



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

ASS-096-2016
03-08-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se origina en atención al Plan Anual Operativo 2016, del Área de Servicios de Salud.

Como objetivo general se estableció, evaluar la gestión de la Consulta Externa en el centro hospitalario, con el fin de analizar los procesos de planificación, organización, dirección, control supervisión, programación, distribución y aprovechamiento de las horas médico contratadas.

Acerca de los indicadores de producción como utilización de consultorios, aprovechamiento de horas programadas, índices de ausentismo, sustitución, recargos y gestión de alta, requieren de una revisión periódica debido a lo dinámico de la actividad. En el caso de los índices de ausentismo, si bien existen causas externas que provocan la pérdida de citas, se observan especialidades con niveles de aprovechamiento que en los últimos dos años no han mejorado. Asimismo, en cuanto al proceso para la sustitución de citas y las citas por recargo, no se ha producido una disminución efectiva y real lo que coloca en riesgo el uso apropiado de los recursos humanos y técnicos disponibles, y contribuye al aumento de las listas de espera, afectando al usuario. Todo esto obliga a las autoridades del centro médico, a implementar nuevas estrategias para lograr un mejor uso de estos recursos y así poder cumplir con la programación en consulta externa, ya que no han generado los resultados esperados.

En cuanto a los plazos de espera en algunas especialidades, se mantienen plazos hasta los 2100 días ocupando los primeros lugares Ortopedia, Dermatología, Neurocirugía y Cirugía General. Lo anterior, indica la necesidad de duplicar los esfuerzos y desarrollar estrategias más efectivas para gestionar estos indicadores.

Referente al tema de las reprogramaciones, en la Consulta Externa en un período de 7 meses se reprogramaron 1863 citas, por diversos motivos como vacaciones, incapacidades, permisos de Jefatura de diferente índole, cobertura de salones, cobertura de Sala de Operaciones, cursos, entre otros. Sobre este particular, sin una gestión clara de este aspecto se podría incurrir en favorecer el aumento de las listas de espera si la reprogramación no se puede efectuar en un tiempo razonable, lo que termina produciendo una afectación en la oportunidad de acceso a la atención por parte del usuario.

Asimismo, la evaluación muestra oportunidades de mejora en cuanto al proceso de supervisión y control establecido por la Jefatura Médica del Servicio de Consulta Externa, ya que requiere ser consolidado mediante el establecimiento de un sistema formal, así como en el cumplimiento de la normativa sobre las disposiciones en el registro de la información contenida en el expediente de salud.



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 de que la Jefatura de Consulta Externa, y el Director Médico dirija su funcionamiento hacia un mayor liderazgo y desarrolle un seguimiento más efectivo de los procesos inmersos en esta actividad, con el propósito de implementar ajustes en forma oportuna y potenciar un mayor control de las principales actividades que se realizan en este Servicio. Se emiten recomendaciones en aras de subsanar los aspectos de control interno identificados, fortalecer la gestión en el Área de Consulta Externa y así maximizar los recursos disponibles y brindar servicios de salud orientando a la satisfacción de la población.