



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

ASS-017-2016
02-02-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área de Servicios de Salud, en el apartado sobre estudios Integrales gerenciales.

Los resultados del estudio permitieron determinar que las acciones realizadas por la Jefatura de Consulta Externa, han sido insuficientes para implementar mejoras en los procesos, debido a que los situaciones detectados en la presente evaluación, evidencian la necesidad de un seguimiento efectivo, para ahondar en las verdaderas causas e implementar ajustes de forma oportuna, con el fin de maximizar los recursos disponibles y lo brindar servicios de salud orientando a la satisfacción de la población.

Los indicadores, sobre producción, utilización de consultorios médicos y de las horas médicas contratadas, no estarían siendo objeto de una revisión periódica debido a lo dinámico de la actividad. La cantidad de sustituciones y recargos, no han sido suficientes para disminuir el ausentismo, así lograr un mejor aprovechamiento de las citas disponibles observándose que las reprogramaciones, originadas en su mayoría, por causas no justificadas por la normativa, impiden de manera importante cumplir las agendas de los médicos.

Los plazos de espera en algunas especialidades, si se comparan con la cantidad de horas programadas que no fueron utilizadas, podrían ser disminuidos considerablemente, especialmente en las algunas Especialidades, sin embargo, se observa poca claridad sobre el origen de estos registros.

La evaluación muestra oportunidades de mejora en el proceso de formulación, seguimiento y control en el cumplimiento de metas, planificación operativa del Servicio de Consulta Externa, cumplimiento de la normativa sobre las disposiciones en el registro de la información contenida en el expediente de salud, así como, para la atención de pacientes nuevos y el otorgamiento de alta por parte de Médicos Residentes.

Es de mucha importancia para la institución y el centro médico, disponer de profesionales médicos con el fin de considerarlos dentro de la oferta de servicios, para la atención directa de pacientes, por lo que mantener médicos realizando labores administrativas, como las evidenciadas en la Jefatura de Consulta Externa, disminuyen la oferta en este Nivel de atención y el aprovechamiento óptimo de los recursos.



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

La mayoría de los aspectos incluidos en este estudio, representan riesgos para la Administración, situación que evidencia la necesidad que la jefatura de Consulta Externa, dirija su funcionamiento hacia un mayor liderazgo y participación gerencial en el seguimiento y control de las principales actividades que se realizan en este Servicio. Se emiten seis recomendaciones en aras de subsanar los aspectos de control interno identificados y fortalecer la gestión en el Área de Consulta Externa.