



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

AGO-10-2017
24-01-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar la gestión del Servicio de Registros Médicos del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, en cuanto a la oportunidad en la conformación de los datos estadísticos, identificación de pacientes, veracidad de la información y automatización de los procesos.

Se evaluaron aspectos en el registro de datos para conformar el boletín estadístico, proceso de identificación y admisión de pacientes, así como mecanismos de control interno en cuanto al aseguramiento de la calidad de la información, analizando además el nivel de automatización en las actividades sustantivas del Servicio.

En los resultados de la evaluación efectuada se determinaron debilidades en la planificación operativa del Servicio de Registros Médicos, como lo es la definición de metas e indicadores de gestión y producción en el plan presupuesto y su respectivo seguimiento para implementar los ajustes correspondientes y medir así la labor del Servicio.

Se determinaron aspectos a mejorar en la oportunidad del registro de la información correspondiente a las disponibilidades médicas que efectúan los diversos Servicios del hospital, por lo que se debe mejorar la calidad de los datos que se incluyen en las hojas de atención y en los roles.

En materia de tecnologías de información, se identificaron puntos a mejorar en el control de las solicitudes de creación, modificación y/o eliminación de cuentas de usuario de las aplicaciones informáticas que se utilizan en el Servicio, así como la identificación de usuarios activos los cuales no deberían tener acceso actualmente, por cuanto ya no laboran para el hospital.

En cuanto a las actividades sustantivas del Servicio de Registros Médicos, se identifica la necesidad de documentar los errores que generan que la información estadística no esté disponible en el tiempo adecuado o bien con inconsistencias, de tal forma que se fortalezcan en los funcionarios, aquellos aspectos que deben ser necesarios.

En el tema de capacitación es importante además de que el Servicio le brinde el seguimiento adecuado al diagnóstico de capacitación y ejecute las que son requeridas en beneficio del Servicio y la atención del paciente.

En virtud de los resultados obtenidos, este órgano de control institucional ha formulado una serie de recomendaciones tendentes a corregir las debilidades detectadas.



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

AGO-10-2017
24-01-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO, U.E. 2502, EN CUANTO A LA OPORTUNIDAD EN LA CONFORMACIÓN DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS, IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES, VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado “Evaluaciones en Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Servicio de Registros Médicos en cuanto a la oportunidad en la conformación de los datos estadísticos, identificación de pacientes, veracidad de la información y automatización de los procesos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el proceso de registro de datos que son utilizados para conformar el boletín estadístico, proceso de identificación y admisión de pacientes.
- Verificar los mecanismos de control interno establecidos para el aseguramiento de la calidad de la información emitida en los boletines estadísticos, y en el proceso de identificación y admisión de pacientes.
- Determinar la congruencia de la información estadística con las metas definidas por los diversos Servicios del hospital en el plan presupuesto 2016.
- Verificar el nivel de automatización para el registro y obtención de la información que conforman los datos estadísticos del hospital.



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

ALCANCE

El estudio comprende el análisis del proceso de conformación de los datos estadísticos del hospital, así como la automatización y aseguramiento de la calidad de los datos de los diferentes procesos de Registros Médicos, para el primer semestre del 2016; ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesarios.

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

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevista a la Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe del Servicio de Registros Médicos.
- Análisis del cumplimiento de metas del plan presupuesto 2016 y su respectiva evaluación.
- Revisión del Plan Anual Operativo – Plan Presupuesto del Servicio de Registros Médicos.
- Análisis del boletín estadístico e informes gerenciales.
- Sesiones de trabajo con el Sr. Jhonny Aguilar Bonilla, coordinador de la unidad de Admisión y Recepción, Sra. María Gabriela Obando Montero, coordinadora de Afiliación e Identificación, Sra. Zeidy Hernández Vargas, coordinadora del Archivo, Licda. Ana Victoria Valdelomar Valerín, coordinadora de la Consulta Especializada, y el Ing. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística.
- Consulta al sistema de Disponibilidades Médicas (ADIM).
- Verificación de las cuentas de usuario del Sistema Integrado de Agendas y Citas (SIAC).

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, Nº 8292, Setiembre 2002.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, CGR, enero 2009.
- Normas técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, CGR, junio 2007.
- Normas Institucionales en Tecnologías de Información y Comunicaciones, CCSS, abril 2012.



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

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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 N° 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 jерarca 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 (...)”.

