



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

AGO-86-2017
01-09-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se efectuó en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa, con el fin de evaluar la gestión del Servicio de Psicología del hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut, mediante el análisis de la organización del servicio, planificación, gestión, control y supervisión de los recursos asignados.

Los resultados de la presente evaluación permitieron determinar que existen limitaciones en la definición formal de relaciones de dependencia y autoridad, y que las mismas no se encuentran plasmadas en un documento, que permita describir con claridad las responsabilidades y funciones de un departamento que dispone de 5 profesionales en psicología.

Así mismo, se verificó que existen aspectos sujetos de mejora en la planificación de metas y registro de resultados de las mismas, para el Servicio de Psicología, aunado a que los profesionales del servicio, realizan además de las labores técnicas propias de su disciplina, actividades de tipo administrativo, como asignación de citas de pacientes, anotaciones en expedientes, organización y control de agendas, registro de datos estadísticos, búsqueda de expedientes, entre otros.

Por su parte, se verificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, asociados al cumplimiento de las horas programadas en la Consulta Externa para esta disciplina, y en la ejecución de acciones para lograr un mejor comportamiento del indicador de sustituciones, para lo cual no se observó la implementación de ninguna estrategia.

Se comprobó que el Servicio de Psicología de ese centro de salud, desde el 2015 no ha sido objeto de ningún tipo de supervisión o revisión técnica por parte de las instancias competentes y que las actividades de capacitación recibidas por parte del personal, no obedecen a un diagnóstico o programa formal. En este sentido, no se han ejecutado o dispuesto mecanismos de control para verificar por parte de las autoridades del centro, tanto la asistencia efectiva a los mismos como la presentación de los informes correspondientes. Mediante una revisión efectuada en la planta física del Servicio de Psicología, se determinó que hay elementos que no presentan condiciones adecuadas desde el punto de vista visual, así como funcional, que podrían afectar la calidad en el proceso de atención.

Se emite una recomendación conjunta a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y la Coordinación Nacional de Psicología, con el propósito de que se brinde una supervisión técnica al servicio, seis a la Dirección General del Hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut y una a la Dirección Administrativa Financiera del hospital, con el fin de abordar los aspectos señalados en este documento, relacionados con planificación, control interno y estado de la planta física.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

AGO-86-2017
01-09-2017

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORIA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO PARA LA OFERTA DE SERVICIOS PSICOLOGÍA HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO DR ROBERTO CHACON PAUT U.P. 2305 GERENCIA MÉDICA, U.P. 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

EL estudio se efectúa en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno implementado en el Servicio de Psicología del hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut, basado en el aprovechamiento de los recursos asignados y oferta de servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la organización del Servicio de Psicología, considerando recursos asignados y procesos desarrollados.
- Comprobar la definición y logro de los objetivos y metas establecidos en el Servicio de Psicología.
- Analizar la programación y producción en Consulta Externa del Servicio de Psicología

ALCANCE DEL ESTUDIO

La evaluación comprendió el análisis de la estructura funcional y organizacional, planificación de metas y objetivos establecidos, tanto en el Plan –Presupuesto 2016-2017 y Plan Anual Operativo 2016 del Servicio, indicadores de producción en cuanto a: consultas programadas, citas perdidas, sustituidas, reprogramadas, recargos, pacientes dados de alta, horas programadas y utilizadas, entre otros aspectos de interés, durante el período del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016.

El estudio se efectuó en concordancia con las disposiciones establecidas en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

METODOLOGÍA

- Consulta y solicitud de información referente a los procesos del Servicio a los siguientes funcionarios del hospital Dr. Roberto Chacón Paut:
 - Lic. Oscar Javier Jiménez Zúñiga, Jefe Servicios de REDES.
 - Lic. Vinicio Quesada Calvo, Jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos.
- Entrevista escrita a las siguientes funcionarias del hospital Dr. Roberto Chacón Paut:
 - Dra. Neima Alemán Solano, Directora General.
 - Dra. María Elena Murillo Echeverría, Coordinadora del Servicio de Psicología.
- Entrevista escrita a la Dra. Marta Auxiliadora Vindas González, Coordinadora Nacional de Psicología.
- Revisión física a las instalaciones en las cuales se brindan servicios de Psicología.
- Análisis de informe cuadros estadísticos número 11 y 12.

MARCO NORMATIVO:

- Ley General de Control Interno 8292, setiembre 2002.
- Ley “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” 8239.
- Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.
- Reglamento General de Hospitales Nacionales.
- Reglamento de capacitación y formación Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Guía para la Gestión de los Servicios Externa de la CCSS, Gerencia Médica.

ASPECTOS QUE DEBEN SER OBSERVADOS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA RESPECTO A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca 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 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; 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. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
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. (...).”

ASPECTOS GENERALES DEL ESTUDIO

La Psicología es una disciplina que debe atender la demanda emocional, cognitiva y conductual de personas usuarias, familiares e incluso personal de salud tratante, que se ven superados en sus capacidades personales de respuesta psicológica para afrontar diversos tipos de urgencias y emergencias, esto es coherente con el panorama internacional, en la medida que la psicología, como Ciencia de la Salud, debe velar por una serie de eventos humanos relacionados con el bienestar de cada persona (Center for Disease Control and Prevention, 2016; Teillery, 2015; Slaikeu, 2000)¹.

El hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut corresponde a un centro médico de tercer nivel especializado en atención a personas con trastornos mentales, ofreciendo servicios de atención en hospitalización y ambulatoria.

El Servicio de Psicología brinda servicios en hospitalización, y se encuentra compuesto por cuatro unidades, Psiquiátrica Agudos que dispone de 10 camas, Unidad de Intervención en Crisis (UIC) con 20 camas, Estancia Prolongada (Institucionalizados), compuesta por la Unidad A (tiene menos intervención de psicología) con 46 camas y por las Estructuras Residenciales con 51 camas.

Además, el centro de salud brinda consulta ambulatoria, la cual es otorgada por tres psicólogos, uno de los cuales es especialista en Terapia Familiar y está a cargo de la psicoterapia de grupo. Asimismo, se brinda consulta externa en el Centro Diurno para atención a la Discapacidad Mental el cual se encuentra ubicado en el edificio del Ministerio de Salud.

En el hospital Dr. Roberto Chacó Paut, los 5 Profesionales en Psicología, se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

- **Corta Estancia:** Dra. Marjorie Moreno, Dra. Auxiliadora Gómez, Dr. Angello Argüello.
- **Larga Estancia:** Dra. Marjorie Moreno, Dra. María Elena Murillo.
- **Consulta Externa:** Dra. Laura Betancourt, Dr. Angello Argüello, Dra. Auxiliadora Gómez.
- **Coordinación de Servicio y labores administrativas:** Dra. María Elena Murillo.

¹ Manual de instrucciones de trabajo de atención psicológica de personas usuarias que acuden al Servicio de Urgencias, 2016.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Para el 2015, en el servicio de Psicología se establecieron en la Consulta Externa tres grupos terapéuticos para pacientes externos: grupo de depresión, de control de impulsos y grupo de apoyo, además del inicio de la ejecución de un Programa de Rehabilitación psicosocial basada en la comunidad, haciendo procesos de estimulación cognitiva en habilidades superiores, así como entrenamiento en habilidades sociales y haciendo enlaces con recursos comunitarios para favorecer la reinserción social de los usuarios atendidos.

HALLAZGOS:

1. SOBRE LAS RELACIONES DE DEPENDENCIA Y COORDINACIÓN

Se determinó que el Servicio de Psicología tiene limitaciones en la definición formal de relaciones de dependencia y autoridad, y que las mismas no se encuentran plasmadas en un documento, que permita describir con claridad las responsabilidades y funciones de un departamento que dispone de 5 profesionales en psicología.

La unidad está a cargo de la Dra. María Elena Murillo Echeverría, quien ejerce labores de Coordinadora del Servicio, y no tiene claridad acerca de la definición de las líneas de dependencia y autoridad; al respecto, el 3 de marzo del 2016, mediante oficio 2305-DM-PC-029-16, la Dra. Murillo Echeverría, solicitó a la Dra. Neima Alemán Solano, Directora General de ese hospital, indicar el procedimiento a seguir para definir las líneas de dependencia y autoridad que aún no tiene claras.

Según lo indicado por la Dra. Murillo Echeverría, la Dirección Médica no había emitido respuesta a la solicitud planteada; que al respecto sí recibió copia del oficio DM-0129-16 del 3 de marzo de 2016, remitido por la Dirección General al Lic. Javier Francisco Chavarría Esquivel, jefe Unidad Gestión de Recursos Humanos, en los siguientes términos:

“...Al respecto y de forma atenta, le solicitamos su valiosa asesoría y recomendación con el fin de realizar los trámites que corresponden para formalizar el Servicio de Psicología Clínica y la Jefatura respectiva...”.

Adicionalmente, no existe un documento formal y aprobado por las autoridades hospitalarias, en el cual se establezcan las principales actividades, responsabilidades de los funcionarios, líneas de autoridad y otros aspectos propios de la organización y funcionamiento de un servicio como este, que dispone de recurso profesional tan especializado y desarrolla una labor de atención a los usuarios del centro de salud.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo II, “Normas Generales relativas al Ambiente de Control”, apartado 2.5, “Estructura Organizativa”, lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes”.

Así mismo, ese cuerpo normativo en los puntos 4.4 y 4.5, establece lo siguiente:

“4.4 Responsabilidad delimitada. La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa”.

“4.5 Instrucciones por escrito. Las instrucciones de alcance general deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento de todos y cada uno de los funcionarios de la institución. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares de especial relevancia deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento”.

La Dra. Neima Alemán Solano, Directora General del hospital, manifestó en entrevista escrita el 7 de abril de 2017 lo siguiente:

“...Posteriormente al año 2014 se iniciaron los trámites para el cambio de perfil de la plaza asignada por el Nivel Central y que ocupa actualmente la coordinadora del Servicio de Psicología. La gestión para el cambio de perfil se está realizando desde el año 2016 y se está a la espera de la respuesta del Nivel Central para entonces solicitar la autorización respectiva y realizar el trámite para el nombramiento de la Jefatura, formal...”.

