



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

AGO-381-2015
10-12-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área de Gestión Operativa – Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, con el propósito de Evaluar el uso de la información generada por los sistemas informáticos para la toma de decisiones en centros de salud adscritos a la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar la necesidad de que la Dirección Médica y la Administración del Área de Salud Alajuelita, dispongan de un sistema de información integral que favorezca el control continuo y sistemático de los principales indicadores médicos y administrativos, que fortalezca las actividades y procesos que se desarrollan en torno a la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, se determinó oportunidades de mejora en los sistemas informáticos y mecanismos utilizados para la recolección de indicadores para la gestión médica y administrativa en la citada Área de Salud.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones a la Dirección Médica y Administrativa de ese nosocomio para que en coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el Área de Comunicaciones y Redes Informáticas, la Dirección del Proyecto EDUS, el Centro de Gestión Informática Regional y el Área de Estadísticas en Salud, aborden y corrijan las debilidades encontradas.



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

AGO-381-2015
10-12-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN REFERENTE A LA INFORMACIÓN GENERADA POR LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA LA TOMA DE DECISIONES MÉDICO - ADMINISTRATIVAS DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELITA U.P. 2336 DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR U.P. 2399 GERENCIA MÉDICA U.P. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2015, del Área de Gestión Operativa, Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, en lo relacionado a evaluaciones en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el uso de la información generada por los sistemas informáticos en la toma de decisiones en centros de salud adscritos a la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar en las direcciones médico – administrativas de los centros de salud adscritos a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, los sistemas de información disponibles y si éstos coadyuvan en las funciones de dirigir, controlar y evaluar la gestión de los servicios.

Determinar si las jefaturas de los servicios disponen de sistemas de información automatizados para llevar a cabo la gestión en salud.

Determinar los reportes generados por los sistemas de información existentes.

Indagar si el recurso informático de las unidades colabora con el proceso de extracción de datos.

Determinar si la administración hace uso adecuado de la información generada por los sistemas.



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

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación referente a la información generada por los sistemas informáticos para la toma de decisiones en centros de salud adscritos a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, en cuanto al uso de la información generada en dichos sistemas para la toma de decisiones, los sistemas disponibles en la direcciones médico – administrativas y si éstos coadyuvan en las funciones de dirigir, controlar y evaluar la gestión de los servicios, si las jefaturas de los servicios disponen de sistemas de información automatizados para llevar a cabo la gestión en salud, la existencia de reportes, la colaboración del recurso informático y si la administración hace uso adecuado de la información generada por los sistemas. Período del estudio 2014 – 2015.

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

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

Análisis de la documentación suministrada por el Área de Salud Alajuelita, informes estadísticos, informe ejecutivo de producción, plan presupuesto, población adscrita.

Entrevistas a los funcionarios del Hospital del Área de Salud de Alajuelita; Lic. Juan Rafael Méndez Camacho, Administrador del Área; Dr. Álvaro Tejera Cervantes, Jefe de Consulta Externa; Adriana Mora Torres, Encargada de Estadística y la colaboración del Dr. Francisco Hernández Salazar, Director Médico.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, Contraloría General de la República, (N-2-2007-CO-DFOE).
- Manual de Procedimientos para el Registro, Control y Pago de Incapacidades.

ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene a los jefes 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, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; 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:



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

“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 (...).”

HALLAZGOS

1. SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL AREA DE SALUD ALAJUELITA, PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Los resultados del estudio evidenciaron la necesidad de que la Dirección Médica y Administrativa del Área de Salud Alajuelita, dispongan de herramientas y sistemas de información integrales, que fortalezcan las actividades de control y la toma de decisiones, basados en los principales indicadores médicos y administrativos de los servicios que conforman el área de salud.

Asimismo, en el Área de Salud de Alajuelita, se determinaron oportunidades de mejora respecto a la velocidad de conexión a internet en 3 EBAIS y la implementación de Sistemas de Información con indicadores de gestión, alertas o estadísticas utilizados para la toma de decisiones en la Dirección Médica y Administración. Según se detalla a continuación:

1.1. Sistema de información integral, para la toma de decisiones en la gestión médica del Área de Salud Alajuelita.

Se determinó, que si bien, la Dirección Médica del Área de Salud de Alajuelita dispone de los módulos del Expediente Digital Único en Salud EDUS: Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES), Sistema Integrado de Agendas y Citas (SIAC), Sistema Integrado de Ficha Familiar (SIFF), además de la herramienta de Cubos de Información del EDUS que permite obtener indicadores para la toma de decisiones médicas y de producción en el Centro Médico; actualmente solo 8 de los 16 EBAIS adscritos al Área de Salud, disponen de las herramientas del EDUS, lo que dificulta la integración de la información de la zona, así como la consolidación de los datos para la toma de decisiones .

