



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

AGO-66-2017
24-07-2017

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 prestación de los servicios de Psicología.

Los resultados del presente informe evidencian la existencia de aspectos de control interno que presentan oportunidades de mejora en la gestión de los servicios de consulta externa de Psicología, en lo referente a planificación, la cual debe enfocarse hacia la búsqueda de la optimización de los recursos en beneficio de la población, por lo que un enfoque correcto en la definición de los indicadores de producción, dirigidos a un uso efectivo de los recursos disponibles, podría eventualmente incrementar el acceso efectivo en los servicios de salud.

Por su parte, se detectaron en el estudio, inconsistencias en el reporte de datos que se consignan en el cuadro 41 "Informe de registro diario de Psicología", relacionadas con la ausencia de diagnósticos, pacientes que no corresponden a la agenda atendida y en el caso de las evaluaciones del EIS, no se anotan los datos del oferente atendido.

La subutilización de las horas programadas en la atención de consulta externa del servicio de Psicología, evidencia que se dispone de una capacidad mayor de atención, en relación con lo que se ha venido planificando.

De igual forma, el análisis efectuado a los informes estadísticos permitió determinar el comportamiento de los pacientes ausentes, en el cual se presentó un promedio superior al 40%, siendo necesario definir estrategias, dirigidas a disminuir el uso ineficiente de los recursos públicos involucrados.

Se comprobó además, que no se brinda un proceso de supervisión técnica al funcionamiento del Servicio de Psicología, lo que limita la mejora y fortalecimiento de este tipo de atención.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado cinco recomendaciones, dirigidas a fortalecer el sistema de control interno en los procesos de planificación, programación de actividades, con el propósito de que se asignen los recursos de conformidad con óptimos parámetros de producción; además de garantizar el proceso de supervisión técnica.



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

AGO-66-2017
24-07-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA OFERTA DE SERVICIOS DE PSICOLOGÍA DEL HOSPITAL DE GUÁPILES, U.E.2602

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 la prestación de servicios de Psicología.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por el Servicio de Psicología.
- Analizar la programación y producción en la Consulta Externa del Servicio de Psicología.
- Verificar la supervisión al funcionamiento del Servicio de Psicología por parte de los niveles jerárquicos y técnicos respectivos.

ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprende la revisión de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de Psicología, en el segundo semestre del 2016, ampliándose en aquellos aspectos que se considere 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, del Servicio de Psicología.
- Solicitud y revisión de los cuadros Estadísticos Cuadro 12 y 21.
- Verificación del subproceso de supervisión a nivel regional.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Wilman Rojas Molina, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica.
 - ✓ Dra. Maria del Carmen Chacón Castillo, Oficina de Planificación, hospital de Guápiles.
 - ✓ Dra. Cindy Núñez Milgran, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa, hospital de Guápiles.
 - ✓ Dra. Isabel Sing Bennett, Psicóloga, Funcionaria de apoyo Regional.
 - ✓ Dra. Jacqueline Dennis Smith, Psicóloga, hospital de Guápiles

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Salud, N° 5395 del 30 de octubre de 1973.
- Ley Orgánica del Colegio Profesionales de Costa Rica, N°6144 del 11 de enero del 1978.
- Reglamento General de Sistema Nacional de Salud, Decreto 19276-S, 5 de diciembre de 1989.
- 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.
- Plan Nacional de Salud Mental 2004-2010.
- Oferta de Servicios de Psicología. GM-MDA-2851-14, 25 de marzo de 2014.
- Oficio GM-18828-2 del 21 de marzo del 2011, suscrito por Dra. Rosa Climent Martin, Gerente Médico.

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:



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

ANTECEDENTES

El Servicio de Psicología del hospital de Guápiles, está integrado por las Licenciadas Dennis Smith Jacqueline, quien se encuentra nombrada en propiedad desde el 1º de octubre de 2007 en la plaza número 30036, misma que fue reasignada al perfil de Psicóloga 1 el 27 de febrero de 2010, e Ivonne Serrano Hernández, en el código 40662, nombrada a partir del 9 de enero de 2016.

