



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

**AGO-383-2015**  
**11-12-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área de Gestión Operativa – Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, con el propósito de Evaluar el uso de la información generada por los sistemas informáticos en la toma de decisiones en centros hospitalarios adscritos a la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.

Los resultados del estudio han permitido evidenciar la necesidad de que la Dirección Médica y Administrativa del Hospital Dr. Adolfo Carit Eva, disponga de un sistema de información integral que favorezca el control continuo y sistemático de los principales indicadores médicos y administrativos, que fortalezca las actividades y funciones que se desarrollan en el centro Hospitalario.

Además, se determinó oportunidades de mejora en los sistemas informáticos y procesos utilizados para la recolección de indicadores para la gestión médica y administrativa en el Hospital Dr. Adolfo Carit Eva.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones a la Dirección Médica y Administrativa de ese nosocomio para que en coordinación con el Centro de Gestión Informática aborden y corrijan las debilidades encontradas.



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

AGO-383-2015  
11-12-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN REFERENTE A LA INFORMACIÓN GENERADA POR LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA LA TOMA DE DECISIONES MÉDICO - ADMINISTRATIVAS DEL HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA

HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA U.P. 2105

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2015, del Área de Gestión Operativa, Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, en lo relacionado a evaluaciones en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el uso de la información generada por los sistemas informáticos en la toma de decisiones en centros hospitalarios adscritos a la Dirección Regional Servicios de Salud Central Sur.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar en las direcciones médico – administrativas de los centros de salud adscritos a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, los sistemas de información disponibles y si éstos coadyuvan en las funciones de dirigir, controlar y evaluar la gestión de los servicios.

Determinar si las jefaturas de los servicios disponen de sistemas de información automatizados para llevar a cabo la gestión en salud.

Determinar los reportes generados por los sistemas de información existentes.

Indagar si el recurso informático de las unidades colabora con el proceso de extracción de datos.

Determinar si la administración hace uso adecuado de la información generada por los sistemas.



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

## ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación referente a la información generada por los sistemas informáticos para la toma de decisiones en los centros de salud adscritos a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, en cuanto al uso de la información generada en dichos sistemas para la toma de decisiones, los sistemas disponibles en la direcciones médico – administrativas y si éstos coadyuvan en las funciones de dirigir, controlar y evaluar la gestión de los servicios, si las jefaturas de los servicios disponen de sistemas de información automatizados para llevar a cabo la gestión en salud, la existencia de reportes, la colaboración del recurso informático y si la administración hace uso adecuado de la información generada por los sistemas. Período del estudio 2014 – 2015.

La presente evaluación se realizó en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría en el Sector Público.

## METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

Análisis de la documentación suministrada por el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, informes estadísticos, informe ejecutivo de producción, plan presupuesto, población adscrita.

Entrevistas a los funcionarios del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva: Dr. José Miguel Villalobos Brenes, Director General; Lic. Jorge Matarrita Montes, Jefe Registros Médicos y Estadística; la Licda. Jenny Marengo Quirós, Coordinadora de Estadística; Mba. Adrián Fernández Carvajal, Director Administrativo; Lic. Carlos Miranda Molina, Jefe del Centro de Gestión Informática.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, Contraloría General de la República, (N-2-2007-CO-DFOE).
- Manual de Procedimientos para el Registro, Control y Pago de Incapacidades.

## ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene a los jefes y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno 8292 referente al trámite de las evaluaciones efectuadas; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



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

*“Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa - El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”*

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN EL HOSPITAL DR. ADOLFO CARIT EVA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Los resultados del estudio evidenciaron la necesidad de que la Dirección Médica y Administrativa del Hospital Dr. Adolfo Carit Eva, disponga de un sistema de información integral que favorezca el control continuo y sistemático de los principales indicadores médicos y administrativos, que fortalezca las actividades y funciones que se desarrollan en el centro Hospitalario.

Esta Auditoría identificó oportunidades de mejora en los sistemas informáticos y procesos utilizados para la recolección de indicadores para la gestión médica y administrativa en el Hospital Dr. Adolfo Carit Eva.

