



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

**ASS-176-2018**  
**20-11-2018**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna del 2018, con el objetivo de evaluar la gestión de la Gerencia Médica referente al componente de consulta externa a nivel institucional.

El resultado del estudio evidenció que la consulta externa a pesar de constituirse en un proceso sustantivo no se encuentra como tal incorporada en la planificación táctica de la Gerencia Médica; por lo tanto, se carece de una formulación de metas y objetivos que orienten acciones para fortalecer y mejorar esta prestación médica, en este sentido es la Gerencia Médica la instancia institucional a la que corresponde la planificación, dirección, control y evaluación estratégica para la provisión integral de los servicios de salud a las personas.

La organización de la consulta externa en los establecimientos de salud, es una actividad vital que la Gerencia Médica debe fortalecer en virtud de que las funciones que realizan los jefes de consulta externa no garantizan actualmente una adecuada capacidad de gestionar de forma tal que su ámbito de competencia y acción permita ejercer un mayor control y se brinde un mejor aprovechamiento de este recurso, condiciones que limitan la gestión y liderazgo que debe regir el funcionamiento de este proceso de atención en la institución.

Con respecto a la necesidad de que se implementen mejoras en las regulaciones de la consulta externa, si bien la Gerencia Médica ha emitido normas que orientan la ejecución de los servicios de consulta externa, este proceso no ha sido continuo y sistemático, en razón de que en la normativa actual no se incluyen actividades entre las cuales están el establecimiento de protocolos de atención por especialidades, regulación de la metodología para la depuración de pacientes en consulta externa, entre otras, por lo que esta situación dificulta ejercer una adecuada conducción, dirección, y control de las diferentes actividades.

Los mecanismos de evaluación de la gestión de consulta externa deberán diseñarse a partir de una definición de parámetros e indicadores suficientes, no obstante, y a pesar de los esfuerzos aún no se han logrado disponer con estos requerimientos, los cuales son fundamentales en el desarrollo de este tipo de atención, y para que la Gerencia Médica pueda tener un mayor liderazgo, direccionamiento y apoyo en esa gestión, de manera que los establecimientos de salud sean más eficientes.

Un tema relevante está relacionado con los controles para lo cual se necesita del apoyo de herramientas de gestión institucional para el control, uso y evaluación de los recursos disponibles, estos instrumentos contribuyen a mejorar la planificación y gestionar los elementos determinantes de la oferta como el recurso humano, equipo, infraestructura, entre otros, requeridos para el desarrollo de las actividades de consulta

- Página 1 de 29

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

externa especializada, tema en el cual se observan esfuerzos, pero que aún no han sido del todo impulsados por esa Gerencia Médica, lo cual amerita especial atención, a fin de fortalecer el sistema de control interno para determinar el tiempo que se le debe fijar a esta actividad.

El exceso de la demanda de pacientes en la consulta externa está relacionado con la capacidad de poder acceder estos servicios especializados, por lo que resulta importante disponer de mecanismos de control institucionales que permitan gestionar la permanencia de pacientes en función de la resolución de sus problemas de salud, razón por la cual, existe necesidad de que la Gerencia Médica promueva estas actividades de control que contribuyan a gestionar los recursos disponibles.

En virtud de lo anterior, se ha giró 1 recomendación a la Gerencia Médica, la cual incluye 5 puntos a valorar, a fin de que se adopten acciones que permitan fortalecer la gestión estratégica del componente de consulta externa.