



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

ASS-172-2016
24-11-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios de Salud, en el Apartado de Estudios Gerenciales, Servicio de Consulta Externa .

La evaluación permitió determinar que la Jefatura de Consulta Externa, no coordina con los titulares de los servicios de apoyo en Consulta Externa como Enfermería, Trabajo Social, Terapia de Lenguaje, Nutrición, Farmacia así como la consulta especializada de Psicología Clínica y el Servicio de Electroencefalografía, para la apertura y cierre de las agendas en el Servicio a su cargo tal y como lo señala la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa de la Institución, lo que no permite tener una certeza sobre el aprovechamiento de los recursos tanto médicos como no médicos de dicho Servicio.

Es importante además, que entre los funcionarios que laboran en el Servicio de Consulta Externa, exista una adecuada documentación y divulgación tanto de los protocolos de atención, como de los procedimientos realizados en el Servicio, con el propósito de maximizar los recursos y regular la actividad realizada en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico.

En este orden de ideas y a fin que no se vea afectada la prestación de los servicios de salud en la atención directa con los pacientes, es necesario que los cambios solicitados a la Oficina de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, en las agendas de la parte médica del Consulta Externa, en los casos que son previsibles, sean oportuna y formalmente comunicados a dicha Oficina por parte de la Jefatura de Consulta Externa, tal y como se describe en el Hallazgo tercero del presente informe

Sumado a lo anterior, se hace palpable la necesidad de establecer acciones concretas que incidan directamente en la disminución del índice de ausentismo en la consulta, aparejado a la necesidad de establecer estrategias efectivas para elevar el número de sustituciones en caso de ausentismo, así como actuaciones por parte del Grupo Gestor de Listas de Espera para reducir la lista en psiquiatría infantil, con el propósito que se garantice oportunamente el acceso a los servicios de salud que brinda este centro médico, máxime en una población tan vulnerable como los menores de edad.

Se evidencia además que los tiempos de atención utilizados en la Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, no son los establecidos a nivel institucional en las “Normas que regulan las

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 1 de 35

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, psicología y otros”, siendo que los tiempos utilizados en el nosocomio no cuentan con el visto bueno de la Gerencia Médica.

Por último es necesario mencionar el Hallazgo relacionado con el Servicio de Electroencefalografía del Hospital, mismo que según la evidencia recabada tiene una sobre oferta de servicios, lo que genera un desaprovechamiento tanto del recurso humano como técnico con el que se cuenta. Además, según lo expone la Jefatura de dicho Servicio, no se realiza una supervisión directa de las actividades diarias de los técnicos que conforman la Unidad, quienes en apariencia cuentan con horas ociosas a raíz de la baja demanda del Servicio de Electroencefalografía; con la particularidad que el Servicio estableció tiempos para la realización de los procedimientos de encefalografía sin que estos estén sustentados en un estudio técnico, o cuenten con el aval de las autoridades del centro médico.

Por último se evidencia que la Jefatura del Servicio de Electroencefalografía, no facilita al Área de Estadísticas y Registros en Salud una agenda anual por técnico a fin de llevar un control estricto sobre la producción y actividad de éstos en el Servicio.



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

ASS-172-2016
24-11-2016

**ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD
EVALUACIÓN INTEGRAL-GERENCIAL
ÁREA: CONSULTA EXTERNA
HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO**

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios de Salud, en el Apartado de Estudios Gerenciales, Servicio de Consulta Externa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de la Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la razonabilidad de la estructura orgánica y funcional de la Consulta Externa.
- Evaluar la programación, distribución y utilización de las horas contratadas del personal de Consulta Externa.
- Verificar el estado y uso adecuado de los equipos.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende la evaluación de los procesos relacionados con la estructura orgánica y funcional, proceso de programación de actividades y el estado de conservación y utilización de los equipos. En el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2015 y enero - julio 2016, ampliándose en aquellos aspectos que se consideraron necesario.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República; además de normativa legal y técnica atinente a la materia.



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

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de la información del boletín estadístico del 2015, cuadro 11 y 21.
- Revisión y análisis de agenda y programación de la consulta externa a setiembre 2016.
- Entrevistas y solicitud de información a los siguientes funcionarios del Hospital Nacional Psiquiátrico:
 - Dr. Christian Elizondo, Subdirector del Hospital.
 - Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe Servicio de Electroencefalografía.
 - Licda. Nidia Segura Corea, Jefe Registros Médicos.
 - Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe Consulta Externa.
 - Dr. Eilyn Lescouflair Granados, médico psiquiatra.
 - Dra. Katty Jiménez Reyes, médico psiquiatra.
 - Dra. Gloria Chacón Gordon, médico psiquiatra.
 - Dr. Ramón Campos Campos, médico psiquiatra.
 - Dra. Gilma Castillo Piedra, médico general.

NORMATIVA

- Ley General de Control Interno, N.8292
- Ley de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, N. 8239
- Reglamento General de Hospitales.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, emitida por la Gerencia Médica, en Julio 2013.

ASPECTOS QUE DEBEN SER OBSERVADOS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA RESPECTO A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 4 de 35

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ASPECTOS GENERALES

El 15 de setiembre de 1974, se inaugura el actual Hospital Nacional Psiquiátrico, mismo que disponía en ese entonces de una extensión de 75.089 metros cuadrados, para un área de construcción de 37.589 metros cuadrados.

“(...) el 1° de setiembre de 1977, la Junta de Protección Social de San José, entregó a la Caja Costarricense de Seguro Social, el Hospital Nacional Psiquiátrico y los que tenía bajo su administración.

Es un acto simbólico con la participación de Directores y personal, la Junta hace entrega a la Caja, más de un siglo de esfuerzos, experiencia y profesionalismo, orientados siempre a la caridad y apoyo de los más necesitados (...).”

Actualmente el Hospital Nacional Psiquiátrico cuenta con una planta física de 33.343 metros cuadrados, de los cuales 20007.76 metros corresponden a los servicios de hospitalización. Las unidades de hospitalización incluyen: 13 pabellones de hospitalización (4 pabellones de corta estancia, 3 pabellones de estancia intermedia y 6 pabellones de larga estancia), 1 unidad médica, 2 servicios de cuidado intensivo, 1 pabellón de niños y adolescentes, 1 sala de terapia electro convulsiva y la Unidad Nuevos Horizontes. Servicios Médicos y Rehabilitación incluye además los servicios de urgencias y admisión, el servicio de rehabilitación y el Servicio de Consulta Externa, mismo que es objeto de este estudio.



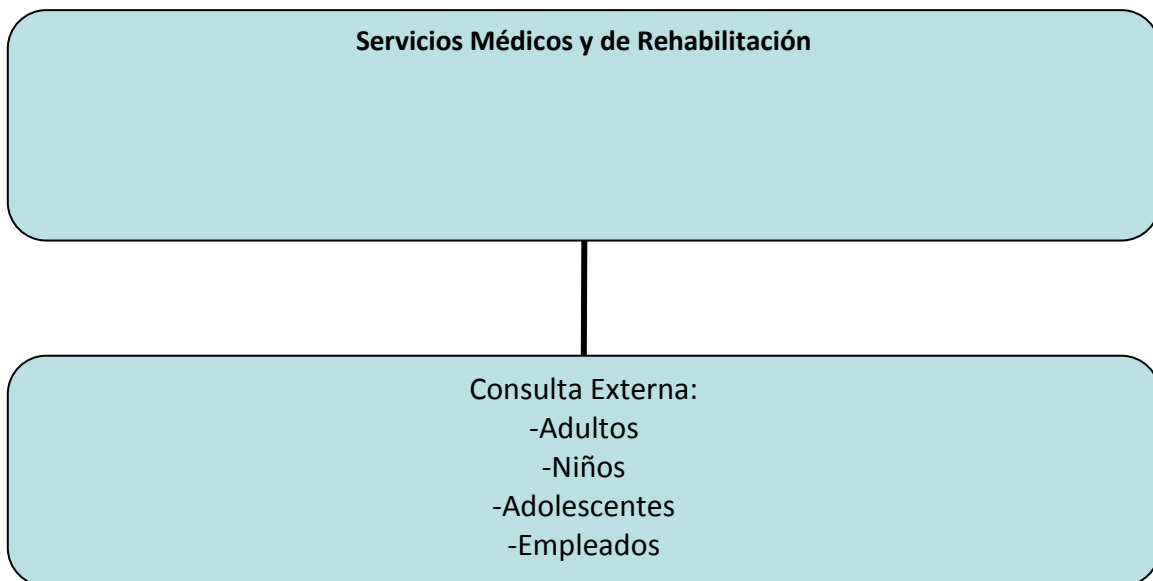
CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

Es importante mencionar que se cuenta con el programa social denominado “Casas del Adolescente” en las comunidades de Pueblo Nuevo, y la Finca San Juan de Pavas.

