



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

**ASS-007-2014**  
**03-02-2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en cumplimiento al plan anual operativo del 2013, del Área de Auditoría de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

El estudio permitió determinar debilidades de control en relación con la calidad la información consignada en el expediente médico por parte de los médicos de las unidades evaluadas. Dentro de las principales debilidades destacaron: letra ilegible, uso de abreviaturas y ausencia de anotación de la fecha y hora de atención.

A pesar que en términos generales, los pacientes consultados manifestaron niveles adecuados de percepción de los servicios con respecto al trato recibido por el personal, resulta importante que a nivel de las unidades evaluadas, se establezca una estrategia formal y periódica de capacitación al personal concordante con la Política Integral de Recursos Humanos Institucional, de manera que se propicie continuamente la calidez y el buen trato, así como la calidad de vida laboral de los trabajadores, favoreciendo ambientes sanos y procurando el rescate y fortalecimiento de los valores para todo el personal.

Se determinaron oportunidades de mejora, tanto en el Área de Salud Poás como Fortuna, concernientes a las condiciones en que se brinda la atención a los usuarios. A pesar de los esfuerzos realizados por las autoridades de esos centros médicos por subsanar ciertos aspectos evidenciados por esta Auditoría en el contexto del presente informe, resulta necesario que tales esfuerzos se materialicen en procura de poder ofrecer una mejor prestación de los servicios a la población.