



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ATIC-221-2017
23-10-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo 2017 del Área de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión automatizada de los servicios de urgencias a través los aplicativos Sistema Integrado de Agencias y Citas (SIAC) y Sistema Integrado Expediente en Salud (SIES).

Al respecto, se determinó oportunidades de mejora en el avance e implementación de los aplicativos SIAC-SIES Urgencias, además, respecto a la gestión de los equipos implementadores regionales del Expediente Digital Único en Salud (EDUS), existen debilidades en torno a la documentación que respalda los procesos de gestión de cambio, capacitación, acompañamiento y puesta en marcha.

Por otra parte, sobre la calidad de la información que resguarda el aplicativo, asimismo, se comprobó que existen unidades que no asignan la condición de salida del paciente una vez finalizada la atención, provocando que no pueda realizarse una nueva apertura al paciente en otro centro de salud.

De la misma forma, se evidencia el uso de mecanismos no oficiales para comunicar incidencias y asuntos relacionados con el funcionamiento del software. Adicionalmente, existen aspectos a mejorar en temas como documentación de apoyo al usuario de los sistemas EDUS y la solución de inteligencia de negocios que lo soporta, necesidades de capacitación y controles establecidos para brindar acceso a los cubos de información.

Debido a lo anterior, se recomienda a la Gerencia Médica emitir un criterio respecto a la pertinencia de implementar la solución informática en unidades que no disponen de servicio de urgencias formalmente establecido, además, instruir a los centros médicos para que establezcan medidas correctivas sobre los registros de atenciones que presentan condición de salida "*No clasificado*", así como adoptar estrategias que permitan que lo antes mencionado no limite la atención oportuna de pacientes en otros establecimientos.

Además, es pertinente se valore conformar un equipo de usuarios expertos en cubos de información del EDUS que permita determinar el panorama institucional en aspectos como necesidades de capacitación y cantidad de usuarios real con capacidades requeridas en esta solución de inteligencia de negocios. Del mismo modo, es conveniente aplicar estrategias orientadas a verificar la calidad de la información y los tiempos promedios de espera de los pacientes en los servicios de urgencias y emergencias.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Por otra parte, se solicita a la Dirección Proyecto EDUS, el establecimiento de medidas correctivas en el avance y puesta en marcha de los aplicativos SIAC-SIES Urgencias, así como recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control interno de los equipos implementadores.

En otro orden de ideas, se requiere que la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones, recuerde a los usuarios sobre los mecanismos oficiales para el reporte de incidencias relacionadas con el rendimiento de los sistemas EDUS y la plataforma tecnológica que los soporte, así como definir un protocolo de comunicación que permita informar a los usuarios cuando existan inconvenientes a nivel de software que podrían afectar el rendimiento de los aplicativos.

Finalmente, se emitieron recomendaciones al Área de Ingeniería en Sistemas, para que se defina un procedimiento de revisión y actualización de los manuales de usuario de los aplicativos EDUS y por último se solicitó al Área de Estadística en Salud fortalecer los procesos de control interno para el acceso a los cubos de información, así como la actualización del diccionario de dimensiones que soporta los reportes dinámicos de urgencias.