LIMITANTE

Se excluyó dentro de la revisión de esta Auditoría, el análisis de la información gestionada mediante el Sistema de Información en Salud (SIIS), por cuanto en el 2016 se hizo la implementación del Sistema de Agendas y Citas (SIAC) como parte de la instalación del Expediente Digital Único en Salud (EDUS) en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

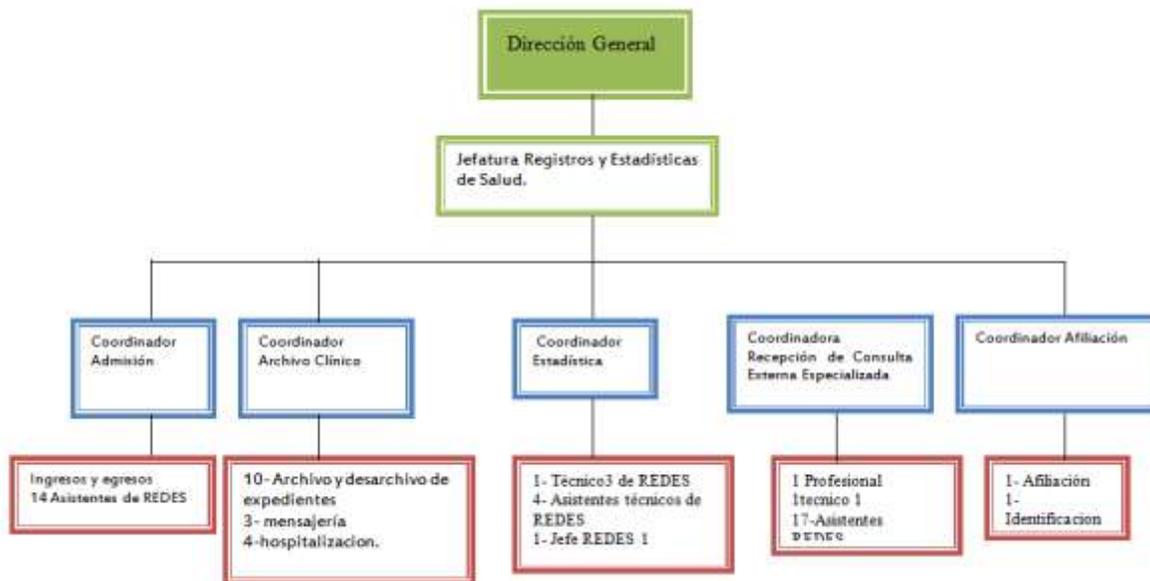
ANTECEDENTES

El Servicio de Registros Médicos del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño depende jerárquicamente de la Dirección General; está compuesto por 5 áreas o procesos donde se desarrollan diferentes actividades administrativas y de control:



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

Figura 1
Estructura Organizativa de Registros Médicos
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
2016



Fuente: Registros Médicos, hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño

Como se observa en la figura 1, el Servicio de Registros Médicos se compone de las Unidades de Archivo Clínico, Consulta Externa, Identificación y Bioestadística, siendo estas dos últimas donde se llevó a cabo -principalmente- la evaluación sobre la calidad de la información y automatización de los procesos.

Para el primer semestre del 2016 el Servicio de Registros Médicos registró la siguiente producción:

CUADRO 1
PRODUCCIÓN EFECTUADA EN EL SERVICIO DE REGISTROS MÉDICOS
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO

I SEMESTRE 2016	
UNIDAD	PRODUCCIÓN
ARCHIVO	125.989 expedientes movilizados
	44.490 documentos integrados
	0 expedientes depurados
	0 documentos microfilm



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

	0 expedientes reactivados
	0 documentos reproducidos
	0 consultas
	<hr/>
	6.478 informes elaborados CCSS
ESTADÍSTICA	2.766 informes otras instituciones
	128 estudios
	117.030 registros
	<hr/>
ADMISIÓN	7.640 ingresos
	8.672 egresos
	<hr/>
IDENTIFICACIÓN	3.782 aperturas de expediente
	2.797 inscripciones / adscripciones
	3.715 consulta al índice
	<hr/>

Fuente: Boletín Estadístico

HALLAZGOS

1. SOBRE LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SU CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE REGISTROS MÉDICOS

Se determinaron aspectos de mejora en la definición de indicadores de producción y establecimiento de metas en el plan presupuesto del Servicio de Registros Médicos, por cuanto se presentan casos en que el indicador no está relacionado con la meta o bien no es un indicador ni de gestión ni de producción; asimismo, no se identifica un seguimiento al cumplimiento de éstas.

