



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

ASS-32-2019
23-05-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019 en el apartado de estudios de carácter especial del Área de Servicios de Salud, con el propósito de evaluar el sistema de control interno en el Servicio de Consulta Externa en el Área de Salud Heredia Cubujuquí.

El estudio evidenció que en el Área de Salud Heredia Cubujuquí no se ha documentado formalmente los procesos del Servicio de la Consulta Externa, en el cual se describan las actividades específicas, objetivos, normas internas, requisitos y responsabilidades de cada cargo, relaciones internas del cargo, funciones específicas, dependencia jerárquica y de coordinación, lo cual contribuya a una adecuada planeación, organización, dirección y control de ese Servicio.

Se determinó que la Dirección Médica no ha implementado la metodología oficial de monitoreo, control y seguimiento para analizar la producción y los planes de mejora de la Consulta Externa, de igual forma, los demás responsables de este proceso (Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicio de Consulta Externa) no emiten informes mensuales a la Dirección Médica tal y como lo establece la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa.

Los resultados del análisis realizado por este Órgano Fiscalizador evidenciaron que tanto la Consulta del Primer Nivel de Atención como la Especializada, presentan debilidades en el cumplimiento de los indicadores de gestión Institucionalmente establecidos, como lo son: efectividad en las horas de programación, citas perdidas, gestión de citas perdidas, consulta por hora utilizada, entre otros.

Referente con el Servicio de Odontología, se determinó la ausencia de registro de datos en el Expediente Único en Salud durante el año 2017, así como, debilidades relacionadas con el incumplimiento de parámetro de indicadores de gestión como consultas por hora utilizada, efectividad en la programación, citas perdidas y sustitución de pacientes, lo cual demuestra ausencia de mecanismo de control y supervisión constante en las actividades realizadas en el Servicio de Consulta Externa.

En virtud de lo anterior, se han externado recomendaciones a la Dirección Médica del Área de Salud, a fin de establecer las acciones correspondientes para subsanar las debilidades señaladas en el presente informe.



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

ASS-32-2019
23-05-2019

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE PRODUCCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL ÁREA DE SALUD DE HEREDIA – CUBUJUQUÍ - GERENCIA MÉDICA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2018 del Área de Servicios de Salud, en el apartado estudios especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno en el Servicio de Consulta Externa en el Área de Salud Heredia Cubujuquí.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorar el comportamiento de los indicadores en la Consulta Externa del Primer Nivel de atención.
- Verificar la disposición de instrumentos para la gestión de procesos de la Consulta Externa.

ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprende la revisión de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de Consulta Externa del Área de Salud Heredia - Cubujuquí, durante el primer semestre del 2017 y 2018, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

El estudio se efectuó en concordancia con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

METODOLOGÍA

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

- Aplicación de cuestionario de control interno a la Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí.
- Inspección ocular de las instalaciones del Servicio de Consulta Externa en la Sede del Área de Salud (12 EBAIS), Sede Alternativa (5 EBAIS) y Sede Urbanización Bernardo Benavides (2 EBAIS).
- Revisión de la programación del 2017 y 2018 de las agendas médicas de la Consulta Externa de Medicina General.
- Solicitud de información estadística a la Jefatura a.i de Registros y Estadística de Salud, Lic. Michael Pérez Montero.
- Análisis de información estadística de la Consulta Externa del I Semestre 2017 y 2018, proporcionada por el Lic. Michael Pérez Montero.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios del Área de Salud Heredia Cubujuquí:
 - Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica.
 - Lic. Michael Pérez Montero, Jefatura a.i de Registros y Estadísticas de Salud.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N°8292, publicada el 4 de setiembre de 2002.
- Ley N° 8239, Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, 2 de abril, 2002.
- Ley General de Administración Pública.
- Normas de control interno para el Sector Público, Contraloría General de la República, 26 de enero, 2009.
- Manual de Organización de las Áreas de Salud.
- Catálogo de Definiciones de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS, Área de Consulta Externa, julio 2012.
- Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, versión 1.7.
- Oficio # GM-S-3373-14, de fecha 12 de mayo de 2014, firmado por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, referente a Problemas de los Usuarios para la obtención de citas en EBAIS.
- Oficio # DRSS-PLA-CI-1074-16, de fecha 05 de mayo de 2016, firmado por el Dr. Jorge Arturo Fonseca Renault, Director de Red de Servicios de Salud, relacionado con la Programación



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

Consulta Externa o Consulta Ambulatoria no Especializada en Áreas de Salud de Primer y Segundo Nivel de Atención.

ASPECTOS NORMATIVOS POR 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 pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

ASPECTOS GENERALES

El Área de Salud Heredia Cubujuquí fue oficialmente inaugurada en el año de 1956. Su área de adscripción está subdividida en diecinueve sectores, a los cuales se les asignó un Equipo Básico de Atención Integral en Salud; disponiendo de 17 EBAIS concentrados¹ y 02 desconcentrados² (Bernardo Benavides y La Esperanza).

En cuanto a la Consulta Externa, el Área de Salud Heredia Cubujuquí sólo ofrece una única especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria (por retribución), a cargo de un profesional en esa especialidad.

Adicionalmente, en la unidad se brinda consulta no médica en Trabajo Social, Psicología y Odontología.

Además, en lo que se refiere a medicina general los diecinueve EBAIS conformados son: Urbanización Bernardo Benavides, Bernardo Benavides La Esperanza, Berta Eugenia, La Lilliana, La Palma, Los Ángeles, Corazón de Jesús, Fátima, PeriUna, Mercedes Norte Claretiano, Mercedes Norte Carbonal, Mercedes Norte San Isidro, Mercedes Sur Triángulo, Mercedes Sur la Zumbado, Mercedes Sur Invu Cubujuquí, IMAS Ulloa, Santa Cecilia, Santísima Trinidad y Lotes Peralta.

El Servicio de Consulta Externa está a cargo directamente de la Dirección Médica del Área de Salud.

La Gerencia Médica ha promovido a través de las respectivas instancias la implementación de la Guía para la Gestión en los Servicios de Consulta Externa en los diferentes niveles de atención, con la finalidad

1 Se refiere al o los EBAIS que se ubican dentro de la Sede del Área de Salud.

2 Se refiere al o los EBAIS que se ubican fuera de la Sede del Área de Salud.



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

de hacer uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada del Centro de Salud y de dotar a los Directores Médicos de un instrumento que promueva la toma de decisiones.

