



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

AGO-151-2017
24-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado actividades programadas, con el propósito de evaluar la oportunidad en la supervisión de los registros y estadísticas en salud.

Los resultados del presente informe evidencian la existencia de aspectos de control interno que presentan oportunidades de mejora en la planeación, evaluación y supervisión en las labores administrativas, técnicas y científicas que se realizan por parte de los componentes del sistema de información en salud.

En lo relativo a los procesos de supervisión, la utilización de un instrumento de supervisión no estandarizado, podría afectar la identificación de aquellas áreas en las cuales existen deficiencias y en su defecto el cumplimiento de las normas establecidas.

De igual forma, la falta de un informe de resultados a las jefaturas de cada centro de salud, influye no solo en el cumplimiento de las recomendaciones establecidas, sino que no se brinda a la administración activa información oportuna, que permita difundir el conocimiento de la situación real del servicio y poner a disposición los datos más relevantes, para que los usuarios de esa información ya sea a nivel técnico o administrativo, puedan tomar las decisiones apropiadas.

En lo referente a la capacitación, se comprobó que pese a que la Unidad de Supervisión Regional de Registros y Estadísticas en Salud, realizó algunas actividades, estas deben centrarse en aquellas áreas en las cuales se han identificado deficiencias, que surgen como producto de una falta de conocimiento, por lo que la educación continua se ve justificada por una continua búsqueda de la excelencia en la calidad de información estadística.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 4 recomendaciones, dirigidas a al Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, a fin de fortalecer el sistema de control interno en los procesos de planificación, supervisión y programas de capacitación con el propósito de brindar un uso adecuado y aprovechamiento del sistema de información de la institución.



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

AGO-151-2017
24-11-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA EL REGISTRO Y GESTIÓN DE ESTADÍSTICAS VITALES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA, U.E. 2699

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado de actividades programadas.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno implementado y apego a la normativa establecida para el registro y gestión de estadísticas vitales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las labores de la supervisión regional de registros médicos.
- Determinar si la administración activa hace uso adecuado de la información generada en las estadísticas o indicadores en cuanto a acciones concretas, planes o estrategias.
- Verificar la oportunidad, integridad, veracidad de la información generada para el registro de estadísticas.

ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprende la revisión de las actividades relacionadas con el registro y gestión de las estadísticas vitales, durante el 2016, 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:

- Análisis del cumplimiento del Plan de Gestión Local 2016, Unidad Regional de Registros y Estadísticas en Salud.
- Solicitud y revisión de los instrumentos de supervisión y seguimiento.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Carlos Eduardo Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, Red Servicios de Salud Huetar Atlántica.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno. N°8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual Descriptivo de puestos de la CCSS.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que 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. (...)”.



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

ANTECEDENTES

Los Servicios de Registros y Estadísticas de Salud (REDES) de las unidades adscritas a la Dirección Regional se encargan de la recolección, elaboración, publicación y análisis de la información y documentación relacionada con la situación de salud, la producción, rendimiento y calidad de los diferentes servicios de los centros que brindan los servicios de salud.

Su accionar está relacionado directamente con la prestación de servicios, por lo que en la atención al cliente interno, cumple una función de enlace, trámite y coordinación de todo lo necesario para la atención de los usuarios que demandan servicios ambulatorios y hospitalarios.

Está compuesto por cuatro unidades, cada una de las cuales tienen un encargado que supervisa, distribuye y organiza el trabajo, ellas son:

- Archivo Clínico.
- Recepción Consulta Externa (auxiliares de consultorio)
- Admisión
- Estadística

El Servicio de REDES está dirigido por un profesional en el campo de los Registros Médicos y Estadística de Salud, debidamente incorporando al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica; además, cuenta con personal profesional en Registros Médicos y Estadísticas de Salud, personal Técnico graduado de la Universidad de Costa Rica e incorporados al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, así como Auxiliares de REDES.

La supervisión técnica de los servicios de REDES a nivel regional está a cargo del Supervisor Regional de Registros y Estadísticas de Salud (Redes), quien es el encargado de velar por que se apliquen las normas nacionales e internacionales emanadas de Información Estadísticas de los Servicios de Salud como coordinadora del sistema de registros y estadísticas de los servicios de atención a las personas de la CCSS.

