



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

AGO-129-2017
08-11-2017

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 valorar el control interno implementado en la prestación de los servicios de Odontología.

Los resultados del presente informe evidencian la existencia de procesos que presentan oportunidades de mejora en lo referente a planificación, la cual debe enfocarse hacia el logro del objetivo central del sistema de salud, que pretende asegurar a la población acceso a servicios con calidad, equidad y eficiencia.

Las inconsistencias detectadas en el reporte de datos que se consignan en el “Registro Diario de Odontología”, relacionadas con la digitación de acciones y atenciones, así como las referencias recibidas y lo que corresponde a la distribución del tiempo, no brinda información oportuna; el objetivo primordial de esta información es difundir el conocimiento de la situación real del servicio y poner a disposición los datos más relevantes para que los usuarios de la misma, ya sea a nivel técnico o administrativo, puedan tomar las decisiones apropiadas con la mejor información posible.

De igual forma, el análisis efectuado a los informes estadísticos permitió determinar el comportamiento de los pacientes ausentes y sustituidos, en el cual presentó un porcentaje del 19% de ausentismo, sin embargo, solo se sustituyó un 4%, siendo necesario definir estrategias, dirigidas a disminuir el uso ineficiente de los recursos públicos involucrados.

En lo que refiera a la supervisión de las labores del Servicio de Odontología, existe la necesidad de mejorar el monitoreo por parte de las autoridades del centro y propiamente del Servicio de Consulta Externa, lo que limita el mejoramiento permanente de las funciones, aplicando acciones correctivas a los procesos propios del servicio, a fin de garantizar una eficiente prestación a los pacientes.

En virtud de los resultados obtenidos, se han formulado 6 recomendaciones, dirigidas al Director Regional de la Red de Servicios de Salud Huetar Atlántica, así como al Director General y Jefe de Servicio de Consulta Externa del hospital Dr. Tony Facio Castro, dirigidas a fortalecer el sistema de control interno en los procesos de planificación, programación de actividades, procesamiento de datos estadísticos y supervisión, con el propósito de brindar una atención sanitaria óptima, lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en la atención médica.