La Institución mediante la implementación de esta guía, se ha fijado como objetivo principal, velar por la programación, asignación y atención adecuada de los pacientes que requieran atención por un profesional médico o no médico, mediante la coordinación de las Jefaturas de los Servicios involucradas, determinación de la capacidad instalada y el establecimiento de una metodología para la priorización, asignación y el control de agendas.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Se determinó que en el Área de Salud Heredia Cubujuquí no se ha documentado formalmente los procesos del Servicio de la Consulta Externa, en el cual se describan las actividades específicas, objetivos, normas internas, requisitos y responsabilidades de cada cargo, relaciones internas del cargo, funciones específicas, dependencia jerárquica y de coordinación; lo cual contribuya a una adecuada planeación, organización, dirección y control de ese Servicio.

Las Normas de Control Interno para el sector público, en el apartado 4.2 sobre los requisitos de las actividades de control, en el punto e) sobre documentación mencionan:

“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

Mediante entrevista realizada el 01 de febrero del 2019, sobre este aspecto se consultó a la Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí, quien manifestó lo siguiente:

“...No tengo. Podría tener algo viejo que haya utilizado de base...”

Esta Auditoría considera que, la Dirección Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí no ha realizado las acciones necesarias para documentar formalmente los procesos y actividades de los Servicios de la Consulta Externa, el cual esté debidamente actualizado y contenga información clara y concisa de los aspectos referentes a las líneas de coordinación y dirección del Servicio; lo anterior con el objetivo de fortalecer la gestión de las actividades.

No disponer de este documento formalmente elaborado, actualizado, oficializado y divulgado tiene como consecuencia que los funcionarios no dispongan de una herramienta administrativa que guíe la ejecución de los procesos y toma de decisiones para brindar una atención en salud a los usuarios de



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

manera oportuna, lo cual debilita el Sistema de Control Interno, en particular lo referente al cumplimiento del bloque normativo y técnico.

2. SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA CONSULTA EXTERNA

Se evidenció que la Dirección Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí no ha documentado las acciones pertinentes para implementar la metodología oficial de monitoreo, control y seguimiento para analizar la producción y los planes de mejora de la Consulta Externa, de igual forma, los demás responsables de este proceso (*Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicio de Consulta Externa*) no emiten informes mensuales a la Dirección Médica tal y como lo establece la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, indica lo siguiente:

“Todos los parámetros incluidos en esta Guía deben de ser monitoreados mensualmente por los Jefes de Servicio, bimensualmente por los Directores y trimestralmente por la Dirección Regional y/o Dirección de Red, según corresponda el centro”.

Asimismo, la guía en el apartado denominado Rendición de cuentas, establece lo siguiente:

“Siendo que la Consulta Externa es un servicio que se desarrolla mediante la colaboración de Servicios Médicos y No Médicos, mensualmente deberá analizar la producción lograda y la implementación de los planes de mejora elaborados y ejecutados en los diferentes períodos. Este informe deberá ser realizado conjuntamente con la Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicio de Consulta Externa. El mismo debe de considerar al menos:

- 1. Cumplimiento de metas por servicios.*
- 2. Aprovechamiento de los consultorios (indicador creado).*
- 3. Calidad de la atención.*
- 4. Cumplimiento de Horarios.*
- 5. Listado de eventos imprevistos que incidieron en la atención de pacientes.*
- 6. Análisis de referencias remitidas y referidas por servicios y Centros de la red.*
- 7. Análisis de altas por servicios.*
- 8. Cumplimiento de las metas propuestas en altas por especialidad.*
- 9. Planes de mejoras implementados por la Jefatura de Servicios de Consulta.*
- 10. Propuestas de nuevos modelos de atención.”*



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

Mediante cuestionario de Control Interno, aplicado el día 19 de diciembre de 2018, sobre la realización del análisis de la producción lograda, así como la implementación de planes de mejora, la Dra. Flory Murillo Sánchez, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

“Los análisis por lineamientos institucionales se realizan por semestre con el Plan Presupuesto (PP) y en cuanto a los planes de mejora los mismos se establecen según los resultados del PP, también van a depender de los parámetros de cumplimiento que señale la Dirección Regional cada año.

Para la evaluación del primer semestre la Dirección Regional no pidió los planes de mejora, sin embargo, se realiza el mismo.

También se aplica la Rendición de Cuentas de Forma Trimestral.

Esta servidora al tener a cargo todas las áreas, mi herramienta es el PP, y los monitores y la evaluación de desempeño y las acciones que realiza en conjunto tanto con control interno como redes.”

Asimismo, mediante la entrevista aplicada, se le consultó a la Dra. Murillo Sánchez, si realiza el monitoreo y rendición de cuentas que establece la Guía, indicó:

“Al tener a cargo mi persona tanto la Dirección Médica y como la Coordinación de la Consulta Externa, esto lo realizo diariamente, mensualmente y en coordinación con los Servicios que integran la Consulta Externa, como lo son: farmacia, laboratorio, registros médicos, enfermería, etc.

Es importante aclarar en relación a la rendición de cuentas que establece la guía, lo siguiente:

- 1. Cumplimiento de metas por servicio: esto se revisa, pero no hay documento, con el pp, monitoreo, supervisiones regionales y evaluación de desempeño.*
- 2. Aprovechamiento de los consultorios, indicador creado: en relación a este ítem, importante mencionar que en el indicador de esta guía, habla de consultorios de especialidades médicas; a nivel de esta Área de Salud los consultorios médicos se utilizan adecuadamente de 7 a 4 de la tarde, después de las 4 se optimiza el consultorio prestando el servicio de 4 a 10pm para los EBAIS no tradicionales. Al igual, como apoyo también los consultorios para apoyo de la atención de los usuarios clasificados en urgencias blancos y verdes.*



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

3. *Calidad atención: en relación a este punto se monitorea semanalmente los expedientes de salud para efectos de la evaluación del servicio. En esta guía no indica la construcción del indicador.*
4. *Cumplimiento de horarios: se les indica a los médicos en las reuniones mensualmente, la obligación del cumplimiento del horario.*
5. *Listado de eventos imprevistos que incidieron en la atención del paciente: no queda claro, asumo que son incapacidades y el diario quehacer, pero no tengo el listado. Si es una incapacidad se gestiona para la sustitución y si no se redistribuye los pacientes y si no se logra, se llama vía telefónica a los pacientes y se reprograma la consulta.”*

Mediante entrevista del día 01 de febrero de 2019, se consultó al Lic. Michael Pérez Montero, Jefatura a.i de Registros y Estadísticas de Salud del Área de Salud Heredia Cubujuquí, sobre la emisión mensual de algún tipo de análisis hacia la Dirección Médica, referente a los indicadores de gestión de la Consulta Externa y si se han implementado los respectivos planes de mejora, indicó:

“No, mensualmente no. Se emiten cuando la Dirección Médica lo solicita, generalmente cada trimestre.

