



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

ASS-211-2016
12-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo del 2016 del Área de Servicios de Salud, con el fin de evaluar la gestión de la Coordinación Nacional de Odontología.

El estudio realizado evidencia debilidades en cuanto al marco normativo que regula los Servicios de Odontología de la institución, las actividades que realizan los Supervisores Regionales de Odontología así como un mayor acercamiento de los integrantes de esa Coordinación con las Jefaturas de Servicio de las Unidades y especialmente de los Hospitales Nacionales y Especializados

El marco normativo que regula los Servicios de Odontología de la institución requiere un análisis y revisión, en virtud de que las Normas de Prestaciones Odontológicas y el Plan Institucional de Atención a la Salud Bucodental, datan del año 1997 y 2004 respectivamente, motivo por el cual el Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento-Odontología, se encuentra realizando un proceso de actualización de dichos documentos que rigen esta disciplina.

La Coordinación Nacional de Odontología no dispone con un representante en la Comisión Técnica de Normalización y Compras de Odontología, situación que requiere ser analizada considerando que la Coordinación es el ente rector en cuanto a asesoría y evaluación de los procesos de los Servicios de Odontología.

El 34.6% de los Jefes y/o Coordinadores de Servicio de las Áreas de Salud así como el 50% de las Jefaturas de Servicio de Hospitales visitados por esta Auditoría, consideran que la gestión de la Coordinación Nacional de Odontología es de regular y mala, presentándose mayor insatisfacción con la labor de la Coordinación Nacional en las Jefaturas de Servicio de Odontología de los Hospitales.

Las actividades que ejecutan los Supervisores Regionales de Odontología presentan debilidades relacionadas con la ejecución de actividades que no están directamente relacionadas con Odontología o que aunque sean de la disciplina son consideradas como recargo de funciones, labores que les consume una importante proporción de su tiempo laboral, situación que podría ocasionar que no se cumpla efectivamente con las funciones sustantivas de ese puesto como supervisiones y seguimiento.

Además, se determinó que no existe consistencia en cuanto a las actividades que ejecuta cada Supervisor Regional de Odontología, en virtud, de que se presenta inequidad en la distribución de las Áreas de Salud y Hospitales en las diferentes regiones, así como otros aspectos relacionados con la complejidad de los centros médicos y distancias de un centro médico a otro



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

dependiendo de qué región se trate, lo cual, ocasiona que exista diferencias importantes en las cargas de trabajo de cada supervisor.

Sobre los informes emitidos por los Supervisores Regionales, se determinó que existen debilidades relacionadas con la forma en la que se remite la información y en cuanto a la elaboración, debido a que no existe estandarización en su estructura. Además, se observan recomendaciones dirigidas a instancias que no tienen la competencia para resolverlas, lo que ocasiona que en cada supervisión se reiteren pero no se han resuelto y tampoco existe estandarización en cuanto al tiempo con el que disponen para remitir dicho informe así como la manera de socializar los resultados de cada Servicio en la Región.

Del acompañamiento realizado por la Coordinación Nacional de Odontología a los Supervisores Regionales se destacaron ciertas debilidades relacionadas con la forma de aplicar el instrumento de supervisión, como por ejemplo, algunos supervisores no realizan visita al profesional ubicado en los demás Servicios de Odontología de las Áreas (Ebais o Unidades móviles) sino que únicamente se supervisa el Servicio ubicado en la Sede.

Se evidenció que existen profesionales nombrados como Odontólogos generales (clave 22120) laborando como Coordinadores de Servicio en las diferentes Áreas de Salud y en un mayor grado en las Tipo 1. Estos funcionarios deben combinar el tiempo contratado en la ejecución de actividades administrativas y asistenciales y además, son evaluados con el mismo instrumento y de la misma forma que un Jefe de Servicio, situación que los coloca en desventaja, en razón de que no disponen con la misma cantidad de tiempo para gerenciar el Servicio.

Respecto a los Servicios de Odontología de los Hospitales Nacionales y Especializados, se evidenció que que las Jefaturas no utilizan el IGEO o algún otro instrumento que les permita medir y evaluar la gestión de sus servicios. Aunado a lo anterior, se determinó que la Coordinación Nacional de Odontología o alguna otra instancia competente no efectúan reuniones periódicas con las Jefaturas de los Servicios de Odontología de los Hospitales Nacionales y Especializados, con el propósito de asesorar, capacitar, guiar, colaborar y conocer la gestión de dichos servicios (rendición de cuentas), de la misma forma que se realiza con sus Supervisores Regionales de Odontología, a los efectos de recibir una retroalimentación efectiva.

Los Servicios de Odontología de la institución no han implementado estrategias para disminuir el porcentaje de citas perdidas por ausentismo de los pacientes, lo que provoca que estos espacios sean desaprovechados, limitando el acceso a pacientes que requieren los servicios odontológicos. Durante el I semestre, 2016 en los Servicios de Odontología de la institución se ausentaron 96.401 pacientes de los cuales únicamente se sustituyeron 33.461, obteniéndose un 35% de sustitución.

Los sistemas de información diseñados por la Coordinación Nacional de Odontología para la gestión y supervisión de los Servicios de Odontología, presentan oportunidades de mejora, en



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

cuanto a indicadores que son doblemente evaluados o indicadores que no miden adecuadamente la información como lo es la resolutivez del servicio en Hospitales, situación que ocasiona que dicha información no sea confiable y adecuada para la toma de decisiones.

Finalmente, se observaron debilidades en algunos Servicios de Odontología visitados por esta Auditoría en cuanto a su planificación operativa, carencia de recurso humano, infraestructura y aspectos de control interno que deben ser subsanados por las Autoridades locales, a efecto de mejorar la prestación de los servicios de la comunidad.

En razón de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización y Control Institucional ha remitido recomendaciones a la Gerencia Médica, Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento así como a la Coordinación Nacional de Odontología a fin de subsanar las debilidades evidenciadas.