Según el Sistema de Presupuesto Institucional, para el periodo 2016 se realizó una asignación de 29.457.917.131,86 (veinte nueve mil cuatrocientos cincuenta y siete millones novecientos diecisiete mil ciento treinta y un colones con 86/100), de los cuales se han ejecutado el 41.71%, es decir, 12.106.527.528,91 (doce mil ciento seis millones quinientos veintisiete mil quinientos veintiocho colones con 91/100).

Cabe agregar que las partidas fijas correspondientes a “Servicios Personales” representan el 58% de los recursos económicos asignados al centro asistencial y a la vez figura como el segundo grupo de partidas con mayor gasto al 18 de mayo del 2016.

La Junta Directiva de la Institución, mediante el artículo 12 de la sesión 7951 del 21 de abril del 2005 aprueba la reestructuración organizacional del Hospital Nacional Psiquiátrico de la siguiente forma en lo que ha Consulta Externa corresponde:



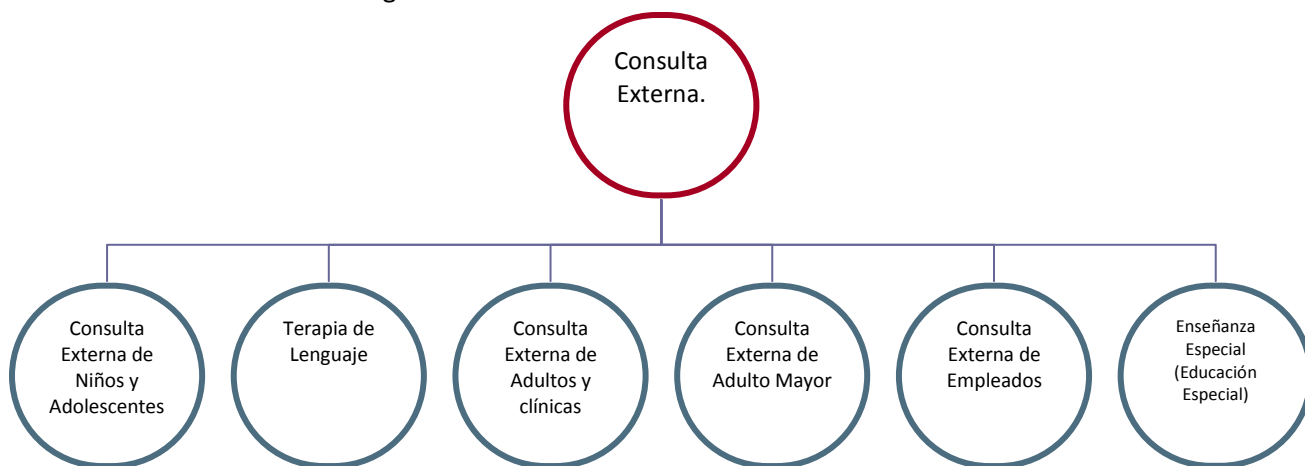
El Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico brinda atención especializada a los usuarios referidos por el tercer nivel de atención y brinda soporte a las Áreas de Salud de



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

Pavas, Puriscal y Ciudad Colón (esto por la inopia de médicos psiquiatras).

Considerando lo anterior y pese a la estructura organizativa aprobada por Junta Directiva, tal y como se indicó supra, el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico está distribuido actualmente de la siguiente forma:



Fuente: Información suministrada por la administración activa en oficio JCE 115-2016, del 30 de junio 2016.

En la actualidad, el Área de Consulta Externa del Hospital se encuentra en proceso de remodelación física, misma que inició el 16 de setiembre y según cronograma, la fecha de finalización es el 8 de diciembre 2016, para una inversión de treinta y cuatro millones setecientos cuarenta y un mil setecientos sesenta colones con noventa y un centavos (₡34.741.760,91) siendo que se tiene previsto la distribución de consultorios de la siguiente forma:

- Psicología 3 consultorios.
- Psiquiatría 7 consultorios.
- Nutrición 1 consultorio.
- Trabajo Social 2 consultorios.
- Enfermería 2 consultorios.
- Residentes 1 consultorio.
- Residentes Sicológica Clínica 2.

Dicho Servicio brinda atención al usuario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4 p.m. y los días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.



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

Según el cuadro estadístico número 11 para el periodo 2015, se atendieron 20.599 personas, se perdieron 2358 citas y se registró un aprovechamiento del 94% de las horas contratadas.

En el informe rendido por la Contraloría de Servicios del Hospital Nacional Psiquiátrico para el 2015, se indica que a nivel del centro médico, se tramitaron 21 inconformidades, siendo que solo el 14% (correspondiendo a tres quejas), están relacionadas directamente con el Servicio de Consulta Externa. Las mismas refieren a aparentes malos tratos por parte del personal del Hospital hacia los usuarios, sin embargo, al ser analizadas por la Contraloría de Servicios no se logra comprobar las presuntas faltas.

Sumado a lo anterior, durante el periodo 2015-2016 no se han realizado encuestas relacionadas a la percepción de los usuarios sobre el Servicio de Consulta Externa.

HALLAZGOS:

1. SOBRE LA COORDINACIÓN EN CONSULTA EXTERNA Y LA PROGRAMACIÓN DE LAS AGENDAS

Se determinó que la Jefatura de Consulta Externa, no coordina con los titulares de los servicios de apoyo en Consulta Externa como Enfermería, Trabajo Social, Terapia de Lenguaje, Nutrición, Farmacia así como la consulta especializada de Psicología Clínica y el Servicio de Electroencefalografía, para la apertura y cierre de las agendas en el Servicio a su cargo tal y como lo señala la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa de la Institución.

La Licda. Nidia Segura Corea, Jefe de Registros y Estadísticas de Salud indicó a esta Auditoría¹ que el Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe del Servicio de Consulta Externa, es el encargado de programar las agendas únicamente de la parte médica de Psiquiatría, ya que las agendas de Psicología son programadas por el Dr. Roberto López Core, la Licda. Vera Leitón Mora, Jefatura de Trabajo Social programa lo relacionado a Trabajo Social y el Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio de Electroencefalografía coordina lo referente a electroencefalografía y neurología, siendo que este último tiene una dependencia jerárquica directa con la Subdirección Médica.

¹ Entrevista realizada el 11 de octubre 2016





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

En entrevista realizada por esta Auditoria², al Dr. Christian Elizondo Salazar, Subdirector Médico del Hospital Nacional Psiquiátrico, sobre el particular manifestó que:

“(...) la visión a futuro para el hospital es integrar el trabajo de todas las disciplinas bajo una sola sección o servicio. Y que toda la demanda de trabajo hacia las disciplinas no médicas, llegue a través de Siquiatría (...)”

En la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, sobre la apertura de las agendas y asignación de citas se establece que:

*“(...) Una vez determinada la distribución de consultorios y las disciplinas involucradas, el paso siguiente es la apertura de la agenda. **Cabe destacar que el único funcionario autorizado para la apertura o cierre de las agendas en las diferentes disciplinas es el Jefe de Consulta Externa, el cual le informará con antelación a cada Jefatura de Servicios y la sus (sic) Servicios de Apoyo (REDES y Enfermería) sobre la distribución negociada y ajustada a la capacidad instalada, todo lo anterior mediante un oficial (sic) de la Jefatura de Servicios. Solo la Dirección Médica podrá cerrar en el momento que así lo estime conveniente, por una razón justificada; sin embargo si el cierre de la misma impacta en la atención de los pacientes el Jefe de Servicio correspondiente deberá tomar las medidas necesarias para brindar la atención de los pacientes (...)***

Siendo un servicio el cual produce atención mediante la colaboración del resto de Servicios Médicos y No Médicos, mensualmente la Jefatura de Consulta Externa deberá analizar la producción lograda y la implementación de los planes de mejoras elaborados y ejecutados en los diferentes periodos, este informe deberá ser realizado conjuntamente con la Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería (...)”