Asimismo, se emite el boletín estadístico de manera mensual, con la toda la producción general la cual contiene consulta externa, sin embargo, no se hace un análisis de los datos, sólo se entrega de manera física.

Relacionado con los planes de mejora, se manejan con el plan de presupuesto trimestralmente.”

La situación descrita anteriormente, obedece a que los responsables del proceso no han implementado un instrumento de control que permita brindar seguimiento constante al funcionamiento y comportamiento de la Consulta Externa de medicina general, especializada y no médica, tal y como lo establece la Guía diseñada por la Gerencia Médica.

Lo anterior, ocasiona que el Área de Salud no disponga de un diagnóstico documentado y actualizado sobre la capacidad instalada que posee, fundamentado en el análisis de la oferta y demanda, que permita una efectiva y eficaz programación de agendas.

Asimismo, la falta de informes de rendición de cuentas o instrumentos de supervisión sobre el cumplimiento de los parámetros establecidos Institucionalmente para la Consulta Externa, debilita el Sistema de Control Interno y limita que esa Dirección Médica disponga de insumos para el análisis de la producción y la implementación de estrategias para la mejora continua de la prestación de los servicios de salud.



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

3. SOBRE LOS INDICADORES DE LA CONSULTA DE MEDICINA GENERAL

Mediante la revisión de los indicadores de efectividad en las horas de programación de la consulta, citas perdidas y gestión de citas perdidas de la Consulta Externa de los EBAIS, se determinaron los siguientes aspectos:

3.1 Sobre la efectividad en las horas de programación de la Consulta de Medicina General

Se evidenció que durante el primer semestre del año 2017 los EBAIS Lotes Peralta y Santísima Trinidad tuvieron una efectividad de programación de un 102,10% y 100,29% respectivamente y EBAIS Santa Cecilia registró un 88,26%. Asimismo, durante el primer semestre del año 2018, el EBAIS La Palma presentó una efectividad de 88,09%, lo cual no se ajusta a los parámetros de medición de la gestión de las consultas y programación de los Servicios de Consulta Externa.

Lo descrito, se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 1. Análisis indicador efectividad de la programación del Primer Nivel de Atención
 Área de Salud Heredia Cubujuquí
 I semestre 2017-I semestre 2018**

EBAIS	I semestre 2017			I semestre 2018		
	Total Horas Programadas	Total Horas Utilizadas	Efectividad	Total Horas Programadas	Total Horas Utilizadas	Efectividad
Bernardo Benavides-La Esperanza	833,75	801,17	96,09%	744,00	711,50	95,63%
Bernardo Benavides-Urbanización	640,00	636,75	99,49%	706,25	684,75	96,96%
Berta Eugenia (no oficializado)	473,50	459,50	97,04%	659,50	631,00	95,68%
Corazón de Jesús (no oficializado)	399,50	388,00	97,12%	630,50	605,75	96,07%
Fátima	860,25	839,00	97,53%	771,75	760,75	98,57%
IMAS (no oficializado)	473,75	468,00	98,79%	450,25	430,50	95,61%
La Lilliana (no oficializado)	356,25	349,75	98,18%	376,00	365,25	97,14%
La Palma (no oficializado)	361,50	334,98	92,66%	363,25	320,00	88,09%
Los Ángeles	729,00	695,00	95,34%	759,00	720,53	94,93%
Lotes Peralta	476,25	486,25	102,10%	644,25	617,75	95,89%
Mercedes Norte-Carbonal	852,25	829,75	97,36%	850,75	833,50	97,97%
Mercedes Norte-Claretiano	793,00	773,75	97,57%	686,50	680,25	99,09%



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

Mercedes Norte-San Isidro	393,50	369,00	93,77%	638,25	600,50	94,09%
Mercedes Sur-Cubujuquí	740,25	730,57	98,69%	746,25	729,50	97,76%
Mercedes Sur-Triangulo	912,75	909,08	99,60%	912,25	902,50	98,93%
Mercedes Sur-Zumbado	462,75	459,50	99,30%	491,25	476,50	97,00%
Peri UNA (no oficializado)	433,50	434,75	100,29%	426,75	417,50	97,83%
Santa Cecilia (no oficializado)	1 455,75	1 284,92	88,26%	1 223,50	1 121,00	91,62%
Santísima Trinidad	472,75	476,90	100,88%	417,75	399,00	95,51%
TOTAL	12 120,25	11 726,62	97,37%	12 498,00	12 008,04	96,02%

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC.

Como se observa en el cuadro # 1, durante el I semestre del año 2017, el 84 % de los EBAIS cumple con el parámetro Institucionalmente establecido de efectividad en las horas de programación de la consulta y durante el mismo período para el año 2018 el 95 % de los EBAIS cumplieron con el indicador.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, dentro de los parámetros de medición de la gestión de las consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece el siguiente indicador:

“Efectividad en la programación > 90% y 100% <. Formula: Horas utilizadas/horas programadas”.

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 4.2 sobre las Horas utilizadas en consulta externa, lo siguiente:

“Son las horas efectivamente utilizadas por el profesional en salud en la atención directa de las personas incluidas en su agenda de citas. Se obtiene al restar a la hora de finalización de la consulta externa, la hora de inicio de la misma. Este indicador tiene por objetivo determinar el tiempo “real” promedio utilizado por consultante...”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:
(...)*

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



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

Relacionado con el aprovechamiento de las horas programadas de la Consulta de Medicina General, la Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica, manifestó:

“Estos resultados se dan debido a que para el período de estudio, un médico atendía dos EBAIS. Se espera que para el 2018, tengamos estadísticas reales, exceptuando los vespertinos.”

