



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

AGO-71-2019  
30-07-2019

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa, apartado de actividades programadas, con el propósito de evaluar el sistema de control interno implementado y el apego a la normativa establecida para la prestación de servicios de Urgencias del Área de Salud Cariari.

En el desarrollo de la evaluación se evidenció la necesidad de fortalecer la gestión del Servicio de Urgencias y del Área de Salud Cariari en aspectos de supervisión, control y seguimiento, entre otros, actividades que podrían contribuir a mejorar la atención directa al usuario.

En primera instancia, se evidenció que los procesos, así como las directrices administrativas y de funcionamiento del Servicio de Urgencias no se encuentran documentados, de forma que se disponga y divulguen las actividades específicas, los objetivos, misión, visión, responsabilidades, relaciones internas, dependencia jerárquica y coordinación, entre otros aspectos que ayudan en la organización y planificación del quehacer de esos Servicios.

Además, se evidenció que el Servicio de Urgencias no dispone de protocolos y/o guías de atención de las principales causas de atención de ese servicio, instrumento que ayuda a guiar la decisión del médico en la elección de procedimientos y conductas que se han de seguir ante un paciente en circunstancias clínicas específicas.

Por otro lado, se comprobó que el Servicio de Urgencias tiene implementado parcialmente el EDUS, por cuanto los pacientes son ingresados por el funcionario de REDES en el Sistema de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) pero no se dispone del Sistema Expediente en Salud (SIES) para que el personal médico y de Enfermería ingrese la información relacionada con la atención. Esta situación ocasiona que los médicos sigan utilizando la hoja de atención física y que, además, por ausencia de acciones efectivas de supervisión y seguimiento se presenten debilidades en las notas clínicas de ese documento, debido a que en ocasiones estas son ilegibles, no se registra la hora de atención del médico, la hora de alta del paciente, entre otros datos que permitirían a la Dirección Médica efectuar diferentes análisis del funcionamiento del Servicio que permitan tomar decisiones y subsanar debilidades encontradas.

Aunado a lo anterior, se verificó que el Servicio de Urgencias no dispone de algún sistema de clasificación de pacientes implementado ni de un espacio físico para ese fin, justificándose lo anterior por la carencia de recurso humano, lo cual ocasiona que se presente el riesgo de no identificar a los pacientes que tienen patologías que podrían afectar su estado de salud y que estos tengan que esperar tiempos prolongados para su atención.



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

Adicionalmente, se comprobó que se presentan diferencias en la cantidad de atenciones que se brindaron durante el 2018 en el Servicio de Urgencias, debido a que difieren en 258 las consultas registradas en el Sistema de Identificación, Agendas y Citas (SIAC) y el cuadro estadístico N° 17, aspecto que debe ser valorado por cuanto la información que el Servicio de Registros Médicos y Estadística en Salud genera debe cumplir con los atributos de la información relacionados con la calidad, confiabilidad y oportunidad, lo anterior para tener herramientas fidedignas que permitan una adecuada toma de decisiones.

Se comprobó la necesidad de fortalecer la capacitación del personal médico del Servicio de Urgencias de la Sede, en temas relacionados con el quehacer diario de un Servicio de esta naturaleza así como en el proceso de atención de adultos mayores de conformidad con lo establecido en el lineamiento institucional, por cuanto, no existe garantía razonable de que los médicos del Servicio se encuentren capacitados en el uso del sistema institucional de clasificación de pacientes, cursos de reanimación cardiopulmonar básico y avanzado así como en el proceso de atención de adultos mayores.

Por otro lado, se evidenció que los tiempos de espera para la atención de pacientes en el Servicio de Urgencias, pueden mejorarse con un mayor control del proceso e impulso de estrategias de disminuir la cantidad de pacientes que acuden por atención que podría brindarla el Primer Nivel de Atención, principalmente, considerando los riesgos que implica la inoportunidad en el proceso de clasificación.

Así mismo, se verificó la realización de un estudio de necesidades de recurso humano, evidenciándose que el Servicio de Urgencias requiere un reforzamiento de profesionales médicos, auxiliares de Enfermería y asistentes de pacientes, especialmente en el tercer turno que únicamente se dispone de un médico, el cual si tiene que acompañar a un paciente a un traslado debe cerrar el Servicio. Sin embargo, no se ha otorgado el recurso humano con el perfil que se justificó técnicamente, provocando que actualmente se presente incapacidad para por ejemplo cubrir los tres turnos del Servicio de Urgencias y/o ampliar la jornada de atención de los Servicios de Apoyo, aspectos críticos para la prestación del servicio.

Finalmente, se requieren fortalecer las acciones conjuntas que realice el personal médico, de Enfermería y del Servicio de Farmacia para el uso y almacenamiento de los medicamentos del carro de paro y maletines de traslados del Servicio de Urgencias, por cuanto se evidenciaron debilidades relacionadas con la inexactitud de las cuotas autorizadas a ese Servicio que se registran en SIFA con respecto a existencia real, así como medicamentos vencidos y la falta de supervisión y revisión del farmacéutico que tiene asignada esa responsabilidad de manera mensual.

De conformidad con los resultados obtenidos en esta evaluación, se formularon 11 recomendaciones, dirigidas a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica y la Dirección Médica del Área de Salud Cariari, de manera que se proceda a establecer las acciones correspondientes a fin de subsanar las debilidades señaladas en el presente informe.