



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

**ASS-92-2014**

**23-06-2014**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La evaluación se realizó según el Plan Anual Operativo del 2014, sección de actividades especiales de Actividades Especiales, Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el fin de analizar la gestión del Servicio de Consulta Externa Especializada en el Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

El estudio permitió determinar que la gestión del Servicio de la Consulta Externa Especializada en ese Hospital, debe verse fortalecida en aspectos como: planificación y programación de la consulta, rendimientos tanto por especialidad como por médico especialista, supervisión, producción, entre otros.

Se observaron debilidades en la programación y distribución de las horas contratadas de los médicos especialistas para la atención e pacientes, por cuanto, se presentan especialidades médicas que durante varios días a la semana no programan tiempo para este tipo de atención, asimismo, en otros casos el tiempo programado en esa actividad es inferior al 30% respecto a las horas contratadas, según parámetro establecido por ese mismo centro médico.

El ausentismo de pacientes en este Servicio, alcanzó en promedio un 25%, siendo Ortopedia, Fisiatría, ORL y Oftalmología, las que presentaron índices superiores, situación que podría estar afectando el aprovechamiento óptimo del recurso médico disponible.

Las especialidades, Dermatología, Vascular Periférico y Cirugía Pediátrica alcanzaron una producción inferior al rendimiento promedio general, tanto por especialidad como por médico, por lo que es conveniente valorar el aprovechamiento de este recurso en la Red de Servicios de Salud, además, resultados similares se presentan con Cirugía General, Urología y Ginecología, las cuales deben ser objeto de estudio individual, a efectos de determinar las causas – aparte del ausentismo- de su bajo rendimiento respecto a las horas programadas y utilizadas.

Se observaron especialidades que atienden en promedio menos pacientes por hora (Nuevos y Subsecuentes) de lo establecido, algunas de las cuales a la fecha no presentan lista de espera, como por ejemplo, Dermatología, Vascular Periférico, Cirugía Pediátrica y Gastroenterología, asimismo, se determinó la ausencia de parámetros de atención para definir el alta médica en pacientes



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

subsecuentes de manera que esto permita evaluar el acceso a los servicios de salud de pacientes nuevos.

Con respecto a la lista de espera, es importante señalar la necesidad de un trabajo coordinado en red, con las Áreas de Salud y los hospitales periféricos de Nicoya y Upala, que permita un mejor aprovechamiento de los recursos profesionales médicos en la región, brindado facilidades al paciente para obtener una cita en las especialidades con menor demanda en este centro hospitalario, evitando el traslado de pacientes hasta el hospital México, lo cual no solamente resulta incómodo para los usuarios, sino que implica una mayor inversión para la institución.

Los aspectos detallados, afectan el logro de los objetivos en la gestión del Servicio de Consulta Externa, situación que representa para la Dirección General de ese centro médico, así como para la jefatura recientemente establecida, un reto en el fortalecimiento de este servicio, en beneficio de los pacientes y en el aprovechamiento de los recursos disponibles en esa región.