Algunas de las tareas a desarrollar por parte de este funcionario son las siguientes:

- Planear, dirigir, coordinar y supervisar la programación y desarrollo de actividades técnicas, profesionales, científicas y administrativas relacionadas con el Sistema de Información de Servicios de Salud.
- Dirigir, coordinar, supervisar, controlar las actividades de la unidad de REDES de la Sede regional a su cargo.



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

- Planear, dirigir, coordinar y supervisar la programación operativa a su cargo de la Unidad de Gestión Regional.
- Dirigir, supervisar y evaluar la producción de datos estadísticos y la confección, envío de informes locales y regionales relacionados con la producción en salud de los establecimientos de la región, según normativa vigente.
- Asesorar a los usuarios internos y externos del nivel local, regional, central en forma escrita, presencial y telefónica en materia de su especialidad.
- Ejecutar tareas de supervisión y control profesional relacionadas con programas, proyectos e investigaciones propias de la dependencia a su cargo y la especialidad.
- Establecer a través del análisis integral las causas de las desviaciones en el cumplimiento de las metas y objetivos de los diferentes componentes del Sistema de Información Estadístico de Servicios de Salud.
- Planear, coordinar cursos y actividades de capacitación según las necesidades para el personal de REDES, del nivel asistencial, técnico, Diplomado según sea el caso.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL PLAN PRESUPUESTO DE LA UNIDAD REGIONAL DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS EN SALUD

Se determinó que existen oportunidades de mejora en la planificación de metas del Plan Presupuesto (PAO), esto en virtud de que las metas establecidas para el periodo 2016, obedecen a una serie de acciones relacionadas entre sí, que responden a un solo objetivo determinado¹. Al respecto, las metas definidas, no consideran indicadores relacionados con el perfil de profesional del Supervisor de Registros Médicos y Estadísticas en Salud², las cuales podrían fomentar la eficiencia y la efectividad del sistema de información de las unidades adscritas a la Dirección Regional.

A continuación, se muestra una tabla con el Plan Presupuesto del Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud de la Dirección Regional Huetar Atlántica:

¹ Emisión y divulgación de políticas y lineamientos/ Asuntos delegados por el Director Regional.
Participar en Consejos / Secciones de trabajo participar en reuniones

² Código de la clase: 001428



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

Cuadro 1
Planificación de metas (PAO)
Supervisión Unidad Regional de
Registros y Estadísticas de Salud.
Año: 2016

OBJETIVO DE LA ACCIÓN	META	INDICADOR	ACCIONES
Formulación, evaluación y modificación del Plan Presupuesto según disciplina	Formular, modificar y evaluar el PGR de la disciplina de REDES y Formular el presupuesto de la disciplina de REDES	Matriz	2
Supervisión por disciplina en los Hospitales y Áreas de Salud	Realizar el proceso de Supervisión y asesoría técnica - administrativo y seguimiento a las mismas en las Unidades Programáticas.	Informe	20
Capacitación por áreas específicas según disciplina	Capacitar y gestionar el fortalecimiento de habilidades de los funcionarios de los servicios de REDES, mediante la capacitación de actividades educativas programadas por el CENDEISSS, AES, Supervisión Regional y otras instancias para brindar una atención con calidad, oportunidad y buen trato a los usuarios de la Región, REDES, Sistemas de Información relacionados con la disciplina (SIAC - EDUS, CUBOS, INCAPACIDADES, SISVE, SIAH) entre otros	Gestiones Realizadas	2
Emisión y divulgación de políticas y lineamientos internos de la disciplina	Coordinar, gestionar y tramitar las directrices, normativas y circulares relacionadas con los servicios de REDES	Gestiones Realizadas	20
Delegados por el Director Regional	Coordinar, gestionar y tramitar los asuntos delegados por el Director Regional	Gestiones Realizadas	4
Consejos	Participar y/o gestionar los Consejos Técnicos, Regionales, Ampliados y otras actividades indicadas por el Director Regional. Consejos de Disciplina	Lista de Asistencia	12
Sesiones de Trabajo	Participar en actividades, reuniones y evaluaciones de: COREVE, CORAMMI, SIAC, EDUS, Promoción de la Salud e Incapacidades y Listas de Espera.	Lista de Asistencia	12
Metas de Control Interno	Realizar la Herramienta Autoevaluación	Matriz Vs Oficio	2