Al analizar la matriz de desempeño del plan presupuesto 2016 del Servicio de Registros Médicos, se observa -en la definición de metas e indicadores- lo siguiente:



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

Cuadro 2
Parte de metas e indicadores definidos en la matriz de desempeño del plan presupuesto
Servicio de Registros Médicos Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
2016

Meta	Indicador	Form I Trim 2016	Form II Trim 2016	Form I Sem 2016	Form III Trim 2016	Form IV Trim 2016
A diciembre del 2016, elaborar proyecto de compra de equipo, gestionar ante el personal involucrado la oportunidad de la compra.	Cantidad de oficios realizados. % de monitoreos e inventario de equipos.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
1- Sesiones de trabajo mensuales. trabajo.2.Elaboracion de actas de las sesiones de trabajo.	Porcentaje de cumplimiento de sesiones de trabajo	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
Supervisar envío oportuno de informes Estadísticos e Información solicitada por Dirección General de acuerdo a lo establecido en normativa Institucional.mensualmente los primeros 15 días	Porcentaje de cumplimiento	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
A diciembre del año 2016, en el servicio de REDES se hayan realizado los ajustes necesarios de control interno	Porcentaje de ajustes realizados a los procesos del Mapa.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
cumplimiento de sustituciones de las agendas médicas. Seguimiento- monitoreo	% de sustituciones de ausentes.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
Supervisión y control diario de solicitudes realizadas por los usuarios. (adscripciones y readscripciones a los usuarios(SIAC))	cumplimiento del 100%de las solicitudes.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
A diciembre 2016 cumplimiento de ordenar exp, pasivos en sus respectivos anaqueles.	% de cumplimiento de funciones.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
Supervisión y control semanal de archivo de exámenes y hojas de urgencias al expediente de salud.	% de cumplimiento de funciones.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0
Supervisión, control diaria ejercida por el coordinador de la Seccion de Estadística.	% de cumplimiento de funciones.	25,0	25,0	50,0	25,0	25,0

Fuente: Matriz de desempeño plan presupuesto, Servicio Registros Médicos HRBB.

En el cuadro anterior se observa por ejemplo, que se establece como meta elaborar un proyecto de comprar de equipo y su indicador es la cantidad de oficios realizados y % de inventario de equipos, distribuyendo en los 4 trimestres un porcentaje de cumplimiento, sin embargo, si la meta es solo elaborar el proyecto, el indicador debe definirse basado en el avance de cumplimiento para el desarrollo de éste.

Se indica también como meta, sesiones de trabajo mensuales y elaboración de actas de las sesiones, sin identificarse cuántas son en total, y definiendo el indicador como porcentaje de cumplimiento, asimismo, se define que a diciembre del 2016 en el servicio de REDES se hayan realizado los ajustes de control interno, donde no se especifica a qué tipos de ajuste se refiere, y definiendo el indicador como el porcentaje de ajustes, sin tener claro qué es lo que se va a medir.

En todos los casos anteriores, al consultar el seguimiento y ajuste que se debe hacer en la evaluación semestral y anual, no se identifican datos registrados en la matriz.



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

Las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público, en el artículo 2.2.8 “Aspectos de forma y contenido de las categorías programáticas”, indican:

“Las categorías programáticas que en conjunto conforman la estructura programática del presupuesto, deben contener al menos:

- ...e) Un detalle de los indicadores -tipo, descripción, fórmula y fuente de información- a los que están referidos sus objetivos y metas.
- f) Un detalle de las metas y la asignación de recursos asociados a ellas...”.

Además, en el artículo 4.1.8 “Definición de parámetros para medición de resultados y la rendición de cuentas”, establece:

“En la fase de formulación presupuestaria el titular subordinado responsable, debe establecer los mecanismos y parámetros que permitirán medir el cumplimiento de la planificación anual y faciliten la rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos y los resultados alcanzados. Para lo anterior deben definirse indicadores de gestión y de resultados en función de los bienes y servicios que brinda la institución y las metas establecidas, los cuales deberán ser aprobados por el jerarca”.

Lo descrito es resultado de un inadecuado proceso de planificación, ausencia de una cultura de establecimiento de metas y seguimiento en el cumplimiento de éstas, aun cuando en el boletín estadístico se dispone de información de la producción de todo el Servicio de Registros Médicos, donde se pueden establecer y definir metas de producción.

Considera esta Auditoría que el Servicio de Registros Médicos dispone de información suficiente para definir metas basadas en indicadores de gestión y de producción que colaboren con la medición del rendimiento y eficiencia del Servicio, como lo es la cantidad de egresos y egresos que se gestionan en determinado período, cantidad de expedientes movilizados, total de informes estadísticos a realizar, total de pacientes adscritos, entre otros.

La situación descrita imposibilita garantizar una adecuada planificación así como el uso eficiente de los recursos del Servicio de Registros Médicos, por cuanto no existen metas definidas ni indicadores claros de producción que permitan el análisis y toma de decisiones en mejora de los procesos del Servicio y la atención de los pacientes.



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

2. SOBRE EL REGISTRO Y CONTROL DE LAS DISPONIBILIDADES MÉDICAS

Se evidenciaron 45¹ hojas de disponibilidades médicas correspondientes a 7 médicos que no habían sido ingresadas en el Sistema de Disponibilidades Médicas (ADIM) con retrasos de hasta 12 meses.