#### 1.1. Del sistema de información integral para la toma de decisiones.

En el Hospital de las Mujeres, no se dispone de un sistema de información integral que colabore con el control y seguimiento de los indicadores de gestión para la toma de decisiones en tiempo real.

Los indicadores de gestión para la toma de decisiones del Director Médico del Hospital de las Mujeres, se obtienen a través de diferentes informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), elaborados en algunos casos por los jefes de servicio y la unidad de Registros Médicos y Estadística en Salud.

El Informe Estadístico dispone de una serie de cuadros preestablecidos institucionalmente, que brindan información para la toma de decisiones. El reporte se traslada al Director Médico en los primeros 10 días de cada mes mediante un folleto impreso, con los indicadores del mes anterior.

#### 1.2 Referente a los sistemas informáticos utilizados para la recolección de indicadores en Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

Esta auditoría identificó oportunidades de mejora en los sistemas informáticos utilizados para la recolección de indicadores para la gestión médica y administrativa en el Hospital de las Mujeres, según se detalla:



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

Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS): se utiliza en Consulta Externa, Urgencias, estadística, Archivo y Admisión, tiene una base de datos local, no dispone de mantenimiento o mejoras, condicionado a ser sustituido por EDUS o ARCA, lo cual dificulta la actualización de datos (Padrón electoral, nacionales y extranjeros) y la generación de algunos reportes e indicadores de gestión.

Sistema Estadístico de los Servicios de Salud (SESS): módulo de egresos hospitalarios creado en la plataforma de Visual Basic 6.0, es un sistema discontinuado, igualmente condicionado por la incorporación de EDUS o ARCA.

Sistema de Información para Vigilancia Epidemiológica (SISVE): utiliza base de datos ACCESS, lo que lo limita en temas de seguridad y capacidad, los datos son almacenados localmente y por año, lo que obliga a los usuarios a enviar los reportes correspondientes a las direcciones regionales para consolidarla, existe dependencia técnica del líder usuario (Dr. Roy Wong).

ARCA: Si bien, el Hospital Dr. Adolfo Carit Eva utiliza el módulo de Egresos Hospitalarios del ARCA, no todos los servicios disponen del equipamiento necesario para su utilización, tal es el caso de Ginecología, Obstetricia y Neonatología.

El ARCA es una herramienta informática desarrollada por el Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paúl, entre los cuales dispone del Módulo de Egreso Hospitalario, donde se puede obtener todo tipo de indicadores estadísticos referentes a hospitalizaciones, giro cama, estancias, ocupación. También se posee una herramienta de quirófanos, que administra el ingreso a Sala de Operaciones, suministros y tiempos. Este proyecto se va a implementar a nivel nacional basado en un cronograma de ejecución a un año plazo. De momento y según el acuerdo de Junta Directiva sobre la integración de ARCA-EDUS, solo se está autorizado instalar Egresos, Lista de espera y Sala de Operaciones.

### **1.3 Referente a los mecanismos utilizados por el personal del Hospital Dr. Adolfo Carit Eva, para la obtención de indicadores y estadísticas para la toma de decisiones.**

En el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, se evidencian debilidades en los mecanismos utilizados para proporcionar información de los indicadores de gestión para la toma de decisiones

Mediante entrevista con la Dirección Médica, Dirección Administrativa Financiera, Jefe de Registros Médicos, la Coordinadora de Estadísticas, y el Jefe del Centro de Gestión Informática del Hospital de Las Mujeres, se identificaron los principales indicadores de gestión, con el propósito de determinar los procesos de registro, procesamiento y salida de los datos. Entre los indicadores se consideraron el tiempo de utilización de quirófanos, consulta externa, hospitalización, urgencias, traslado de pacientes y ordenes de trabajo del Centro de Gestión Informática.



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

## Tiempos de utilización de quirófanos

No existe sistema informático que colabore con el registro de este tipo de información, los datos son suministrados por la jefatura del servicio mensualmente, brindando índices de producción, cirugías programadas, realizadas, suspendidas y distribución de cirugías por quirófano.

## Consulta externa

No se dispone de sistema informático para el registro y control de la información, que entre otros permita brindar datos en línea sobre las consultas otorgadas, programadas, perdidas, porcentaje de cumplimiento.