El Lic. Juan Rafael Méndez Camacho, Administrador del Área de Salud Alajuelita, manifestó que ya los EBAIS están habilitados técnicamente para disponer del EDUS; sin embargo, 8 EBAIS (Central Este, La Choroteга, San Josecito Sur, San Antonio, Concepción Arriba 2, Concepción Abajo 2, Tejarillos 1 y 2), actualmente no disponen del equipo de cómputo necesario para implementar el citado sistema.



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

1.2. Sistema de información integral, para la toma de decisiones en la gestión Administrativa del Área de Salud Alajuelita.

Se determinó que la Administración del Área de Salud, no dispone de un Sistema Informático Integral que colabore con la obtención de indicadores para la gestión; la mayoría de procesos sustantivos se llevan a cabo mediante herramientas ofimáticas y controles manuales.

En relación con lo anterior, en consulta realizada al Lic. Juan Rafael Méndez Camacho, Administrador del Área de Salud Alajuelita, se documentó la utilización de varios sistemas de información (institucionales y locales), diversas herramientas ofimáticas y distintos controles manuales (creados por el administrador y los jefes de servicios), para efectuar los procesos sustantivos y generar los indicadores utilizados para la toma de decisiones, tal y como se detalla a continuación:

En Presupuesto: Se utiliza el CITRIX, el cual genera reportes utilizados por la Administración.

En Validación de Derechos y Registros Médicos: se utiliza el Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC), el cual genera los reportes cuando la administración requiere información para la toma de decisiones.

En Proveeduría (Compras): el encargado de compras y el administrador disponen de controles manuales para verificar el estado de los procesos y lo que se ha mandado a pagar, asimismo, utilizan el Sistema de Gestión de Suministros (SIGES), para el control de los inventarios.

Para revisar el cumplimiento de horarios: una funcionaria a principios de cada mes, reúne las marcas de asistencia y las reporta a la administración, las cuales se verifican con el fin de constatar la existencia de justificación para las llegadas tardías.

Para el análisis de la productividad: únicamente se verifica el cumplimiento de metas de los servicios; institucionalmente no se dispone de una herramienta relacionada con este tema.

En Recursos Humanos: no se dispone de un sistema o herramienta informática, únicamente se realizan controles manuales; actualmente se está por implementar el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH).

En el Centro de Gestión Informática: no se dispone de herramientas informáticas por medio de las cuales se pueda determinar la productividad o tiempos de respuesta de este servicio.

En Mantenimiento: se desarrolló una herramienta informática local, la cual permite efectuar el inventario de los insumos.



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

1.3 Sistemas informáticos y mecanismos utilizados para la recolección de indicadores en el Área de Salud Alajuelita.

En el Área de Salud de Alajuelita, existen debilidades respecto a los sistemas informáticos y los mecanismos utilizados para proporcionar y consolidar la información de los indicadores (sistemas de información, procesos manuales, controles, ingreso, procesamiento y salida de los datos), para la toma de decisiones en la Dirección Médica y Administración, tales como:

a. En el Área Médica

El SIES no dispone de los códigos de clasificación internacional de enfermedades, esto hace que el registro de los datos no sea ágil, ya que para los profesionales en salud es más fácil reconocer los códigos que los nombres completos de las enfermedades.

En Laboratorio, se dispone de un sistema informático que fue brindado por la empresa a quien se le adjudicó la compra de los equipos, no obstante, para lograr extraer datos para la toma de decisiones, es necesario solicitarlo al personal de dicha empresa, proceso que puede tardar varios días.

Con respecto al Sistema Integrado de Expediente en Salud (SIES), y considerando que éste ya dispone de información de los diagnósticos, el Dr. Álvaro Tejera Cervantes, Jefe de Consulta Externa indicó la importancia de obtener un reporte para las epicrisis, que facilite la extracción de los datos en el Área de Salud.

b. En el área Administrativa

En el servicio de Proveeduría, el encargado de compras y el administrador utilizan herramientas ofimáticas, para controlar y verificar el estado de los procesos y lo que se ha mandado a pagar.