Fuente: Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud



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

El cuadro anterior muestra la programación efectuada para el periodo del 2016, no obstante es importante acotar que el componente de la Supervisión de los sistemas de información de los Servicios de Salud, debe constituirse con metas claras, documentarse de manera adecuada y reflejarse en los objetivos establecidos a alcanzar por la institución.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, Capítulo III, Sobre Normas de Valoración del Riesgo en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, establecen respecto a los indicadores de gestión lo siguiente:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.

Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.

El Lic. Carlos Eduardo Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, manifestó³ que:

Este servidor se encuentra en el puesto hace tres años, estoy en el proceso de valorar la programación de otras actividades sustantivas, al momento de llegar al puesto esos eran los indicadores que se encontraban planificados.

La determinación de las metas debe basarse en criterios relacionados con los objetivos establecidos y funciones del departamento. Por esto la ausencia de indicadores en el plan presupuesto, que permitan medir de forma directa o indirecta, la calidad de la actividad sustantiva, además del nivel alcanzado en cuanto objetivos y metas trazadas, limita el disponer de una adecuada disciplina informativa que garantice un sistema de información relevante para la toma de decisiones, es decir el suministro de información necesaria y suficiente a cada nivel de dirección, que cumpla requerimientos de veracidad, oportunidad, exactitud y utilidad.

³ Entrevista realizada el 11 de octubre del 2017.



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

2. SOBRE EL INSTRUMENTO DE SUPERVISIÓN APLICADO A LAS UNIDADES ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA

La Supervisión Regional de Registros y Estadísticas en Salud, no dispone de un instrumento de supervisión homologado y oficializado en su ámbito de trabajo. Al respecto, se determinó que esta unidad ha elaborado su herramienta de supervisión, la cual basó en dos indicadores principales (Gestión de Jefatura y Supervisión Unidad Estadística), no obstante, las variables utilizadas en estos indicadores, no permiten obtener un panorama de la calidad y oportunidad de la información en los procesos de recolección, procesamiento y emisión de datos estadísticos.

A continuación, se muestra una tabla con los aspectos evaluados en el instrumento de Supervisión Regional:

Cuadro 2
Dirección Regional Red Integrada de Servicios de Salud Huetar Atlántica
Aspectos evaluados en el Instrumento de Supervisión
Unidad Regional de Registros y Estadísticas de Salud.
2017

Seguimiento Plan Remedial del Instrumento de Supervisión del periodo anterior.	Necesidad y planteamiento de la Gestión del Recurso Humano
Verificar la elaboración del Cronograma de consejo de REDES.	Organización de la Unidad, en lo que respecta al Recurso Humano
Verificar la elaboración del Roll de vacaciones.	Cumplimientos en el Informe Estadístico en aspectos:
Verificar la elaboración del Cronograma de Supervisión.	
Seguimiento Plan de Mejora de Control Interno.	
Cronograma de funciones de la Comisión Local del Expediente.	
Control de la calidad de la información en EDUS-SIAC-CUBOS.	

Fuente: Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud

El cuadro muestra las variables utilizadas en la supervisión efectuada en las Unidades adscritas a la Dirección Regional Huetar Atlántica, las cuales se valoran mediante verificación física, es importante acotar que, dentro de las variables, sólo dos de estas evalúan la calidad de los datos⁴.

⁴ *Indicador de Control de la calidad de la información en EDUS-SIAC-CUBOS.
Control de calidad de datos en el apartado cumplimiento en el informe estadístico.*



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

El aporte del proceso de supervisión y la herramienta utilizada para esos efectos se debe dirigir a comunicar, entender, orientar y compensar la ejecución de estrategias, acciones y resultados de la unidad; al respecto el instrumento revisado, no aporta evidencia documental de los procesos estadísticos examinados.