Para que el Área de Estadísticas en Salud emita indicadores de Consulta Externa, esa unidad recibe del mensajero los Expedientes de Salud vistos diariamente, registra y codifica los diagnósticos y procedimientos según la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-9 y CIE-10 en el SIIS, si el expediente no se localiza en el sistema se debe solicitar al asistente de Registros Médicos de la ventanilla de Consulta Externa para el registro. Por otro lado si no se encuentran anotaciones del Profesional de Salud, la letra es ilegible o los diagnósticos no se describen, se debe dejar el registro pendiente hasta que el médico lo corrija.

## Urgencias

La información de urgencias se guarda en el Sistema Integrado de Información en Salud (SIIS), el cual es un sistema que no tiene mantenimiento y está discontinuado desde hace varios años. No es un sistema en línea, la información la registra el personal de estadística según la documentación brindada por el servicio.

En este caso, se accede a los cierres de la atención de urgencias digitando el número progresivo para que se cargue la información del paciente, se revisa que la atención se encuentre con el caso cerrado y con el diagnóstico, caso contrario se debe esperar cerca de 2 días para que el Coordinador de Admisión y Archivo proceda según corresponda. Con esta información se revisa, registra los códigos de diagnóstico según la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10, I y se guarda la información.

## Hospitalización

Para disponer de los indicadores de egresos hospitalarios, se reciben los egresos del Servicio de Admisión y se corroboran con los Expedientes de Salud que la información de ingresos y egresos esté completa y correcta. Los expedientes se dividen por servicio (Obstetricia, Ginecología, Neonatología, Ambulatoria) y se procede a codificar los diagnósticos y procedimientos. Es importante considerar los diagnósticos y procedimientos complejos deben ser consultados a Oficinas Centrales lo que retarda el proceso. La información se ingresa en el módulo SIAH del ARCA.



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

Al final de mes se hace una revisión de la Consulta de Informe de Alta (ARCA), para captar los egresos que por alguna razón no han sido trabajados en el sistema para completar la información. Una vez digitados todos los expedientes se imprimen los cuadros estadísticos: Cirugía Ambulatoria (cuadro 16), Resumen de Hospitalización (cuadro 71), Porcentajes de Hospitalización (cuadro 72), Producción Uci (cuadro 76), Gineco – obstetricia (cuadro 77), Gineco – obstetricia Defunciones (cuadro 78), Cuadro de Intervenciones Quirúrgicas por Servicio. Los cuales se revisan contra la base de datos que se le solicita a la Coordinadora de Estadística.

En relación a Censos Hospitalarios, se recibe el Censo Diario de Pacientes y el Informe de Pacientes confeccionado por Enfermería y trasladado por el Servicio de Admisión, se separa las hojas del Censo de Pacientes por servicio y por salones, y se compara con el censos del ARCA, se revisa que tanto las Pacientes que están anotadas en el censo físico en los egresos directos e ingresos directos sean las mismas que aparecen en el ARCA. Así mismo los egresos e ingresos por traslados a otro servicio y los fallecidos, este proceso se debe hacer con cada servicio que existe en el Hospital. Se revisa que las Pacientes y neonatos estén anotadas con número de expediente de salud y con letra legible, en los casos de letra ilegible se solicita a la Supervisión de Enfermería buscar y anotar correctamente los datos.

Cuando existen faltantes de datos en el censo físico pero aparece en el ARCA, se agregan para que el registro esté completo, si están anotadas en el censo físico pero no en el ARCA se tienen que verificar con el Informe de Paciente y con el Histórico del Censo del ARCA si han ingresado o egresado días antes y si no se comunica con el Coordinador de Admisión para que investigue el o los casos. Cuando se identifican inconsistencias en los Ingresos y los Egresos en los datos proporcionados por Admisión, se debe abrir los censos de cada día, lo que genera atrasos en los procesos.

## **Epidemiología**

Se utiliza el Sistema de Vigilancia Epidemiológica (SISVE), el cual permite la recolección de datos de enfermedades y eventos que afecten la población, el sistema es obsoleto y se utiliza un equipo de cómputo antiguo para que pueda funcionar, ya que no se adapta a los nuevos sistemas operativos.