3.2 Sobre el ausentismo y sustitución de pacientes

3.2.1 Citas perdidas

Se determinó que los 19 EBAIS del Área de Salud Heredia Cubujuquí durante el I semestre del año 2017 registraron un total de 5 313 citas perdidas y durante el mismo semestre del 2018 aumentó en 428 citas, para un total semestral de 5 741, registrando un total de 11.054 en un año, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 2. Total de citas perdidas en el los EBAIS
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I semestre 2017-I Semestre 2018**

EBAIS	Citas Perdidas		Total
	I Semestre 2017	I Semestre 2018	
Bernardo Benavides-La Esperanza	320	275	595
Bernardo Benavides-Urbanización	153	175	328
Berta Eugenia (no oficializado)	239	279	518
Corazón de Jesús (no oficializado)	164	287	451
Fátima	350	319	669
IMAS (no oficializado)	259	242	501
La Lilliana (no oficializado)	160	171	331
La Palma (no oficializado)	149	148	297
Los Ángeles	397	403	800
Lotes Peralta	175	319	494
Mercedes Norte-Carbonal	397	508	905
Mercedes Norte-Claretiano	513	437	950
Mercedes Norte-San Isidro	176	312	488
Mercedes Sur-Cujuquí	317	346	663



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

EBAIS	Citas Perdidas		Total
	I Semestre 2017	I Semestre 2018	
Mercedes Sur-Triangulo	340	337	677
Mercedes Sur-Zumbado	226	243	469
Peri UNA (no oficializado)	181	192	373
Santa Cecilia (no oficializado)	611	543	1 154
Santísima Trinidad	186	205	391
TOTAL	5 313	5 741	11 054

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASH

Del cuadro # 2 se observa que el EBAIS de Santa Cecilia es el que presenta la mayor cantidad de citas perdidas en los dos semestres evaluados, seguido de los EBAIS Mercedes Norte – Claretiano, Mercedes Norte Carbonal y Los Ángeles.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, en el apartado para la Determinación de las Metas de Consulta Externa, punto 1) Demanda, inciso a) indica lo siguiente:

“Determinar el nivel de ausentismo y sustitución por especialidad (médicos y no médicos). En este sentido, se construyen estos dos parámetros de gestión, para el monitoreo del ausentismo y la sustitución, mismos que deben implementarse en cada especialidad, servicio y con ello, centro.

(...)

Indicador:

Citas perdidas= Primer semestre > Segundo semestre”.

De las 11 054 citas perdidas, un total de 5 588 no se sustituyeron, es decir el 50,55%, lo anterior, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 3. Total de citas perdidas sin sustituir en los EBAIS
 Área de Salud Heredia Cubujuquí
 I Semestre 2017-I Semestre 2018**

EBAIS	I Semestre		I Semestre 2018		Total Citas Perdidas Sin Sustituir
	Total Citas Perdidas	Total Citas Sin Sustituir	Total Citas Perdidas	Total Citas Sin Sustituir	
Bernardo Benavides-La Esperanza	320	260	275	194	454



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

EBAIS	I Semestre		I Semestre 2018		Total Citas Perdidas Sin Sustituir
	Total Citas Perdidas	Total Citas Sin Sustituir	Total Citas Perdidas	Total Citas Sin Sustituir	
Bernardo Benavides-Urbanización	153	103	175	97	200
Berta Eugenia (no oficializado)	239	148	279	51	199
Corazón de Jesús (no oficializado)	164	115	287	56	171
Fátima	350	284	319	145	429
IMAS (no oficializado)	259	129	242	88	217
La Lilliana (no oficializado)	160	105	171	63	168
La Palma (no oficializado)	149	80	148	64	144
Los Ángeles	397	290	403	167	457
Lotes Peralta	175	112	319	98	210
Mercedes Norte-Carbonal	397	245	508	153	398
Mercedes Norte-Claretiano	513	241	437	167	408
Mercedes Norte-San Isidro	176	120	312	117	237
Mercedes Sur-Cubujuquí	317	188	346	149	337
Mercedes Sur-Triangulo	340	250	337	115	365
Mercedes Sur-Zumbado	226	153	243	97	250
Peri UNA (no oficializado)	181	87	192	73	160
Santa Cecilia (no oficializado)	611	338	543	250	588
Santísima Trinidad	186	107	205	89	196
TOTAL	5 313	3 355	5 741	2 233	5 588

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC.

Del anterior cuadro se aprecia que, durante el período de evaluación, los EBAIS de Santa Cecilia, Los Ángeles, Bernardo Benavides La Esperanza y Fátima registraron el mayor número de citas perdidas sin sustituir, con un total de 588, 457, 454 y 429 respectivamente, lo que representa un 34,50% del total del indicador.

3.2.2 Gestión de citas perdidas

Se evidenció que en el primer semestre 2017, ninguno de los EBAIS cumplió con el parámetro Institucionalmente establecido de citas perdidas, asimismo, durante el mismo período en el año 2018 solamente cuatro EBAIS registraron una adecuada gestión de este indicador, según se detalla a continuación:



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

**Cuadro # 4. Análisis indicador gestión de citas perdidas en los EBAIS
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I semestre 2017-I Semestre 2018**

EBAIS	Gestión de Citas Perdidas	
	I Semestre 2017	I Semestre 2018
Bernardo Benavides-La Esperanza	23,13%	36,36%
Bernardo Benavides-Urbanización	59,48%	76,00%
Berta Eugenia (no oficializado)	44,77%	97,49%
Corazón de Jesús (no oficializado)	34,15%	86,76%
Fátima	19,14%	57,68%
IMAS (no oficializado)	53,67%	82,23%
La Lilliana (no oficializado)	34,38%	67,25%
La Palma (no oficializado)	46,98%	66,89%
Los Ángeles	28,21%	60,30%
Lotes Peralta	43,43%	80,56%
Mercedes Norte-Carbonal	44,58%	84,65%
Mercedes Norte-Claretiano	55,17%	73,00%
Mercedes Norte-San Isidro	44,32%	84,62%
Mercedes Sur-Cubujuquí	42,59%	61,56%
Mercedes Sur-Triangulo	28,24%	69,73%
Mercedes Sur-Zumbado	34,07%	63,37%
Peri UNA (no oficializado)	57,46%	81,25%
Santa Cecilia (no oficializado)	47,14%	57,64%
Santísima Trinidad	43,01%	59,02%
PROMEDIO	41.26%	70.86%

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC.

