1 mes para iniciar coordinaciones, y 4 meses para completar el proyecto.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del presente informe se comentaron con el Dr. Gustavo Zeledón Donzo, Director Regional de la Huetar Norte, con el Dr. Luis Guillermo Parini Brenes, Director General del Hospital de los Chiles, la Dra. Yahara Herrera Rivera, Directora de Enfermería del Hospital de los Chiles y el MBA. Miguel Mora Mena, Director Financiero del Hospital de los Chiles.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Juan Carlos Morales Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RARS/JCMS/wnq