Para alimentar el SISVE, se reciben y revisan las Boletas V0-1 de los diferentes Servicios del Hospital, también se recibe el Oficio del Servicio de Laboratorio con la Notificación Semanal de la Negativa se adjunta el reporte de Casos Nuevos de FTA. Del programa SIIS, se extrae el reporte semanal de las enfermedades de reporte obligatorio vistas en Consulta Externa y Urgencias y se agrupan las enfermedades de la Colectiva por género y por tipo de enfermedad, verificado lo anterior se procede a Digitalizar en el Programa SISVE, las VE-1, Colectiva y la Notificación Negativa (semanalmente) y se envía correo electrónico semanalmente al PAVE, Información Casos AHINI DR Central Sur, personal involucrado en el Reporte, para la toma de decisiones.



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

## Traslados de pacientes

No se dispone de sistema informático para la gestión y control de traslados, sin embargo, esta información es importante para optimizar los servicios prestados y tomar decisiones oportunamente.

### Órdenes de servicios del Centro de Gestión informática

Actualmente se dispone de un sistema local para el registro de órdenes de trabajo en el Centro de Gestión Informática, considerando que gran parte de los procesos para obtener información tienen que ver con herramientas informáticas y equipos de cómputo, por tal razón las incidencias, errores o solicitudes al CGI deben ser monitoreados para optimizar los servicios prestados y tomar decisiones prontas que puedan interferir con los procesos del centro de salud.

### 1.4 Respecto a la oportunidad, integridad y veracidad de la información utilizada para la toma de decisiones:

En consulta realizada por esta Auditoría, el Director Médico, Director Administrativo, Jefatura de Registros Médicos, Coordinadora de Estadística y Jefatura del Centro de Gestión Informática todos ellos funcionarios del Hospital Dr. Adolfo Carit Eva, se documentaron debilidades en relación a la oportunidad, integridad y veracidad de la información utilizada para la toma de decisiones, tales como:

- Problemas de funcionamiento y compatibilidad del SISVE con versiones actualizadas del Sistema Operativo.
- El Servicio de Estadística carece de impresora para generar los reportes.
- El Servicio de Estadística no dispone de capacitación actualizada para el uso y manejo de la Codificación CIE Morbi-Mortalidad y Excel Avanzado.
- Los cierres de los reportes de atención en Urgencias no son efectuados oportunamente por los funcionarios responsables, generando atrasos en el Servicio de Estadística.
- Falta de comunicación entre Estadística y los Servicios de Hospitalización, principalmente cuando existen cambios de cama o no operan a un paciente por problemas internos.
- Información incompleta en relación a las causas de muerte en el servicio de neonatología generando atrasos (de días) en el registro de la información, mientras se localiza al médico responsable.
- Falta de apoyo del Centro de Gestión Informática, para la extracción de información de las bases de datos locales, soporte técnico, desarrollo de programas y automatización de procesos.
- Los reportes de los servicios para generar el Informe estadístico, no son remitidos a tiempo (los primeros cinco días de cada mes) al servicio de Estadística.
- Los servicios de Ginecología, Obstetricia y Neonatología, carecen de estaciones de cómputo y acceso al SIAH (Módulo del ARCA), para registrar los traslados y el CENSO diario de pacientes.
- El Centro de Gestión Informática, dispone únicamente de tres funcionarios para efectuar labores administrativas y de mantenimiento preventivo y correctivo a la totalidad de los equipos de cómputo del centro hospitalario.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- La información consignada en los Expedientes Clínicos es ilegible, confusa o incompleta, lo cual genera que el personal de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, cometa errores en el registro de datos a los sistemas.
- Inconsistencias en los datos del Informe Diario Consulta Externa (180) registrados manualmente en Servicio de Identificación y Citas versus lo consignado en SIIS (letras y números ilegibles).
- Errores en los datos registrados en las incapacidades, ya que se anotan procedimientos en la parte de diagnósticos, además de siglas y letra ilegible.
- Inconsistencias en el cierre mensual de los Egresos en el Programa SIAH, debido a errores en el ingreso de la información por parte del personal de Estadísticas o Admisión.
- Falta de estandarización en la parametrización del sistema SIIS, ya que se registran datos incorrectos (basura), que impacta en la calidad, integridad y veracidad de la información procesada.
- Falta de estandarización en el traslado y la consolidación de los datos de los diferentes servicios a la unidad de Estadísticas en Salud, ya que se efectúa de manera manual, en borradores o de forma digital.