La programación establecida a los citados profesionales en el 2016, fue la siguiente:

Cuadro 1
Hospital de Guápiles.
Distribución de tiempo de las actividades
Subproceso de prestación de los Servicios de Psicología
plan semanal

Programación de Actividades	Jacqueline Dennis Smith	Ivonne Serrano Hernández
	HORAS	
Consulta externa	24	24
Interconsultas de Urgencias y hospitalización	3	
Funciones Administrativas	2	
EIS	10	
Ofensores sexuales		8
Clínica del dolor		8
		Comisión de SIDA reuniones los lunes una vez al mes 2HRS

Fuente: Jefatura Servicio de Consulta externa – hospital de Guápiles.

HALLAZGOS

1. SOBRE EL PLAN PRESUPUESTO

Se determinó, que el hospital de Guápiles presenta aspectos sujetos de mejora en el proceso de planificación, en lo referente a la etapa de formulación del Plan –Presupuesto, por ejemplo, se verificó que en el Indicador A2-77 (Número de consultas de Psicología), durante el periodo 2015 alcanzó 103.4%, para el 2016 se presentó un porcentaje de hasta 109.3%, lo que muestra un sobre cumplimiento en ambos periodos. Se determinó además; que la definición de indicadores, no necesariamente refleja la realidad del servicio, ni que se esté planificando a partir de los recursos disponibles.



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

El procesamiento y análisis de los indicadores¹ tiene la finalidad de verificar que los mismos sirvan de herramientas metodológicas para una adecuada gestión de los recursos hospitalarios. Al respecto se muestra en el siguiente cuadro, la producción alcanzada durante los periodos del 2014 al 2016, la cual fue vinculada con la demanda concebida, como "la necesidad de atención médica asistencial de la comunidad":

CUADRO 2
HOSPITAL GUÁPILES
CONSULTA EXTERNA – SERVICIO DE PSICOLOGÍA
PRODUCCIÓN REAL Y POBLACIÓN A ATENDER
2014-2016

Producción Real/ Población a atender	2014	2015	2016
Producción de la consulta externa en Psicología.	1.824	1.824	1.849
Población a atender	184.995	186.980	188.907
Consultas brindadas/Población atender	1%	1%	1%

Fuente: Cuadro 11, Oficina de Estadística del HG

En el cuadro anterior se observa que para el 2015, a pesar de registrarse un incremento en la población adscrita en el 2015 con respecto al 2014, aproximadamente dos mil habitantes, no se refleja ese incremento en la cantidad de consultas planificadas, por lo que el establecimiento de metas no obedece a un análisis comparativo de variables como capacidad instalada, ociosa, producción y demanda esperada, así mismo entre los años 2014 y 2016, se refleja un crecimiento en la población meta de casi cuatro mil pacientes (3.912), mismo que no es proporcional al comportamiento de la meta de consultas.

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", señalan 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.

¹ En el glosario de términos de la OMS, aparece el siguiente párrafo para definir el término indicador: "Variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente, los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría".



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

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”.

La Dra. María del Carmen Chacón Castillo, encargada del Proceso de Planificación del centro de salud, manifestó² que:

“La forma de medir la demanda de cualquier disciplina es mediante la lista de espera o quejas, la lista de espera es menor a un mes y no tengo conocimiento de quejas por parte del contralor que también participa en el consejo que mencioné anteriormente”.

La Dra. Jacqueline Dennis Smith, Psicóloga del hospital de Guápiles, manifestó³ que:

“El manejo estadístico de la población atender en el servicio se definía directamente en la consulta externa, porque no se contaba con una coordinación del servicio por parte de un Psicólogo y hasta ahora es que ya se está planteando poder revisar dentro del servicio las actividades.”

Lo descrito evidencia que el proceso de análisis de metas establecidas para el cumplimiento de los indicadores de gestión del Servicio de Psicología, debe ser fortalecido por parte de las autoridades de este hospital, mediante un análisis integral, que permita una adecuada participación de los responsables del servicio y la coordinación de consulta externa; de manera que se consideren variables como el comportamiento demográfico y social de la zona, los recursos disponibles en el servicio (capacidad instalada) y aprovechamiento de las horas contratadas, entre otros.

Lo descrito no permite garantizar que los objetivos planteados respondan a criterios de decisión suficientes, por lo que los recursos dispuestos podrían no estar siendo distribuidos y utilizados eficientemente, con en el consecuente impacto en el acceso a los servicios de salud y la atención en general de los usuarios.