Al respecto, el Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, remitió a 7 médicos, mediante oficios del 6 de octubre y del 8 de noviembre del 2016, las hojas de disponibilidades médicas que no pudieron ser ingresadas en el ADIM, a causa de inconsistencias en éstas, entre las que destacan:

- Formularios incompletos: Se omite información como número de asegurado, nombre del paciente, área de atención, hora de llamada, fecha de atención, hora final, hora de inicio, hora final, hora de inicio del procedimiento, condición de valoración, motivo de traslado.
- Roles de médicos no incluidos en el ADIM, por lo que no se puede ingresar la hoja de atención ya que el médico no se encuentra dentro del rol.
- Valoraciones vía telefónica: ya que el programa no acepta algunas valoraciones que son por ese medio si el tipo de valoración es por primera vez.
- No viene con firma ni sello de la jefatura.

Por lo anterior, se procedió a revisar la base de datos del ADIM, determinando que 6 Servicios presentan hasta 9 meses sin registro de hojas de disponibilidad y 7 meses sin incluir roles, tal y como se observa en el cuadro 3:

Cuadro 3
Servicios sin registro de hojas de atención y roles de disponibilidad médica
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
2016

SERVICIO	MESES SIN HOJAS	MESES SIN ROL
Cirugía Vasculard Periférico	Junio Julio Agosto Setiembre	Junio
Cirugía Urología	Mayo	
Gineco-obstetricia	Julio Agosto	

¹ Para el detalle ver el anexo A



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

Cardiología	Febrero Abril Julio Agosto	Febrero
Patología	Abril Mayo Junio Julio Agosto Setiembre Octubre	Abril Junio Julio Agosto Setiembre Octubre
Pediatría neonatología	Enero Febrero Marzo Abril Junio Julio Agosto Setiembre Octubre	Enero Febrero Marzo Abril Junio Julio Agosto

Fuente: Elaboración propia con información del ADIM.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, 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”.

En el apartado 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda...”.

El registro y control de las hojas de disponibilidades médicas en el ADIM formaba parte de las labores del personal de la Dirección General del hospital hasta agosto del 2016, posterior a eso se asignaron esas responsabilidades a la unidad de Estadística.



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

El Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, al respecto mencionó:

“El proceso de registro de boletas de disponibilidades médicas en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño por parte del departamento de Estadística tiene sus debilidades, esto a pesar de seguimientos que se han venido gestando desde hace más de cuatro años (año 2011 está documentado) que se inició con devoluciones de boletas incompletas a las jefaturas de servicio para su corrección y las cuales nunca eran devueltas nuevamente al departamento de estadística para su registro, de la misma manera en esos momentos igual se presentaba problemas con roles, desfase de envío de las boletas al departamento de estadística desde hasta (sic) 3 o 4 meses con respecto al mes en curso, también médicos que realizan disponibilidades en rol que no corresponde, inconsistencias en el llenado de la boleta y entre (sic) problemas que han dificultado a través del tiempo un proceso óptimo en el tema de disponibilidades.

A pesar de dicha situación, el departamento de Registro y Estadística de Salud ha tratado de realizar los mejores esfuerzos para mitigar esta problemática, por ejemplo en el departamento de estadística se reestructuraron algunos puestos y se asignó un funcionario para el registro propiamente de las boletas de disponibilidades que anteriormente se realizaba en horas extras, sin embargo es importante aclarar que este funcionario tiene otras funciones a la vez, que realiza en paralelo con el registro de disponibilidades lo cual no optimiza un recurso al cien por ciento para disponibilidades lo cual no optimiza un recurso al cien por ciento para disponibilidades que actualmente presentan un alto volumen de datos para su registro”.

La falta de oportunidad en el registro de las hojas de atención y de los roles de disponibilidades médicas, genera debilidades en el control interno, al no disponer -de forma eficiente- de información importante sobre la atención médica de pacientes en ese tipo de jornada, la cual es pagada al profesional médico sin que se disponga de los datos correspondientes a la atención en el Sistema de Información creado para ese propósito.

3. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

Se determinó la ausencia de un instrumento documentado para la solicitud de creación o modificación de usuarios del sistema SIAC que se utiliza en el Servicio de Registros Médicos, así como inconsistencias en los usuarios activos de dicha aplicación, según el siguiente detalle:



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

3.1.SOLICITUDES DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE USUARIOS

Se constató que no se dispone de un control documentado de las solicitudes de creación, modificación o eliminación de cuentas de usuario que utilizan la aplicación SIAC en el Servicio de Registros Médicos.