Respecto al control del cumplimiento de la jornada laboral, una funcionaria a principios de cada mes recoge las marcas de asistencia y las reporta a la administración, las cuales se verifican de forma manual con el fin de constatar la existencia de justificación para las llegadas tardías.

El Área de Salud carece de herramientas para medir la productividad de los funcionarios, únicamente se verifica el cumplimiento de metas de los servicios, institucionalmente no se dispone de una herramienta relacionada con este tema.

En el Área de Recursos Humanos, no disponen de sistemas informáticos, únicamente se realizan controles manuales; actualmente se está por implementar el Sistema Operativo de Gestión de Recursos Humanos (SOGERH).



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

No se dispone de herramientas informáticas por medio de las cuales se pueda determinar la productividad o tiempos de respuesta de los servicios brindados por el Centro de Gestión Informática.

En el servicio de Mantenimiento, el Ingeniero utiliza una herramienta ofimática, para controlar el inventario de insumos.

1.4 Sobre la oportunidad, integridad y veracidad de la información utilizada para la toma de decisiones:

En el Área de Salud Alajuelita, se identificaron debilidades en los procesos de registro, consolidación y traslado de la información, las cuales podrían influir en la oportunidad, integridad y veracidad de la información remitida a la Dirección Médica y Administración para la toma de decisiones, tales como:

Existen procesos para la recolección de indicadores de gestión que se realizan de forma manual apoyado de formularios preestablecidos que sirven de respaldo para el registro de la información, por ejemplo, en el caso de Epidemiología: los formularios deben ser enviados al Ministerio de Salud y la información en formato digital a Oficinas Centrales de la CCSS, no obstante, algunos de los ellos no son impresos adecuadamente por los encargados de los servicios, lo que obstaculiza o retrasa tanto el registro de la información como la conformación del archivo físico. Los formularios que presentan alguna inconsistencia en su impresión son: electros y rayos X, recetas, referencias, boletas de epidemiología V01, esta situación normalmente se genera por una inadecuada configuración de la impresora.

La falta de integración del SIFA (Sistema de Farmacia) y EDUS es un tema que afecta la oportunidad y eficiencia de los servicios. Por ejemplo, los médicos requieren consultar los medicamentos, detalle que se obtienen del EDUS, pero a la vez cuáles de esos medicamentos fueron retirados, detalles que proporciona solamente el SIFA.

La herramienta de Cubos de Información es útil para la toma de decisiones, no obstante el personal ha recibido solamente una capacitación, lo que no ha permitido aprovechar todas las ventajas que ofrece. Asimismo, no disponen de manuales o guías para la elaboración de reportes personalizados de los cubos de información.

Módulo de Urgencias, si bien a nivel institucional dispone del módulo de urgencias del EDUS, el Director Médico indicó que la falta de personal técnico para el soporte 24 horas del sistema informático ha limitado la implementación del mismo.

En los servicios de Proveeduría y Mantenimiento, los encargados y el administrador utilizan herramientas ofimáticas y controles manuales, para controlar y verificar el estado de los procesos, lo que se ha pagado y los inventarios de insumos.



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

El Área de Salud carece de herramientas para medir la productividad de los funcionarios y el cumplimiento de la jornada laboral.

En el Área de Recursos Humanos, actualmente no disponen de sistemas o herramientas informáticas, únicamente se realizan controles manuales para el desarrollo de sus funciones.

1.5 Respecto a la velocidad de conexión a internet (ancho de banda) en los EBAIS:

Otro aspecto a señalar es que, si bien es cierto, la totalidad de EBAIS del Área de Salud Alajuelita disponen de conectividad a la red institucional, 3 operan con una velocidad de conexión a internet ¹(ancho de banda) igual a 2 Mbps (2 megabits por segundo), lo que es menor al ancho de banda idóneo, establecido por la Dirección EDUS (cuadro 1).