Como se observa en el cuadro # 4, durante el I semestre del año 2017, los EBAIS Mercedes Sur Triángulo, Los Ángeles y Fátima, registraron los menores resultados de gestión de citas perdidas y durante el I semestre 2018, dicho comportamiento lo presentaron los EBAIS de Santa Cecilia, Santísima Trinidad y nuevamente Fátima.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, en el apartado para la Determinación de las metas de Consulta Externa, punto 1) Demanda, inciso a) establece el siguiente parámetro:

Gestión de citas perdidas: >85% y 100% <. Formula: Recargos + Sustituciones/Citas perdidas

La guía mencionada, en el apartado de Asignación de Citas, inciso c) referente a las citas por sustitución establece:

“La Jefatura de Servicio debe asegurar el cumplimiento de la meta propuesta, mediante el establecimiento de estrategias conforme las características del Centro o grupo ocupacional. Por lo cual, el funcionario que otorgue una cita nueva deberá revisar el carnet de citas de cada paciente previo a la asignación de esta, si ya tiene una cita o control en la especialidad, de ser así deberá pedir instrucción del actuar a la Jefatura de Servicio de Consulta Externa”.



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

Esta Auditoría consultó al Lic. Michael Pérez Montero, Jefe a.i de Registros y Estadísticas de Salud, sobre las estrategias que se han implementado para mejorar el parámetro de citas perdidas de la Consulta Externa, especialidad médica y no médico, indicando:

“La principal estrategia que tenemos ahorita es la espera de cupo por parte de pacientes, que se anotan diariamente en una lista que maneja el guarda, los pacientes la posibilidad de consulta, con los pacientes que van quedando ausentes. Se llaman de acuerdo a la lista registrada. Se les comunica que no garantiza la atención ya que sujeto al ausentismo que se presente.

Asimismo, los pacientes que son clasificados como blancos en el servicio de urgencias, son referidos a consulta externa a esperar cupo.

Debido a que el EDUS envía recordatorios vía mensaje de texto de las citas programadas a los pacientes, actualizamos datos cada vez que el paciente se presenta en las citas, para que llegue la información correctamente.”

Aunado a lo anterior, la Dra. Murillo Sánchez, manifestó lo siguiente:

“(…) Además, es importante mencionar que los usuarios solicitan cambio de médico y no se les puede negar, sobre todo los adultos mayores.”

El incumplimiento de los parámetros Institucionalmente establecidos para la efectividad de la programación, “citas perdidas” y “gestión de citas perdidas”, es causado por la falta de monitoreo constante e implementación de instrumentos que permitan el análisis y supervisión constante de los indicadores de la Consulta Externa por parte de la Dirección Médica; asimismo, en el caso específico de gestión de citas perdidas a pesar de existir una mejoría, se evidencia que las estrategias implementadas no han sido totalmente efectivas para cumplir con el indicador.

Lo descrito anteriormente, provoca que se limite la implementación de acciones para mejorar los indicadores de la Consulta de Medicina General y el fortalecimiento de aquellas estrategias que se hayan implementado, sin que exista garantía del uso eficiente y eficaz de los recursos Institucionales, ocasionando el riesgo de afectar la atención oportuna a los usuarios y la posibilidad de atender una mayor cantidad de población adscrita.

4. SOBRE LOS INDICADORES DE LA ESPECIALIDAD DE MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA

Con base en el análisis de los indicadores de Consultas por hora utilizada, efectividad en la programación, y gestión de altas de la Especialidad de Medicina Familiar, se determinó que existen oportunidades de mejora, según se detalla a continuación:



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

4.1 Consultas por hora utilizada

Se evidenció que la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria del Área de Salud Heredia Cubujuquí, para el primer semestre 2017 cumplió con el parámetro Institucional debido a que obtuvo un indicador de 4,19; no obstante, para el primer semestre 2018, se obtuvo un 2,26, siendo este insuficiente según los parámetros de medición de la gestión de las consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa.

El dato descrito se muestra a continuación:

**Cuadro # 5. Indicador de Consultas por hora utilizada en la Consulta Externa Especializada
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I Semestre 2017-I Semestre 2018**

Especialidad	Total Consultas 2017	Horas Utilizadas 2017	Consultas por Hora Utilizada 2017	Total Consultas 2018	Horas Utilizadas 2018	Consultas por Hora Utilizada 2018
Medicina Familiar y Comunitaria	132*	31.50	4.19	875	386.67	2.26

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC

*A partir de mayo de 2017 se cuenta con la Especialidad

De acuerdo con lo detallado en el cuadro # 5, la Especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria durante el I semestre del año 2017, registró un total de 132 consultas, utilizando 31,50 horas para ese efecto y durante el I semestre del 2018, brindó 875 consultas, para lo cual requirió un total de 386,67 horas.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, dentro de los parámetros de medición de la gestión de las consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece el siguiente indicador:

“Consultas por hora utilizada > 3 y < 5. Formula: Consultas totales /Horas utilizadas”.

Sobre este tema, la Dra. Murillo Sánchez, manifestó lo siguiente:

“Para este indicador, es importante mencionar que el médico de familia en su programación realiza visita domiciliar, cirugía menor, la consulta propia y las comisiones.

Dado lo anterior, habría que revisar las variables del cubo y toda la programación.”



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

4.2 Efectividad en la programación

Se determinó que el aprovechamiento de las horas programadas para la especialidad de medicina familiar y comunitaria no alcanza el indicador mínimo establecido, dado que durante el I semestre del 2017 se registró un 23,50 % y para el año 2018 en ese mismo semestre un 86,50%. Lo anterior, según el siguiente cuadro:

**Cuadro # 6. Análisis de las horas programadas y utilizadas Consulta Externa Especializada
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I Semestre 2017-I Semestre 2018**

Especialidad	Total 2017				Total 2018			
	Horas Programadas	Horas Utilizadas	Diferencia	%	Horas Programadas	Horas Utilizadas	Diferencia	%
Medicina Familiar y Comunitaria	134	31,50	102,50	2,50	447	386,67	60,33	86,50

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC
*A partir de mayo de 2017 se cuenta con la Especialidad

Como se aprecia en el cuadro anterior, durante el I semestre del 2017, la Especialidad tuvo una programación de 134 horas, de las cuales utilizó 31,50 horas, registrando una diferencia de 102,50 horas; asimismo, durante el mismo período del año 2018, la programación fue de 447 horas, utilizando 386,67 horas, resultando una diferencia de 60,33 horas.

