



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

ASS-172-2016
24-11-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios de Salud, en el Apartado de Estudios Gerenciales, Servicio de Consulta Externa .

La evaluación permitió determinar que la Jefatura de Consulta Externa, no coordina con los titulares de los servicios de apoyo en Consulta Externa como Enfermería, Trabajo Social, Terapia de Lenguaje, Nutrición, Farmacia así como la consulta especializada de Psicología Clínica y el Servicio de Electroencefalografía, para la apertura y cierre de las agendas en el Servicio a su cargo tal y como lo señala la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa de la Institución, lo que no permite tener una certeza sobre el aprovechamiento de los recursos tanto médicos como no médicos de dicho Servicio.

Es importante además, que entre los funcionarios que laboran en el Servicio de Consulta Externa, exista una adecuada documentación y divulgación tanto de los protocolos de atención, como de los procedimientos realizados en el Servicio, con el propósito de maximizar los recursos y regular la actividad realizada en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico.

En este orden de ideas y a fin que no se vea afectada la prestación de los servicios de salud en la atención directa con los pacientes, es necesario que los cambios solicitados a la Oficina de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, en las agendas de la parte médica del Consulta Externa, en los casos que son previsibles, sean oportuna y formalmente comunicados a dicha Oficina por parte de la Jefatura de Consulta Externa, tal y como se describe en el Hallazgo tercero del presente informe

Sumado a lo anterior, se hace palpable la necesidad de establecer acciones concretas que incidan directamente en la disminución del índice de ausentismo en la consulta, aparejado a la necesidad de establecer estrategias efectivas para elevar el número de sustituciones en caso de ausentismo, así como actuaciones por parte del Grupo Gestor de Listas de Espera para reducir la lista en psiquiatría infantil, con el propósito que se garantice oportunamente el acceso a los servicios de salud que brinda este centro médico, máxime en una población tan vulnerable como los menores de edad.

Se evidencia además que los tiempos de atención utilizados en la Consulta Externa del Hospital Nacional Psiquiátrico, no son los establecidos a nivel institucional en las "Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la CCSS y



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

profesionales en medicina, microbiología, farmacia, psicología y otros”, siendo que los tiempos utilizados en el nosocomio no cuentan con el visto bueno de la Gerencia Médica.

Por último en necesario mencionar el Hallazgo relacionado con el Servicio de Electroencefalografía del Hospital, mismo que según la evidencia recabada tiene una sobre oferta de servicios, lo que genera un desaprovechamiento tanto del recurso humano como técnico con el que se cuenta. Además, según lo expone la Jefatura de dicho Servicio, no se realiza una supervisión directa de las actividades diarias de los técnicos que conforman la Unidad, quienes en apariencia cuentan con horas ociosas a raíz de la baja demanda del Servicio de Electroencefalografía; con la particularidad que el Servicio estableció tiempos para la realización de los procedimientos de encefalografía sin que estos estén sustentados en un estudio técnico, o cuenten con el aval de las autoridades del centro médico.

Por último se evidencia que la Jefatura del Servicio de Electroencefalografía, no facilita al Área de Estadísticas y Registros en Salud una agenda anual por técnico a fin de llevar un control estricto sobre la producción y actividad de éstos en el Servicio.