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

AGO-265-2016
23-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión de las referencias y contrarreferencias en el hospital de Golfito "Sr. Manuel Mora Valverde".

En la evaluación se determinó que si bien en el hospital de Golfito se dispone de un proceso para la atención de las referencias, el mismo carece de responsables, tiempos, líneas de coordinación, debilidades en la planificación, falta de control, omisiones en el proceso, no disposición de un proceso de referencias vinculado, debidamente conformado, claro, específico y detallado para la gestión de las referencias de los pacientes.

Se evidenció que el servicio de Consulta Externa y Registros de Estadística en Salud, no dispone de información completa y uniforme sobre la gestión de las referencias, tramitadas, enviadas y contrarreferencias. Además, de debilidades en la inclusión de información en el formulario y en el proceso de revisión de las referencias por parte de los médicos especialistas, así como en la inclusión de información en los expedientes de salud, como las referencias y la realización de contrarreferencias para la alta en las especialidades.

El hospital de Golfito, al 4 de octubre 2015, tenía pendiente de entregar 148 referencias a pacientes que ya disponen de la fecha de sus citas. Además, de marzo a agosto 2016, se gestionaron 773 altas, revisándose 22 expedientes de salud de pacientes en los cuales se evidenció que 5 (22 %) no se encontraron incluidos en la lista de espera. A agosto 2016, las especialidades de Medicina Interna y Ortopedia registraban en la lista de espera plazos de 202 y 139 días respectivamente.

De igual manera, en el centro de salud se registran datos erróneos de pacientes con referencias, incluidos en el cuadro 11 del informe estadístico, por cuanto, considerando que gestionó 9.064 consultas en el período enero-agosto-2016, de las cuales 137 (1 %) correspondieron a pacientes referidos a la consulta externa y con referencias 1.705 (18 %), 542 (5 %) con contrarreferencias y 542 son las altas, es decir, un 5 % del total de consultas. Si comparamos ese dato con la revisión de expedientes de salud (hallazgo 5 de este informe), la información resulta no ser real, debido a que no a todos pacientes dados de alta se les realizó una contrarreferencia.

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio, se emitieron recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, Dirección Médica y Dirección Administrativa Financiera del hospital de Golfito, dirigidas a superar las debilidades encontradas.