2. SOBRE EL REPORTE DE DATOS INCLUIDOS EN EL CUADRO N°41, “INFORME DE REGISTRO DE PSICOLOGÍA”

Se evidenciaron inconsistencias en la información que se consigna en el cuadro N°41 “Informe de Registro de Psicología”; además de que la Unidad de Registros Médicos del hospital de Guápiles no ejerce ningún control sobre la calidad de los registros estadísticos del Servicio de Consulta Externa.

² Entrevista realizada el 15 de mayo del 2017.

³ Entrevista realizada el 19 de abril del 2017.



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

Dentro de los casos detectados⁴, se observa la ausencia de diagnóstico, pacientes que no corresponden a la agenda atendida y en el caso de las evaluaciones del EIS, no se anotan los datos del oferente atendido.

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo I, referente a las Normas Generales, indican en su apartado 1.2 Objetivos del Sistema de Control Interno lo siguiente:

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

(...) b. 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 comuniqué 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 (...)

La Licda. Iris Patricia Rojas Vallecillo, encargada de la Sección de Estadística manifestó⁵ que:

“No existe ningún control establecido para verificar los datos de los cuadros estadísticos, sin embargo se ha informado verbalmente a los responsables de su llenado de las inconsistencias que presentan.”

La ausencia de controles para garantizar la calidad de los datos utilizados para alimentar el cuadro N°41, “Informe de Registro de Psicología”, evidencia que las autoridades del servicio, no han establecido mecanismos de revisión que permitan disponer de información confiable, acerca de la gestión de la consulta externa brindada por los profesionales en Psicología.

Lo descrito se constituye en una limitante para el análisis de la gestión, puesto que no se dispone de datos completos, lo que afecta la detección de oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos, para procurar el mejoramiento continuo y garantizar un uso eficiente de los recursos disponibles.

Al existir inconsistencias o datos inexactos en el informe estadístico, su utilidad como herramienta para brindar asesoría a los responsables de adoptar acciones y decisiones relacionadas con el funcionamiento del servicio, se ve disminuida, y podría limitar la implementación de estrategias de mejora en la prestación de servicios.

⁴ 15 casos detectados en el tercer trimestre del 2016.

⁵ Entrevista escrita del 9 de mayo de 2017.



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

3. SOBRE LA REGULACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE HORAS EN LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

En lo referente a la programación de horas para la consulta de Psicología, se determinaron diferencias entre la cantidad de horas programadas para cada una de las actividades desarrolladas en el Servicio y lo reportado en la producción de las dos profesionales en Psicología del hospital, según se detalla a continuación:

- Licda. Jacqueline Dennis Smith.

En revisión a la programación de la Licda. Jacqueline Dennis Smith, Psicóloga del hospital de Guápiles, para el III trimestre de 2016, se verificó que a la funcionaria se le asignaron las siguientes labores además de la atención de pacientes en consulta externa: atención de interconsulta, Aplicación del diagnóstico previo empleo (EIS) y funciones administrativas del servicio, tal y como se presenta en el siguiente cuadro:

**CUADRO 3
HOSPITAL GUÁPILES
CONSULTA EXTERNA – SERVICIO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMACIÓN VERSUS PRODUCCIÓN REPORTADA
III TRIMESTRE 2016**

Actividades	Horas Programadas	Producción Reportada			Diferencia Programado / Reportado	Observaciones
		Horas	Cantidad	Descripción		
EIS	88	6	4 7	Entrevistas Pruebas Psicométricas	82	El tiempo asignado para la calificación e interpretación de pruebas psicométricas para aquellos usuarios que así lo requiera es de 120 minutos a la semana. (2 horas por semana lo que corresponde a 26 horas en este trimestre)
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	24	175			151	120 Horas del total fueron reportadas en el cuadro 41 como administrativas por la ausencia de pacientes.
INTERCONSULTAS	39		5	Interconsultas Hospitalización	34	Depende del tipo de paciente la consulta debe ser de 50 minutos o 60 minutos.

