



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

ASS-402-2015
17-12-2015

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 los recursos disponibles.

Del estudio realizado se evidencia la necesidad de fortalecer la gestión del Servicio de Consulta Externa, en aspectos como: planificación, programación, supervisión y control, que requieren ser atendidos con el propósito de satisfacer las necesidades de los pacientes.

Es necesario resaltar que el Servicio de Consulta Externa no dispone de un manual o documento formal de organización y funcionamiento, consolidado y avalado por la Dirección General, que sirva como instrumento de control y conocimiento de las actividades específicas en cada uno de los puestos de trabajo.

Por otra parte es importante que la Jefatura del Servicio de Consulta Externa ejecute acciones que permitan una mejor administración de los consultorios, por cuanto no se conoce con claridad en esa unidad el porcentaje de ocupación del espacio físico, en aras de garantizar el óptimo aprovechamiento de ese recurso.

Se evidencia la necesidad de dar continuidad al Programa de Rehabilitación Cardíaca, conforme los estudios técnicos requeridos, a fin de garantizar que el mismo se brinde en condiciones adecuadas para los pacientes; además no se dispone claramente de acciones que contribuyan a gestionar las altas médicas en la Consulta Externa, y aquellas para mejorar progresivamente los indicadores de producción de ese servicio, promoviendo el incremento del porcentaje de sustitución de los pacientes y disminuyendo el ausentismo a las citas programadas.

Se logra constatar también la necesidad de fomentar acciones con el objetivo de procurar una mejor administración, programación y supervisión de las horas programadas para la atención en consulta externa, así como del cumplimiento de la jornada laboral y las agendas médicas. Por su parte, en lo referente al equipamiento y mobiliario del Servicio, se observó deterioro generalizado.



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

Así mismo, debe la administración activa garantizar la apertura inmediata y permanente de las agendas médicas en el Servicio de Consulta Externa, y mantener estrictos controles que eviten su cierre a futuro, además de garantizar la utilización de los sistemas de información institucionales, en alusión a la confección de las contra-referencias una vez que los pacientes son dados de alta. Así también, fortalecer el proceso de supervisión y control de los registros de información en los expedientes de salud que garanticen que la documentación consignada responda a criterios de confiabilidad y seguridad tanto para el usuario como para la Institución.

Conviene establecer un plan de atención que permita en el corto plazo la adquisición de sillas de ruedas para los pacientes que se encuentran esperando, incluso a plazos de más de cuatro años, situación que evidentemente podría afectar su estado de salud.

Finalmente, es necesario que las autoridades orienten sus esfuerzos para dar seguimiento y finalizar en el plazo conveniente el estudio técnico para el Programa de Rehabilitación Cardíaca, así como el estudio referente a los tiempos de atención en la especialidad de Fisiatría del Centro Nacional de Rehabilitación, a fin de promover una atención de calidad y oportunidad, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

De conformidad con los resultados de la presente evaluación, esta Auditoría ha formulado dos recomendaciones a la Gerencia Médica, seis a la Dirección General y una a la Dirección Administrativa Financiera, que tienen como propósito contribuir en la atención e cada uno de los aspectos expuestos en este informe.