Por su parte el Manual de Organización y Funcionamiento de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico³ establece como uno de los objetivos específicos:

“(...) Coordinar, cuando sea requerido, interconsultas con los servicios de Electroencefalografía, Neurología, Psicología, Trabajo Social y Nutrición a los usuarios que lo necesitan (...)”

² Entrevista realizada el 14 de octubre 2016

³ Emitido el 05 de febrero 2012



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

La falta de una coordinación directa para la apertura y cierre de agendas así como del cumplimiento de la normativa institucional establecida, por parte de la Jefatura de Consulta Externa a fin de establecer y vigilar las actividades que se desarrollan en el Servicio de Consulta Externa tanto médicas como no médicas, con el propósito de establecer metas y líneas de estrategias conjuntas para la atención de las diferentes especialidades que se llevan en la consulta, es la aparente causa de este hallazgo.

Lo anterior, no permite tener una certeza real sobre el aprovechamiento de los recursos de Consulta Externa al no poder coordinar las actividades de las especialidades médicas y no médicas, con la eventual afectación a la prestación de los servicios de salud y atención oportuna de los usuarios.

2. SOBRE LA OFICIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

El personal del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, indica desconocer la aprobación formal de procesos de la organización y atención en consulta en los cuales se especifiquen las responsabilidades, políticas, procedimientos, procesos, sub procesos y funciones en la que intervienen las Jefaturas de Servicios Médicos, Registros en Salud y otras dependencias involucradas en esta actividad.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE)⁴, en los apartados 2.5, 4.4 y 4.5 se dispone:

“2.5 Estructura organizativa.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica

⁴ Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero de 2009.





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

institucional y del entorno y los riesgos relevantes.

4.4 Responsabilidad delimitada

*La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional **debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.***

4.5 Instrucciones por escrito

Las instrucciones de alcance general deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento de todos y cada uno de los funcionarios de la institución. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares de especial relevancia deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.”

Si bien el Manual de Organización y Funcionamiento de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico ⁵ indica que para dicho Servicio se cuenta con protocolos de atención, lo cierto del caso, es que funcionarios del Servicio de Consulta Externa manifiestan en entrevista ⁶ ante esta Auditoría desconocer la protocolización de los procesos del Servicio.

En entrevista realizada al Lic. Heriberto Arias Mora⁷, Coordinador de la Oficina de Asesoría y Gestión Legal del Hospital Nacional Psiquiátrico manifiesta que el Hospital cuenta con una Comisión de Revisión de Protocolos creada desde el año 2013:

“(...)Sin embargo, desde que esta Comisión ha sido conformada, no ha recibido por parte de la Jefatura de Consulta Externa, o bien por las autoridades de este Hospital, un protocolo de atención que refiera propiamente a los procedimientos de Consulta Externa, por lo que se desconoce si a la fecha existe algún tipo de protocolo(...)”

La organización de las labores, conocimiento y cumplimiento de funciones por parte del personal,

⁵ Emitido el 05 de febrero 2012

⁶ Entrevistas realizadas el 21 de setiembre 2016

⁷ Entrevista realizada el 20 de octubre 2016





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

la identificación de los responsables de ejecutar cada uno de los procesos, sub procesos y actividades; son componentes básicos del “Proceso Administrativo”, para contribuir al logro de los objetivos tanto del Hospital como de la institución, así como el establecimiento de las líneas de comunicación y coordinación e información formal del Servicio.

Esta falta de divulgación de los protocolos y procesos del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico se debe a una debilidad en el proceso de educación, inducción y control de la gestión por parte de las autoridades del centro médico, para que se disponga de los instrumentos administrativos requeridos para el funcionamiento idóneo de este Servicio.

La documentación de los procesos constituye un instrumento de organización y control, mediante el cual se consignan los métodos y actividades, que permite conocer el funcionamiento del servicio, delegar funciones y el establecimiento de responsabilidades. La ausencia o desconocimiento de estos documentos podría ocasionar que el personal involucrado en las actividades del servicio no disponga de un instrumento que facilite la gestión, adecuada prestación asistencial y la inducción de nuevos funcionarios.

3. SOBRE CAMBIO DE AGENDAS EN FORMA OPORTUNA

Se determinó que existen variaciones realizadas en las agendas de Consulta Externa, que aun siendo previsibles no son reportadas oportunamente a la Oficina Registros Médicos y Estadísticas en Salud, o bien se comunican a ésta oficina posterior a la fecha en que debió darse el cambio.

Según información suministrada por la Oficina de Registros y Estadísticas de Salud, se solicitan cambios o modificaciones en las agendas de citas, presentando esta solicitud en fecha posterior a la fecha en que debe realizarse el cambio; ejemplo de ello se evidencia en el documento 007-15, fechado 28 enero 2015 en el cual el Dr. Rigoberto Castro Rojas, en su condición de Jefatura del Servicio de Consulta Externa, le solicita la Oficina de Registros y Estadísticas en Salud cerrar la agenda de la Dra. Matamoros Corrales, dicho oficio es recibido el 29 de enero a las 9:40 am, cuando el cambio en agenda era para el mismo 29 de enero de 9:00 a 11:00 am.

En el Memorando 023-15, del 10 de marzo 2015 suscrito por el Dr. Rigoberto Castro Rojas en su condición de Jefatura de Consulta Externa, le solicita a la Jefatura de Redes abrir la agenda al Dr. Carlos Ruiz Badilla todos los martes a partir del 3 de marzo al 14 de abril 2015, sin embargo, dicho



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

documento es recibido en la Oficina de Registros y Estadísticas en Salud hasta el 13 de marzo 2015.

Situación que se repite en oficio 024-15 con fecha 17 de marzo 2016, recibido en misma fecha en la cual el Dr. Dr. Rigoberto Castro Rojas solicita abrir la agenda del Dr. Carlos Ruiz Badilla todos los segundos miércoles de cada mes de 7:00 a.m. a 12:00 m.d.

En Memorando 84-15 de fecha 25 de noviembre 2015, y recibido en la Oficina de Registros y Estadísticas de Salud, en misma fecha a las 3:11 p.m., el Dr. Rigoberto Castro Rojas en su condición de Jefatura de Consulta Externa, solicita no abrir agenda para la Dra. Matamoros Corrales de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. del 25 de noviembre 2016.

Repitiendo este hecho en Memorando 31-16, fechado 17 de mayo 2016, en el cual el Dr. Rigoberto Castro Rojas solicita a la Oficina de REDES "(...) cerrar la agenda de la Dra. Matamoros Corrales del 17 al 20 de mayo por vacaciones (...)", sin embargo dicho documento tiene fecha de recibido por el Área de Registros y Estadísticas de Salud 19 de mayo 2016.

La Ley General de Control Interno señala:

"(...) Artículo 10. —Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento (...)"

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados señala en el artículo 2, inciso que, como un derecho de los usuarios:

"(...) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor (...)"

Situación provocada por una falta de coordinación por parte de la Jefatura de Consulta Externa con sus subalternos, a fin de no tener una afectación directa en la prestación de los servicios de salud y un deficiente sistema de reporte formal para tales situaciones ante el Área de Registros Médicos y Estadísticas en Salud.



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

Lo anterior tiene un impacto directo en la atención de los usuarios y en la labor realizada por la Oficina Registros Médicos y Estadísticas en Salud, al tener que modificar las agendas para tratar de reprogramar a los usuarios que estaban oportunamente citados, sin la certeza que los usuarios que ya estaban programados obtenga la prestación de los servicios de salud en forma oportuna.