La Ley General de Control Interno, en el capítulo II, artículo 13 señala:

*“Artículo 13.—Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.*

*c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 5.1 “Sistemas de Información” señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.”*



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

También en el punto 5.6 “Calidad de la información”, especifica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”*

Además en el punto 5.9 “Tecnologías de información”, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.13 En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”*

El “Modelo de Organización de los Centros de Gestión Informática”, estable en el numeral 5.6.2 “Modelo Tipo B: Centros de Gestión Informática Regional y Local”, actividades sustantivas a efectuar, dentro de las cuales se menciona:

*“Desarrollar, administrar y evaluar proyectos locales en sistemas de información (...) Definir los requerimientos de hardware y software y comunicaciones en su ámbito de acción (...)”*

Las debilidades en cuanto a las herramientas para la toma de decisiones, se deben al hecho de no disponer de un Sistema Informático que brinde indicadores y estadísticas en tiempo real para la gestión médica y administrativa del hospital de las Mujeres. Asimismo, la falta de soluciones automatizadas para el registro, procesamiento y salida de datos referente a tiempos de quirófano, consulta externa, urgencias, hospitalización, epidemiología y traslados de pacientes, y la falta de equipamiento en los servicios para el apoyo y registro de información.

En relación con lo anterior el Dr. José Miguel Villalobos Brenes, Director General del Hospital de Las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, referente a la existencia de un sistema informático integrado para la toma de decisiones, manifestó:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

*“No se dispone de un Sistema Informático Integrado que provea datos estadísticos o indicadores del hospital, esta situación afecta la oportunidad en las decisiones, ya que los reportes recibidos corresponden a datos estadísticos del mes anterior. Otra de las consecuencias de la falta de sistemas de información integrados y en línea para la toma de decisiones, es la facultad de realizar análisis de comportamiento o comparaciones en los indicadores o alertas de forma automatizada, que puedan impactar los servicios.”*

El Mba. Adrián Fernández Carvajal, Director Administrativo, Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, indicó al respecto:

*“El apoyo del nivel central en aspectos presupuestarios, lo que ha limitado la compra de equipos y el mejoramiento de la infraestructura de la red interna existente, lo que ha restringido la instalación y utilización de diferentes sistemas que faciliten la toma de decisiones. Actualmente, en muchas ocasiones prefiere manejar la información documental existente en los diferentes servicios, ya que esta tiene una mayor facilidad de acceso y confiabilidad, con respecto a la información de algunos sistemas institucionales; además, el ingreso a los sistemas institucionales en ocasiones se complica por las debilidades en la red, anteriormente mencionadas, lo que imposibilita o dificulta el acceso oportuno a la información.”*

Mediante entrevista al Lic. Jorge Matarrita Montes, Jefe de Registros Médicos y Estadística, y la Licda. Jenny Marengo Quirós, Coordinadora de Estadística, indicaron sobre las mejoras necesarias para lograr agilizar la obtención de datos, lo siguiente:

*“Tener un mayor acceso a la información, para poder contar con ella cuando uno la requiere, en el campo de tecnologías de información, la institución está rezagada y a uno le gustaría contar con una mayor automatización de procesos y poder registrar y disponer de la información de una manera más ágil y oportuna.”*

El no disponer de un Sistema Informático que brinde indicadores y estadísticas en tiempo real para la gestión médica y administrativa del hospital de las Mujeres, afecta la oportunidad de la toma de decisiones, así como la disponibilidad de información relevante y pertinente para el control, gestión y seguimiento de los objetivos del centro de salud.

Asimismo, la falta de soluciones automatizadas para el registro, procesamiento y salida de datos referente a tiempos de quirófano, consulta externa, urgencias, hospitalización, epidemiología y traslados de pacientes, dificulta la posibilidad de monitorear y medir los procesos del Centro Médico de forma eficiente, lo que repercute en la pronta toma de acciones así como en las mejoras continuas en torno a la calidad y efectividad de los servicios del hospital.



