



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

ASS-241-2015
14-09-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, con el fin de analizar en forma integral, la gestión administrativa y operativa del Servicio de Emergencias del Hospital de San Vito.

Se determinó en la evaluación que el Servicio de Emergencias del Hospital de San Vito dispone de guías de atención para el abordaje de las patologías cardiovasculares de mayor incidencia; sin embargo, las mismas corresponden al 2006 y no han sido sometidas a su respectivo análisis y actualización.

Se requiere además implementar el sistema de clasificación de pacientes (CTAS), que brinde seguridad a los usuarios respecto a la priorización respectiva para la atención de sus necesidades, a fin de regular técnicamente este proceso.

Además, se verificó la existencia de inconsistencias en el llenado de las hojas de atención de urgencias, en donde se observa la ausencia del registro de la hora, letra ilegible, ausencia del nombre, firma y código del médico que atendió al paciente.

Ante la necesidad de fortalecer el proceso de supervisión y control en las actividades, es importante disponer de sistemas de información e instrumentos administrativos adecuados, para obtener datos confiables y oportunos, que contribuyan a fortalecer la gestión del Servicio.

En lo referente a la planta física, se evidencian algunas zonas que por el roce constante de las camillas, han deteriorado el estado de la pintura; además de la existencia de un equipo de correo neumático que se encuentra en desuso por el alto costo de mantenimiento.

Al respecto, esta Auditoría emite recomendaciones para que la Administración mediante acciones concretas, puedan solucionar las debilidades encontradas en este estudio, con el objetivo de garantizarle a la población una atención oportuna y de calidad.



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

ASS-241-2015
14-09-2015

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL HOSPITAL SAN VITO ÁREA: EMERGENCIAS HOSPITAL SAN VITO

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, apartado "Estudios Integrales Gerenciales", 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar aspectos de control interno establecidos en el Servicio de Emergencias del Hospital San Vito, a fin de verificar la gestión y uso de los recursos asignados.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Comprobar la correcta aplicación la normativa y protocolos de la atención en urgencias, así como el correcto llenado de las Hojas de Atención.
- Determinar la producción del servicio en términos de urgencias y no urgencias.
- Verificar las condiciones de infraestructura y equipamiento asignado para la atención de los pacientes

ALCANCE

El estudio comprendió la revisión aspectos relacionados con la organización y funcionamiento del servicio de Emergencias, considerando el periodo I semestre del 2015, ampliándose al 2014 en el análisis de las atenciones clasificadas como no urgencias.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

- Consultas y solicitud información a los siguientes funcionarios del Hospital de San Vito :
 - ✓ Dr. Jorge Granados Rivera, Coordinador de Emergencias.
 - ✓ Ing. Billy Canales calvo, Encargado de mantenimiento.
- Inspección física del Servicio de Emergencias en compañía del Dr. Leylin Esquivel Alvarado, Supervisor de Enfermería.
- Revisión de la información contenida en Hojas de Atención de Urgencias.
- Revisión de expedientes personales de los médicos que laboran en el Servicio de Emergencias.

MARCO NORMATIVO

- Ley “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”.
- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas para habilitación de establecimientos que brindan la atención en Medicina y Cirugía General o/y por Especialidades Médicas y Quirúrgicas, menciona los requisitos en cuanto a recurso humano.
- Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoria, 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:

“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 (...)”



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

ASPECTOS GENERALES

El Servicio de Emergencias del Hospital de San Vito brinda atención médica durante las 24 horas del día, en los tres turnos de atención a una población directa de 40.000 mil habitantes, y una flotante indígena de 5.000 mil personas.

En la unidad se dispone de una zona para la clasificación de pacientes, 8 camas de observación, distribuidas en 2 aposentos con 4 camas cada uno (mujeres y hombres) y 6 cunas para pacientes pediátricos, 3 consultorios médicos, 1 de Ortopedia, una zona con 25 sillas para la atención de pacientes que requieren nebulizaciones, 1 área con 1 camilla, 1 cuna para el manejo de diarreas, 1 sala de Shock, 1 de cirugía menor, 2 cuartos para procedimientos (Aséptica/Séptica), 1 área para inyectables, 1 espacio para el lavado del equipo contaminado, 1 área de descanso del personal médico, 1 oficina para coordinación de traslados, 1 espacio con 8 sillas para los pacientes con sueros, 3 bodegas (ropa limpia, insumos, papelería)

Las actividades Administrativas del Servicio son coordinadas actualmente por el Dr. Jorge Granados Rivera a tiempo completo, en horario de 7am a 4pm, las actividades clínicas las coordina el Dr. Hugo Durán Barquero.