4. SOBRE EL INDICE DE AUSENTISMO Y SUSTITUCIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Según la información de la Oficina Registros Médicos y Estadísticas en Salud, para el año 2015, se perdieron 2358 citas, sin embargo únicamente se sustituyeron 790 para un 33.50%

CUADRO N°1
COMPARACIÓN ENTRE EL AUSENTISMO Y LAS SUSTITUCIONES
PERIODO 2015

Especialidades	Citas		
	Perdidas	Sustituidas	Porcentaje de sustitución
Total General	2358	790	33,50%
Total Medicina General	20	19	95
Total Neurología	103	1	0,97%
Medicina General Lab	178	24	13,48%
Total Especialidades	2057	746	36,26%
1-Adultos	1313	500	38,08%
Neurología	69	0	0
2- Niños	335	105	31,34%
Neurología Infantil	26	0	0
3- Adolescentes	409	141	34,47%
Neurología Adolescente	8	1	12,5%

Fuente. Cuadro 11, Ofician de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, HNP



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

Según lo anterior, para el año 2015, se perdió un total de 2358 citas, siendo que el porcentaje general de sustitución fue de 33.50%, se colige de 1568 citas que no fueron sustituidas, siendo las especialidades de Neurología Infantil (0% de sustitución) y Neurología Adolescente (12% de sustitución), con porcentajes de sustitución menores.

En oficio JCE 161-2016 del 20 de setiembre 2016 el Dr. Luis López Mora, Jefe a.i. del Servicio de Consulta Externa le indica a la Dra. Lilia Uribe López, Directora General del Hospital Nacional Psiquiátrico, ante la consulta realizada por ésta:

“(...) Implementar mecanismos de control y seguimiento, en el que se involucre activamente a la Jefatura de Consulta Externa y Jefaturas de Servicios Médicos, para mejorar el proceso de programación de las metas relacionadas con consulta externa incluidos en el Plan Presupuesto, de manera que para tales efectos, se considere un análisis del comportamiento que han tenido indicadores como el ausentismo, las sustituciones, los recargos, pacientes dados de alta, que permita a su vez, realizar los ajustes oportunos para el cumplimiento adecuado de la meta o en su defecto, que ante posibles desviaciones en el cumplimiento, las justificaciones contengan información clara y precisa sobre las causas que originaron ese resultado.

RESPUESTA:

Esta actividad incluso está contemplada en los compromisos de Gestión con que cuenta el Hospital, por lo tanto se hace un análisis mínimo cada seis meses sobre lo sucedido. En Agosto del presente año, se realizó un análisis de la misma, del cual se cuenta copia en la Jefatura de la Consulta Externa, sin embargo y visto que estaremos preparando el Plan Anual Operativo para el próximo año (2017), se hará una inclusión de la misma.

Tiempo para completar la actividad: 3 meses (...)

Pese a lo indicado en el oficio supra no se evidencian ante esta Auditoría acciones tendientes a mejorar los índices de sustitución en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, ante el ausentismo de los usuarios, o bien acciones para concientizar la importancia de acudir puntualmente a las citas previamente programadas.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁸, en el apartado 1.2, sobre Los Objetivos de

⁸ Resolución N° R-CO-9-2009 del 26 de enero 2009, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°26 del 6 de febrero 2009



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



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

Control Interno establece que su fin es garantizar tanto la eficiencia como eficacia en las actividades que realiza la Administración Activa, utilizando de manera óptima sus recursos, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos.

Lo anterior obedece a la falta de estrategias abordadas por las autoridades de ese centro nosocomial a fin de establecer practicas que impacten de forma positiva y efectivamente los indicadores de gestión del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico.

El no contar con estrategias o procedimientos medibles para mejorar la sustitución de citas perdidas ante el ausentismo, conlleva directamente a la menoscabo de oportunidades para otros usuarios que requieran la atención, sin mencionar el desaprovechamiento de los recursos institucionales.

5. SOBRE EL GRUPO GESTOR DE LISTAS DE ESPERA

Se evidencia que pese a existir un grupo gestor de listas de espera en el Hospital Nacional Psiquiátrico, el mismo no ha planeado ni implementado estrategias para disminuir la lista de espera en psiquiatría infantil en el Servicio de Consulta Externa, misma que para la fecha de realización de este estudio era a 152 días.

En entrevista realizada por esta Auditoria el 11 de julio 2016, el Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, manifiesta sobre el particular que ante la carencia de especialistas en psiquiatría infantil se ha generado una lista de espera en la atención de niños y adolescentes, lo cual genera un impacto en la atención.

Por su parte la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe del Área de Registros y Estadísticas en Salud, indica a esta Auditoria⁹ que la lista de espera del Hospital es en la Consulta Especializada de Niños, siendo que dicha lista es de 39 casos ha 152 días y como acción para reducir la misma se ha conversado con la Dra. Gloria Chacón Gordon, quien prioriza los casos y resuelve en el acto de ser necesario, además de valorar la posibilidad de habilitar un día más a la semana para gestionar la lista de espera, lo cual representaría 6 cupos más por semana.

⁹ Entrevista realizada el 24 de octubre 2016



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

Pese a lo anterior, dichas acciones no se han documentado ni se aporta evidencia de su ejecución o resultados.

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 0003-2006 del 6 de enero 2006, indicó:

“(...) III.- Derecho fundamental a la salud/ Evidentemente, cualquier retardo de los hospitales, clínicas y demás unidades de atención sanitaria de la Caja Costarricense del Seguro Social puede repercutir negativamente en la preservación de la salud y la vida de sus usuarios, sobre todo cuando éstos sufren de padecimientos o presentan un cuadro clínico que demandan prestaciones positivas y efectivas de forma inmediata. [...] Los órganos y entes públicos que prestan servicios de salud pública tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios o pacientes y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación”.

La Política y Lineamientos institucionales para la gestión de las listas de espera para el 2011, aprobadas por la Junta Directiva en el artículo 22 de la sesión 8485, del 16 de diciembre de 2010, establecen en el apartado 4. “Lineamientos Generales” entre otros aspectos los siguientes:

“4.2 De la gestión de listas de espera:

(...) 4.2.2. Cada centro de atención integrará grupos gestores locales para gestionar las listas de espera, los cuales diseñarán las medidas para su abordaje; estos equipos locales tomarán en cuenta la capacidad instalada tanto en términos de infraestructura, equipamiento, financiamiento así como de recurso humano para atender la demanda. Estas estrategias serán abordadas tomando en cuenta el funcionamiento de la Red de Servicios de Salud Institucional.

4.2.3. Las Direcciones Regionales apoyarán la gestión en red de las estrategias que tanto los grupos gestores locales como las diferentes redes de servicios de salud establezcan, para responder a la demanda insatisfecha, procurando brindar mayor resolutivez y oportunidad de atención por parte de los centros médicos, minimizando así la saturación de los servicios brindados en los hospitales nacionales.

4.3 Del apoyo a la gestión local de listas de espera.

(...) 4.3.2. La Gerencia Médica podrá intervenir directamente en la gestión de las listas de espera en aquellos casos en que se logre evidenciar que la capacidad de respuesta de los centros de atención es ineficiente a pesar de las estrategias implementadas para tales fines.”



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

La Ley número 8239, “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados”, artículo 2º, “Derechos”, dispone que los pacientes tienen entre otros, derecho a:

“e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.”

En entrevista realizada a la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe del Área de Registros y Estadísticas en Salud, indica a esta Auditoria¹⁰

“(...) la lista muchas veces se debe a que el segundo nivel de atención no puede brindar los medicamentos necesarios para el usuario por tratarse de un médico general, por lo que el paciente es remitido al Hospital nacional Psiquiátrico (...)”

Esta lista de espera puede deberse a la no gestión realizada por el Grupo Gestor del Hospital, quien a la fecha y bajo la justificante que es una lista de espera es 152 días no ha ejecutado estrategias para abordar esta problemática.

Sin embargo esto evidencia la necesidad de acciones que se orienten a una reducción de los plazos existentes, considerando los aspectos de gestión que podrían impactar en forma directa en el manejo de la misma, garantizando de esta forma el acceso oportuno a los servicios.

6. TIEMPOS DE ATENCIÓN ESTABLECIDOS

Los tiempos de consulta utilizados para la atención de los usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, no son los establecidos institucionalmente para los Servicios de Consulta Externa.