Fuente: Cuadro 41, Oficina de Estadística del Hospital de Guápiles



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

Al respecto, en el cuadro anterior, se refleja lo siguiente:

- Se reportaron 11 días para actividades de diagnóstico previo a empleo (Equipo Interdisciplinario de Selección), pero de conformidad con los registros de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la funcionaria realizó 4 pruebas psicométricas y 7 entrevistas, por lo que de las 88 horas⁶ reportadas en el Informe de registro diario de Psicología, solamente se evidencia la utilización de 6 horas, sin que se haya aportado durante el estudio el respaldo de las actividades desarrolladas en el resto del tiempo asignado para esta labor.
- La programación desarrollada por Dra. Cindy Núñez Milgram, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa, contempló 9 horas por semana para ser utilizadas en labores relacionadas con el Equipo Interdisciplinario de Selección, a pesar de que el parámetro normado es de 2 horas por semana, máxime considerando que la relación entre lo programado y ejecutado presenta diferencias.
- En el rubro de tiempo administrativo, la Licda. Dennis Smith reportó 175 horas⁷ en actividades de tipo administrativo, si se confronta con lo programado presenta una diferencia de 151 horas. Cabe agregar que aproximadamente un 70% (120) de las horas administrativas reportadas se originan debido a la ausencia de pacientes y citas canceladas, lo que hace suponer que ese tiempo podría considerarse desaprovechado calificando como la capacidad ociosa operativa del servicio⁸ o no utilizada a su máxima eficiencia.
- Se programó un total de 39 horas de interconsultas para el III trimestre del 2016; sin embargo, durante este periodo se reportan 5 atenciones de este tipo en la producción de la funcionaria (1 en octubre, 2 en noviembre y 2 en diciembre⁹), por lo que, considerando el parámetro de 60 minutos por interconsulta, existe una diferencia de 34 horas entre lo programado y lo realizado, sin que se refleje en la producción del Servicio el uso eficiente de ese tiempo.

- Licda. Ivonne Serrano Hernández

De conformidad con el análisis de la información estadística, se determinó para la Licda. Ivonne Serrano Gómez, Psicóloga, se reflejan en el cuadro 41, "Informe de registro diario de Psicología" 89 horas administrativas, las cuales no estaban contempladas dentro de su programación original.

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 establece lo siguiente:

⁶ Por 11 días reportados en el cuadro N°41, cada día equivale a 7 horas.

⁷ Cuadro N°41. "Informe de registro diario de Psicología."

⁸ La capacidad ociosa operativa surge del desaprovechamiento de los factores fijos de producción.

⁹ Fechas de las interconsultas; 18 de octubre/ 07 y 08 noviembre/ 22 y 29 de diciembre del 2016.



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

“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 Reglamento General de Hospitales en el Capítulo 11, Organización del Trabajo Hospitalario, Parte Servicios Técnicos de Atención Directa al Paciente, Párrafo 1 Disposiciones comunes a todos los servicios en su artículo 31 establece:

“Corresponderá especialmente a los Jefes de Servicio: / a) Distribuir y coordinar el trabajo de acuerdo con las necesidades de su Servicio, el personal de que disponga y la capacidad técnica del mismo. / b) Establecer, en colaboración de su Jefe inmediato superior y los Jefes de Clínica, los métodos y sistemas de trabajo del personal subalterno.”

contenido de estas sesiones debe estar estructurado y dirigido a cumplir un objetivo terapéutico previamente definido.

El tiempo asignado para la calificación e interpretación de pruebas psicométricas clínicas aplicadas durante la semana para aquellos usuarios que así lo requieran es de 120 minutos a la semana, los cuales se deberá contabilizar como dos pacientes subsecuentes.

Cada persona previo empleo, se debe contabilizar la producción como un paciente en consulta por primera vez.

La Dra. Cindy Núñez Milgram, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa manifestó¹⁰ lo siguiente:

“Reconozco que la programación del Servicio de Psicología no es congruente con las actividades que realizan las profesionales en esta disciplina, sin embargo, esta programación está siendo revisada en conjuntos con ellas debido a que se han realizado cambios incluyendo actividades propias del servicio.”

los días que estamos dedicados a las diferentes actividades, no tenía conocimiento que las actividades programadas no tenga congruencia con lo que estábamos haciendo.”

¹⁰ Entrevista realizada el 8 de mayo del 2017.



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

Lo expuesto implica que no se evidenció la implementación de mecanismos de control, acerca de las horas utilizadas en la consulta externa para atender otras actividades programadas; en este sentido, que la Coordinadora de Consulta Externa y las profesionales que integran el servicio no fomentan un adecuado ambiente de control en las actividades desarrolladas por el personal de Psicología, y que podría incidir negativamente en el uso de los recursos disponibles para la atención de usuarios y en el logro de los objetivos de la unidad.

