



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

**ASS-125-2015**  
**12-06-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio realizado en la Consulta Externa del Hospital Los Chiles permitió determinar la necesidad de fortalecer este servicio por medio de la implementación de un Manual de Organización, instrumento metodológico para administrar los recursos y dirigir los procesos de la organización.

En relación con la utilización de los recursos, en esta evaluación se presentan indicadores que evidencian que existe una utilización del 79% de las horas contratadas, situación que se puede subsanar con una adecuada programación de la jornada.

En cuanto a las listas de espera, este nosocomio tiene la problemática de que en ausencia de algunos de los médicos especialistas, ya sea por vacaciones, incapacidades, permisos con o sin goce de salario, no tiene el personal médico especializado para sustituir, a esto se le puede sumar una situación de emergencia imprevista con la apertura del puesto fronterizo, situación que puede influir en una adecuada y oportuna prestación de los servicios médicos asistenciales.

Además, este centro médico necesita el establecimiento de procedimientos adecuados y oportunos para brindar a los pacientes una nueva oportunidad cuando pierden una cita médica, dado que el sistema actual encarece los costos a nivel institucional, al solicitársele al paciente que obtenga una referencia del EBAIS como requisito para ser atendido en la consulta Externa.

Por otra parte, la falta de comunicación oportuna de los cambios en los roles de las Guardias o Disponibilidades Médicas de algunas de las especialidades médicas, incidió que a algunos pacientes se les trasladara la fecha de la atención médica, situación que es contraproducente, dado que los servicios en salud deben ser oportunos.

Aunado a lo anterior, es necesario el establecimiento de criterios, directrices o lineamientos para gestionar las altas en la consulta Externa Especializada, ha efecto de mejorar el porcentaje de altas en este centro médico.

En relación con la opinión que tienen los pacientes sobre la prestación de los servicios médicos especializados en la Consulta Externa, se observó que los resultados son satisfactorios, no obstante, puede mejorarse, si se dispone de mayores recursos humanos para la adecuada prestación de los servicios de salud, para minimizar las listas de espera.

Finalmente, la Dirección General requiere tomar acciones administrativas para subsanar la situación encontrada en relación con el equipo e infraestructura que presentan un estado de deterioro por el uso rutinario y las condiciones de humedad que prevalecer en esa zona.