



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

AGO-188-2017
12-12-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar aspectos de gestión administrativa en los Servicio de Urgencias y Consulta Externa Especializada del Área de Salud Coronado.

Los resultados del estudio efectuado evidencian oportunidades de mejora en la gestión administrativa del Servicio de Urgencias del Área de Salud Coronado, en temas relacionados con el sistema de clasificación de pacientes, área de triage, producción, tiempos de espera, sistemas de información, cursos de capacitación del personal médico, consentimiento informado, protocolos y estado de conservación y mantenimiento de equipos. El Servicio de Consulta Externa Especializada presenta la necesidad de fortalecer la gestión relacionada con el cumplimiento de indicadores.

En relación con el Servicio de Urgencias, el sistema de clasificación de pacientes utilizado en la unidad no corresponde al modelo "Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias CTAS", ni se dispone de una zona de triage resolutivo para la clasificación de emergencias con acceso regulado; existe además falta de control en el uso de los recursos debido a las inequidades existentes en relación con la cantidad de consultas resueltas por el personal médico, así como en el seguimiento a la información registrada en el sistema SICO.

Se determinó la existencias de profesionales médicos, a los cuales no se logró acreditar la aprobación de cursos de capacitación al menos en reanimación cardiopulmonar, hay usuarios de Cirugía Menor Programada que no recibieron el consentimiento informado, los protocolos de atención no corresponden con las principales causas de consulta, se presentan diagnósticos frecuentes para los cuales no se evidencia protocolo y el Servicio de Urgencias tiene asignados equipos totalmente depreciados y sin contratos de mantenimiento, situación que no garantiza su adecuado funcionamiento y podría afectar la atención de los pacientes debido a problemas de funcionamiento.

Finalmente, la Consulta Externa Especializa muestra indicadores de gestión que no obtuvieron los parámetros de cumplimiento institucionales, con excepción del indicador sobre efectividad de la programación, situación que afecta el uso eficiente de los recursos y la atención de los usuarios.

En virtud de lo expuesto, se formulan recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica del Área de Salud de Coronado para que, en coordinación con las Jefaturas, adopten acciones concretas para mejorar la actividad de prestación de servicios de salud en urgencias y consulta externa especializada que se desarrolla en esta unidad ejecutora.