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

Lo indicado por esta Auditoría, referente a las oportunidades de mejora en los sistemas informáticos utilizados para la recolección de indicadores, así como la carencia de equipamiento en los servicios para el apoyo y registro de información, repercute en la oportunidad, integridad y veracidad de la información utilizada para la toma de decisiones en el Centro Médico.

## CONCLUSIONES

Una solución automatizada que integre la información de los principales indicadores de gestión para la toma de decisiones permite obtener de manera oportuna criterios para definir e implementar acciones tendientes a mejorar los servicios, sin embargo, el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, actualmente no dispone de una herramienta informática que facilite de manera eficiente y eficaz la toma de decisiones en el ámbito médico y administrativo.

Las tecnologías de información y comunicaciones, son importantes, en estos tiempos donde la información es uno de los principales recursos con los que cuentan las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos, ya que permiten a los jefes y titulares subordinados, acceder a grandes volúmenes de datos de forma ágil, rápida y fácil, para tomar decisiones y mejorar los servicios. Sin embargo, en el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, muchos de los procesos para la obtención de indicadores de gestión se realizan manualmente y algunos de los servicios carecen de herramientas y equipos tecnológicos que colaboren con el registro de datos.

La institución ha promovido a través de diferentes hospitales, el uso de herramientas tecnológicas para automatizar procesos como egresos hospitalarios, listas de espera y salas de operación, los cuales brindan una serie de indicadores que facilita la toma de decisiones a la dirección médica y administrativa; no obstante, en el Hospital de las Mujeres, no se han concretado las acciones pertinentes para disponer de esas herramientas.

## RECOMENDACIONES

### DIRECCIÓN MÉDICA Y ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DE LAS MUJERES DR. ADOLFO CARIT EVA

1. De conformidad con lo señalado en los sub hallazgo 1, 2, 3 y 4 del presente informe, en término de 8 meses, defina y oficialice una estrategia en coordinación con el Centro de Gestión Informática, con el propósito de disponer de una solución que mejore a través de las tecnologías de información y comunicaciones el proceso de registro, procesamiento y salida de datos estadísticos e indicadores del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva, sistema el cual entre otros aspectos contemple el registro en línea de los datos; dotar de los equipos tecnológicos necesarios a los servicios inmersos en el proceso; la información almacenada en las bases de datos de los sistemas de información utilizados actualmente; la definición de indicadores claves a nivel médico y administrativo, de manera que la información sea relevante para la toma de decisiones; el acceso oportuno y en línea de la información a la Dirección Médica y Administrativa; datos históricos que le permitan realizar comparaciones y análisis de datos; la colaboración de la unidad de Registros Médicos y Estadística en Salud en los requerimientos de la solución.



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

- De conformidad con los sub hallazgos 2 y 3 del informe, en un plazo de 3 meses, instruir al Centro de Gestión Informática del centro de salud, con el propósito de que en conjunto con el Centro de Gestión Informática del Hospital San Vicente de Paul y en concordancia con el plan de implementación del módulo de Sala de Operaciones del ARCA, establecer las acciones pertinentes para implementar dicho módulo en el Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva. Asimismo, verificar y realizar las medidas necesarias para asegurar la utilización y funcionamiento del módulo de Egresos Hospitalarios en ese nosocomio.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron con el Dr. José Miguel Villalobos Brenes y el MBA. Adrián Fernández Carvajal, Director General y Director Administrativo Financiero del Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.

El Dr. Villalobos indica que es necesario verificar lo relacionado al módulo de Sala de Operaciones, pues manifiesta que cree que se dispone del ARCA. Añade, que le parece bien que si el ARCA dispone de mejoras en otros módulos, contar con la coordinación de los encargados de ese Sistema Informático de conformidad con la recomendación dos.

Con respecto a la recomendación uno, solicita ampliar el plazo a 8 meses para el cumplimiento de la recomendación.

### ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Jacqueline Picado Sánchez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Anthony Esteban Bonilla Bonilla  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Jesús Valerio Ramírez  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE ÁREA**

JAHC/EAM/JVR/JPS/lba