



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

ASS-222-2015
03-09-2015

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 Especializada del Hospital Dr. Max Terán Valls.

El estudio evidencia que la gestión en ese Servicio, presenta indicadores Plan - Presupuesto que muestran niveles de cumplimiento bajos, ocasionado por acciones de supervisión y control insuficientes.

Es importante fortalecer los procesos de planificación operativa y la elaboración de un manual de organización, en donde se establezcan claramente las funciones, metas y objetivos; adicionalmente, se evidencia subutilización de horas destinadas para la atención especializada de pacientes, condiciones que no garantizan al aprovechamiento óptimo de este recurso.

Si bien la producción es razonablemente satisfactoria, se observan porcentajes menores en la cantidad de pacientes atendidos de primera vez, lo que requiere un análisis individualizado, debido a que se estaría limitando el acceso a nuevos pacientes en el sistema, aunado al índice elevado de ausentismo en algunas especialidades, aspectos que debe atenderse por medio de gestiones eficientes en las que se identifique las causas, y se establezcan estrategias que minimicen esta problemática.

Con respecto a la lista de espera, es importante que se atienda mediante acciones que garanticen información real sobre la demanda existente, las cuales deberían de ser concordantes con la capacidad instalada, debido a que se observa tiempo contratado que no se estaría utilizando adecuadamente.

Se evidenció también el cierre de agendas, lo cual limita obtener una cita en la consulta externa especializada, situación contraria a las políticas institucionales y a lo indicado por la Contraloría General de la República; estas decisiones afectan los intereses de los usuarios, dado que se les negaría la posibilidad de acceder a una cita médica especializada.

En las pruebas sobre el cumplimiento de horarios y atención de las recomendaciones de Auditoría en los plazos establecidos, se observa acciones insuficientes en el control y seguimiento, que a criterio de este Órgano de Fiscalización, no favorecen la disciplina, el orden y la rendición de cuentas por parte de las autoridades locales del hospital.