



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

AGO-263-2016
23-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Gestión Operativa de la Auditoría Interna con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de la Lista de Espera para Procedimientos de Diagnóstico en el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

El Servicio de Radiología e Imágenes Médicas registra una lista de espera para procedimientos de diagnóstico radiológico de 25.083 citas; 17.066 corresponden a Ultrasonidos, 4.127 a Mamografías y 3.890 a TAC. Los plazos de espera se encuentran entre seis meses -mamografías- y 44 meses -ultrasonidos-, lo cual evidencia la afectación a los usuarios por inoportunidad en la atención.

La revisión de aspectos relacionados con estudios resueltos y pendientes, evidencia un desbalance histórico entre oferta y demanda, detectándose casos resueltos con plazos de espera de cero días -sin que se tenga evidencia de la urgencia del estudio-, así como procedimientos registrados en lista de espera en una fecha posterior a su realización; estudios realizados sin fecha de atención; situaciones todas que deben corregirse en aras de mejorar la prestación de los servicios de salud, en virtud de lo cual, se requiere fortalecer la participación de las autoridades locales y personal involucrado en la gestión de lista de espera.

El Servicio de Radiología e Imágenes Médicas elaboró una escala de tiempo estimado de atención para cada tipo de estudio; no obstante, en el sistema de información que soporta la producción del Servicio, no se está incluyendo el nombre del profesional, de tal manera que se pueda asociar con estudios asignados, tiempo utilizado y producción obtenida. Esos datos son fundamentales para determinar aspectos de eficiencia y eficacia y posibles requerimientos de recursos para atender la Lista de Espera.

Al ser la lista de espera un tema multifactorial, su éxito depende del esfuerzo y coordinación entre Unidades, de tal manera que la estructura institucional esté abocada a la resolución del problema, incluyendo la ponderación de todos los factores y componentes, como la disposición del recurso humano, infraestructura, equipo, así como la gestión gerencial a nivel de la red de servicios de salud, en donde se involucre a las Direcciones Regionales de Servicios de Salud.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización ha formulado 5 recomendaciones, dirigidas a la Dirección General del hospital Dr. Rafael Angel Calderón Guardia, con el fin de que se subsanen los aspectos señalados.