



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

ASS-067-2016
24-05-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de acuerdo al Plan Anual Operativo 2015 de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión técnico-administrativa del Servicio de Emergencias del Hospital de San Juan de Dios.

Los resultados de la evaluación determinaron que existen aspectos de mejora en la gestión administrativa del Servicio, ante debilidades en el proceso de planificación, definición de métricas y programación de las labores del servicio y coordinación con los centros de salud de la red adscritas al Hospital San Juan de Dios.

Se procedió con el análisis de los indicadores de gestión del Servicio los cuales debieron de recabarse mediante consulta al Sistema de Información Hospitalaria SIH, ya que la información con la cual se gestiona actualmente en el Servicio es con el boletín estadístico, siendo esta muy general, evidenciándose diferencias en los registros, producción mensual sobre hojas de puerta abiertas, así como en la determinación de tiempos en pacientes que registran larga estancia y pacientes reincidentes.

Se identifica la ejecución de un modelo de clasificación de emergencias (TRIAGE), sin embargo la documentación de este es inexistente, y que deben de ser solventadas para un mejor control interno y mecanismos de divulgación y capacitación en el personal.

Por otro lado, se concluye que la gestión administrativa del Servicio, debe fortalecer la cultura de rendición de cuentas de la gestión y producción del Servicio en tiempos determinados, considerando las supervisiones de las actividades asistenciales de los profesionales médicos, disminuyendo así la posibilidad de que se materialicen riesgos en la atención directa a los pacientes.

Es importante que la Administración realice un análisis profundo sobre la demanda que es atendida en el Servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Dios, considerando los lugares o servicios de donde provienen, así como los centros de salud del primer y segundo nivel que más están remitiendo casos a esta Unidad, y así poder establecer las estrategias correspondientes para disminuir la saturación del Servicio, y brindar una mejor atención al paciente en la solución de los problemas de salud que estos presentan.

Este Órgano de Fiscalización ha solicitado a la Gerencia Médica, se lleven a cabo las acciones correspondientes para mejorar la coordinación entre centros de salud del primer y segundo nivel y el Hospital San Juan de Dios, para crear una estrategia de atención de urgencias, así como la correspondiente capacitación de los profesionales médicos de estas unidades a fin de que agotar las posibilidades terapéuticas antes de ser enviados al tercer nivel de atención.

Asimismo, se le solicita a la Jefatura del Servicio de Emergencias del Hospital San Juan de Dios, la verificación de las estancias prolongadas, los pacientes reincidentes, el fortalecimiento de las supervisiones asistenciales de los médicos y realizar las gestiones correspondientes para disponer de un mejor control de la producción del Servicio mediante mecanismos automatizados con información confiable y oportuna.