



AGO-202-2019
20-12-2019

RESUMEN EJECUTIVO

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

Los resultados del examen evidencian la necesidad de fortalecer la gestión médico - administrativa en el hospital San Carlos, relacionada con el cumplimiento de los indicadores de gestión en la Consulta Externa Especializada, Hospitalización, Radiología e Imágenes Médicas, Laboratorio Clínico y Farmacia, así como la planificación, programación, ejecución y cumplimiento de las metas del Plan Presupuesto acorde con la capacidad instalada, mejoras en la supervisión, control y efectividad con que se administran y gestionan las agendas médicas.

A setiembre de 2019 se reflejaron 7207 casos nuevos en espera de ser atendidos por el Especialista en la Consulta Externa, con plazos máximos de 1810 días; así mismo, si se consideraran las 1483,98 horas no utilizadas, la Unidad estaría en la capacidad de atender 5936 casos, con un promedio de 3,67 consultas por hora. Las especialidades con mayores plazos de espera son Ortopedia, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Gastroenterología y Urología.

Por otra parte, Oftalmología registra consultas de primera vez en el año en la especialidad, así como altas por el Médico Residente, situación que ya había sido evaluada por esta Auditoría mediante los informes AGO-057-2017 y AGO-084-R-2008, por lo que dichos profesionales estarían asumiendo los riesgos y la responsabilidad, ante el eventual desconocimiento y falta de pericia en diagnósticos y/o tratamientos propios de un campo especializado. No se trata de disminuir la lista de espera para reflejar una mejor gestión de esta, sino garantizar una mayor calidad de vida a las personas, a través de la adecuada prevención, recuperación y rehabilitación de su salud.

Adicionalmente, de las 81 plazas de Especialista, 15 están siendo ocupadas por Médicos Asistentes Generales (prorratio) y cuatro por otras especialidades.

Referente a la información registrada en el Sistema de Identificación de Agendas y Citas (SIAC), se evidenció -respecto a las actividades no médicas- que carece de uniformidad en el registro, ya que en la mayoría de las agendas de las Especialidades Médicas se consigna un calificativo general de “administrativos, permisos, reuniones”, cuando el médico asiste a actividades no médicas, lo que limita conocer -con exactitud- las funciones realizadas por los profesionales en salud.

En Hospitalización se identificaron estancias prolongadas con plazos de hasta 168 días, sin mediar un análisis de los casos, según lo indicado en los oficios GM-S-12.896-2018 y DRSS-GR-1574-2019.

También, se evidenciaron oportunidades de mejora en la gestión de los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento a través del uso adecuado de los recursos disponibles, implementación de mecanismos de control y supervisión de la producción, así como en el envío oportuno de los



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

reportes a las otras Unidades, con el consecuente impacto en el abordaje de la patología del paciente y en la atención a los usuarios. El Laboratorio Clínico atiende la demanda completa del primer nivel de atención del área de salud de Ciudad Quesada en las instalaciones ubicadas dentro del hospital San Carlos, representando para los usuarios una barrera de satisfacción oportuna respecto de sus necesidades de atención en salud; afluencia de pacientes que, sumada a los propios del centro hospitalario, saturan los pasillos, lugares adyacentes y salas de estar, además de provocar condiciones poco apropiadas para los usuarios y el personal.

En virtud de lo expuesto, este Órgano de Control y Fiscalización recomendó a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte, efectuar una revisión de los casos de Oftalmología, la utilización de las plazas de Especialista, y las gestiones técnicas administrativas para el Permiso Sanitario de Funcionamiento que el Ministerio de Salud otorga al Diagnóstico Convencional con Rayos X, así como verificar el cumplimiento de lo normado institucionalmente referente a las estancias prolongadas.

A la Dirección General del hospital San Carlos, efectuar un análisis del cumplimiento de los indicadores de gestión en la Consulta Externa, Hospitalización, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, así como establecer mecanismos de supervisión y control de la producción.