**CUADRO 1
ESTADO DE LA CONECTIVIDAD
AREA DE SALUD ALAJUELITA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR
OCTUBRE 2015**

UNIDAD PROGRAMÁTICA	SITIO	MEDIO DE CONEXIÓN	NÚMERO DE LÍNEA	ANCHO BANDA MBPS
2336	Área de Salud Alajuelita	Fibra óptica	17353550	6
2336	EBAIS Central Este (Antigua Sede)	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS Chorotega (Antigua Sede)	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS San Josecito Sur (Antigua Sede)	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS San Antonio (Antigua Sede)	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS Concepción Arriba 1	Fibra óptica	17338760	6
2336	EBAIS Concepción Arriba 2	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS Concepción Abajo 1	Fibra óptica	17338760	6
2336	EBAIS Concepción Abajo 2	Fibra óptica	17357740	6
2336	EBAIS Corina Rodríguez (3) (1)	Cobre	17397220	2
2336	EBAIS Aurora Oeste (3) (1)	Cobre	17397220	2
2336	EBAIS Tejarillos 1	Fibra óptica	17302484	6
2336	EBAIS San Felipe (En la sede)	Fibra óptica	17353550	6
2336	EBAIS Tejarillos 2	Fibra óptica	17302484	6
2336	EBAIS Central Oeste (3)	Fibra óptica	17353550	6
2336	EBAIS San Josecito Norte (3)	Fibra óptica	17353550	6
2336	EBAIS Aurora Este (3) (1)	Cobre	17397220	2

Fuente: Dirección de Proyecto EDUS - (1) En proceso instalación de fibra óptica - (3) Comparten edificio

La Ley General de Control Interno, en el capítulo II, artículo 13 señala:

¹ Velocidad de conexión a internet (ancho de banda): Cantidad de datos que puedes recibir o enviar en determinado periodo de tiempo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Artículo 13.—**Ambiente de control.** En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.

c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 5.1 “Sistemas de Información” señala:

“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.”

También en el punto 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”

Además en el punto 5.9 “Tecnologías de información”, indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.13 En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”



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

El “Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática”, estable en el numeral 5.6.2 “Modelo Tipo B: Centros de Gestión Informática Regional y Local”, actividades sustantivas a efectuar, dentro de las cuales se menciona:

*“Desarrollar, administrar y evaluar proyectos locales en sistemas de información (...)
Definir los requerimientos de hardware y software y comunicaciones en su ámbito de acción (...)”*

En oficio ACRI-642-2014, ASCI-0705-2014, AST-2014-1020-NOT y AIS-0459-2014-N del 21 de noviembre 2014, un equipo de trabajo conformado por funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, informó al Ing. Manuel Rodríguez Arce, Subgerente a.i de la citada Dirección, los resultados del estudio para determinar el ancho de banda idóneo para los diversos enlaces de comunicación que se instalen en las unidades de la institución, indicando lo siguiente:

“(...) a. Sitios con al menos 5 computadoras: Sucursales, EBAIS, Oficinas Administrativas. Servicios que utilizan: SIFF, SIAC, SIES, Sistemas Financiero y/o administrativo, Antivirus, Actualizaciones Microsoft, Correo Electrónico e Internet. El ancho de banda mínimo para estos sitios sería de al menos 4 Mbps Simétricos (...)”

Es criterio de este órgano de fiscalización, que las oportunidades de mejora determinadas en los procesos de registro, consolidación y traslado de información en el Área de Salud de Alajuelita para la toma de decisiones, actualmente se deben al hecho de que no disponen en la totalidad de las unidades adscritas de un Sistema Informático que procese y brinde indicadores y estadísticas en tiempo real para la gestión médica y administrativa.

En relación con los EBAIS que actualmente no disponen del Expediente Digital Único en Salud (EDUS), el Lic. Juan Rafael Méndez Camacho, Administrador del Área de Salud, manifestó lo siguiente:

“Los EBAIS están habilitados técnicamente para disponer del EDUS; sin embargo, los 8 EBAIS (Central Este, La Chorotega, San Josecito Sur, San Antonio, Concepción Arriba 2, Concepción Abajo 2, Tejarillos 1 y 2), actualmente no disponen del equipo de cómputo necesario e implementar el citado sistema. La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, ha hecho un esfuerzo para que en diciembre del año en curso se pueda contar con el equipo de cómputo necesario”.

El Ing. Roberto Blanco Topping, Administrador Puesta en Marcha del Proyecto EDUS, indicó:

“Estamos trabajando con un contrato adicional para ir cerrando la implantación del EDUS en los sitios pendientes. El fin es que dicha implementación esté el primer trimestre del 2016”.