El 29 de mayo de 2017, la Dra. María Auxiliadora Vindas González, Coordinadora Nacional de Psicología manifestó que:

“No se dispone de una jefatura formal dado que el perfil de puesto institucional no lo dispone excepto para el hospital Nacional Psiquiátrico.

Se debe contar con una planificación por parte del profesional en psicología, para el cumplimiento de metas y objetivos del establecimiento de salud, sin embargo esto debe de estar dentro del marco de la regulación y sistematización de la Coordinación Nacional de Psicología, con la finalidad de que sea una oferta homologada desde el nivel de atención, garantizando la equidad y oportunidad”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

La Dra. Murillo Echeverría, manifestó que, para las labores desarrolladas, se guían de conformidad con lo establecido en las instrucciones de trabajo de la Coordinación Nacional de Psicología, el Manual Descriptivo de Puestos de la institución y el Plan de Gestión Local del hospital.

Lo descrito implica que las autoridades del centro de salud no han propiciado un ambiente de control en el cual exista en el servicio y el personal que lo compone, incluyendo la Coordinadora del Servicio, claridad acerca de la estructura y funcionamiento del servicio; lo cual podría afectar el funcionamiento óptimo del servicio y por ende, el desarrollo de los procesos que se ejecutan para brindar servicios de atención psicológica a los usuarios, limitando la definición de responsabilidades y líneas de autoridad suficientes para la toma de decisiones y la supervisión adecuada del titular subordinado a cargo de la Dirección General del centro médico.

2. SOBRE LAS METAS DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA EN EL PLAN-PRESUPUESTO Y PLAN DE GESTIÓN LOCAL

En el presente estudio se verificó que existen aspectos sujetos de mejora en la planificación de metas para el Servicio de Psicología del hospital Nacional Psiquiátrico Dr. Roberto Chacón Paut presentando porcentajes de cumplimiento que oscilan entre el 98% y 367 %, además de ajustes en el registro de estos porcentajes, que no garantizan la confiabilidad de los datos, por cuanto se observan debilidades en la planificación de las metas e inconsistencias en el registro correcto de las mismas, según se describe a continuación:

- **Plan-Presupuesto**

Para el 2016, en la meta A3-78, “Número de Consultas de Psicología”, se obtuvo un logro del 109%. Al respecto, en la planificación de este indicador, se indica lo siguiente:

“Se cumplirá la meta siempre que se cuente con los recursos Humanos, Logísticos y Presupuestarios necesarios para su ejecución”, lo que evidencia que su definición no consideró la realidad del servicio en esa oportunidad.

- **Plan de Gestión Local (PGL)**

En el Plan de Gestión Local, se verificó que el Servicio de Psicología realizó un total de 1726 atenciones psicoterapéuticas a los usuarios de la UIC, representando un 137% de cumplimiento del indicador planteado.

Así mismo, se observaron casos de metas en las cuales se generó un cumplimiento superior al 100%; sin embargo, al realizar el registro se ajustó al 100%, lo cual no refleja en realidad el logro alcanzado, según se describe a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

CUADRO 1
Metas del Servicio de Psicología ajustadas al 100%
Plan de Gestión Local 2016

INDICADOR DE LA META	Cantidad Programada	Cantidad Real	% de logro Real
Número de intervenciones interdisciplinarias	864	984	113
Número de intervenciones individuales en UIC	1252	1726	137
Numero de informes de valoración psicológica previo empleo efectuados	36	59	163
Cantidad de capacitaciones recibidas al año	4	11	275
Número de intervenciones individuales efectuadas con usuarios de ER y con usuarios de UA.	188	650	345
Efectuar Psicodiagnósticos a los usuarios que son referidos para ese fin	58	213	367

Fuente: Evaluación cumplimiento Plan de Gestión Local 2016.

Se observan porcentajes muy altos de cumplimiento que incluso triplican lo programado, evidencia la existencia de una oportunidad de mejora en los procesos de planificación.

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 16, referente a los Sistemas de Información, indica que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna (...)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen, en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación institucional”, establecen lo siguiente:

“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”

La Dra. María Elena Murillo Echeverría, Coordinadora del Servicio de Psicología, manifestó en entrevista efectuada el 7 de abril de 2017, que se han realizado modificaciones en función de las nuevas líneas de atención y del comportamiento de la producción hospitalaria del Servicio, considerando el recurso profesional disponible.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Lo descrito implica que el proceso de planificación, no se realiza al momento de definición de los indicadores, con un total conocimiento y consideración de la realidad del servicio, de manera que los objetivos planteados, constituyan un instrumento para asegurar el uso eficiente de los recursos disponibles.

No disponer de una adecuada planificación de las actividades del Servicio de Psicología, podría afectar el logro de los objetivos de la unidad, limitando la posibilidad de utilizar estos datos como un parámetro real para apoyar la mejores decisiones respecto al funcionamiento del servicio y la distribución de recursos.

