



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

AGO-200-2017
13-12-2017

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 el sistema de control interno implementado y apego a la normativa establecida para la prestación de servicios de Urgencias y Consulta Externa Especializada en el Área de Salud Goicoechea 2.

Los resultados del presente estudio evidencian oportunidades de mejora en materia de planificación, organización, control y supervisión; así como aspectos referentes al manejo de indicadores de gestión de los Servicios de Urgencias y Consulta Externa Especializada.

Se determinó que el Servicio de Urgencias, dispone de documentos administrativos y de gestión desactualizados, como lo son el Manual de Organización y los protocolos o guías de atención. Por otro lado, se evidenció que los tiempos de espera para clasificación y atención de pacientes en el Servicio de Urgencias, pueden mejorarse con un mayor control del proceso e impulso de las estrategias ya implementadas por el Coordinador, principalmente, considerando los riesgos que implica la inoportunidad en el proceso de clasificación.

En lo referente a la infraestructura, se verificó la existencia de debilidades, por cuanto los pacientes que se encuentran en la sala de espera y los que realizan fila para ser valorados no disponen de las condiciones óptimas en el Servicio de Urgencias, destacando el hecho de que los usuarios no dispongan con Servicios Sanitarias para ser utilizado por éstos. En relación con el equipo médico del Servicio, se evidenció que el 60% ya superó su expectativa de vida, por lo que ese centro médico debe realizar la planificación necesaria para reemplazarlo.

En cuanto a la Consulta Externa Especializada, se verificó ausencia de estandarización en la presentación de la programación de las agendas médicas y no médicas, lo que conlleva a que para algunas de éstas se dificulte la comprensión. Además, no se evidenció de forma escrita que la Coordinación del Segundo Nivel haya efectuado un análisis de la programación de cada médico especialista, ni tampoco la aprobación de esta.

Finalmente, se determinó que los indicadores de gestión de la Consulta Externa Especializada presentan oportunidades de mejora, como por ejemplo: el aprovechamiento de las horas programadas para consulta, así como la sustitución de pacientes ausentes y el establecimiento de un parámetro de altas por cada especialidad, lo cual permita brindarme un adecuado seguimiento a los resultados obtenidos en este aspecto.

En virtud de lo expuesto, se formularon recomendaciones, dirigidas a la Dirección Médica y Administración del Área de Salud Goicoechea 2, con el fin de subsanar las debilidades encontradas y procurar la mejora en la prestación de los servicios de salud otorgados a los usuarios.