En entrevista realizada al Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, sobre los tiempos de atención manifiesta¹¹:

“Finalmente, el Dr. Castro Rojas establece como preocupación los tiempos de atención definidos a nivel institucional, lo anterior por cuanto en años anteriores se elaboró un estudio técnico que permitiera justificar un incremento en los tiempos destinados para la

¹⁰ Entrevista realizada el 11 de octubre 2016

¹¹ Entrevista realizada el 11 julio 2016



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

consulta de usuarios con discapacidad mental, donde se proponía que los pacientes nuevos se les brinde una consulta de 1 hora en adulto y en niños o adolescentes de 1 hora y treinta minutos, y para las atenciones subsecuentes que se atendieran tres usuarios adultos por hora y cuatro pacientes infantojuveniles por hora respectivamente.

Lo anterior considerando que una consulta psiquiátrica dista de una consulta médica tradicional en todo aspecto, razón por la cual se elevó la petitoria a la Gerencia Médica de la CCSS, pero a la fecha no se ha tenido respuesta alguna”

En oficio JCE 143-2016 del 22 de agosto 2016, el Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, indica a esta Auditoría, que en el Proyecto de Mejora asociado a Gestión de Consulta Externa, sobre los tiempos de atención, se tiene establecido:

**CUADRO N°2
TIEMPOS DE CONSULTA**

TIPO DE CONSULTA	TIEMPOS DE ATENCIÓN
Niños	
Consulta Primera Vez	90 minutos
Consulta Subsecuente	30 minutos
Adolescentes	
Consulta Multidisciplinaria	90 minutos
Consulta Subsecuente	30 minutos
Adultos	
Consulta Primera Vez	60 minutos
Consulta Subsecuente	20 minutos
Consultas Clínicas especializadas (CLOZAPINA)	
Consulta Primera Vez	60 minutos
Consulta Subsecuente	30 minutos
Poblaciones especiales (Adultos Mayores)	
Consulta Primera Vez	60 minutos
Consulta Subsecuente	20 minutos
Otras Consultas	
Consulta Multidisciplinaria	60 minutos
Consulta Grupo Familiar	30 minutos
Interconsulta (Hospitalizado)	30 minutos



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

En las “Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, psicología y otros”, se establece en el numeral 108, sobre “Número de pacientes atendidos en consulta externa o consulta ambulatoria:

“(...) El médico asistente de medicina general que labora en consulta externa o Consulta Ambulatoria, atenderá cinco pacientes por hora. Los médicos asistentes especialistas atenderán cuatro pacientes por hora en consulta externa. Es entendido que un paciente nuevo equivale a dos subsecuentes.

Un paciente nuevo es aquel que consulta por primera vez por una enfermedad de causa nueva, distinta y sin relación íntima directa con otras ya conocidas anteriormente o como consecuencia de las mismas. También se considerará “paciente nuevo” cuando aun siendo su padecimiento de causa ya conocida, el paciente dejó de controlarse por más de un año. Se considera un paciente nuevo aquel al cual se le abre un expediente clínico en un centro asistencial.

También se considerará un paciente nuevo, aquel que por primera vez es atendido en una determinada especialidad. En consecuencia, se entiende que es un paciente nuevo, cuando los médicos especialistas atienden a un paciente que anteriormente no ha sido valorado por él u otros especialista en la misma especialidad (...)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen como Objetivos de Control Interno en el apartado 1.2 lo siguiente:

“(...) Eficiencia y eficacia de las operaciones, lo que impla una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo (...)”

La Ley General de Administración establece en el numeral 11 que la Administración Pública debe actuar sometida al ordenamiento jurídico y sólo puede realizar los actos o prestar los servicios públicos que el mismo ordenamiento jurídico le autorice según la escala de sus fuentes.



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

Estas modificaciones en los tiempos de atención en Consulta Externa utilizados por el Hospital Nacional Psiquiátrico, tiene fundamento en el “Informe de ASOCOPSI desde el punto de vista técnico sobre las condiciones laborales de los y las psiquiatras en la CCSS y la repercusión en la salud mental tanto del gremio como en la prestación de servicios en salud mental. Setiembre 2010”

Dicho documento sugiere variaciones en Consulta Externa en Hospitales y Clínicas de la Caja Costarricense de Seguro Social de la siguiente forma:

- “(…)1. Pacientes de primera vez: Una hora*
- 2. Filtros (pacientes, sin cita previa, referidos de otras instituciones de salud para valoración): Una hora*
- 3. Control y seguimiento de medicación en pacientes estables: dos por hora*
- 4. Control y seguimiento de pacientes con recaídas (difíciles, comorbilidades): dos por hora.*
- 5. Psicoterapias: una hora.*
- 6. Las terapias de grupo) menos de 12 personas) dos horas.*
- 7. Sesiones clínicas y académicas por semana: dos horas cada una por semana.*
- 8. Asistencia a jornadas o congresos de Psiquiatría por lo menos dos veces al año (nacional e internacional)*
- 9. Vacaciones profilácticas (15 días naturales al año) con o sin intermediarios (…)”*

Si bien, esta modificación a los tiempos de atención en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, fue comunicada por parte de autoridades del Centro Médico a la Gerencia Médica para su valoración y eventual aprobación, lo cierto del caso, es que para la fecha de realización del presente informe, la Gerencia Médica no se ha pronunciado al respecto.

7. SOBRE EL SERVICIO DE ELECTROENCEFALOGRAFIA

Se determinó que el Servicio de Electroencefalografía del Hospital Nacional Psiquiátrico no realiza un aprovechamiento del recurso humano y técnico con el que cuenta, siendo que la capacidad de este Servicio no concuerda con los resultados de producción. No se evidencia además una supervisión por parte de la Jefatura del Servicio en la actividad diaria realizada por los técnicos que realizan los electroencefalogramas, o acciones concretas a fin de aprovechar la sobre oferta con la que cuenta el Servicio. Asimismo, no se remite al Área de Registros Médicos y Estadísticas en Salud las agendas por



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

técnico para ser programadas, lo que imposibilita tener una certeza sobre la producción de cada técnico en dicho Servicio.

Dicho Servicio cuenta con tres técnicos:

- Max Quesada Morales.
- Yorleny Sofía Chávez Jiménez.
- Karol Mena Agüero

Así mismo, el Servicio de Electroencefalografía del Hospital Nacional Psiquiátrico dispone de cuatro electroencefalógrafos, tres de ellos ubicados en el Servicio de Consulta Externa y otro al que refieren como “equipo anexo”.

Sobre la producción del Servicio de Electroencefalografía, en oficio REDES-088-2015, fechado 16 de marzo 2015, suscrito por la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, le indica al Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio de Electroencefalografía, sobre la programación de los procedimientos que:

“(...) Los electroencefalogramas programados y agendados en el programa SIIS son procedimientos ambulatorios, realizados por el Hospital, los cuales deben de reportarse en el cuadro 44 (Procedimientos Ambulatorios Programados); como reflejo de la actividad y niveles de producción, que posibilitan los análisis de eficiencia, eficacia, complejidad y funcionalidad. Por otra parte estas atenciones constituyen la razón de ser de los servicios especializados y unidades especializadas, además para la realización de dichos procedimientos se requiere que los servicios dediquen gran parte de tiempo disponible del recurso humano especializado y en muchos casos la realización conlleva la utilización de equipos e insumos especializados muy costosos; por esta razón es necesario cuantificarlos en el Informe estadístico.

Según sus reportes mensuales en este cuadro, el Hospital cuenta con tres técnicos que los realizan; los cuales su servicio debe reportarle las horas programadas y utilizadas para la realización de este procedimiento a los usuarios. (Horas que no han sido reportadas en los meses de enero y febrero del año en curso.

Le corresponde a su persona establecer los tiempos para la realización de estos y anotarlos en las horas programadas y utilizadas, pues REDES desconoce cómo programa sus tiempos. Por ejemplo, usted debe plantearse: Tomando un mes X, donde el promedio de días hábiles es de 21; y siendo que usted cuenta con tres técnico (sic) de 44 horas semanales, para un total de



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

132 horas por semana. Al mes serían un total aproximado de 528 horas. Menos el tiempo de alimentación, que aproximadamente es de 60 horas, queda un total de 468 horas al mes para atención de pacientes; esto de los cuales usted debe rebajar otras actividades a las que asisten sus colaboradores (...)"

