



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

ASS-003-2016
07-01-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al plan anual operativo del año 2015, apartado de Actividades Integrales Gerenciales del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

Con base en la revisión efectuada por esta Auditoría, se evidenció que existen oportunidades de mejora en lo que respecta a la documentación del proceso de clasificación de los pacientes (triage) a fin de priorizar la atención de los mismos. Así mismo, resulta importante que se proceda con la actualización de los protocolos de atención de las patologías más frecuentes en el Servicio de Urgencias, ya que los actuales fueron elaborados en el 2009.

La evaluación permitió determinar que el Servicio no dispone de especialista en Emergencias, a pesar de ser el único hospital nacional de la red de servicios, dedicado a la atención exclusiva de la población adulta mayor.

Por otra parte, se evidenció que los médicos no realizan en todos los casos un adecuado registro de información en la hoja de atención de urgencias, aspecto que debe fortalecerse mediante controles y revisiones periódicas por parte de la Jefatura del Servicio, con el propósito de minimizar los riesgos asociados al registro y la confiabilidad de la información.

El recorrido efectuado por esta Auditoría en compañía de la Jefatura del Servicio de Urgencias, permitió concluir que es necesario que la institución en conjunto con las autoridades del centro médico, realicen acciones que permitan dotar a ese hospital nacional, de la infraestructura, el equipo médico y el recurso humano necesario a fin de mejorar la prestación de los servicios de salud a ese grupo poblacional en crecimiento permanente.

Así mismo, se determinó que el Servicio de Urgencias no dispone de un instrumento formal en el que se establezca la organización y funcionamiento del mismo, aspecto que debe ser subsanado con el propósito de fortalecer el ambiente de control interno, la claridad en los procesos a ejecutar, así como el desarrollo de las actividades, entre otros aspectos.

Finalmente, es importante que se fortalezca el proceso de acompañamiento y supervisión de los médicos residentes por parte de los médicos especialistas que laboran en el Servicio, a fin de que el manejo clínico de los pacientes se realice en forma adecuada y se efectúe el proceso enseñanza-aprendizaje en condiciones adecuadas y seguras para los usuarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar las debilidades antes indicadas, se emitieron un total de 8 recomendaciones, todas dirigidas a la Dirección General del Hospital Nacional de Geriatría, con el fin de fortalecer los procesos de priorización de atención de pacientes, disposición de guías de atención de las patologías más frecuentes, calidad en el registro de información en las hojas de atención, disposición de recurso humano, equipo e infraestructura para la prestación de los servicios, elaboración de instrumentos donde se establezca la organización y funcionamiento del Servicio de Urgencias, así como el control asociado al proceso de acompañamiento y supervisión de los médicos residentes por parte de los especialistas.