Las labores de administrador local del sistema SIAC, se le asignaron a cada coordinador de las 5 unidades que integran el Servicio de Registros Médicos, donde se crean, inactivan o eliminan los usuarios de dicha aplicación con autorización de las jefaturas, no obstante, no se documentan esas solicitudes, por lo que no se registra quién solicitó, quién autorizó y en qué fecha se crearon o modificaron las cuentas de acceso a ese sistema de información.

Las normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en el apartado 1.4.5 “Controles de acceso no autorizados”, contemplan:

“Establecer procedimientos para la definición de perfiles, roles y niveles de privilegio, y para la identificación y autenticación para el acceso a la información, tanto para usuarios como para recursos de TI”.

La Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe del Servicio de Registros Médicos, al respecto indicó que la administración del SIAC a nivel local no lo maneja el Centro de Gestión Informática, si no que se delegaron derechos de administrador a los coordinadores de cada unidad del Servicio, y principalmente al Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, y son éstos los que crean y eliminan los usuarios de acuerdo con sus necesidades.

Considera esta Auditoría que asignar a funcionarios del Servicio en el trámite de creación, modificación y eliminación de cuentas de usuario no está mal, sin embargo, se deben documentar las acciones realizadas en cuanto a la administración de usuarios, como un mecanismo de control.

Una inadecuada administración de cuentas de usuario de las aplicaciones, así como ausencia de documentación en las solicitudes de creación, modificación o eliminación de usuarios, puede generar debilidades de control en el acceso y manipulación de información institucional, máxime si corresponden a datos de pacientes y sus diagnósticos.



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

3.2. ESTADO DE LOS USUARIOS DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS

Se identificaron 121² usuarios en el sistema SIAC ligados al hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, determinándose inconsistencias en el registro de la cédula, usuarios que laboran para otros centros de salud y personas que ya no trabajan para la institución.

De los 121 usuarios activos, 114 (94 %) pertenecen a funcionarios del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, y los restantes 7 (6 %) a otros centros o no se registra como funcionario de la institución. Llama la atención además, que se identifican 35 usuarios que están designados como administradores locales, para lo cual debe analizarse si presentan ese tipo de usuario por error o de lo contrario, se tendría en promedio una equivalencia de 3 usuarios finales por cada administrador local.

Aunado a lo anterior, se identifican 5 usuarios que no registran salarios en el 2016, dos que laboran en otros centros de salud y 3 del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, lo que indica que son personas que están pensionadas, fallecidas o sin nombramientos activos, tal y como se observa a continuación:

Cuadro 4
Usuarios del SIAC que no registran salarios
Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
2016

Identificación	Tipo Usuario	Lugar Trabajo
Idalvarad	Administrador	Sucursal Nandayure
Idalvarad	Usuario	Sucursal Nandayure
marayaes	Administrador	Hospital de Upala
marayaes	Usuario	Hospital de Upala
bcontreras	Usuario	HEBB
rajvale	Usuario	HEBB
dmpalacios	Usuario	HEBB

Fuente: Reporte del MISE.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República, en el apartado 1.4.5 Control de Acceso, indican:

² De acuerdo con informe del Módulo Integrado de Seguridad MISE emitido por el Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, el 16 de noviembre del 2016.



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

“...e. Asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de necesidad de saber o menor privilegio. Los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones”.

La rotación de personal en las diferentes Unidades de la institución, así como la poca oportunidad en el proceso de inactivación de usuarios, a falta de un proceso documentado como se mencionó en el punto anterior, provoca que existan personas con accesos al SIAC que deberían tener el usuario inactivo, lo cual incrementa el riesgo de que realicen modificaciones, eliminaciones o utilización de datos de forma irregular.

La existencia de funcionarios con derechos de acceso al SIAC, pero que en la actualidad no lo requieren, genera una brecha en la seguridad lógica del sistema informático, lo anterior debido a que los usuarios podrían ingresar a un módulo en los cuales puedan realizar modificaciones, eliminaciones o utilización de datos no autorizados, situación que podría ser aprovechada por alguna persona para obtener beneficios de las irregularidades señaladas.

4. SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA POR PARTE DE LOS SERVICIOS

Se identificó que el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño carece de algún mecanismo automatizado para el acceso por parte de los Servicios, de aquella información que se genera en Registros Médicos, como los boletines estadísticos.

Actualmente, los Servicios o funcionarios que requieren obtener datos de los cuadros estadísticos, tienen que dirigirse a la unidad de Estadística y solicitar la información para que el personal genere los reportes requeridos, haciendo el proceso ineficiente y generando oportunidades de mejora en el tema de transparencia.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el punto 5.1 “Sistemas de Información” refieren:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas”.