3. SOBRE LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE DESARROLLAN LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA

En el presente estudio se verificó que los profesionales en Psicología del hospital, además de las labores técnicas propias de su disciplina, realizan actividades de tipo administrativo, como asignación de citas de pacientes, anotaciones en expedientes, organización y control de agendas, registro de datos estadísticos, búsqueda de expedientes, entre otros. Lo anterior por cuanto el servicio no dispone de apoyo de personal de Registros Médicos y Estadísticas en Salud

Al respecto, no se obtuvo evidencia de gestiones realizadas por la Coordinación del Servicio de Psicología, ante la Dirección General, para solventar la necesidad existente.

Ley General de Control Interno, en el artículo 8, referente al concepto de sistema de control interno, establece:

“Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (...). c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.

La Dra. Murillo Echeverría, manifestó en entrevista escrita del 7 de abril de 2017, lo siguiente:

“Adicionalmente, hay que mencionar que el Servicio de Psicología propiamente no ha efectuado gestiones para solicitar más apoyo directamente en relación con REMES, porque somos conocedores de que no es posible para los únicos dos funcionarios de REMES hacer más de lo que ya hacen para todo el Hospital. Es clarísima la necesidad de habilitar al menos 3 plazas más de REMES para poder dar mayor colaboración con lo referente a las agendas, la movilización de expedientes y demás tareas que deben cumplir...”.

Lo descrito evidencia que, la conformación de procesos y recursos de REDES en el centro de salud, implica que los profesionales en Psicología realicen actividades propias de registros médicos, con el fin de poder brindar atención a los usuarios, lo cual es de mucho valor, pero podría eventualmente causar una afectación



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

al tiempo y calidad de la atención psicológica brindada, por el desarrollo de estas actividades ajenas a la función sustantiva del Servicio.

4. INDICADORES DE GESTIÓN

En el Servicio de Psicología del hospital Dr. Roberto Chacón Paut, se evidencian oportunidades de mejora en la programación y utilización de las horas de Consulta externa contratadas de los profesionales en esa disciplina; así como en el comportamiento del indicador de sustituciones, para lo cual no se observó la implementación de ningún tipo de estrategias.

- **Utilización de horas programadas**

Se evidenció que durante el 2016 se programaron 1.975 horas para brindar atención en la Consulta Externa del Servicio de Psicología y se utilizaron 1.657, lo cual implicó que 318 horas (en promedio 27 por mes) no fueron utilizadas según lo planificado, obteniéndose en términos generales un aprovechamiento del 84%. El detalle de lo señalado se observa en el siguiente cuadro:

CUADRO 2
ANÁLISIS DE LA UTILIZACIÓN DE LAS HORAS PROGRAMADAS
ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA
SERVICIO DE PSICOLOGÍA, 2016

MES	HORAS PROGRAMADAS	HORAS UTILIZADAS	DIFERENCIA	% APROVECHAMIENTO
Enero	99	84	15	85
Febrero	138	123	15	89
Marzo	170	154	16	91
Abril	192	162	30	84
Mayo	187	147	40	79
Junio	158	136	22	86
Julio	167	136	31	81
Agosto	127	118	9	93
Septiembre	204	176	28	86
Octubre	161	107	54	66
Noviembre	253	220	33	87
Diciembre	119	94	25	79
TOTAL	1.975	1.657	318	84

Fuente: Cuadro 12, Servicio de Psicología.

De la información anterior, se desprende que los meses de octubre (66%), mayo (79%) y diciembre (79%), son los que presentan los menores porcentajes de aprovechamiento en el período analizado, situación que debe ser analizada por la Coordinadora del Servicio a fin de conocer las causas y justificaciones de la no utilización del tiempo programado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Dentro de los objetivos de Control Interno se establece la “Eficiencia y Eficacia de las operaciones”. En este sentido las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO- DFOE) disponen en la norma 1.2 referente a “Objetivos de Control Interno” lo siguiente:

“Eficiencia y eficacia de las operaciones”, lo que implica una conducción adecuada de las actividades organizacionales, haciendo un uso apropiado de los recursos disponibles y atendiendo las mejores prácticas que dicten la técnica y el ordenamiento jurídico, lo que idealmente debe conducir al logro de los objetivos al menor costo.

La programación de labores de manera general, sin un detalle por horas y por productos esperados limita el control asociado a las actividades desarrolladas y la garantía de que los recursos profesionales dispuestos se están utilizando de manera eficiente, aspectos que no han sido abordados por las autoridades a cargo de este servicio.

Además, lo descrito en cuanto la relación de horas programadas y horas utilizadas, evidencia que no se cumplió con un 16% de lo planteado, lo que muestra la necesidad de fortalecer el proceso de planificación, para que se garantice que la distribución y programación de recurso se ajuste a la realidad.