4. SOBRE EL AUSENTISMO EN LA CONSULTA EXTERNA

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Estadísticas en Salud del hospital de Guápiles, se evidenció que en el periodo del 2014 al 2016, el porcentaje promedio de ausentismo de pacientes a las citas programadas del servicio de Psicología, fue de aproximadamente un 45%, y la sustitución alcanza el 5%, tal como lo refleja el siguiente cuadro:

CUADRO 4
HOSPITAL DE GUÁPILES
ANÁLISIS DE PACIENTES AUSENTES Y SUSTITUIDOS
PERIODO 2014-2015 Y 2016

Periodos	Total de Consultas	Ausentes	%	Sustitución	%	Recargo	%
2014	1716	833	48%	65	7%	42	5%
2015	1886	904	47%	100	11%	77	8%
2016	1879	739	39%	119	16%	67	9%
Totales	5481	2476	45%	284	5%	186	3%

Fuente: Cuadro 12, Registros Médicos y Estadísticas en Salud, HG

Considerando el costo promedio estimado de una consulta externa especializada para el 2016 es de €36.140,00¹¹, y de acuerdo a la cantidad de pacientes ausentes sin sustituir para el periodo del 2014 al 2016 fue de 2.192 personas, esto representa un monto aproximado de €79.139.968.00 colones.

El Reglamento del Seguro de Salud en su capítulo 1, artículo 5 establece que:

La eficiencia se considerará como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el Seguro de Salud sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficaz.

La Dra. Cindy Núñez Milgram, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa menciona lo siguiente:

¹¹ El costo promedio anual de la consulta especializada de primera vez y la consulta subsecuente, ascendió a €36.104.00 en el 2016, según datos proporcionados por la Sub Área de Contabilidad de Costos Hospitalarios de la CCSS.



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

“Sí, conozco los porcentajes de ausentismo en el servicio de Psicología, se han realizado reuniones con el personal de redes abordando este tema y siguiendo los lineamientos que nos ha solicitado autoridades superiores para realizar la sustitución de ausentes. Como medida de mejora existen los recordatorios de cita por medio de mensaje de texto.”

La Dra. Jacqueline Dennis Smith, Psicóloga del hospital de Guápiles, manifestó¹² que:

“No conozco el porcentaje, pero asumo que debe ser alto, no se han implementado ninguna estrategia hasta el momento.”

Si bien es cierto, el ausentismo se genera por múltiples factores, y en un grado importante es responsabilidad del paciente, no se observan directrices o acciones tangibles para procurar el disminuir el ausentismo por parte de la administración activa del hospital de Guápiles.

Lo descrito no solo podría ocasionar un uso ineficiente de los recursos disponibles para la prestación de servicios de consulta Psicológica, afectando la gestión tanto desde el punto de vista económico, como en la oportunidad de la atención a la población adscrita, pues el usuario citado no continúa con el proceso de recuperación de la salud y, su espacio no es aprovechado por otros pacientes.

5. SOBRE LA SUPERVISIÓN REGIONAL DE PSICOLOGÍA

Se evidenció que en el Servicio de Psicología del hospital de Guápiles, no se ha ejercido de manera efectiva un proceso de supervisión regional o por parte de instancias técnicas superiores, mediante los instrumentos estandarizados para esta disciplina.

En el documento sobre la Organización Funcional de Psicología en los tres Niveles de Atención- Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, se establece en el apartado 2. Referencia Situacional, inciso 2.4 sobre la Supervisión Regional, lo siguiente:

En respuesta al informe de Auditoría Interna ASS-123-2011, “Sobre el Funcionamiento de las Direcciones Regionales de Servicios de Salud”, se creó un proceso de supervisión regional estandarizado para las disciplinas de salud, y a su vez se diseñó y construyó un instrumento de supervisión regional, los cuales fueron avaladas por la Dirección de Red de Servicios de Salud (DRSS) en nota DRSS-GAL-0966-12 (28 de febrero de 2012).

Con el fin de dar seguimiento a este informe y a los productos desarrollados como consecuencia del mismo, las Direcciones Regionales designaron enlaces de psicología para que aplicaran el instrumento de la disciplina; sin embargo dicha designación no corresponde a una estructura organizacional propia de la CCSS, sino que son una delegación de funciones de

¹² Entrevista realizada el 19 de abril del 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Ato: 10105

dichos titulares subordinados (Directores Regionales) a personal subalterno. Es necesario realizar una modificación de la estructura organizacional de la psicología de la CCSS, para formalizar lo aquí indicado.

