



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

**ASS-266-2014**  
**17-12-2014**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La actividad se realiza de conformidad con el Plan anual Operativo del 2014, definiendo como objetivo general, evaluar los aspectos de control interno relacionados con los procesos y actividades en la atención de pacientes en el Área de Consulta Externa del Hospital de Upala.

Del estudio realizado se evidencia la necesidad y oportunidad de fortalecer la gestión del Servicio de Consulta Externa, en aspectos tales como: planificación, programación, supervisión y control, que requieren ser atendidos con el propósito de satisfacer los requerimientos de los pacientes adscritos al centro de salud.

Importante resaltar que el Servicio de Consulta Externa no dispone de un Manual de Organización y Funcionamiento, que como documento normativo describa las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica

Así mismo, las autoridades del centro hospitalario no han definido acciones para gestionar las altas médicas en la Consulta Externa, así como aquellas orientadas a disminuir la lista de espera en la consulta médica especializada, además se ha omitido utilizar instrumentos oficiales de la Institución, en este caso, no elaborar la contrareferencia una vez dado de alta el paciente, implica una afectación a los servicios integrales, sin un adecuado seguimiento y control al proceso de atención.

Finalmente, se constató que las acciones desarrolladas para mantener en óptimas condiciones la planta física de la unidad no han sido suficientes, considerando las deficiencias por deterioro en la planta física donde funciona el servicio de Consulta Externa.

Es necesario que los funcionarios encargados del hospital orienten sus esfuerzos en aras de subsanar las deficiencias evidenciadas por esta Auditoría y así se garantice que la atención de pacientes se realiza con calidad y oportunidad contribuyendo en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.