- **Ausentismo y sustitución de pacientes**

Se evidenció que para el 2016 en el Servicio de Psicología, 301 pacientes que tenían una cita programada no acudieron a la consulta, aunado a que del total de asegurados ausentes únicamente se sustituyeron 14 de ellos, lo cual corresponde a un 5% de sustitución, demostrándose con ello la ausencia de estrategias efectivas para reducir tal porcentaje, así como el desaprovechamiento del tiempo profesional contratado para esta labor, lo anterior se resume en el siguiente cuadro:

CUADRO 3
ANÁLISIS DE CITAS PERDIDAS Y SUSTITUIDAS
SERVICIO DE PSICOLOGÍA
2016

MES	CITAS		PORCENTAJE DE SUSTITUCIÓN
	PERDIDAS	SUSTITUIDAS	
Enero	14	0	0
Febrero	16	0	0
Marzo	13	0	0
Abril	30	0	0
Mayo	36	0	0
Junio	21	1	5
Julio	28	0	0
Agosto	9	0	0
Septiembre	28	9	32



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Octubre	43	3	7
Noviembre	33	0	0
Diciembre	30	1	3
TOTAL	301	14	5

Fuente: Cuadro 12, Servicio de Psicología.

Como se aprecia, de los doce meses del año, ocho (67%) no se sustituyó ningún paciente y los restantes meses la sustitución fue muy baja, situación que debe ser abordada debido a que como ya se mencionó, existe un alto porcentaje de pacientes ausentes.

La Ley General de Control Interno establece en el artículo 10, lo siguiente:

“(...) —Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento (...)

Por otra parte, la Guía para la gestión de la consulta externa en el apartado de Asignación de citas, inciso (c) establece:

“Citas por Sustitución: La Jefatura de Servicio debe de asegurar el cumplimiento de la meta propuesta, mediante el establecimiento de estrategias conforme las características del Centro o grupo ocupacional”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 1.2, sobre los Objetivos de Control Interno, establecen que su fin es garantizar tanto la eficiencia como eficacia en las actividades que realiza la Administración Activa, utilizando de manera óptima sus recursos, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos.

La Dra. Murillo Echeverría, manifestó al respecto lo siguiente:

“Dadas las condiciones del Hospital y el hecho de que no contamos con apoyo de REMES para efectuar el trabajo de seguimiento de agendas, cuando el usuario se ausenta sin justificación, no tenemos posibilidades de llamar de inmediato a otro usuario para adelantar la cita, pues además el acceso al Hospital no es tampoco fácil. Las ausencias a citas en su mayoría no son reportadas por los pacientes con tiempo como para poder llamar a otro paciente para citarlo en ese espacio”.

La Dra. Neima Alemán Solano, Directora General del hospital manifestó que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

“La ausencia a una cita se detecta en el momento de la misma y se tiene la imposibilidad de llamar usuarios para que se presenten en el horario y día señalado. A futuro (inmediato) se considera implementar para consulta externa el recordatorio de citas con lo cual se hace más viable una sustitución de las mismas”.

Aunque existe un grado de responsabilidad del paciente que no acude a su cita y que no realiza una cancelación previa, el ausentismo implica efectos tanto en la recuperación de la salud del usuario, como en la posibilidad de aprovechar ese espacio para otra persona que requiera atención; además del costo del profesional contratado para esa actividad. Lo descrito evidencia que las autoridades hospitalarias no ha abordado de manera efectiva esta problemática, con el fin de maximizar los recursos dispuesto para la prestación de servicios de salud.

5. DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN Y CONTROL ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR Y LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE PSICOLOGÍA

No se evidenció que las autoridades del Servicio de Psicología del centro de salud, hayan establecido un proceso de supervisión estructurado y documentado, igualmente, no se han generado actividades de revisión técnica a las labores desarrolladas por los profesionales en Psicología; en este sentido, el Servicio no recibe supervisión por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, desde el 2015.

La Ley General de Control Interno establece:

“(...) Artículo 10. —Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento (...)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV, “Normas sobre actividades de control”, apartado 4.5.1, “Supervisión constante”, cita lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

La Dra. Murillo Echeverría manifestó² que:

² Entrevista escrita del 7 de abril de 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

“Hasta el año 2015 fuimos supervisados por la Dirección Regional, desde esa fecha no hemos sido supervisados porque no hay Psicólogo en la Dirección Regional ni hemos sido evaluados por la Coordinación Nacional de Psicología”.

“Durante el día varias veces día yo visito los Servicios y las oficinas de los colegas, además de eso tengo un control de asistencia para la organización de actividades especiales que cada uno tenga. Otro mecanismo de control es mediante las estadísticas, yo tengo centralizada toda la información, ellos me remiten toda la información y yo lo consolido.

Otro mecanismo que considero que es muy eficaz son las reuniones de servicio que se realizan todos los viernes por la tarde, en la cual se realiza supervisión técnica, por ejemplo se comentan casos de los que se trabajan en Consulta Externa y Hospitalización”.

La Dra. Marta Auxiliadora Vindas Gonzalez, Coordinadora Nacional de Psicología, manifestó³ que: *“...corresponde a la Coordinación Nacional de Psicología la supervisión técnica del tercer nivel de atención, en el caso del Hospital Chacón Paút, al estar adscrito a la Dirección Regional Servicios de Salud Central sur, la supervisión le correspondería a esa Dirección”.*

El sistema de control interno implementado, no permite verificar ni garantizar razonablemente el desarrollo de una supervisión efectiva por parte de las autoridades centro asistencial, respecto a las labores desarrolladas por parte de los profesionales en Psicología, limitando la identificación y documentación de oportunidades de mejora en los procesos de atención.

6. CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA

Los funcionarios de Servicio de Psicología asistieron a capacitaciones brindadas por otras instituciones, sin embargo, este proceso no obedece a la confección de un programa, basado en la identificación de necesidades; además, no se efectúa un control razonable a la asistencia y aprovechamiento de las citadas actividades.

La Dra. María Elena Murillo Echeverría, Coordinadora del Servicio suscribió el oficio DM-PC-147-2016 del 9 de diciembre de 2016, dirigido al Lic. Vinicio Quesada, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del hospital, informando acerca de la participación de los funcionarios del servicio a capacitaciones, consignando un total 43 días de capacitación, equivalente a 136 horas para el periodo.

El control de actividades de capacitación impartidas por otras entidades de la institución, es registrado en una hoja de Excel, e incluye la siguiente información: Participante, Número de cédula de identidad, servicio,

³Entrevista escrita del 29 de mayo de 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

puesto, tema de la capacitación, lugar, horas o días, nombre del curso, fecha del curso, tipo (aprovechamiento o participativo). No se desarrolla ninguna actividad de control dirigida a garantizar la asistencia efectiva del personal, mediante informes o presentación de documentos.

El Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:

“Artículo 56, Todo funcionario que reciba un beneficio menor de \$1000 (mil dólares) o su equivalente en colones, y menos de 30 días de permiso con goce de salario, estará obligado a presentar ante su jefatura inmediata, en un lapso no mayor a un mes, un informe del evento al que asistió que contemple una síntesis de los principales contenidos de la actividad de capacitación, así como un análisis de áreas que podrían mejorarse a partir de los conocimientos adquiridos.

Artículo 57, En aquellos casos en que el beneficio de estudio solicitado esté constituido únicamente por el permiso con goce de salario, con una duración menor de treinta días y cuyo monto sea menor a los \$1000 (mil dólares) o su equivalente en colones, el compromiso que adquiere el beneficiario, será el indicado en el artículo anterior...”

La Dra. María Elena Murillo Echeverría, coordinadora del Servicio de Psicología, manifestó que:

“No existe un control de asistencia a capacitaciones. Los Profesionales gestionan sus permisos aportando la documentación que justifica la atinencia del tema a las labores que efectúan. Si existe Declaratoria de Interés Institucional, se gestiona el permiso con goce de salario. Si no existe tal declaratoria, se valora la pertinencia y relación de la temática con las funciones que desempeña el profesional para decidir si se le otorga el permiso con o sin goce de salario. En todos los casos se analiza el beneficio que tendrá para los usuarios de los servicios, el que el profesional cuente con dicha capacitación, como requisito antes de dar el permiso”.

Por otra parte indicó que: *“Cuando el profesional recibe la capacitación, aporta el comprobante de asistencia a la misma. En las reuniones de Servicio se trabaja en la discusión y socialización de los aprendizajes adquiridos con la capacitación y se analiza la aplicabilidad de lo adquirido con los usuarios que se atienden.*

De hecho también se presentan casos de los que se han atendido haciendo aplicación de las estrategias que se han aprendido en las capacitaciones. Posterior al evento, la coordinación realiza reunión tipo socialización para conocer sobre el tema”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

La capacitación del personal, debe obedecer a necesidades identificadas, de manera que se garantice un uso eficiente de los recursos dispuestos para este fin, al respecto las autoridades del servicio no han definido tales necesidades, ni han establecido mecanismos de control para verificar la asistencia y la presentación de informes sobre los conocimientos adquiridos.

7. SOBRE EL ESTADO DE LA PLANTA FÍSICA

Mediante una revisión general, efectuada en la planta física del Servicio de Psicología, se determinó que hay elementos que no presentan condiciones adecuadas desde el punto de vista visual, así como funcional, que afectan la calidad en el proceso de atención, según se detalla a continuación:

- Los consultorios tienen un espacio reducido, con mobiliario obsoleto.
- La sala de terapia familiar no dispone de ventilación adecuada, por lo que, al ser el cielo raso de poca altura, se percibe una alta temperatura.
- Las puertas de los servicios sanitarios y baños ubicados en el Centro Diurno y en la Unidad de Intervención en crisis del hospital, no reúnen las condiciones de acceso para usuarios con alguna discapacidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 7600.
- Pisos de servicios sanitarios y baños con manchas y fisuras.
- Escasa ventilación en las habitaciones de las áreas de hospitalización, cielo raso desprendido, piso en mal estado.
- Tuberías expuestas en áreas de terapia cognitiva y consulta, con riesgo de accidente.

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, establece en el artículo 2, inciso I, que el paciente tiene derecho a:

“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.

Las Normas de control interno para el sector público en el apartado 4.3 protección y conservación del patrimonio, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.

El Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”, en el artículo 98, establece:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

“(...) Las unidades prestadoras de servicios de salud, ofrecerán en sus instalaciones todas las facilidades necesarias para la comodidad, seguridad y privacidad a las personas con discapacidad que requieran de sus servicios”.

