



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

**ASS-255-2015**  
**24-09-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del 2015, tiene como objetivo evaluar la gestión técnico administrativa en el Servicio de Consulta Externa, con la finalidad de verificar el sistema de control interno, el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento de los recursos asignados.

La evaluación permitió evidenciar que el Servicio de Consulta Externa no dispone de un manual de organización y funcionamiento que permita ordenar aspectos de planificación programación, orientación, ejecución supervisión y control de las actividades que se desarrollan en el mismo, aspectos esenciales para optimizar la prestación de los servicios médicos.

El análisis del comportamiento de los indicadores de gestión en el servicio, refleja situaciones importantes en cuanto a las horas programadas y utilizadas, en donde en las especialidades de Ortopedia, Gineco-obstetricia y Cirugía definen un porcentaje de utilización que alcanza más de un cuarto de tiempo de la jornada programada sin utilizar.

En relación con las altas médicas, no se dispone institucionalmente ni tampoco a nivel local de un indicador; así mismo, no se ha implementado en el centro de salud una estrategia para incrementar las altas de pacientes en las especialidades médicas disponibles, situación que limita la oportunidad de atención a otros pacientes que requieren atención y se promueve por otra parte la consulta de pacientes subsecuentes.

Sobre las condiciones de infraestructura es evidente que este centro médico no reúne las mejores condiciones para brindar una atención médica con una mayor y mejor calidad a los pacientes, lo cual obedece entre otros aspectos a la antigüedad del inmueble.