La atención de los usuarios está a cargo de 4 profesionales de planta, los cuales laboran en el turno de 7 a.m. a 4 p.m.; después de esa hora el servicio se cubre con guardias médicas.

HALLAZGOS

1. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Se determinó que el Servicio de Emergencias del hospital de San Vito dispone de protocolos en Cirugía y Medicina Interna, no obstante algunos de los protocolos para el manejo de emergencias cardiovasculares no están actualizados y tienen fecha de elaboración del 2006, específicamente los protocolos de Soporte Cardíaco Avanzado.

En revisión efectuada, no se evidenciaron los protocolos de atención de pacientes pediátricos, ni los del manejo de emergencias en Gineco-obstetricia. Además, llama la atención, que la última actualización de la AHA (Asociación Americana del Corazón) fue en el 2010; sin embargo, los protocolos no se han actualizado.



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

Las Normas para la habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con más de 20 camas, Decreto Ejecutivo No. 30694-S, establece lo siguiente en el Apartado 4.6, referente al Servicio de Emergencias:

“4.6.4.2.2 Protocolos escritos para la atención de las situaciones de emergencias más frecuentes. Estos protocolos deben ser actualizados al menos cada dos años.”

El artículo 8 de la Ley General de Control Interno establece lo siguiente:

“(…) 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 situación expuesta obedece a que las autoridades del centro de salud y del Servicio de Emergencias, no han propiciado un ambiente de control idóneo, en el cual se disponga o delegue la responsabilidad de actualizar periódicamente los lineamientos, o protocolos relacionados con la atención de pacientes en el Servicio.

No disponer de protocolos o guías de atención debidamente actualizados, podría propiciar que la prestación del servicio se efectúe bajo un esquema obsoleto, aspecto que influye en el accionar de los profesionales, además puede afectar el abordaje de las patologías que presentan los pacientes. Estos protocolos y/o guías debidamente actualizados son necesarios para fortalecer y dirigir la práctica clínica de los profesionales en salud.

2. SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INICIAL DE PACIENTES

Se determinó que en el Servicio de Emergencias del hospital de San Vito, pese a que se dispone de un área diseñada para la clasificación de pacientes (Triage), no se está aplicando la clasificación CTAS¹.

Los pacientes, en su mayoría, ingresan por sus propios medios directamente a la ventanilla designada para registros médicos, en donde se les registra la información personal, se imprime una boleta y se le entrega al usuario, quien introduce la boleta en un buzón para la misma, sea posteriormente es tomada por un auxiliar de enfermería.

De manera casi inmediata, el o la auxiliar de Enfermería llama a los pacientes para realizar la toma de los signos vitales e informalmente, preguntarle cuál es la causa de consulta y de acuerdo a su pericia y voluntad, si detecta un caso que le indique que el usuario requiere ser valorado con mayor urgencia, lo reporta al médico. Por su parte, para los que según su criterio no requieren una atención inmediata, se

¹ Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

coloca la boleta en uno de los tres buzones debidamente numerados, que corresponde a los tres consultorios disponibles para la atención médica.

El personal constantemente revisa los buzones, y conforme van llegando los casos, se atienden sin ninguna prioridad.

La ley 8239 “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados en su artículo 2 dispone:

“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

(...)

e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas...”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su apartado 1.2, c, referente a los objetivos de Control Interno establece que para Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

“(...) El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales (...)”.

La situación expuesta obedece a que no se ha designado a ningún médico para que realice la clasificación de pacientes (TRIAGE), establecida para su aplicación en forma obligatoria por la institución en todo el país.

El no estar aplicando la clasificación de pacientes CTAS, aparte de incumplir una directriz de la Gerencia Médica, podría propiciar que en el Servicio de Emergencias la atención médica no se brinde en forma prioritaria según la necesidad real de cada paciente, con la consecuente atención de casos que no son una urgencia, afectando eventualmente la oportunidad en el abordaje de pacientes que sí requieren prioridad por su estado de salud.

3. SOBRE LA REVISIÓN DE LAS HOJAS DE ATENCIÓN DE URGENCIAS

3.1 Inconsistencias del llenado de la Boleta:

Se determinaron inconsistencias en la integridad de la información registrada en las hojas de atención de urgencias, en aspectos como: letra ilegible, uso de abreviaturas, ausencia del nombre, código del médico que brindó la atención, entre otras.



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

Algunos médicos no documentan en forma precisa los exámenes físicos realizados, que son base para formular un diagnóstico presuntivo; de igual forma, al documentar las indicaciones terapéuticas, no se anotan las dosis pediátricas.

