



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

**AGO-194-2019**  
**13-12-2019**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna.

Los resultados del estudio evidenciaron la necesidad de realizar una revisión de los pacientes que asisten en forma reiterada a los servicios de Emergencia de los hospitales y áreas de salud de la Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, puesto que algunos presentan hasta 325 atenciones en un año, pero sin ninguna valoración por un médico especialista, inclusive, otros asegurados tampoco han recibido atención integral en su respectivo Ebáis de adscripción.

Además, existen riesgos en cuanto al posible uso irregular de los servicios de salud, ya que determinados pacientes podrían tener como propósito obtener incapacidades, medicamentos u otros servicios, lo cual constituye una afectación económica para la institución y el retraso o desplazamiento de quienes requieran realmente atención médica.

Por otra parte, es necesario fortalecer el sistema de referencia de pacientes, de tal forma que no incremente la lista de espera por casos que podrían ser abordados desde el primer nivel de atención, así como la contrarreferencia de los asegurados dados de alta, para asegurar el control y seguimiento clínico.

Por lo anterior, se recomendó a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, ordenar una revisión de los pacientes policonsultantes de los servicios de Emergencias y cumplir con los protocolos de referencia, mientras que a las autoridades locales del hospital San Rafael de Alajuela, asegurar la oficialización de los protocolos de referencia y cumplir con la contrarreferencia de los asegurados que así lo requieran.