El Reglamento General de Hospital Nacionales, en relación con el mantenimiento, define lo siguiente:

“Artículo 224 (...) en cada hospital deberá existir una dependencia encargada del mantenimiento correctivo y preventivo de las construcciones, áreas circundantes, instalaciones, mobiliario y equipos del establecimiento (...)”.

La Dra. María Elena Murillo Echeverría, Coordinadora del Servicio manifestó que:

“Hemos venido efectuando solicitudes de mejoras en la infraestructura del Hospital para facilitar el trabajo de los Profesionales en Psicología, tales como: dotar a cada profesional de una oficina para dar consulta, debidamente equipada con mobiliario apropiado, computadora, conexión a internet, teléfono con salida para llamar a los pacientes y facilitar la comunicación con otros recursos, impresoras, pruebas Psicológicas actualizadas, software para la calificación de pruebas. Materiales de arte para ampliar las alternativas terapéuticas para los grupos de terapia de consulta externa y para el paciente hospitalizado. Consecución de un espacio para la sala de terapia de grupo y equiparlo con equipo tecnológico apropiado. Consecución de equipos de cómputo para desarrollar procesos de estimulación cognitiva en línea, con conexión a internet, software para el desarrollo de esos procesos de estimulación cognitiva. Habilitación del acceso del público que asiste a la Consulta Externa de Psicología para servicios sanitarios apropiados.

Pese a estos esfuerzos es importante señalar que dada la infraestructura del Hospital, los espacios con que se cuenta para laborar son reducidos, no contamos con posibilidades de habilitar salas de espera para los usuarios, y las oficinas son muy pequeñas, algunas poco ventiladas y con poca iluminación natural.

La Dra. Neima Alemán Solano, Directora General del hospital, manifestó⁴ lo siguiente:

“La realidad es que existen debilidades que difícilmente se pueden resolver mediante los recursos presupuestarios asignados al Hospital. Los aspectos críticos identificados, no solamente para el Servicio de Psicología, están relacionados con la infraestructura del Hospital y la que requiere el Servicio para realizar un trabajo acorde a su nivel profesional. A pesar de que cada uno de los profesionales, (a diferencia de otros profesionales del Hospital) cuenta con su propio consultorio, se requieren espacios

⁴ Entrevista escrita del 7 de abril de 2017.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

para las intervenciones grupales, terapias de estimulación cognitivas, terapias de familia, terapias de relajación, etc. Se ha priorizado y la coordinación del Servicio es proactiva en realizar gestiones, pero ampliaciones y/o construcción de nuevos espacios ha sido difícil de efectuar. Se cuenta con diversas propuestas de espacios multiusos, los cuales solamente a través de proyectos son realizables, pero en la Institución se priorizan aquellos proyectos que vayan dirigidos a mejorar las condiciones para la atención de los usuarios (ambulatorios y de hospitalización)”.

Las condiciones de la planta física, en los aspectos evidenciados en el presente documento, los cuales son en gran parte, reparaciones propias del mantenimiento cotidiano, reflejan que la revisión, supervisión e intervención de las distintas áreas por parte del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento no ha sido efectiva, pues si bien es cierto, mejoras como ampliaciones o construcciones podrían escapar de la capacidad resolutive del centro, existen aspectos que podrían ser resueltos a nivel local, mediante una labor proactiva y eficiente del citado servicio.

Al tratarse de recintos en los cuales se brinda consulta y terapia, las condiciones de atención constituyen un factor importante para lograr una prestación de servicio de calidad a los pacientes.

CONCLUSIÓN

En el presente estudio se verificó que el Servicio de Psicología no dispone de una jefatura formal, y que las relaciones de dependencia y autoridad no se encuentran plasmadas en un documento, que permita describir con claridad las responsabilidades y funciones del departamento. Lo anterior índice en la gestión, planificación y planteamiento de metas del servicio, con el consecuente impacto en los resultados y la rendición de cuentas.

Adicionalmente, los profesionales en Psicología, deben realizar labores de tipo administrativo por la ausencia de personal de apoyo para estas funciones, sin estar necesariamente capacitados, con el consecuente riesgo en los registros y resultados de la gestión.

Por su parte, es insuficiente el control establecido al comportamiento de los indicadores de producción, limitando garantizar el uso eficiente de los recursos disponibles, en lo referente a horas programadas, distribución de labores, producción, entre otros.

Es relevante que el sistema de dirección y control que se establece, garantice el aprovechamiento de los recursos y la prestación de servicios con calidad, mediante mecanismos de supervisión eficientes por parte de las autoridades del Servicio.

Debe también fortalecerse el control, asociado a la determinación de necesidades reales de capacitación, definir adecuadamente la participación y obtener garantía de aprovechamiento, así como generar la documentación de asistencia y otros aspectos relacionados con esta temática.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

Finalmente, conviene mencionar que existen aspectos propios de mantenimiento cotidiano o regular de la infraestructura, que requieren ser abordados de manera que se mejoren las condiciones de atención a los usuarios del Servicio de Psicología, y de los propios funcionarios.