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 establece 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 Dr. Wilman Rojas Molina, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica,¹³ manifestó que:

“No se dispone de una plaza para la supervisión regional de Psicología, sin embargo se solicitó el apoyo de la Coordinadora del Servicio de Psicología del hospital Dr. Tony Facio Castro la Licda. Isabel Sing Bennett.”

Al respecto, se evidenció que mediante oficio DM-0262-02-14 del 18 de febrero de 2014, el Dr. Luis Vega Martínez, Director Médico a.i del hospital Dr. Tony Facio Castro, avaló el apoyo de recurso de Psicología, asignando un día a la semana (lunes) para atender lo atinente a las supervisiones.

La Dra. Isabel Sing Bennett, Coordinadora del Servicio de Psicología del hospital Dr. Tony Facio Castro, y funcionaria designada para brindar apoyo en labores de Supervisión Regional de Psicología, indicó a esta Auditoría el 25 de abril del 2017, lo siguiente:

“En primer lugar sería importante informar que funjo como Coordinadora del Servicio de Psicología del hospital Tony Facio Castro, además de cumplir con las actividades normales de atención directa de pacientes tanto en la Unidad de hospitalización del servicio de Salud Mental y Psiquiatría como en la consulta externa. Y adicionalmente cumplo con las obligaciones de Supervisora Regional Psicología y el Programa de Salud mental desde el 2007 (que cuenta con 7 comisiones locales), importante acotar que no pertenezco a la plantilla de la Dirección Regional.

¹³ Cedula Narrativa del 12 de mayo del 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Ato: 10105

Realizo esas actividades desde mi consultorio en el hospital Dr. Tony Facio Castro, con un día asignado a la semana (Lunes) para estas actividades; sin embargo siempre paso la visita y se me programa consulta, considero que el tiempo definido no es acorde con las actividades, esto debido a que son 11 Psicólogas en la región a las cuales hay que supervisar y dar un acompañamiento y seguimiento.”

Además, agregó la Dra. Sing Bennet, que el último informe de supervisión realizado fue en el año 2012 y que para el 2016 no se realizó ninguna visita ni se aplicó el instrumento de supervisión; pero que sin embargo, se les remitió a las funcionarias el instrumento para que lo llenaran, sin obtener respuesta alguna, hecho del cual no se informó al Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, porque supone que él ya debe conocer la situación. En lo que refiere a informes a la Dirección Regional se remite lo que ellos soliciten.

Lo descrito evidencia ausencia de supervisión a las labores desarrolladas por las profesionales en Psicología del hospital de Guápiles, y del resto de unidades de la Región Huetar Atlántica. Si bien es cierto la Dirección Regional no dispone de una plaza de Supervisión, esa instancia en conjunto con la Dirección General del hospital Dr. Tony Facio Castro ejecutó acciones para utilizar una profesional con criterio técnico para realizar estas labores a menos una vez a la semana, sin embargo, no se observa ninguna gestión de supervisión a los servicios de Psicología, a pesar de la designación de un día a la semana para estas funciones.

El hecho de que, desde el 18 de febrero del 2014, se haya definido el apoyo de la Licda. Isabel Sing Bennett, Coordinadora de Psicología del hospital Dr. Tony Facio Castro, para desarrollar las actividades del proceso de supervisión regional, evidencia que la Dirección General no ha brindado seguimiento ni garantizado el cumplimiento de esta instrucción, dirigida a establecer mecanismos de control a las actividades relacionadas con la prestación de servicios de Psicología.

Considerando que la supervisión es una de las funciones básicas de la gestión, la ausencia de esta en la disciplina de psicología, limita identificar oportunidades de mejora y causas de eventuales inconformidades con la normativa técnica, sin que exista oportunidad de que las profesionales del centro de salud, reciban de ser procedente, una oportuna retroalimentación, acerca de las actividades programadas y aspectos propios de la gestión del servicio.

CONCLUSIÓN

Como producto de esta evaluación, se concluye que los porcentajes de cumplimiento en el Plan de Gestión Local del Servicio de Psicología se consideran razonablemente aceptables; sin embargo, el comportamiento de la producción, aunque no se visualiza como un problema, podría eventualmente afectar la gestión, limitando la demanda o el acceso a los servicios-



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

En cuanto a las inconsistencias en el informe de registro diario de Psicología (cuadro 41) es importante rescatar que la información de la Unidad de Estadísticas, resulta de vital importancia para la toma de decisiones, por lo que la omisión y la inconsistencia de los datos pueden limitar la consecución de los objetivos institucionales.

