



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

**AGO-57-2014**  
**15-05-2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la Gestión Administrativa en el Servicio De Emergencias y la Actividad Quirúrgica Programada, del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

Como resultado de la evaluación se determinaron debilidades en materia de planificación y programación de metas en el Servicio de Emergencias, a consecuencia de la falta de seguimiento y control en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Además, el establecimiento y aplicación de indicadores de calidad en el Servicio de Emergencias, ya que constituyen elementos útiles para los profesionales encargados de la gestión clínica y administrativa, permitiendo medir la prestación del servicio y los procesos que impactan directamente al usuario.

Asimismo, se evidenciaron deficiencias estructurales, principalmente por la falta de espacio en las áreas de Inhaloterapia, intravenosos y otros, así como la falta de algunos equipos médicos indispensables en el servicio, lo cual impacta directamente en la calidad de la atención que reciben los pacientes.

En cuanto a la actividad quirúrgica se evidencian oportunidades de mejora en materia de programación quirúrgica electiva en la jornada ordinaria, lo que involucra índices de suspensión, oportunidad y puntualidad en el inicio de las cirugías, así como el cumplimiento efectivo de la programación diaria de Sala de Operaciones.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado una serie de recomendaciones a la Gerencia de Infraestructura y Tecnología, Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud, Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotege, así como a la Dirección General y Administración del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, para que en coordinación con las Jefaturas responsables del Servicio de Emergencias, Sala de Operaciones y Enfermería, adopten acciones concretas para mejorar la gestión y los servicios prestados, así como el control interno de la actividades desarrolladas en dichos servicios.

Además, se recomienda a la administración activa coordinar y dar seguimiento al desarrollo del proyecto de ampliación del Servicio de Emergencias incluido en el "Fondo para la Recuperación de Infraestructura e Inversiones Prioritarias de la CCSS (FRI), en la medida de las posibilidades dotar de una Contraloría de Servicios al centro médico, generar actividades de capacitación y actualización con el Primer Nivel de Atención de la región sobre los lineamientos emitidos por la Gerencia Médica en la circular GM-9596-4 del 25 de junio 2013, llevar control de las metas planteadas en el Plan de Gestión Local y Compromiso de Gestión, adquirir aquellos activos que se encuentran en mal estado y fuera de funcionamiento en los



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

Servicios auditados, implementar indicadores de calidad y producción para medir la gestión desarrollada y mejorar la toma de decisiones en el Servicio de Emergencias, implementar un sistema de información que registre las causas de suspensión de las cirugías programadas y la justificación de la realización de cirugías no programadas, registrar en las bitácoras de las salas de operaciones las incidencias que se presenten y garantizar de manera razonable el buen uso, conservación y custodia de los medicamentos, suministros médicos y equipos en el Servicio de Sala de Operaciones.