Sobre la producción de encefalografías en el Hospital Nacional Psiquiátrico, según información suministrada por el Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio se tiene que para el año 2015 se realizaron 1174 procedimientos y para el primer semestre 2016 un total de 803, según los siguientes cuadros:

CUADRO N°3
PRODUCCION DE ENCEFALOGRAMAS AÑO 2015

ELECTROENCEFALOGRAFÍAS REALIZADAS EN EL AÑO 2015	
MES	REALIZADAS
Enero	99
Febrero	109
Marzo	99
Abril	93
Mayo	77
Junio	117
Julio	96
Agosto	83
Setiembre	108
Octubre	102
Noviembre	105
Diciembre	86
TOTAL ANUAL	1174

Según el cuadro N° 3, el Servicio de Electroencefalografía, realizó en el año 2015, 1174 procedimientos de electroencefalografía, para un promedio de 97 encefalogramas por mes. Siendo que el Servicio cuenta con tres técnicos, cada técnico en promedio realizó 32 electroencefalogramas mensuales, lo que en apariencia correspondería a 8 procedimientos por semana por técnico, en una jornada laboral de 5 días, con horario de 7:00 am a 4:00 pm de lunes a jueves y los días viernes, de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.



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

CUADRO N°4
PRODUCCIÓN ENCEFALOGRAMAS, I SEMESTRE 2016

ELECTROENCEFALOGRAFÍAS REALIZADAS 2016	
MES	REALIZADAS
Enero	118
Febrero	107
Marzo	87
Abril	111
Mayo	133
Junio	134
Julio	113
TOTAL I SEM	803

En este punto es relevante comparar la producción del Hospital Nacional Psiquiátrico, con otro hospital, por ejemplo en entrevista realizada al Dr. Carlos Sánchez Acosta, Jefe del Servicio de Neurología del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia¹² manifiesta que dos técnicos se dedican exclusivamente a la realización de electroencefalogramas en dicho Hospital, y que la limpieza del equipo conlleva por parte del técnico un aproximado de quince minutos además que la duración aproximada para la realización de electroencefalogramas es:

*“(…) entre veinte y treinta minutos, y en casos excepcionales una hora (…). Sobre la producción del electroencefalogramas en el Departamento de Neurociencias indica que para setiembre 2016 se realizaron 14 en Hospitalizados, 55 en Consulta Externa, 6 en el Servicio de Emergencias, 34 de Interconsultas y 3 en otros centros, más dos pacientes con el equipo “Monitoreo Video EEG de dos pacientes hospitalizados durante una semana para un **total de 114 procedimientos de electroencefalografía**. En agosto del año en curso se realizaron 30 electroencefalografías en Hospitalizados, 51 en Consulta Externa, 6 en Emergencias, 36 de Interconsultas y 11 con el “Monitoreo EEG” para un total de **134**. En el mes de julio se realizaron un **total de 114** electroencefalografías; para el mes de junio de 2016, al estarse tramitando la compra de un nuevo electroencefalógrafo se realizan **87** encefalografías. Para el mes de mayo 2016 se realizan 73 procedimientos de*

¹² Entrevista realizada el 12 de octubre 2016





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

electroencefalografía. Para abril 2016 se realizan 81 electroencefalografías. Para marzo 2016 se realizan 92 electroencefalografías. En el mes de febrero se realizaron 78 y para el mes de enero se realizaron 58. Lo anterior permite evidenciar que dos técnicos han realizado, hasta el mes de setiembre 2016, 831 electroencefalografías en ese Centro de Salud. (...)"

En oficio S.E.062-2013 del 17 de abril 2013, el Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio de Electroencefalografía dirigido a la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, los tiempos utilizados en los procedimientos ambulatorios programados, siendo éstos los siguientes:

CUADRO N°5
TIEMPOS UTILIZADOS EN EL SERVICIO DE ELECTROENCEFALOGRAFÍA HNP

TIEMPO	PROCEDIMIENTOS
5 MINUTOS	Calibración de electroencefalógrafos antes y después de cada procedimiento 70 HZ
10 MINUTOS	Montaje de los electrodos en el cuero cabelludo
60 MINUTOS	Premedicación de los usuarios
216 MINUTOS	Electroencefalogramas
5 MINUTOS	Retirar los electrodos del cuero cabelludo
5 MINUTOS	Anotar datos del usuario en trazos EEG
5 MINUTOS	Anotar los artefactos durante el examen
10 MINUTOS	Limpieza, lavado de los electrodos c/u de los pacientes
15 MINUTOS	Limpieza de plumas, tinteros, permeabilizar plumas con pelo nylon, lavado de plumas y cambio de plumas y tintero
5 MINUTOS	Cambio de sábanas de las camillas para cada paciente
3 MINUTOS	Corte de cuadros de papel para el montaje de electrodos
60 MINUTOS	Tiempo de alimentación
24 MINUTOS	Asistir a cursos de Recursos Humanos
72 MINUTOS	Realizar electroencefalogramas urgentes
10 MINUTOS	Dar las indicaciones a cada paciente antes de realizar el electroencefalograma Área de Salud así como el familiar
10 MINUTOS	Atender a funcionarios de la empresa TEMSA mantenimiento de



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

	Electroencefalógrafos análogos
10 MINUTOS	Pegar el papel con cinta adhesiva para reutilizarlo
10 MINUTOS	Apoyo administrativo y de recepción de la secretaria en horas en que no se encuentra disponible (dar citas a usuarios, llevar registro manual EEG y citas de neurología, buscar reportes, atender el teléfono y otros.

Pese a lo anteriormente indicado, no se observa que dichos tiempos estén justificados en un análisis técnico, o bien tenga el visto bueno de las autoridades del centro nosocomial.

En oficio S.E. 064-2015 del 12 de mayo del 2015, el Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio de Electroencefalografía le indica a la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, que los tiempos de los cupos para agendar en el SIIS a los usuarios del servicio y se capacita a la secretaria del servicio cada cupo del Servicio es:

CUADRO N°6
TIEMPOS PARA AGENDAR EN EL SIIS, SEGÚN SERVICIO DE
ELECTROENCEFALOGRAFÍA

TIEMPO	TECNÓLOGAS (O) CÓDIGO INTERNO		
8 a 8:40 am	2	4	5
8:50 a 9:30 am	2	4	5
9:40 a 10:15 am	2	4	5
10:20 a 11:00 am	2	4	5
1:00 a 1:40 pm	2	4	5
2:00 a 2:40 pm	2	4	5

Fuente: oficio SE.064-2015

En entrevista¹³ realizada por esta Auditoría a la Sra. Maribel Fonseca, secretaria del Servicio de Electroencefalografía señala que:

“(...) dos técnicos trabajan en dos de los electroencefalógrafos en Consulta Externa quienes atienden a los pacientes indistintamente, ya que las citas no están asignadas a ningún

¹³ Entrevista realizada el 20 de setiembre 2016



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

técnico en particular y que en el equipo anexo, los técnicos se rotan por semana para su utilización y atención de pacientes en el Edificio Anexo (...)Al consultársele qué actividades realizan los técnicos después de las once de la mañana que está citado el último paciente (por ejemplo para hoy 20 de setiembre 2016) indica, que la duración de cada examen es de aproximadamente 30 minutos, dependiendo del tipo de paciente puede durar un poco más, y que en el equipo del anexo, el examen dura más tiempo por el tipo de equipo y reporte que hace, y que al finalizar la atención de pacientes, los técnicos deben revisar el equipo, limpiar las salas y el equipo utilizado, limpiar las camillas y los materiales, recortar los trazos y alistar los insumos que serán utilizados al día siguiente. Manifiesta que años atrás, la demanda de electroencefalografías era mucho mayor, sin embargo, lo anterior ha disminuido considerablemente ya que muchos pacientes han sido remitidos a albergues, por lo que según el volumen de trabajo no es necesario contratar otro técnico (...)"

En entrevista realizada el 11 de octubre 2016 a la Licda. Nidia Segura Corea, Jefe de Registros y Estadísticas en Salud, manifiesta que:

"(...) los técnicos atienden los pacientes según ellos mismos disponen, por eso no se indica el técnico que va a realizar el examen, lo cual no permite tener un control sobre el responsable de realización del mismo o producción por funcionario. Sobre los tiempos de las agendas indica que este servicio no tiene tanta demanda de usuarios (...)"