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

El Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, indicó que anteriormente se tenía el proyecto de crear una especie de intranet, o de acceso automatizado al boletín estadístico para que los Servicios pudieran tener acceso a ellos, no obstante, nunca se concretó el proyecto, por lo que actualmente cada vez que algún Servicio o funcionario requiere información estadística, se le envía mediante correo electrónico o se dirigen personalmente a la oficina de estadística.

La ausencia de un mecanismo automatizado para el acceso a la información estadística del hospital, genera ineficiencia en el proceso de obtención de datos por parte de los Servicios, dependiendo de la disponibilidad del personal de la unidad de estadística la cual tiene labores adicionales, afectando la productividad de los mismos.

5. SOBRE EL DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN Y LA INDUCCIÓN DE PERSONAL

Se identificó que el Servicio de Registros Médicos dispone de un diagnóstico de capacitación para el personal que integra esa Unidad, no obstante, se encuentra incompleto, ya que en el apartado de necesidades de formación no se registra ninguna información, sin identificarse además un seguimiento a dicho diagnóstico y la implementación del mismo.

Asimismo, el Servicio dispone de un manual de inducción para el personal de primer ingreso, como alternativa de formación, no obstante, data del 2002, presentando desactualización en el desarrollo de los procesos y sistemas que se utilizan actualmente.

La Política de Capacitación de la CCSS, en el punto 7 “De los estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano”, indica lo siguiente:

“La Capacitación y la Formación de los funcionarios de la CCSS, debe responder en todo momento a estudios de necesidades de desarrollo del Recurso Humano, sustentados en criterios técnicos, realizados en los Centros de Atención y en las Unidades Administrativas. Estos estudios serán actualizados cada dos años y con la medición del impacto respectivo”.

Asimismo, en el punto 8 “De los planes de capacitación y Formación”, refiere:

“Una vez establecido el diagnóstico de necesidades de Capacitación y Formación, cada Centro de Atención y Unidad Administrativa deberá elaborar un Plan que contemple la solución de las necesidades detectadas en materia de Capacitación y Formación de su personal, para satisfacer los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de esa demanda.



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

Este Plan, a su vez, será incluido dentro del Plan Anual Operativo (PAO)".

La falta de seguimiento al diagnóstico de capacitación del personal de Registros Médicos por parte de la jefatura del Servicio, genera la situación descrita, así como la inacción en la actualización del manual de inducción.

La ausencia o debilidades de capacitación del personal del Servicio de Registros Médicos, puede generar desactualización o carencia -en general- de los conocimientos requeridos para la adecuada ejecución de las labores, afectando la calidad de la información que es registrada en esa Unidad, así como la eficiencia en el desarrollo de las actividades de dicho Servicio.

6. SOBRE LAS INCONSISTENCIAS Y CORRECCIÓN OPORTUNA DEL REGISTRO EN LA CONSULTA ESPECIALIZADA

Se identificó que la unidad de Estadística lleva un control documentado de las inconsistencias presentadas en el registro de datos de la consulta externa especializada, no obstante, no siempre son corregidas con oportunidad, lo que genera retrasos en la disponibilidad de los cuadros estadísticos.

El 7 de noviembre del 2016 el Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, trasladó a la Licda. Ana Valdelomar Valerín, coordinadora de la Consulta Especializada, tres archivos en Excel con las inconsistencias de octubre, donde le señala debilidades como faltantes y horas programadas sin agenda, datos dudosos como muy pocas o muchas horas programadas; asimismo, el 9 de noviembre le informó sobre faltantes de datos de producción de la consulta externa, ya que no se reportan los pacientes referidos a especialista, a hospitalización y a otros centros, así como el detalles de las referencias atendidas, siendo que la fecha límite de recepción de datos consistentes era para el 4 de noviembre.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 1.2 "Objetivos del SCI", 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
Apdo.: 10105

Asimismo, en el artículo 4.4 “Exigencia de confiabilidad y de la información”, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas”.

En sesión de trabajo con esta Auditoría, el Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, coordinador de la unidad de Estadística, indicó que muchas de las inconsistencias se han reducido gracias a la implementación del SIAC, ya que mediante un cubo de información generan la información digitada de lo que era la fórmula 180, y se aplica el control de calidad haciendo una revisión detallada por día, por hora y por Servicio; los errores detectados se trasladan a la coordinadora de Consulta Externa para su corrección, sin embargo, no siempre se modifican de inmediato.

La corrección tardía de inconsistencias en la conformación de la información estadística del hospital puede generar debilidades de control en la disponibilidad de esos datos, los cuales son requeridos para el análisis y seguimiento de las metas institucionales.

7. SOBRE LA DESACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCESOS DE LAS UNIDADES QUE INTEGRAN REGISTROS MÉDICOS

Se determinó la desactualización en la documentación de los procesos de registros médicos, como es el caso de los manuales de procedimientos de las unidades de Consulta Externa, Estadística y Archivo Clínico.