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

“...Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniquen con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales...”

Esta misma normativa, señala lo siguiente en el apartado 4.4.2 Formularios Uniformes establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios”

El Lic. Carlos Eduardo Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, manifestó⁵ que:

“Como supervisor en los Consejos Regionales se ha manifestado la necesidad de un instrumento homologado y se ha estado trabajando en el mismo, aún no se ha oficializado pero para el próximo año se pondrá en práctica”

Considerando que la supervisión es una de las funciones básicas de gestión, la ausencia de una herramienta que permita ahondar en variables expresadas en datos concretos y viables, limita la posibilidad de una mejora continua en los procesos de recolección, procesamiento y emisión de la información.

⁵ Entrevista realizada el 11 de octubre del 2017.



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

La información es un insumo indispensable, que va más allá de la disposición de datos, sino estos deben ser de una calidad satisfactoria, oportuna y procesada adecuadamente, para generar acciones sobre los eventos que se están supervisando. Por lo anterior, el hecho de que no se aplique una supervisión integral a la información estadística podría afectar su calidad e influir de manera sesgada en el proceso de toma de decisiones, asociadas tanto a la atención del paciente, como aspectos de tipo estratégico en todos los ámbitos de acción de la organización.

3. SOBRE EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN

Se evidenció que la Unidad de Supervisión Regional de Registros y Estadísticas en Salud, no realiza un análisis integral⁶ de los resultados obtenidos de los instrumentos de supervisión de las Unidades evaluadas, que permita determinar y comunicar las posibles causas de las desviaciones en los componentes del sistema de información. Adicionalmente, estos resultados no se comentan con el Director Médico de la unidad evaluada.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de los cumplimientos e incumplimientos de las unidades, de acuerdo con las variables establecidas en el instrumento de supervisión:

Cuadro 3
Dirección Regional Red Servicios de Salud Huetar Atlántica
Porcentaje de cumplimiento de los aspectos evaluados en el Instrumento de Supervisión
Unidad Regional de Registros y Estadísticas de Salud

Aspectos evaluados	Cantidad de Unidades que cumplen con lo solicitado	Cantidad de unidades con incumplimientos	Porcentaje de cumplimiento
Necesidad y planteamiento de la Gestión del Recurso Humano	1	9	10%
Organización de la Unidad, en lo que respecta al Recurso Humano	2	8	20%
Cronograma de funciones de la Comisión Local del Expediente.	3	7	30%
Verificar la elaboración del Cronograma de Supervisión.	4	6	40%
Verificar la elaboración del Cronograma de consejo de REDES.	5	5	50%
Seguimiento Plan de Mejora de Control Interno.	8	2	80%
Verificar la elaboración del Roll de vacaciones.	10	-	100%
Cumplimientos en el Informe Estadístico en aspectos:			
Control de Calidad de los Datos	1	9	10%
Informe Estadístico mensual completo	1	9	10%
Entrega oportuna de la información	7	3	70%
Entrega Oportuna	7	3	70%
Cuadros Oficiales	8	2	80%
Envío Digital DRSSMHA	9	1	90%
Caratula Firmada	10	-	100%
Presentación Física	10	-	100%
Control de la Calidad de los datos./ EDUS-SIAC-CUBOS	Todas las unidades presentan oportunidades de mejora		

Fuente: Instrumento de Supervisión Regional y Estadísticas en Salud

⁶ Informe de Resultados, Es importante indicar que los resultados obtenidos se incluyen dentro del mismo instrumento de supervisión, junto a las recomendaciones. Estas se remiten vía correo al Director Médico del área de salud correspondiente.



