



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

AGO-227-2014  
28-11-2014

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad al Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa para el 2014 y tiene como objetivo evaluar la prestación de los servicios de salud, en aspectos como Consulta Externa, Urgencias y los Ataps, con el propósito de determinar que la prestación de los servicios satisface las necesidades de los pacientes y es concordante con los objetivos institucionales.

Se evidenciaron debilidades en el proceso de planificación en el Plan de Gestión Local, Compromiso de Gestión y Aprovechamiento de las horas asignadas a los médicos, es importante señalar que la planificación involucra una serie de etapas que permiten incluir a los servicios que integran el Área de Salud en una programación dinámica, integral, sistemática y participativa que articula la planificación, ejecución, seguimiento, evaluación, control y rendición de cuentas, es por lo que se hace necesario fortalecer los sistemas de control interno y supervisión, con el propósito de mejorar la resolutivez y la eficiencia en la atención.

Referente al manejo oportuno de la información, es importante acotar que la unidad de Registros Médicos presenta dificultades para consolidar la información en el informe mensual, esto debido a que existen servicios que no entregan el informe estadístico mensual, la recopilación de información se convierte en herramienta fundamental para la toma de decisiones, ya que pretende brindar una asesoría a las autoridades respectivas, por lo que no disponer de ella podría afectar el cumplimiento de las metas propuestas.

La desactualización del Análisis Situacional de Salud, limita el análisis que permite caracterizar, medir y explicar el perfil de salud-enfermedad de una población, incluyendo los daños, problemas de salud así como sus determinantes de cualquier sector.

En el tema de la Calidad de la Atención, cabe mencionar que la Contraloría Institucional, realizó una encuesta de satisfacción al cliente, y de acuerdo a los resultados obtenidos giró las instrucciones precisas para solventar las debilidades detectadas en un Plan de Mejora, el cual el Área de Salud aun no ha formulado.

Se observaron debilidades en el Programa de Atención Primaria de la Institución en el Área de Salud de Horquetas, esto en virtud de que Jefatura de Enfermería, no realiza las labores de planificación, control, seguimiento, evaluación y supervisión de los funcionarios que integran el programa, situación que provoca el bajo rendimiento evidenciado en el informe, así como inconsistencias en las actividades sustantivas que debe ejecutar un Asistente de Atención Primaria (ATAP).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

De conformidad con el análisis efectuado a la atención de urgencias, se evidenció que el Área de Salud muestra altos porcentajes en la atención de no urgencias, lo que podría eventualmente saturar el servicio, además de afectar la calidad del servicio, cabe mencionar la importancia que tiene la educación de la población en torno al uso y abuso de los servicios de emergencias, que se debe incorporar en los programas de promoción de la salud.