Al respecto, se evidencia que hay manuales que se emitieron desde el 2005 sin identificarse una actualización de los mismos, como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 5
Fecha de emisión y actualización de los manuales de procesos
Servicio Registros Médicos Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
2016

MANUAL	FECHA EMISION	FECHA ACTUALIZACIÓN
Archivo Clínico	2005	No se identifica
Consulta Especializada	2008	No se identifica
Estadística	1996	2010

Fuente: Registros Médicos, HEBB



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 4.2 e “Documentación”, establecen:

“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”.

Y en el artículo 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda...”.

La desactualización en la documentación de los procesos sustantivos del Servicio de Registros Médicos, es producto de los cambios que se han desarrollado en los sistemas a utilizar en las Unidades que lo componen, aunado a la ausencia de un seguimiento y supervisión de dichos documentos.

Lo anterior genera documentación con información que puede que no brinde un valor agregado en caso de que se realice una divulgación al personal de los procesos documentados, donde contienen información de procesos que ya no se llevan a cabo de la forma en que se encuentran documentados.

CONCLUSIONES

El Servicio de Registros Médicos de todos los centros de salud del país se constituye en parte esencial para el apoyo administrativo de los servicios que se brindan; por esta razón es de gran importancia que los procesos que ahí se llevan a cabo, mantengan suficientes mecanismos de control que garanticen la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la atención médica, así como el control estadístico para la gestión del hospital basados en indicadores de gestión e información de la producción.

En el caso del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, Registros Médicos debe mejorar la planificación de los recursos, contemplando definición, análisis y seguimiento de metas, basados en indicadores donde se pueda monitorear la labor efectuada y tomar las decisiones correspondientes en cuanto a la utilización de estos.



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

En las labores sustantivas del Servicio, es importante que se lleve un registro y control de los errores e inconsistencias que se presentan en la recopilación de datos, así como los tiempos de resolución, de tal forma que se tomen acciones para la disminución de éstas, tal es el caso de las hojas de atención y roles de las disponibilidades médicas, así como el de la gestión de la consulta externa especializada.

En el estudio realizado se determinaron debilidades en materia de tecnologías de información, en aspectos de control donde se deben tener prácticas seguras en el acceso a los sistemas, documentando la creación, modificación o eliminación de cuentas, ingreso correcto de información válida en la creación de usuarios, y la revisión constante de la calidad de los datos en las bases de datos correspondientes.

Considera esta Auditoría que las debilidades y omisiones evidenciadas en esta evaluación, pueden ser corregidas con un mayor involucramiento de las jefaturas que integran el Servicio de Registros Médicos, en materia de planificación de recursos, adecuada y constante capacitación del personal, detección y seguimiento de errores en la información y fortalecimiento de controles en el acceso de usuarios a aplicaciones. De igual forma es importante que se implementen herramientas automatizadas para el acceso de la información estadística por parte de los Servicios del hospital, de tal forma que se realice ese proceso de forma eficiente y generando mayor transparencia en la obtención de los datos.

RECOMENDACIONES

AL DRA. SEIDY HERRERA RODRÍGUEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE SU CARGO

1. En atención al hallazgo 2, se gire la orden a las jefaturas de los Servicios médicos que realizan disponibilidad médica, la obligatoriedad de incluir toda la información correspondiente en las hojas de atención de disponibilidades médicas, el envío oportuno al Servicio de Registros Médicos de dichas hojas así como de los roles correspondientes. Se debe realizar un seguimiento periódico por parte de esa Dirección General sobre el cumplimiento de la orden emitida. Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
2. Definir un protocolo documentado donde se establezcan el o los responsables de crear, eliminar o modificar usuarios de los diferentes sistemas de información gestionados por administradores locales, donde se considere verificar periódicamente los que se encuentran habilitados y proceder con la depuración correspondiente. Asimismo, en atención al hallazgo 3.2, en conjunto con el personal correspondiente, dar seguimiento y garantizar que se lleve a cabo la depuración de los usuarios del sistema SIAC, de tal forma que se eliminen los que ya no deben tener acceso a la aplicación, 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

- De acuerdo con lo evidenciado en el hallazgo 4, analizar la viabilidad de la implementación de un mecanismo automatizado para el acceso a la información estadística del hospital, en la que se puede considerar la creación de una intranet, de tal forma que la obtención de esos datos sea más expedita, disminuyendo el tiempo de elaboración y envío por parte del personal de la unidad de Estadística. Plazo de cumplimiento: 8 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA LICDA. MARÍA DE LOS ÁNGELES ORTEGA VÁSQUEZ, EN SU CALIDAD DE JEFE DEL SERVICIO DE REGISTROS MÉDICOS DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODAO BRICEÑO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE SU CARGO

