



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

ASS-166-2015
30-07-2015

RESUMEN EJECUTIVO

La Evaluación se realizó según el Plan Anual Operativo del 2015 del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el propósito de evaluar la gestión de la Consulta Externa del Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega.

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 contra-referencia una vez dado de alta el paciente, implica una afectación a los servicios integrales, sin un adecuado seguimiento y control al proceso de atención.

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.

En razón de lo anterior, se recomienda a la Dirección General del Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega elaborar un Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Consulta Externa, implementar estrategias que ayuden a gestionar las altas médicas con el fin de establecer indicadores locales, realizar acciones concretas para disminuir el índice de ausentismo y listas de espera, así como mejorar la programación y utilización de las horas médicas, velando porque los pacientes sean atendidos en las horas en las que fueron citados.