Esta Auditoría entrevistó al Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe del Servicio de Electroencefalografía¹⁴, quien ante la consulta del porqué se citan a los usuarios a partir de las 8:00 am, cuando el horario del Servicio inicia a las 7:00 am, responde que los usuarios no llegan a la primera cita, sin embargo, no aporta prueba de su dicho. Manifiesta además que no se agendan procedimientos por técnico, porque éstos deben rotar. Y ante la consulta:

"(...) Los días y horas en que los técnicos no tienen pacientes por atender, qué labores realizan? Por ejemplo para el 19 de setiembre del año en curso, para el equipo denominado "Neurología Comodín Consulta Externa", se vieron 5 pacientes, quedando 8 cupos libres. Para el día 20 de setiembre se atendieron 5 usuarios pero quedaron 5 cupos libres. Para el 21 de setiembre se atendieron 8 usuarios quedando 4 cupos libres; para el 22 de setiembre

¹⁴ Entrevista realizada el 14 de octubre 2016



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

únicamente se atendió un usuario por lo que quedaron 11 cupos libres y para el 23 de setiembre se atendieron 3 usuarios quedando 7 cupos libres.

R/ Esa tabla que le entregué a redes que se llama tiempo de labor. Es una cuestión de oferta y demanda, yo no puedo ir a ver qué es lo que hacen los técnicos, porque yo solo estoy 4 horas en el Servicio. (...)"

Lo anterior evidencia que los funcionarios de dicho Servicio no son supervisados por la Jefatura del mismo.

Según el organigrama del Hospital Nacional Psiquiátrico, el Servicio de Electroencefalografía depende de la Subdirección Médica, se entrevistó al Dr. Christian Elizondo Salazar, quien ostenta el cargo de Subdirector, el cual manifiesta ante la consulta sobre las acciones ejecutadas para gestionar la sobre oferta que tiene el Servicio, que se giró el oficio 294-2016 del 29 de junio 2016 dirigido a la Dra. Lilia Uribe López, Directora General del Hospital Nacional Psiquiátrico, el cual se indicaba en razón de la baja producción de Electroencefalogramas, se analizaron alternativas viables en mejora de la demanda, sin embargo, el mismo aun se encontraba bajo estudio por parte de la Dirección Médica.

Las estrategias planteadas en el oficio 294-2016 del 29 de junio 2016, suscrito por el Dr. Christian Elizondo Salazar, Subdirector Médico del Hospital Nacional Psiquiátrico, refieren:

"(...) Establecer la indicación de EEG en todo usuario que ingrese a los servicios de UTI, Unidad Médica, Adolescentes, Nuevos Horizontes, CAPEMCO, Intervención en Crisis, pabellones 1 y 2 agudos. De tal forma que todo usuario con periodo mayor a un mes del último EEG realizado, se le indique una nueva prueba como parte importante en el establecimiento de diagnóstico diferencial o comorbilidad.

2. usuarios en seguimiento de Consulta externa se les realice un EEG anual, como seguimiento de la consulta acorde, con el tercer nivel de atención en un hospital especializado.

3. Apertura en la oferta de realizar EEG a otras unidades de salud que la requieran como la Clínica Coopesalud RL, Clínica Moreno Cañas y Hospital Nacional de Niños.

La indicación clínica del Electroencefalograma en nuestro hospital obedece a que es una prueba neurofisiológica y permite detectar Epilepsia y síndrome epiléptico, crisis no epilépticas de origen psicógeno (pseudocrisis, simulación), estado epiléptico no convulsivo, estados confusionales y síncope, demencias, alteraciones del compartimiento, encefalitis, enfermedades cerebro vasculares, tumores del sistema nervioso central, hematoma subdural



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

(Trauma Cráneo encefálico con pérdida de conocimiento), trastornos metabólicos y sueño (polisamnografía), cirugía cerebral (para monitorización), influencia medicamentos comunes sobre el EEG.

Por lo anterior y de acuerdo a lo conversado, solicito su aprobación para iniciar instruyendo a los médicos en el cumplimiento en los puntos 1. y 2. (...)"

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en cuanto a planificación lo siguiente:

3.3 Vinculación con la Planificación institucional

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.

En este sentido las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en la norma 1.2 referente a "Objetivos de Control Interno" sobre la "Eficiencia y Eficacia de las operaciones" establece:

"Eficiencia y eficacia de las operaciones", lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.

Además, 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



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

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 subrayado no corresponde al original).

La Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa, versión 1.6, emitida por la Gerencia Médica, señala en el apartado relacionado con el porcentaje de utilización de consultorios que:

“(...) La utilización de los consultorios en relación con las horas programadas debe ser del 95% por consultorio abierto, por turno laboral. En aquellos consultorios que exista equipamiento especializado de uso exclusivo por una especialidad, se deberá justificar el no cumplimiento del rendimiento. El indicador resulta de la relación de las horas efectivamente utilizadas por el especialista y las horas asignadas de consultorios abierto por turno, en los casos que el consultorios se divida con otro tipo de especialidad o servicio no médico, deben de sumarse las horas de los actores y aplicarse la indicador (...)”

Además, dicha Guía señala que:

“(...) las Direcciones Médicas deberán revalorar periódicamente la distribución horaria de los profesionales del resto de servicios a través de sus Jefaturas. Es por ello que, cada vez que ingrese un nuevo recurso especializado médico o no médico, se debe considerar la oferta actual y proyectada para poder ubicar al nuevo recurso en el lugar que tenga mayor impacto de atención a la prestación de los servicios de salud (jornada laboral de I o II turno), lo anterior en el tanto la plaza no se encuentre dirigida a un horario predeterminado (...)” “... Un componente a incluir en la determinación de las metas por especialidades o profesionales no médicos, es que cada una de ellas debe de estar acompañada con el plazo promedio de atención para pacientes nuevos y subsecuentes, así como el primer campo disponible en la agenda de cada disciplina, siendo este un indicador importante que permite visualizar el movimiento de los pacientes en la agenda en las diferentes disciplinas. (...)”

Si bien en apariencia el Servicio de Electroencefalografía del Hospital Nacional Psiquiátrico tiene una sobre oferta en la realización de Electroencefalogramas, no se observan acciones concretas a



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

fin de aprovechar el recurso humano y técnico con que cuenta el Servicio; adicionalmente, el Servicio realiza su actividad fundamentado en la utilización de unos tiempos para procedimientos que no están respaldados en estudios técnicos o bien tengan el visto bueno de las autoridades del Centro de Salud.

Sumado a lo anterior, parece existir una falta de liderazgo en dicho Servicio, a fin de supervisar las actividades realizadas por los funcionarios que laboran en dicho departamento durante la jornada laboral y determinar las tareas que pueden realizar en los cupos en los cuales no se citan usuarios. De igual forma se evidencia una falta de colaboración por parte del Servicio, al no facilitar al Área de Estadísticas en Salud la agenda anual sobre la programación de los electroencefalogramas a realizar por parte de cada uno de los técnicos con el propósito de llevar un control sobre producción por funcionario y actividades realizadas por día, semana y mes.

Todo lo anterior repercute en la subutilización del recurso humano y técnico del Servicio, permitiendo tener personal contratado que en la jornada laboral permanece ocioso y sin una supervisión por parte del la jefatura, lo cual incide negativamente en la imagen del Hospital, desaprovechando ese insumo pudiendo apoyar otros centros de salud de la red.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente evaluación, evidencian que la Jefatura del Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, únicamente tiene una supervisión directa en las actividades realizadas por los médico psiquiatras, siendo que los servicios de apoyo como lo son Enfermería, Trabajo Social, Terapia de Lenguaje, Nutrición, Farmacia, Psicología Clínica y el Servicio de Electroencefalografía, realizan las coordinaciones según las jefaturas de éstas áreas, lo que eventualmente no permite determinar el aprovechamiento de los recursos de dicho Servicio impactando directamente en la prestación de los servicios de salud.

Por otro lado es importante a nivel del Hospital, la creación, documentación y divulgación oportuna de los protocolos de atención y de procesos llevados en la Consulta Externa, procurando una coordinación en todas las partes intervinientes en el Servicio, a fin de maximizar los recursos y no caer el yerros en las actividades realizadas en el mismo.