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, dentro de los parámetros de medición de la gestión de las consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece el siguiente indicador:

“Efectividad en la programación > 90% y 100% <. Formula: Horas utilizadas/horas programadas”.

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 4.2 sobre las Horas utilizadas en consulta externa, lo siguiente:

“Son las horas efectivamente utilizadas por el profesional en salud en la atención directa de las personas incluidas en su agenda de citas. Se obtiene al restar a la hora de finalización de la consulta externa, la hora de inicio de la misma. Este indicador tiene por objetivo determinar el tiempo “real” promedio utilizado por consultante...”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:



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

“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...)

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

4.3 Gestión de Altas

Se determinó que en el Área de Salud Heredia Cubujuquí no se ha definido un parámetro de altas para la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria, el cual se utilice como línea base para supervisar el comportamiento de la gestión de este indicador.

Según la información suministrada por la Jefatura Registros y Estadística de Salud, en el I semestre del año 2017 se otorgó un total 132 consultas en la especialidad y para el mismo período del año 2018 se brindaron un total de 875 consultas, en ambos semestres no se registraron altas. Lo anterior, se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 7. Análisis indicador de gestión de altas en Consulta Externa Especializada
Área de Salud Heredia
I Semestre 2017-I Semestre 2018**

Especialidad	I Semestre 2017			I SEMESTRE 2018		
	Total de Consultas Otorgadas	Total de Altas	Porcentaje	Total de Consultas Otorgadas	Total de Altas	Porcentaje
Medicina Familiar y Comunitaria	132	0	0	875	0	0

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos AHC
*A partir de mayo de 2017 se cuenta con la Especialidad

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, en el apartado para la Determinación de las metas de Consulta Externa, punto 2) Oferta, inciso c) establece:

“Solicitar a las Jefaturas de Servicios el parámetro de altas estimadas anualmente por especialidad involucrada y los cupos de atención por hora y tipo de especialidad médica o no médica. Además de solicitar los parámetros de las Altas a los servicios, se debe establecer una línea base con el dato obtenido del periodo anterior, a bien de tomarlo como base para la medición de estas, que se espera que sean inferiores al periodo anterior. Para estos efectos, se construye el siguiente parámetro de evaluación.

Indicador

Gestión de altas

Valor Objetivo:

I semestre < II semestre

Formula:

Altas / Consultas”



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

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 2.5 Alta en la especialidad, lo siguiente:

“Se considera alta en la especialidad en la que ha sido atendida la persona, para los efectos de registro estadístico:

La decisión facultativa del profesional en salud de dar por resuelto el o los problemas identificados en el paciente, durante el episodio de atención finalizado y que formaron parte del plan de tratamiento establecido”.

Mediante cuestionario de Control Interno, aplicado el día 19 de diciembre de 2018, sobre la definición de un parámetro de altas en la Especialidad, la Dra. Flory Murillo Sánchez, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

“Solo hay un especialista y es por retribución, lo que se realizó una organización de su consulta de acuerdo a su perfil.”

Asimismo, mediante la entrevista realizada el 01 de febrero de 2019, la Dra. Murillo Sánchez, manifestó lo siguiente:

“No, porque Medicina Familiar es relativamente nuevo. Y los otros servicios debe preguntarse a cada coordinador.”

El incumplimiento de los parámetros de consultas por hora utilizada, efectividad en la programación y altas en la especialidad Medicina Familiar y Comunitaria obedece a que no se han implementado los parámetros establecidos Institucionalmente para garantizar la adecuada gestión en la especialidad, de acuerdo con lo establecido por la Gerencia Médica en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa.

Lo anterior, limita a la Dirección Médica controlar de manera mensual la producción del Médico Especialista y la implementación de estrategias cumplir con los indicadores establecidos Institucionalmente, debilitando de esta manera el Sistema de Control Interno.

5. SOBRE LOS INDICADORES EN EL SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA

5.1 Ausencia de registro de datos en el Expediente Único en Salud durante el año 2017.

Se determinó que durante el periodo 2017, no se registró en el Expediente Único en Salud (EDUS) datos relevantes de la producción realizada en el Servicio de Odontología, como lo son: horas utilizadas y recargos.



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

Al respecto, el artículo 8, punto b) de la Ley General de Control Interno, dentro de sus objetivos establece: *“Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.”*

Asimismo, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo V de Normas sobre Sistemas de Información, apartado 5.4 de Gestión Documental, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”

Sobre este tema, se le consultó a la Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica del Área, quien manifestó:

“Con el inicio de EDUS en odontología se dio resistencia de algunos funcionarios para el registro, además de la expertis que no se tenía.”

5.2.1 Consultas por hora utilizada.

Se determinó, que durante el I semestre del año 2018, todos los Odontólogos del Área de Salud Heredia Cubujuquí, superan el indicador de consultas por hora utilizada (> 3 y 5 <), lo anterior debido a que se registró un total de 7.56.

Asimismo, llama la atención a esta Auditoría, los casos de los Doctores Hernán Andrés Dávalos Morales, Pablo Alonso Jiménez Soto y Diego Ernesto Rodríguez Sánchez, que superaron el parámetro de consultas por hora utilizada, registrando un total de 10,71, 15,06 y 14,32 respectivamente.

Lo anterior, se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 8 Análisis indicador Consultas por hora utilizada en el Servicio de Odontología
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I Semestre 2018**

Nombre del Profesional	Total de Consultas	Horas Utilizadas	Consultas por Hora Utilizada
Altamirano Quesada José David	1 951	259,25	7,52
Arce Peraza Hilda Carolina	6	0,00	NR
Benavides Gamboa Zenia Rosa de los Ángeles	NR	0,00	NR
Dávalos Morales Hernán Andrés	1 234	115,25	10,71
Herrera Barquero Gustavo Adolfo	NR	NR	NR
Jiménez Soto Pablo Alonso	862	57,25	15,06
López Jiménez Alcides Alberto	1 614	249,50	6,47



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

López Sánchez Fernando Róger de los Ángeles	1 315	229,25	5,74
Mesén Hernández Antonio Jorge	1 831	281,75	6,5
Rodríguez Sánchez Diego Ernesto	451	31,50	14,32
Salas Mongalo Ricardo	822	121,00	6,79
Soto Arredondo Hilda Lucía	459	52,50	8,74
Zamora Oviedo Gabriel Felipe	29	0,00	NR
TOTAL	10 574	1 397,25	7,56

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC

Como se observa en el cuadro # 8, el Servicio de Odontología durante el I semestre del año 2018, brindó un total de 10 574 consultas, en las cuales utilizó 1 397,25 horas, obteniendo un registro de 7,56 consultas por hora utilizada.