RECOMENDACIONES

AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA Y A LA DRA. MARTA AUXILIADORA VINDAS GONZÁLEZ, EN SUS CALIDADES DE DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR Y COORDINADORA NACIONAL DE PSICOLOGÍA RESPECTIVAMENTE, O A QUIENES EN SU LUGAR OCUPEN EL CARGO

1. En virtud que se determinó en el presente informe, que desde el 2015 el Servicio de Psicología del Hospital Dr. Roberto Chacón Paut, no ha sido objeto de ninguna actividad de supervisión técnica, y además, esa Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, no dispone en la actualidad de Supervisor Regional de Psicología, coordinar ambas instancias a fin de definir las acciones correspondientes para que se ejecute una supervisión técnica a las labores desarrolladas en el citado servicio, con el fin de detectar aspectos sujetos de mejora y retroalimentar oportunamente a los profesionales en esta disciplina.

Plazo de cumplimiento: 6 meses posteriores a la recepción del presente informe.

A LA DRA. NEIMA ALEMÁN SOLANO, EN CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL DR. ROBERTO CHACÓN PAUT O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. En conjunto con la Coordinadora del Servicio de Psicología, documentar de manera formal, los principales procesos y actividades desarrolladas por los profesionales de dicho servicio, con el fin de que se disponga de claridad acerca de las funciones y líneas de autoridad y comunicación.

Plazo de cumplimiento: 6 meses posteriores a la recepción del presente informe.

3. Según lo desarrollado en el Hallazgo 2 del presente informe, en conjunto con la Coordinación del Servicio de Psicología, realizar un análisis de los indicadores planteados en las metas del servicio, con el fin de garantizar que las mismas correspondan a la realidad, en virtud de la obtención de porcentajes de más del 300% y del ajuste del resultado de algunos indicadores, lo cual afecta la confiabilidad de la información.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la recepción del presente informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

4. Analizar en conjunto con las Jefatura de Servicio de Redes y la Coordinación de Psicología, la situación evidenciada en el hallazgo 3, en razón de la realización de actividades de registros médicos por parte de los profesionales del servicio, con el fin de valorar las acciones a implementar para solventar esta situación y minimizar los riesgos asociados a esta situación, mediante la implementación de un plan de acción cuya ejecución y seguimiento deberá estar a cargo de esa Dirección General.
Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la recepción del presente informe.
5. En un plazo de 6 meses a partir de recibido el presente informe, proceder en conjunto con la Coordinadora de Psicología a:
 - a. Establecer un proceso de análisis mensual del rendimiento de las horas programadas de consulta externa para los profesionales en Psicología, en relación con las horas utilizadas, que sirva de instrumento de supervisión constante para el desarrollo de los diferentes procesos y las actividades que se generan en la atención, con el propósito de destinar adecuada y razonablemente la cantidad de horas a las diversas funciones del personal.
 - b. Ejecutar acciones para reducir el comportamiento del indicador del ausentismo en las diferentes especialidades, contemplando dentro del mismo estrategias de educación y concientización al personal y usuarios sobre el impacto de esta problemática en el proceso de atención, y la importancia de implementar estrategias que deriven en el aumento del índice de sustitución, con el fin de facilitar el ingreso al sistema de pacientes nuevos y utilizar eficientemente los recursos.
6. De conformidad con los resultados de hallazgo 5, implementar en conjunto con la Coordinación del Servicio de Psicología, una metodología de supervisión, en la cual se verifique el cumplimiento razonable de los objetivos y funciones asignadas a los profesionales en psicología.
Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.
7. De conformidad con lo indicado en el hallazgo 6, instruir a la Coordinación del Servicio de Psicología, remitir a esa Dirección General, un diagnóstico de necesidades de capacitación y mecanismo de control para verificar entre otros aspectos, que las actividades autorizadas estén relacionadas con dicho diagnóstico, además de que se cumpla con el requisito de presentación de informes y se documente la verificación de la asistencia a cada actividad por parte de los funcionarios.
Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de la recepción del presente informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88
Apdo. 10105

A LA LICDA. SANDRA RUIZ ABRIL, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. ROBERTO CHACÓN PAUT O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

8. Solicitar al Servicio de Ingeniería y Mantenimiento de ese centro de salud, elabore e implemente un plan de trabajo, dirigido a atender los aspectos referidos en el hallazgo 7 del presente estudio, que contemple un cronograma con los plazos de cumplimiento de las actividades, así como los responsables de dichas acciones.

Esa Dirección Administrativa deberá aprobar el citado plan y brindar seguimiento periódico al cumplimiento del mismo.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio con las funcionarias: Dra. Tatiana Picado Le-Frank, Directora Regional de Servicios de Salud Central Sur a.i., Dra. Marta Auxiliadora Vindas González, Coordinadora Nacional de Psicología, Dra. Neina Alemán Solano, Directora General, Licda. Sandra Ruiz Abril, Directora Administrativa Financiera y Dra. María Elena Murillo Echeverría, Coordinadora del Servicio de Psicología, todas funcionarias del hospital Dr. Roberto Chacón Paut, manifestando de manera general, estar de acuerdo con las recomendaciones y los plazos establecidos.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Maritza Álvarez Núñez
ASISTENTE DE AUDITORIA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/MASR/MAN/wnq