Se concluye además, según el hallazgo tercero, la importancia que los cambios a realizarse en las



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

agendas programadas que lleva el Área de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, en los casos que son previsible como vacaciones, congresos, permisos y demás, sean formalmente comunicados al Área de Registros Médicos, con el propósito de hacer las modificaciones necesarias en las agendas y no sea vean afectados los usuarios del Servicio.

Sumado a lo anterior, propiamente relacionado con la producción del Servicio de Consulta Externa, no se evidencian acciones concretas que incidan directamente en la disminución de índice de ausentismo y elevar el número de citas sustituidas. Siendo que para el año 2015 se perdieron un total de 1568 citas, siendo que únicamente el 12% fueron sustituidas.

Sobre el Grupo Gestor de Listas de Espera, esta Auditoría evidencia que si bien el mismo existe en el Centro Médico, no se han documentado ni implementado estrategias para reducir la lista de espera en psiquiatría infantil, garantizando de esta forma el acceso oportuno a los servicios de salud.

Los tiempos establecidos para la atención de usuarios en el Servicio de Consulta Externa no son los establecidos institucionalmente, siendo que aun no se avala por parte de la Gerencia Médica lo establecido en el Hospital Nacional Psiquiátrico, basados en el Informe de ASOCOPSI desde el punto de vista técnico sobre las condiciones laborales de los y las psiquiatras en la CCSS y la repercusión en la salud mental tanto del gremio como en la prestación de servicios en salud mental.

Por último y de especial importancia se evidencia que el Servicio de Electroencefalografía del Hospital Nacional Psiquiátrico, tiene una sobre oferta de servicios, lo cual refleja un desaprovechamiento tanto del recurso humano como técnico. Sumado a lo anterior, la Jefatura del Servicio no realiza una supervisión sobre las actividades diarias de los técnicos, quienes en apariencia cuentan con horas ociosas a raíz de la baja demanda de electroencefalogramas del Hospital. Sumado a lo anterior, la Jefatura del Servicio no facilita al Área de Estadísticas y Registros en Salud, la agenda anual a fin de llevar un control certero sobre la producción y actividad de los técnicos del Servicio. En esta línea, las autoridades del Nosocomio no han ejecutado acciones para el aprovechamiento de dicho Servicio.



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

RECOMENDACIONES

A LA Dra. MARIA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICO O QUIEN OCUPE SU CARGO

1. Según lo desarrollado en el Hallazgo 6 del presente informe, sobre los tiempos de atención en Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, realizar un análisis de los mismos en contraposición a los establecidos en las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y profesionales en medicina, microbiología, farmacia, psicología y otros, a fin de determinar la pertinencia y sustento técnico usado para establecerlos, y en caso de ser procedente, aprobar los tiempos utilizados en dicho Hospital para que sean utilizados a nivel institucional. En caso que la Gerencia Médica luego de un estudio determine que dichos tiempos para la Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico no se ajustan a las necesidades tanto del usuario como de la Institución, gire las instrucciones necesarias a fin de regular los mismos.

Plazo de cumplimiento. Seis meses una vez recibido el presente informe

A LA Dra. LILIA URIBE LOPEZ, DIRECTORA DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO Y AL GRUPO GESTOR DE LISTAS DE ESPERA DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO O A QUIENES OCUPEN SU CARGO.

2. Por medio del Grupo Gestor de Listas de Espera, analizar y revisar la lista de espera del Hospital, e implementar acciones concretas para disminuir los plazos de espera, debe garantizarse además que la información del registro de listas de espera corresponda a la realidad.

Plazo de cumplimiento. Tres meses una vez recibido el presente informe.

A LA Dra. LILIA URIBE LOPEZ, DIRECTORA DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO Y Dr. RIGOBERTO CASTRO ROJAS, JEFE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA O A QUIENES OCUPEN SU CARGO

3. Coordinar las acciones necesarias para que las Jefaturas Médicas como no médicas, gestionen a través del Servicio de Consulta Externa, la programación de citas y actividades que incidan directamente en el Servicio, tal y como se expuso en el Hallazgo 1 del presente informe.

Plazo de cumplimiento. Tres meses una vez recibido el presente informe.



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

4. Analizar las causas que generan el ausentismo en cada una de las especialidades médicas y no médicas de Consulta Externa; y ejecutar acciones que permitan disminuir el índice, tales como; recordatorio de citas y educación al usuario a fin de concientizarlo sobre las implicaciones del ausentismo. Así mismo implementar estrategias que permitan elevar los índices de sustitución, aspectos que deben evaluarse periódicamente a fin de modificarlas en caso que el impacto no sea el esperado, permitiendo un aprovechamiento de los recursos disponibles, según se desarrolló en el Hallazgo 4.

Plazo de cumplimiento. Seis meses una vez recibido el presente informe.

AL Dr. RIGOBERTO CASTRO ROJAS, JEFE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA O A QUIEN OCUPE SU CARGO

5. Proceder a la divulgación de los procesos de funcionamiento y normalización técnica de la Consulta Externa, existentes y en caso de ausencia, elaborar los mismos, de manera que se valoren aspectos como los procesos del Servicio, subprocesos y actividades, dichos protocolos deben ser avalados y oficializados por la Dirección del Hospital Nacional Psiquiátrico, según lo indicado en el Hallazgo 2.

Plazo de cumplimiento. Seis meses una vez recibido el presente informe.

6. En coordinación con Jefatura del Área de Registros y Estadísticas en Salud, establecer las medidas de control necesarias de tal manera que en forma oportuna se comuniquen los cambios de las agendas, en situaciones previsibles, como vacaciones, capacitaciones y permisos según lo expuesto en el Hallazgo 3.

Plazo de cumplimiento. Cuatro meses una vez recibido el presente informe.

AL DRA. LILIA URIBE LOPEZ, DIRECTORA DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO; DR. CHRISTIAN ELIZONDO SALAZAR, SUBDIRECTOR MÉDICO Y DR. HÉCTOR ALAN CASTILLO, JEFE SERVICIO DE ELECTROENCEFALOGRAFÍA O A QUIENES OCUPEN SU CARGO.

7. Según lo desarrollado en el Hallazgo 7
 - a. Realizar un estudio técnico fundamentado en los tiempos de realización de los electroencefalogramas y demás actividades ha realizar por parte del personal del Servicio, de los resultados que se obtengan tomar las medidas correctivas que correspondan, de tal manera que se efectuó un eficiente a aprovechamiento de los recursos disponibles.



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

- b. Establecer un proceso de revisión y análisis periódico documentado, de las horas disponibles, horas programadas con respecto a las utilizadas en el Servicio de Electroencefalografía, que permita tener un control constante sobre las actividades realizadas por cada uno de los tecnólogos del Servicio.
- c. Remitir al Área de Registros y Estadísticas en Salud, la programación anual por técnico, a fin que se programen las citas con responsable de realizar el procedimiento, y facilite llevar un control sobre la actividad y producción de éstos en el Servicio.
- d. Establecer, documentar y ejecutar las acciones necesarias a fin de aprovechar los recursos técnicos y humanos del Servicio de Electroencefalografía, siendo que a éstas estrategias debe dársele seguimiento periódico con el propósito de ser modificadas en caso que no rindan el impacto esperado a fin de aprovechar la sobre oferta que tiene el Servicio en la actualidad.

Plazo de cumplimiento. Tres meses una vez recibido el presente informe

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se convocó a la Gerencia Médica según oficio 65459 del 28 de octubre 2016, al comunicado los resultados del presente estudio, comentándolos con el Lic. Gilberto León Salazar en representación de la Gerencia Médica, Dra. Lilia Uribe López, Directora Médica, Dr. Cristian Elizondo Salazar, Subdirector Médico, Lic. Edwin Acuña Ulate, Director Administrativo Financiero, Dr. Rigoberto Castro Rojas, Jefe Consulta Externa, Dr. Héctor Alan Castillo, Jefe Servicio de Electroencefalografía y Lic. Lic. José Luis Álvarez Lagos.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Laura Rodríguez Araya
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

LRA/AM/wnq

