



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

ASS-42-2018
14-05-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo del Área Servicios de Salud 2018, con el propósito de evaluar funciones de la Contraloría de Servicios de Salud del Hospital de San Carlos, de conformidad a la Ley 8239.

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece que las Contralorías de Servicios deberán ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la Administración Activa, en tal sentido, no deberán realizar funciones, ni actuaciones que no le competen.

En virtud de lo anterior, el estudio evidenció, que la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, resuelve razonablemente la mayoría de las quejas y denuncias, no obstante, el Contralor de Servicios, no encausa de manera formal la resolución de las situaciones planteadas que interponen los usuarios con relación a tiempo de espera, cambio y cancelación de citas, entre otros, ante la Administración Activa, a fin que externé las explicaciones ante el planteamiento del usuario, conforme a su competencia.

Asimismo, la Dirección Médica del Hospital de San Carlos, considera que la Contraloría de Servicios tiene más acción reactiva que proactiva, aspecto que revalida las labores que actualmente desarrolla el Contralor de Servicios, para la resolución inmediata de quejas y denuncias interpuestas por los usuarios.

En el hospital de San Carlos, se ubicaron 08 rótulos informativos de la Ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, sin embargo, en el Servicio de Consulta Externa no se visualizó. Respecto a los rótulos sobre los Deberes y Derechos de los usuarios, instalados en el pasillo de Laboratorio, Servicio Cirugía de Hombres y Mujeres y Servicio de Pediatría, requieren adicionar la información referente a la ubicación de la Oficina de Contraloría de Servicios, aspecto que debe mejorarse en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Reglamento de la citada.

Así mismo, los resultados de la evaluación evidenciaron la necesidad de fortalecer las recomendaciones emitidas por el Contralor de Servicios en los informes trimestrales de sondeo "Percepción de usuarios sobre atención recibida", por cuanto las inconformidades expuestas por los usuarios persisten en los Servicios debido a que no se brinda el seguimiento respectivo.

Del mismo modo, existen debilidades en los registros manuales y digitales del Plan de Capacitación y Divulgación en Deberes y Derechos a las personas usuarias y funcionarios por parte de la Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, debido a las inconsistencias de información en las fórmulas utilizadas.



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

La Contraloría de Servicios del Hospital San Carlos, tampoco registra las consultas de índole informativo que realizan los usuarios, sino que se anotan las quejas o denuncias interpuestas y catalogadas como atenciones inmediatas o gestiones.

Debido a lo anterior, existe la necesidad de mejorar e instaurar mecanismos de control de manera inmediata para analizar respectivamente la valoración de los riesgos asociados, ante el desapego del sistema de control interno y lo establecido en la ley 8239- Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados que coadyuve al establecimiento de medidas que permitan ejecutar las coordinaciones pertinentes con la Administración Activa de las quejas y denuncias que interponen los usuarios, el seguimiento a las recomendaciones de los informes emitidos por la Contraloría de Servicio del nosocomio, registro confiable de la información sobre las actividades que se realizan en esa Oficina, con relación a informar y orientar a los usuarios sobre los deberes y derechos, mediante el Plan de Capacitación, señalado en el Plan Presupuesto de la Dirección Institucional de Contralorías de Salud.