Sobre estos resultados se le consultó a la Dra. Murillo Sánchez, quien manifestó:

“Es un problema de registro en el EDUS y de concepto del odontólogo de registrar una actividad como una consulta. Hay que revisar.”

5.2.2 Efectividad en la programación.

Se determinó que el Servicio de Odontología del Área de Salud Heredia Cubujuquí, durante el I Semestre del año 2018, no cumplió con el parámetro de efectividad en la programación, esto debido a que se logró un 36,24% (el parámetro institucional establece que este indicador debe situarse entre 90% y 100%).

Lo descrito se detalla a continuación:

**Cuadro # 9. Análisis indicador Efectividad en la Programación en el Servicio de Odontología
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I Semestre 2018**

Nombre del Profesional	Horas Programadas	Horas Utilizadas	Diferencia	% Efectividad
Altamirano Quesada José David	676,75	259,25	417,50	38,30
Arce Peraza Hilda Carolina	2,50	0,00	2,50	0,00
Benavides Gamboa Zenia Rosa de los Ángeles	0,75	0,00	0,75	0,00
Dávalos Morales Hernán Andrés	494,50	115,25	379,25	23,31
Jiménez Soto Pablo Alonso	339,50	57,25	282,25	16,86
López Jiménez Alcides Alberto	562,50	249,50	313,00	44,35
López Sánchez Fernando Róger de los Ángeles	481,25	229,25	252,00	47,63
Mesén Hernández Antonio Jorge	618,50	281,75	336,75	45,55
Rodríguez Sánchez Diego Ernesto	176,25	31,50	144,75	17,87
Salas Mongalo Ricardo	282,50	121,00	161,50	42,83
Soto Arredondo Hilda Lucía	210,50	52,50	158,00	24,94
Zamora Oviedo Gabriel Felipe	10,00	0,00	10,00	0,00
TOTAL	3 855,50	1 397,25	2 458,25	36,24

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC



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

Como se aprecia en el cuadro anterior, durante el I semestre 2018, el Dr. Jiménez Soto Pablo Alonso se le programaron 339,50 horas, de las cuales únicamente utilizó 57,25, registrando el menor porcentaje de efectividad en la programación con un 16,86%, seguido del Dr. Rodríguez Sánchez Diego Ernesto que contó una total de 176,25 horas programadas, utilizando solamente 31,50 y arrojando un 17,87% en la efectividad de la programación.

Al respecto, la Dra. Murillo Sánchez indicó a esta Auditoría:

“Es un problema de registro y de programación, hay que preguntárselo al Odontólogo.”

5.2.3 Citas perdidas y sustitución de pacientes:

Se determinó que el I semestre del año 2018 se registraron un total de 994 citas perdidas y el porcentaje de gestión de citas perdidas correspondió a un 66,60%, el cual no cumple con lo establecido Institucionalmente (parámetro entre 85% y 100%), lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro # 10 Análisis indicador gestión de citas pérdidas de Odontología
Área de Salud Heredia Cubujuquí
I Semestre 2018**

NOMBRE DEL PROFESIONAL	CITAS PERDIDAS	RECARGOS	CITAS SUSTITUIDAS	% GESTIÓN CITAS
Altamirano Quesada José David	221	54	78	59,73
Arce Peraza Hilda Carolina	2	0	1	50,00
Benavides Gamboa Zenia Rosa de los Ángeles	NR	NR	NR	NR
Dávalos Morales Hernán Andrés	76	12	17	38,16
Herrera Barquero Gustavo Adolfo	NR	NR	NR	NR
Jiménez Soto Pablo Alonso	73	25	20	61,64
López Jiménez Alcides Alberto	161	65	69	83,23
López Sánchez Fernando Róger de los Ángeles	130	30	47	59,23
Mesén Hernández Antonio Jorge	155	67	57	80,00
Rodríguez Sánchez Diego Ernesto	33	5	14	57,58
Salas Mongalo Ricardo	91	42	47	97,80
Soto Arredondo Hilda Lucía	47	4	7	23,40
Zamora Oviedo Gabriel Felipe	5	1	0	20,00
TOTAL	994	305	357	66,60

Fuente: Elaboración propia, Informes estadísticos ASHC

Como se observa en el cuadro # 10, durante el I semestre del año 2018, el Dr. Salas Mongalo Ricardo, registró un 97,80 % de gestión de citas perdidas, siendo el único profesional del Servicio de Odontología, que cumple con el parámetro Institucional establecido.

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, dentro de los parámetros de medición de la gestión de las



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

consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece el siguiente indicador:

“Consultas por hora utilizada > 3 y 5 <. Formula: Consultas totales /Horas utilizadas”.

Esta misma norma sobre la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece:

“Efectividad en la programación > 90% y 100% <. Formula: Horas utilizadas/horas programadas”.

Y en el apartado para la Determinación de las metas de Consulta Externa, punto 1) Demanda, inciso a) establece:

“Determinar el nivel de ausentismo y sustitución por especialidad (médicos y no médicos). En este sentido, se construyen estos dos parámetros de gestión, para el monitoreo del ausentismo y la sustitución, mismos que deben implementarse en cada especialidad, servicio y con ello, centro.

Indicador:

Citas perdidas= Primer semestre > Segundo semestre.

Gestión de citas perdidas: >85% y 100% <. Formula: Recargos + Sustituciones/Citas perdidas”

Sobre este aspecto, la Dra. Murillo Sánchez, manifestó:

“Es un problema de registro y de programación, hay que preguntárselo al Odontólogo.”

Asimismo, relacionado con las acciones que ha realizado la Dirección Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí, para mejorar la gestión del Servicio de Odontología, la Dra. Murillo Sánchez, indicó:

“Al no poseer la expertis de odontología, asistí a una reunión de odontología que convocó el supervisor regional de Odontología, para conocer el tema y solicitamos aclaraciones al Coordinador Nacional de Odontología.”

La ausencia de datos relevantes de la producción del Servicio de Odontología durante el año 2017 en el Expediente Único en Salud (EDUS), obedece a que los funcionarios encargados no registraron las horas utilizadas y los recargos realizados durante ese período.