- Incluir en el Plan Anual Operativo o Plan Presupuesto del Servicio de Registros Médicos, la definición de metas de cumplimiento, indicadores de gestión y de producción inherentes a las actividades sustantivas de la unidad, de tal forma que puedan ser monitoreadas y actualizadas periódicamente, y mejorar así la toma de decisiones, corrigiendo lo descrito en el hallazgo 1. Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
- En cuanto a la gestión del Servicio, llevar un registro y control documentado de errores en los procesos que así lo requieran en los que incurre el personal de Registros Médicos y el de otros Servicios, de tal forma que se pueda monitorear el comportamiento de las inconsistencias y se tomen las medidas correctivas requeridas que permitan disminuir la cantidad de errores y los tiempos de resolución de éstos, según lo descrito en el hallazgo 6. Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
- De acuerdo con lo descrito en el hallazgo 5, completar el diagnóstico de capacitación para el recurso humano del Servicio y brindar el respectivo seguimiento para su implementación, así como actualizar el manual de inducción para el personal de nuevo ingreso, como mecanismo alternativo de formación para ese tipo de personal. Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
- Analizar los procesos documentados que actualmente dispone el Servicio de Registros Médicos y actualizar aquellos que se requiera, atendiendo así las debilidades evidenciadas en el hallazgo 7. 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

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 el 21 de diciembre del 2016 con la Dra. Seidy Herrera Rodríguez, Directora General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, la Licda. María de los Ángeles Ortega Vásquez, Jefe del Servicio de Registros Médicos, y el Bach. Luis Miguel Morales Jiménez, Coordinador de la Unidad de Estadística, ambos del mismo hospital.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
EFE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/RMJM/LDP/lba



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

ANEXO A

Hojas de atención de disponibilidades médicas no registradas en el ADIM por inconsistencias Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño Enero – Octubre 2016

FECHA CORREO	MÉDICO	MES DISPONB	MESES TRANSCURRIDOS	INCONSISTENCIAS			
				Datos incompletos	No tiene rol	Vía telefónica	Sin firma y sello
06/10/2016	Ernesto Delgado Viduña	Noviembre del 2015	12	X	X	X	X
06/10/2016		Enero	10	X	X	X	X
06/10/2016		Febrero	9	X	X	X	X
06/10/2016		Marzo	8	X	X	X	X
06/10/2016		Abril	7	X	X	X	X
06/10/2016		Mayo	6	X	X	X	X
06/10/2016	Luis Alvarado Vega	Diciembre del 2015	11	X	X	X	X
06/10/2016		Enero	10	X	X	X	X
06/10/2016		Febrero	9	X	X	X	X
06/10/2016		Marzo	8	X	X	X	X
06/10/2016		Abril	7	X	X	X	X
06/10/2016		Mayo	6	X	X	X	X
08/11/2016		Julio	5	X	X	X	
08/11/2016		Agosto	4	X	X	X	
06/10/2016	Juan Carlos Loría Carvajal	Enero	10	X	X	X	X
06/10/2016		Febrero	9	X	X	X	X
06/10/2016		Marzo	8	X	X	X	X
06/10/2016		Abril	7	X	X	X	X
06/10/2016		Mayo	6	X	X	X	X
08/11/2016		Julio	5	X	X	X	
08/11/2016		Agosto	4	X	X	X	
06/10/2016	William Guido Zapata	Octubre del 2015	13	X	X	X	X
06/10/2016		Noviembre del 2015	12	X	X	X	X
06/10/2016		Enero	10	X	X	X	X
06/10/2016		Febrero	9	X	X	X	X
06/10/2016		Marzo	8	X	X	X	X
06/10/2016		Abril	7	X	X	X	X
06/10/2016		Mayo	6	X	X	X	X
08/11/2016		Julio	5	X	X	X	X



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

08/11/2016		Agosto	4	X	X	X	X
06/10/2016	Adriana Vallejos	Febrero	9	X	X	X	X
06/10/2016	Peña	Marzo	8	X	X	X	X
06/10/2016		Abril	7	X	X	X	X
06/10/2016		Mayo	6	X	X	X	X
08/11/2016		Julio	5	X	X	X	X
08/11/2016		Agosto	4	X	X	X	X
06/10/2016	Ramiro Pérez Batista	Febrero	9		X		
06/10/2016		Marzo	8		X		
06/10/2016		Abril	7		X		
06/10/2016		Mayo	6		X		
06/10/2016	Seidy Herrera	Febrero	9			X	
06/10/2016	Rodríguez	Marzo	8			X	
06/10/2016		Abril	7			X	
06/10/2016		Mayo	6			X	
08/11/2016		Junio	6	X	X		X