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

De conformidad con los resultados del instrumento de supervisión aplicados en el primer semestre del 2016, se evidencia que las áreas de salud de Matina, Limón y Valle la Estrella, son las unidades que presentan un mayor número de incumplimientos en las variables evaluadas, asimismo se determinó que aspectos como el control de calidad de los datos y la implementación de cronograma de supervisión, son los indicadores que presentan una mayor oportunidad de mejora en las unidades evaluadas. Cabe destacar que la evaluación de los procesos otorga la oportunidad de corregir desviaciones, lo que permitirá que la calidad de la información esté regulada por la de medición, entendiéndose variables identificadas, instrumentos adecuados y validados.⁷

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su capítulo IV Normas sobre actividades de Control en relación al punto 4.5 Garantía de Eficiencia y Eficacia de las Operaciones establecen lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”

4.5.1 Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados:

“Según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

El Lic. Carlos Eduardo Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, manifestó⁸ que:

“El informe de resultados se realiza dentro del mismo instrumento, se comentan los hallazgos y recomendaciones con el Jefe de Redes, por lo general cuando termina la supervisión el Director Médico no se encuentra o no hay oportunidad de reunirse con ellos”.

Lo descrito se constituye una limitante para el análisis de la gestión; por lo tanto la ausencia de un informe que consolide los resultados del proceso de evaluación y otorgue a la administración activa la oportunidad de evaluar las desviaciones, o bien, de tomar las medidas adecuadas que permitan garantizar una eficiente gestión de la calidad de información, afecta la eficacia del proceso de supervisión regional y el valor agregado que el mismo pueda generar.

⁷ (Colectivo de autores). – La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 2012/Calidad de la información en salud. Sistemas de Información en Salud

⁸ Entrevista realizada el 11 de octubre del 2017.



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

Conviene indicar, que al no existir un informe de resultados, ni una comunicación oficial al Director Médico del centro de salud, se podría eventualmente limitar el cumplimiento de las recomendaciones, y por ende la corrección de los aspectos susceptibles de mejora.

4. SOBRE LA AUSENCIA DE UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES

Se determinó que el Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, no ha establecido un plan de capacitación⁹, que responda no solo a las debilidades detectadas en las supervisiones, sino también al desarrollo de las competencias técnicas del personal.

De acuerdo con los registros facilitados por el Lic. Carlos Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, durante el 2016 se impartieron algunas actividades de capacitación; no obstante, las mismas no han sido definidas de manera planificada a partir de necesidades detectadas en las actividades de supervisión desarrolladas:

Cuadro 4
Dirección Regional Red Integrada de Servicios de Salud Huetar Atlántica
Actividades de capacitación impartidas
Unidad Regional de Registros y Estadísticas de Salud.
Periodo 2016

TEMA	CANTIDAS DE CHARLAS IMPARTIDAS
Módulo de Referencia y Contra Referencia.	6
Cubos de atención en EDUS	2
Capacitación SIAC Agendas	1
Capacitación no indico tema se adjunta solo lista de asistencia	1
TOTAL DE CAPACITACIONES IMPARTIDAS	10

Fuente: Unidad de Supervisión Regional y Estadísticas en Salud

El Manual descriptivo de puestos de la CCSS, establece dentro de las tareas del Supervisor Regional Servicios y Estadísticas de Salud, lo siguiente:

“Planear, coordinar cursos y actividades de capacitación según las necesidades para el personal de REDES, del nivel asistencial, técnico, Diplomado según sea el caso”.

El Lic. Carlos Eduardo Cascante Castro, Supervisor Regional de Registros y Estadísticas en Salud, manifestó¹⁰ que:

⁹ Se entenderá por esto el documento derivado de los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación y Formación que efectúen las unidades ejecutoras, el cual deberá estar organizado en torno a los siguientes aspectos: objetivos, priorización de actividades, tiempo, costo y evaluación.

¹⁰ Entrevista realizada el 11 de octubre del 2017.



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

“Para el año 2016 se intentó programar en forma trimestral capacitaciones en cubos, el cual es actualmente la forma de general la información del EDUS, pero por las múltiples ocupaciones de este servidor no se lograron concretar”.

La capacitación de los funcionarios en métodos sencillos de recolección, análisis e interpretación de datos estadísticos es un aspecto primario en el desarrollo de un sistema de información, la ausencia de un plan de capacitación limita la mejora continua en los procesos de adiestramiento y capacitación en los diferentes sistemas de información estadística.