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

Respecto al Sistema de Información utilizado en el Servicio de Laboratorio, la Máster Laura Blanco Mejía Jefe de la Sub Área de Sistemas de Salud, indicó lo siguiente:

“La licitación que permitió el Sistema de información Infinity en calidad de préstamo (Sistema de Laboratorio), hasta tanto ellos implementen el SILC (Sistema Integrado de laboratorio clínico) institucional y que se integra completamente al EDUS, se les pidió un componente de salidas de información y por ahí podrían solicitar la información que ustedes requieren. No está previsto en el Cartel de Laboratorio que el proveedor trabaje en ningún tipo de integración con el EDUS y nosotros tampoco podemos trabajar en procesos de integración con los diferentes sistemas que se implementen en los laboratorios, por el contrario la idea es que implementen al SILC. En las próximas semanas estaremos iniciando el piloto del SILC para que en el 2016 ya se inicie su implementación en los laboratorios institucionales”.

El no disponer de un Sistema Informático Integrado que brinde indicadores y estadísticas en tiempo real para la gestión médica y administrativa del Área de Salud de Alajuelita, afecta la oportunidad de la toma de decisiones, así como, la disponibilidad de información relevante y pertinente para el control, gestión y seguimiento de los objetivos institucionales.

Referente a las oportunidades de mejora en los sistemas informáticos utilizados para la recolección de indicadores, así como la falta de equipamiento en 8 EBAIS (necesarios para la implementación del EDUS y el registro de información), repercute en la oportunidad, integridad y veracidad de la información utilizada para la toma de decisiones en el Área de Salud de Alajuelita.

Las condiciones de conectividad de algunas unidades donde se determinó un ancho de banda de 2 Mbps (2 megabits por segundo), podría generar problemas de lentitud en el funcionamiento de los aplicativos, situación que vendría a dificultarse una vez estando en funcionamiento la totalidad de aplicativos EDUS establecidos para los EBAIS del primer nivel de atención.

CONCLUSIONES

Una solución automatizada que integre la información de los principales indicadores de gestión para la toma de decisiones permite obtener de manera oportuna criterios para definir e implementar acciones tendientes a mejorar los servicios, sin embargo, el Área de Salud Alajuelita, actualmente no dispone de una herramienta informática integrada que facilite de manera eficiente y eficaz la toma de decisiones en el ámbito médico y administrativo.

En este sentido es conveniente que se tome en consideración que las tecnologías de información y comunicaciones, son importantes en estos tiempos donde la información es uno de los principales recursos con los que cuentan las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos y metas, ya que permiten a los jefes y titulares subordinados, acceder a grandes volúmenes de información de forma ágil, rápida y fácil, para tomar decisiones y mejorar los servicios. Sin embargo, en el Área de Salud Alajuelita, existen procesos para la obtención de indicadores de gestión que se realizan manualmente y algunas de las unidades carecen de herramientas y equipos tecnológicos que colaboren con el registro de datos.



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

La importancia del ancho de banda, se fundamenta en la necesidad del transportar la información según la capacidad requerida. Para establecer la cantidad de ancho de banda que debe mantener una red determinada, tener en cuenta los medios físicos que la conforman, la permanencia del servicio, así como la cantidad de información que fluirá a través de ella. En relación con lo anterior, preocupa a esta Auditoría que en Área de Salud Alajuelita, existan unidades donde se determinó un ancho de banda de 2 Mbps (2 megabits por segundo), situación que podría una vez estando en funcionamiento la totalidad de aplicativos EDUS, dificultar la continuidad de los servicios brindados en los EBAIS, así como la atención oportuna de la población.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN MÉDICA Y ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE SALUD ALAJUELITA Y LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR

