



RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del 2015, definiendo como objetivo general evaluar la gestión técnico - administrativa en el Servicio de Consulta Externa, por parte de la jefatura correspondiente; con la finalidad de verificar el sistema de control interno, cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento de recurso en el Hospital San Carlos.

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.

Es necesario resaltar que el Servicio de Consulta Externa no dispone de un Manual de Organización y Funcionamiento, que sirva como instrumento de control y conocimiento de las funciones específicas en cada uno de los puestos de trabajo con los cuales dispone esa unidad médica.

Así mismo, es necesario que se analicen los resultados de la gestión en cuanto al cumplimiento de metas, pues reflejan porcentajes que superan lo programado inicialmente, así como algunas metas que lograron una cifra muy por debajo de lo planificado, de igual importancia es la definición de acciones para gestionar las altas médicas, índices de sustitución y ausentismo en la Consulta Externa, así como aquellas orientadas a disminuir la lista de espera en la consulta médica especializada.

Los titulares encargados de la gestión del Servicio de Consulta Externa, deben efectuar las gestiones necesarias que permitan realizar una adecuada programación de las agendas médicas, así como los rendimientos de las horas programadas y utilizadas para atención ambulatoria, y el uso óptimo de los consultorios e infraestructura disponible en ese servicio.

Finalmente, se constató que los mecanismos de supervisión y mantenimiento de la infraestructura del Servicio de Consulta Externa, han sido insuficientes, considerando el deterioro en la planta física y equipos.

De conformidad con los resultados de la presente evaluación, esta Auditoría ha formulado once recomendaciones a la Dirección General y una a la Dirección Administrativa Financiera, que tienen como propósito solventar aspectos relacionados con la conformación de un Manual de Organización y Funcionamiento, el análisis sobre el cumplimiento de metas programadas, optimización en el uso de los consultorios disponibles, programación y apertura de agendas médicas, rendimientos de los indicadores de producción del servicio, gestión de listas de espera y conservación de la planta física donde se ubican los servicios pertenecientes a la Jefatura de Consulta Externa.