



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

AGO-201-2016
07-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, con el fin de evaluar la gestión sobre referencias y contrarreferencias en el hospital San Francisco de Asís.

Los resultados del estudio evidenciaron oportunidades de mejora en relación con la aplicación de la normativa que regula esa materia, y el establecimiento de un proceso que permita mejorar la gestión de las referencias y contrarreferencias, lo cual ha generado riesgos en la custodia de esos documentos por lapsos de tiempo no convenientes para la Administración, debido a que se está limitando la asignación de citas médicas a los usuarios para el control, diagnóstico y seguimiento de los aspectos de salud que demandan.

La calidad de la información que debe contener las referencias y contrarreferencias debe fortalecerse, de manera que permita obtener de ese documento y a cualquier nivel de atención, la información y conocimiento necesario del caso, para ejecutar acciones preventivas o curativas en beneficio de una persona, o el establecimiento de planes de mejora en los servicios médicos de consulta externa del hospital.

Debe existir una comunicación y coordinación oportuna y eficiente entre el personal médico del Primer y Segundo Nivel de Atención, para lograr cumplir con los objetivos y políticas institucionales, de brindar atención integral a las personas, con calidad, eficiencia y calidez, por lo que el seguimiento, control y atención oportuna de los problemas de salud de los asegurados, deben ser aspectos propensos a planes de mejora en ese centro médico.

La referencia de casos al Servicio de Emergencias que no califican como tal, motiva el incremento de las consultas en un Servicio ya saturado, que tienen como objetivo atender usuarios con estados de salud críticos que ameritan una atención inmediata y prioritaria.

De conformidad con los resultados señalados en el estudio, se emiten recomendaciones a la Dirección Médica, jefaturas de los Servicios de Consulta Externa, Emergencias y Registros Médicos y Estadísticas en Salud del hospital San Francisco de Asís, dirigidas a superar las debilidades encontradas.