



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

ASS-32-2019
23-05-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019 en el apartado de estudios de carácter especial del Área de Servicios de Salud, con el propósito de evaluar el sistema de control interno en el Servicio de Consulta Externa en el Área de Salud Heredia Cubujuquí.

El estudio evidenció que en el Área de Salud Heredia Cubujuquí no se ha documentado formalmente los procesos del Servicio de la Consulta Externa, en el cual se describan las actividades específicas, objetivos, normas internas, requisitos y responsabilidades de cada cargo, relaciones internas del cargo, funciones específicas, dependencia jerárquica y de coordinación, lo cual contribuya a una adecuada planeación, organización, dirección y control de ese Servicio.

Se determinó que la Dirección Médica no ha implementado la metodología oficial de monitoreo, control y seguimiento para analizar la producción y los planes de mejora de la Consulta Externa, de igual forma, los demás responsables de este proceso (Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería, o los funcionarios que estos servicios designen para la atención y colaboración del Servicio de Consulta Externa) no emiten informes mensuales a la Dirección Médica tal y como lo establece la Guía para la Gestión de los Servicios de Consulta Externa.

Los resultados del análisis realizado por este Órgano Fiscalizador evidenciaron que tanto la Consulta del Primer Nivel de Atención como la Especializada, presentan debilidades en el cumplimiento de los indicadores de gestión Institucionalmente establecidos, como lo son: efectividad en las horas de programación, citas perdidas, gestión de citas perdidas, consulta por hora utilizada, entre otros.

Referente con el Servicio de Odontología, se determinó la ausencia de registro de datos en el Expediente Único en Salud durante el año 2017, así como, debilidades relacionadas con el incumplimiento de parámetro de indicadores de gestión como consultas por hora utilizada, efectividad en la programación, citas perdidas y sustitución de pacientes, lo cual demuestra ausencia de mecanismo de control y supervisión constante en las actividades realizadas en el Servicio de Consulta Externa.

En virtud de lo anterior, se han externado recomendaciones a la Dirección Médica del Área de Salud, a fin de establecer las acciones correspondientes para subsanar las debilidades señaladas en el presente informe.