

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna para el 2014.

Los resultados del estudio evidencian la necesidad de implementar mejoras en la gestión que se desarrolla el Servicio de Emergencias, fortaleciendo las labores de supervisión y control por parte de las autoridades del centro de salud, en la búsqueda del mejoramiento continuo en la ejecución de los procesos sustantivos.

Dentro de los aspectos de gestión y control que presentan debilidades se encuentra el registro de la información en las “Hojas de Atención de Urgencias”, respaldo de capacitaciones realizadas y/o brindadas al personal médico, así como la existencia de un Manual de Organización y Funcionamiento, actividades de control que tienen efecto en los resultados del Servicio y que deberían ser verificados con una mayor diligencia por parte de los responsables.

En lo referente a la atención de usuarios, la carencia de un procedimiento formal, en el cual se establezca de previo, el horario y médico que se encargó de realizar el proceso de clasificación de paciente durante la jornada extraordinaria y la resolutivez del Primer Nivel de Atención, son aspectos medulares dentro de la gestión de un Servicio como el evaluado, y a los cuales las autoridades del centro de salud deben poner especial atención por el impacto en la atención brindada, el aumento de consultas de no urgencias y por ende en la capacidad de respuestas de la unidad, ante la necesidad de los pacientes que requieren atención médica en este servicio y que, a partir de los resultados obtenidos en este estudio, requieren la ejecución de acciones efectivas.

Ante algunas condiciones inadecuadas en el mantenimiento, es importante que la administración por medio del personal técnico de ese hospital y el ARIM Regional, promuevan acciones planificadas que garanticen un mantenimiento preventivo y se realicen las mejoras identificadas, que de continuarse presentando podrían ocasionar que a futuro se necesite mayor recursos financieros para recuperar el patrimonio institucional, así como el riesgo de ordenes sanitarias, entre otros.