Que el Servicio de Odontología no cumpla con los parámetros de consulta por hora utilizada, efectividad en la programación y gestión de citas perdidas, es ocasionado por la falta de mecanismos



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

de control de la producción por parte de la Dirección Médica, que permitan la implementación de acciones correctivas para una mejora continua del Servicio.

El no disponer de información sobre la producción de manera oportuna, limita la toma de decisiones para la mejora de la gestión del Servicio, asimismo, la carencia de mecanismo de control y supervisión por parte de la Dirección Médica ocasiona que los recursos asignados al Servicio de Odontología no sean utilizados de manera eficaz y eficiente, debilitando el Sistema de Control Interno y poniendo en riesgo la atención oportuna de los usuarios.

CONCLUSIÓN

La Gerencia Médica mediante la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa (Versión 1.7), ha dotado a los Directores Médicos de los Centros de Salud, de un instrumento que promueva de manera proactiva la toma de decisiones, el objetivo principal de la Guía es velar por la programación, asignación y atención adecuada de los pacientes que requieran atención de salud médica o no médica en esa modalidad; lo anterior, determinando la capacidad instalada del Centro y la implementación de una metodología para la priorización, asignación y el control de agendas.

Según la evaluación realizada en el Consulta Externa del Área de Salud Heredia Cubujuquí se determinó que la Dirección Médica no ha realizado las acciones necesarias para documentar formalmente los procesos y actividades de los Servicios de la Consulta Externa, el cual esté debidamente actualizado y divulgado. El no disponer de este documento, tiene como consecuencia que los funcionarios responsables del proceso no dispongan de una herramienta administrativa que guíe la ejecución de los procesos y toma de decisiones.

Asimismo, se deben fortalecer los mecanismos de supervisión y control de parámetros establecidos en la Guía mencionada, así como la rendición de cuentas mensual, la cual debe ser realizada en conjunto con las Jefaturas de Registro y Estadística de Salud y Enfermería; lo que provoca que los encargados del proceso no cuenten con información mensual actualizada para la toma de decisiones.

Es criterio de esta Auditoría que no implementar los mecanismos establecidos en la Institución para la supervisión y control de la producción de la Consulta Externa Médica General, Especializada y no Médica, limita el establecimiento de estrategias para una mejora continua y de esta manera garantizar una adecuada atención en salud a los usuarios.

Relacionado con el Servicio de Odontología, se comprobó que durante el año 2017 los funcionarios encargados del registro de la producción no registraron en el Expediente Único en Salud (EDUS) datos relevantes como: horas utilizadas y recargos, lo cual provoca que no se tenga datos oportunos de la producción realizada.



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

Asimismo, se determinó que el Servicio de Odontología durante el I semestre del año, no cumplió con los parámetros de producción establecidos Institucionalmente de Consulta por hora utilizada, efectividad en la programación y gestión de citas perdidas, lo que genera que no exista garantía de uso eficiente y eficaz de los recursos Institucionales asignados.

Con base en los resultados obtenidos en la evaluación, se recomienda a la administración lo siguiente:

RECOMENDACIONES

A LA DRA. FLORY MURILLO SÁNCHEZ, EN CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD HEREDIA CUBUJUQUÍ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. En virtud de que el Área de Salud Heredia Cubujuquí dispone actualmente de 19 EBAIS y debido a que la Dirección Médica tiene a cargo la Coordinación del Servicio de Consulta Externa, efectuar un análisis de las funciones y cargas de trabajo relacionadas con esas actividades; lo anterior, con el objetivo de valorar la implementación de acciones estratégicas que le apoyen en dicho proceso, considerando el recurso humano médico existente en el Área de Salud.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría el análisis realizado, el cual contenga las respectivas conclusiones y acciones adoptadas al respecto.

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

2. Documentar los procesos que se llevan a cabo en el Servicio de Consulta Externa del Área de Salud Heredia Cubujuquí, divulgarlos y que se constituyan en un insumo para una adecuada, organización, dirección y planificación de la gestión del Servicio.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación anterior, deberá remitirse a esta Auditoría el documento formal realizado y divulgado por la Dirección Médica, según lo evidenciado en el hallazgo 1.

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

3. Implementar los mecanismos de control y supervisión de los indicadores de producción de la Consulta Externa del Primer Nivel de Atención, Especializada, No Médica y Odontológica, detallados en la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa vigente, según lo evidenciado en los hallazgos 2, 3, 4 y 5.2.



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

Lo anterior, con el objetivo que se realice en conjunto con las Jefaturas involucradas, un análisis de la producción de esos indicadores y la implementación de los respectivos planes de mejora, los cuales deben contemplar los aspectos y términos señalados en la Guía vigente.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría evidencia de la implementación de los mecanismos de control y supervisión de los indicadores de producción de Consulta Externa del Primer Nivel de Atención, Especializada, No Médica y Odontológica, así como, los informes generados de acuerdo a la periodicidad establecida en la Guía vigente y sus respectivos planes de mejora generados a partir del análisis de dichos indicadores.

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

4. Realizar en conjunto con la Jefatura de Registros y Estadística de Salud y el Coordinador del Servicio de Odontología lo siguiente:

- Un análisis de los indicadores de gestión de la Consulta Externa de ese Servicio, considerando los datos consignados en el presente informe y otros que sean necesarios, con el objetivo realizar los ajustes correspondientes en el periodo 2018, según lo evidenciado en el hallazgo 5.2.
- Efectuar una revisión de la ausencia del registro de datos en el Expediente Único en Salud (EDUS) del Servicio de Odontología, durante el año 2017 y adoptar las acciones necesarias a fin de ajustar lo correspondiente, esto según lo evidenciado en el hallazgo 5.1.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría evidencia del análisis y revisión efectuada, así como las acciones correctivas implementadas.

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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio con la Dra. Flory Murillo Sánchez, Directora Médica del Área de Salud Heredia Cubujuquí el 09 de mayo del año en curso, indicando la siguiente observación:

Recomendación # 3: *“cambiar la palabra mensualmente, por la periodicidad que establece la Guía”.*



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

Esta Auditoría procedió a considerar la observación y se realizó el ajuste en la redacción de la recomendación 3, de acuerdo a lo solicitado por la Administración Activa.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Lic. Luis Gustavo Ramírez Alvarado
ASISTENTE AUDITORÍA

Lic. Melvin Zúñiga Sedó
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

EAM/MZS/LGRA/kvq