En lo que refiere al sistema de control interno asociado al cumplimiento de las actividades programadas y el aprovechamiento del tiempo contratado, es débil, ocasionando el desarrollo de labores que no están documentadas de manera que se pueda garantizar la disposición de recursos de acuerdo con las necesidades reales del servicio.

La existencia de un 45% de ausentismo y la ausencia de acciones o estrategias claras para abordar esta problemática, refleja que las autoridades hospitalarias y del Servicio de Psicología, no han brindado atención a un aspecto relevante que implica afectaciones a la gestión y a la recuperación de los usuarios, que no continúan con su tratamiento, según lo estipulado por el profesional respectivo.

Aunado a lo anterior, se concluye que el personal del Servicio, no es sujeto de una supervisión y retroalimentación efectiva, desde el punto de vista técnico, que permita detectar inconsistencias u oportunidades de mejora que permitan el fortalecimiento de los servicios brindados.

RECOMENDACIONES

AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA Y AL DR. DAVER VIDAL ROMERO, DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL TONY FACIO CASTRO O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. En virtud que esas Direcciones en conjunto, definieron que la Coordinadora del Servicio de Psicología del hospital Dr. Tony Facio Castro, ejerciera durante un día a la semana labores de supervisión técnica en Psicología, según lo descrito en el hallazgo 5 del presente informe, es preciso que esas instancias garanticen la implementación efectiva de esta estrategia, con el fin de que se cumpla con los lineamientos establecidos por la Dirección de Red de Servicios de Salud (DRSS) en nota DRSS-GAL-0966-12 (28 de febrero de 2012), y se aplique de inmediato el proceso de supervisión regional avalado institucionalmente, en todas las unidades que componen la Red de Servicios de Salud Huetar Atlántica.

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



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

A LA DRA. ILEANNA MUSSA MIRABAL, DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL DE GUÁPILES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Realizar un análisis para identificar la demanda real del servicio de Psicología, con el propósito de que la programación por hora que se realice a los profesionales de esta disciplina obedezca a parámetros de producción y a la eficiencia en la atención de los usuarios; al respecto, debido a la particularidad que presenta esta disciplina para la atención de pacientes no solo en consulta externa, se debe considerar el trabajo que se genera a partir de los usuarios y demanda que surge de la coordinación interinstitucional entre la Caja Costarricense de Seguro Social y el Poder Judicial.

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

3. Efectuar una valoración que permita definir la conveniencia de replantear la programación de las actividades contempladas para el Servicio de Psicología, considerando lo señalado en el hallazgo 3 de este informe, en relación con la realización de actividades que estén debidamente documentadas y respaldadas tanto en la programación como en el control de labores. Así mismo, debe brindarse un seguimiento periódico a las labores desarrolladas por los profesionales en Psicología, por parte del superior inmediato, con el fin de garantizar el aprovechamiento de las horas contratadas en beneficio de los pacientes.

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

4. Conjuntamente con el personal profesional en Psicología definir e implementar estrategias de educación y concientización a los usuarios sobre el impacto de la problemática de ausentismo de pacientes en el proceso de atención, contemplando acciones que deriven en el aumento del índice de sustitución, con el fin de facilitar el ingreso al sistema de pacientes nuevos.

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

5. Instruir a la Unidad de Registros Médicos y Servicio de Psicología del hospital de Guápiles garantizar que los datos contenidos en el Registro Diario de Psicología, (Cuadro N°41) cumpla con los lineamientos establecidos que permitan asegurar la calidad de la información, fuente importante para las estadísticas hospitalarias y toma de decisiones.

Plazo de cumplimiento: Un mes a partir de la fecha de recibido del informe.



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

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 presente informe, fueron comentados con el Dr. Wilman Rojas Molina, Director Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, el 18 de julio 2017, con la Dra. María del Carmen Chacón Castillo, Asistente de la Dirección Médica del hospital de Guápiles, y el Dr. Guillermo Kivers Brunnell, Asistente de la Dirección Médica del hospital Dr. Tony Facio Castro, el 20 de julio 2017.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Argerli Herrera Sequeira
ASISTENTE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/MASR/AHS/wnq