1. La Dirección Médica y Administrativa del Área de Salud de Alajuelita, de conformidad con los resultados obtenidos en el hallazgo 1.1 y 1.3 de este informe, en un plazo de 3 meses, realicen las gestiones administrativas y técnicas necesarias para disponer del equipo tecnológico requerido para los EBAIS Central Este, La Chorotega, San Josecito Sur, San Antonio, Concepción Arriba 2, Concepción Abajo 2, Tejarcillos 1 y 2; además, en coordinación con la Grupo Regional Implementador del EDUS incluir dichos EBAIS en la planificación de la implantación del EDUS, con el fin de disponer de información integral y consolidada para la toma de decisiones.
2. En coordinación con el Grupo Regional Implementador del EDUS, en término de 6 meses, realicen las gestiones administrativas y técnicas en procura de mejorar el tema de velocidad conexión a internet (ancho de banda), en aquellos sitios que actualmente disponen de una capacidad igual a 2 Mbps (2 megabits por segundo), lo anterior, con el propósito de brindar a las unidades, condiciones mínimas para soportar los aplicativos que conforman al EDUS en el primer nivel de atención y garantizar la oportunidad y continuidad de los servicios de salud brindados a la población.
3. En coordinación con el Centro de Gestión Informática Regional y de conformidad con los sub hallazgos 1.2 y 1.3 del informe, en un plazo de 3 meses, realizar un análisis de los sistemas informáticos utilizados en esa Dirección que puedan apoyar las labores administrativas del Área de Salud Alajuelita, con el fin de que sean implantados en esa unidad; así mismo continuar con el apoyo en la instalación de los Sistemas Informáticos de Recursos Humanos y Gestión de Incidencias para el Centro de Gestión de Informática del Área de Salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

4. Conjuntamente con la jefatura del Área de Estadísticas en Salud y el Encargado de Soporte Técnico del Área de Salud de Alajuelita, tomando en consideración lo indicado en el hallazgo 1.4 respecto a la recolección de indicadores para la gestión médica a través de formularios preestablecidos, en un plazo de 2 meses, desarrollen las acciones pertinentes dirigidas a solventar las inconsistencias presentadas en la impresión y presentación de datos de los formularios de electros, rayos X, recetas, referencias y boletas de epidemiología V01, con el fin de agilizar el registro de la información estadística e indicadores del Centro Médico.

5. Solicitar formalmente al Grupo Regional Implementador del EDUS, según lo evidenciado en el hallazgo 1.3 y 1.4 del presente informe, en un tiempo de 9 meses, elevar al comité de usuarios realizar los estudios técnicos y ponderaciones correspondientes, con el propósito de implementar las siguientes mejoras a los sistemas de información del Expediente Único en Salud (EDUS): en el Sistema Integrado de Expediente en Salud SIES facilitar un reporte de diagnósticos por unidad, así como los códigos de clasificación internacional de enfermedades; disponer de reportes a través de Cubos de Información de la Integración de datos del EDUS y SIFA, que permita a los Centros de Salud obtener información de medicamentos retirados. Además, fortalecer el proceso de capacitación y desarrollar manuales, respecto al uso de los Cubos de Información del EDUS que permita a los usuarios aprovechar las ventajas de esta herramienta.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional de Servicios de Salud Central Sur, la MBA. Jeannette Soto Gómez, Administradora de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Dr. Francisco Hernández Salazar, Director Médico del Área de Salud Alajuelita, Lic. Juan Rafael Méndez Camacho, Administrador del Área de Salud Alajuelita, Xinia Cordero Sobalbarro, Analista de la Dirección del EDUS, Ing. Jéssica Cordero Ríos, Jefe del Centro de Gestión Informática de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, Alejandra Calderón Rivera, Analista de la Dirección del EDUS y el Dr. Andrés Cairol Barquero, Asistente Médico de la Dirección Regional.

En la recomendación uno el Dr. Francisco Hernández indica que el EDUS se utiliza en 8 EBAIS, la Licda. Xinia Cordero indica que en la estadística aparecen 11 EBAIS. El Dr. Francisco Hernández solicita ampliar el plazo de cumplimiento, a 3 meses.

Xinia Cordero y Jesisca Cordero indican que debe dirigirse a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y no a la Dirección EDUS.

En la recomendación dos la Ing. Jessica Cordero indica que debe dirigirse a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur.



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

En la recomendación tres el Dr. Armando Villalobos solicita elevar la recomendación a las Gerencias, por el tema de las dificultades que tienen en la Dirección para desarrollar o implementar soluciones tecnológicas.

En la recomendación cuatro, no hay observaciones.

En la recomendación cinco, el Dr. Andrés Cairol y la Ing. Jesica Cordero solicitan dirigir la recomendación al Grupo Regional Implementador del EDUS.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Jacqueline Picado Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Anthony Esteban Bonilla Bonilla
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

JAHC/EAM/JVR/JPS/AEBB/lba