



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

**AGO-66-2017**  
**24-07-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado actividades programadas, con el propósito de evaluar la oportunidad en la prestación de los servicios de Psicología.

Los resultados del presente informe evidencian la existencia de aspectos de control interno que presentan oportunidades de mejora en la gestión de los servicios de consulta externa de Psicología, en lo referente a planificación, la cual debe enfocarse hacia la búsqueda de la optimización de los recursos en beneficio de la población, por lo que un enfoque correcto en la definición de los indicadores de producción, dirigidos a un uso efectivo de los recursos disponibles, podría eventualmente incrementar el acceso efectivo en los servicios de salud.

Por su parte, se detectaron en el estudio, inconsistencias en el reporte de datos que se consignan en el cuadro 41 "Informe de registro diario de Psicología", relacionadas con la ausencia de diagnósticos, pacientes que no corresponden a la agenda atendida y en el caso de las evaluaciones del EIS, no se anotan los datos del oferente atendido.

La subutilización de las horas programadas en la atención de consulta externa del servicio de Psicología, evidencia que se dispone de una capacidad mayor de atención, en relación con lo que se ha venido planificando.

De igual forma, el análisis efectuado a los informes estadísticos permitió determinar el comportamiento de los pacientes ausentes, en el cual se presentó un promedio superior al 40%, siendo necesario definir estrategias, dirigidas a disminuir el uso ineficiente de los recursos públicos involucrados.

Se comprobó además, que no se brinda un proceso de supervisión técnica al funcionamiento del Servicio de Psicología, lo que limita la mejora y fortalecimiento de este tipo de atención.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado cinco recomendaciones, dirigidas a fortalecer el sistema de control interno en los procesos de planificación, programación de actividades, con el propósito de que se asignen los recursos de conformidad con óptimos parámetros de producción; además de garantizar el proceso de supervisión técnica.