Esto último conlleva a que no exista por parte del Supervisor Regional una planificación adecuada que permita programar actividades de capacitación, situación que podría afectar el desempeño de los funcionarios de REDES¹¹ debido a la insuficiencia de conocimientos para el desarrollo de funciones relacionados con los registros médicos y las estadísticas en salud.

CONCLUSIÓN

Producto de esta evaluación, se concluye que el proceso de planificación de las labores de supervisión regional en materia de registros médicos y estadísticas en salud debe ser fortalecido, puesto que de lo contrario se afecta no solo el desempeño de los servicios, sino también el monitoreo y la evaluación de los resultados de los procesos productivos en la atención de salud.

En lo que refiere a los procesos de supervisión, el uso de instrumentos no estandarizados podría no reflejar las competencias técnicas o las características funcionales básicas que se deben considerar en cada área de aplicación, esto debido el proceso de supervisión, interviene de manera determinante en el proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles de mando, estratégico y operativo, con base en la información estadística recopilada y generada, por lo que la omisión y la inconsistencia de estos puede limitar la consecución de los objetivos institucionales.

En cuanto a los resultados obtenidos de la supervisión, se determinó la ausencia de un informe de resultados que permita sintetizar y resumir las oportunidades de mejora y necesidades, de una forma concisa y coherente que pueda discutirse con los interesados y presentarse de la mejor manera.

Aunado a lo anterior, la ausencia de un plan de capacitación limita el adiestramiento del personal, situación que podría afectar el desempeño de los funcionarios de REDES¹², debido a la insuficiencia de conocimientos para el desarrollo de funciones relacionados con los registros médicos y las estadísticas en salud.

¹¹ Registros Médicos y Estadísticas en Salud.

¹² Registros Médicos y Estadísticas en Salud



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

RECOMENDACIONES

AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De acuerdo con lo evidenciado en este estudio, referente a las oportunidades de mejora en el plan presupuesto de la Unidad de Supervisión Regional de Registros de Estadísticas en Salud, se solicita que dicho plan incluya dentro de las metas ya establecidas, variables que proporcionen datos que permitan un control operacional no solo de la calidad de información, sino de los procedimientos de recolección, procesamiento y emisión de la información, con el objeto de proveer información confiable, oportuna y sistemática para atender los requerimientos de los usuarios internos y externos de la institución.

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

2. Instruir al Supervisor Regional de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, incluir dentro de la herramienta utilizada, variables que permitan identificar de manera sistemática la calidad y oportunidad de la información estadística, a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para lograr los objetivos, hasta tanto se disponga de un instrumento homologado. Aportar evidencia documental de las oportunidades de mejora al instrumento.

Plazo de cumplimiento: Un mes a partir de recibido el presente informe.

3. Instruir al Supervisor de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, la emisión y remisión de un informe de resultados a la Dirección Médica de cada centro de salud evaluado en el cumplimiento de sus funciones, una vez efectuada la actividad de supervisión y aplicado el instrumento correspondiente; con el fin de informar de manera oportuna y precisa a las autoridades de cada unidad, acerca de las oportunidades de mejora detectadas en la recopilación, análisis y reporte de los datos estadísticos.

Plazo de cumplimiento: Un mes a partir de recibido el presente informe.

4. En coordinación con el Supervisor Regional de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, garantizar que se elabore a partir de las necesidades identificadas en las actividades de supervisión efectuadas, un Programa de Capacitación desde una perspectiva integral, con el fin de enriquecer las capacidades y aptitudes de los trabajadores, para generar un mayor desarrollo profesional y, en definitiva, mejorar el desempeño del funcionario de acuerdo con el cargo que ocupa en la institución. El cumplimiento de las actividades incluidas en ese programa, será responsabilidad de esa Dirección Regional de Servicios de Salud.



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

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la fecha de recibido del presente informe.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro social, los principales resultados del informe fueron comentados con la Licda. Selene Ulloa Jiménez, Encargada de Seguimientos de Auditoría Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, el 23 de noviembre del 2017, quien fue delegada por la Dirección Regional para este proceso.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Argerli Herrera Sequeira
ASISTENTE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

RRS/MASR/AHS/