



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

**ASS-021-2016**  
**03-02-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área Servicios de Salud, en el apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Se evaluaron aspectos de gestión administrativa, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en beneficio del paciente.

Es importante que estos servicios dispongan de una estructura organizacional bien definida donde se identifique las funciones de cada uno de los integrantes de las áreas y determinar las responsabilidades y potestades del personal.

El Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas debe ser vigilante en el comportamiento de la producción de esta unidad, por cuanto se identifica que las metas establecidas en el plan presupuesto del 2014, están por debajo del 90% de cumplimiento, y no se observan cambios en los indicadores ya que se definieron los mismos valores para el 2015. En el caso del Servicio de Farmacia, los indicadores establecidos reflejan un adecuado cumplimiento y que son concordantes con la información estadística.

En los servicios evaluados, es vital que se consideren los tiempos de resolución de sus productos finales, tal es el caso del tiempo de despacho de medicamentos en la farmacia y el tiempo de resolución de exámenes diagnósticos de imágenes médicas, de tal forma que se ejerza un mayor control en los tiempos de duración y que estos se vean reflejados en la oportuna atención de los pacientes.

Es preocupante la capacidad del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas para atender la totalidad de la demanda que le corresponde, ya que se determina que se están realizando TAC y mamografías, sin embargo no se está resolviendo una problemática como lo es el reporte y la correcta lectura de estos exámenes, siendo de gran importancia para la detección temprana de enfermedades como el cáncer.

Aunado a lo anterior, las listas de espera del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas deben generar un mayor involucramiento por parte de todos los actores responsables en este proceso, ya que preocupa la cantidad de casos pendientes en la realización de exámenes diagnósticos, principalmente de los ultrasonidos donde se ha determinado que existen 28,464 casos a los cuales no se les ha asignado una cita y existen personas que ingresaron a la lista de espera desde el 2011.



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

Por otra parte, si bien se realizan inventarios selectivos de medicamentos de forma constante tanto en el almacén local de medicamentos como en el despacho central, es importante que se documenten y se justifiquen las inconsistencias detectadas.

Finalmente, se debe ser consciente de la cantidad de medicamentos que están siendo devueltos por parte de los Servicios Hospitalarios, ya que los mismos generan un gasto de tiempo en el personal de la farmacia al identificar la calidad del medicamento devuelto y en cuyo caso de no cumplir con los requisitos necesarios, son medicamentos que deben ser destruidos, generando una afectación económica a la institución.

Se emiten nueve recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno y la gestión de los servicios de Apoyo.