



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

ASS-143-2015
02-07-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área de Salud de la Auditoría Interna para el 2015.

El resultado del estudio, determinó la necesidad de fortalecer las labores de supervisión y control por parte de las autoridades del centro hospitalario, en especial por parte del Coordinador del Servicio, en la búsqueda del mejoramiento continuo en la ejecución de los procesos sustantivos.

El Servicio dispone de un documento denominado “Protocolos para la Atención de Pacientes en el Servicio de Urgencias”, que pretende desarrollar de la mejor manera todas las actividades administrativas y técnicas que se desarrollan en esa unidad de trabajo, sin embargo, desde enero del 2011, no se actualiza, situación que debe revisarse de forma tal que sea concordante con la gestión actual del servicio.

En lo referente a la atención de usuarios, la resolutivez del Primer Nivel de Atención, en un aspecto medular dentro de la gestión de este Servicio, y al cual las autoridades del centro de salud deben brindar especial atención, por el aumento de consultas no urgentes, y su impacto en la capacidad de respuesta ante las necesidades de los pacientes.

Dentro de los aspectos de gestión y control, se presentan debilidades en el registro de la información anotada en las “Hojas de Atención de Urgencias”, respaldo de capacitaciones realizadas y/o brindadas al personal médico y la disponibilidad de indicadores de productividad, actividades de control que tienen efecto en la gestión del Servicio y que deberían ser verificados con una mayor diligencia por parte de los responsables.

Se presentan diferentes necesidades en cuanto a recursos médicos y a las condiciones que presenta la infraestructura de este Servicio, aspectos que inciden directamente en las condiciones para la prestación de los servicios médicos, razón por lo que las autoridades del centro, deben prestar atención, ante una eventualidad que ponga en riesgo la vida de los pacientes y los intereses institucionales.