Lo anterior, se evidenció de la revisión de 100 hojas de atención de pacientes que se tramitaron en el Servicio de Emergencias, el 20 de mayo del 2015, tal como se detalla a continuación:

Cuadro Nº1
Registro de información en Boletas de atención en Emergencias
20 de mayo de 2015

Aspecto revisado	Cumple	No Cumple
Letra Legible	70 %	30 %
Anotación del Nombre del Médico	43 %	57 %
Anota código del profesional	30 %	70 %
Examen físico Incompleto	72 %	28 %
Anota hora de la atención	26 %	74 %
Uso de abreviaturas	60 %	40 %
Anota dosis de Medicamentos	86 %	14 %

Fuente: Boletas de Atención de emergencias

Se observa en el cuadro anterior, que se presenta con mayor frecuencia la ausencia de anotación de hora de atención, nombre del médico y código profesional.

El Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS, en su capítulo IV relacionado con la utilización del expediente, artículo 32, "Anotaciones del expediente" dispone:

"Artículo 32. Anotaciones en el expediente. Todo miembro del equipo de salud, con autorización expresa de la Dirección Médica respectiva para registrar información en el expediente, está en la obligación de hacerlo en los formularios oficiales, los cuales deberá identificar con el nombre y dos apellidos del paciente y el número correcto de identificación. Las anotaciones deben hacerse con tinta, en forma legible y en estricto orden cronológico, con la fecha y la hora de la anotación. Las anotaciones deben de quedar suscritas por el responsable con indicación del nombre, la firma y el código, si lo tuviera. En todo caso, no deberá quedar espacio entre anotaciones, ni entre éstas y la firma del responsable, evitando así la alteración posterior. Queda prohibido hacer anotaciones ajenas a la atención del paciente o que lesionen el principio ético del ejercicio de la profesión."



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el apartado 4.4 referente a la exigencia, confiabilidad y oportunidad de la información, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

Esta norma continúa refiriendo en el apartado 4.4.1 relativo a la documentación y registro de la gestión, que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

Es evidente la necesidad de fortalecer el proceso de supervisión por parte de la Administración y el Coordinador del Servicio de Emergencias, lo cual se refleja en las inconsistencias detectadas en el registro de las hojas de puerta por parte del personal médico asignado a ese Servicio.

Al tratarse de un documento legal, el registro de la información debe ser claro, conciso y preciso, de manera que cualquier persona que consulte el documento logre tener una lectura adecuada de esa información.

La omisión de datos relevantes, como es el examen físico, las dosis de los medicamentos en Pediatría, la falta de claridad en las indicaciones e ilegibilidad en los datos registrados en las hojas de atención de urgencias por parte de los médicos generales, puede generar errores y dudas en el personal de enfermería u otro que atiende las indicaciones, tales inconsistencias en la interpretación de la información, podría afectar la atención del usuario.

3.2 Registro de tiempos de atención

Se evidenció a partir de la revisión de 100 boletas de atención de urgencias, que en 75 de ellas no se registra la hora en que se brindó atención médica a los usuarios; lo que es una limitante para analizar el tiempo de espera de los usuarios en el Servicio de Emergencias.



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

Disponer de información oportuna y confiable de los registros de análisis de rendimientos, contribuye a garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos, fortaleciendo las actividades de planificación y toma de decisiones sobre la gestión del Servicio, en procura de ofrecer a los usuarios, servicios en las mejores condiciones de calidad. Asimismo, la existencia de estos análisis se constituiría en un insumo para fortalecer el ambiente de control, que se puede ver afectado al no existir supervisión constante ni una revisión permanente en el desarrollo de las actividades

La Ley General de Control Interno, en el Artículo 12, señala que al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo”.

Las Normas de control interno para el Sector Público establecen²:

“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.”

La situación descrita evidencia que la supervisión, el monitoreo constante y el control implementado por parte de los titulares del Servicio, no ha permitido garantizar el registro suficiente de los datos obtenidos de la operación diaria, derivado de la atención de los pacientes.

Lo descrito implica que la información registrada en las hojas de atención no facilite el análisis de la gestión del Servicio limitando la implementación de acciones para fortalecer los procesos y garantizar una prestación de servicios más oportuna y de calidad.

4. SOBRE EL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE ATENCIONES NO URGENTES

El Servicio de Emergencias del Hospital de San Vito registró en el 2014, un total de 61.373 atenciones, de las cuales 29.537 fueron catalogadas como No Urgentes, y se atendieron 31.836 casos Urgentes, tal como puede apreciarse en el cuadro 2.

² Normas de control interno para el sector público, Capítulo V, “Normas sobre sistemas de información”; apartado 5.6, “Calidad de la información”.



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

Cuadro 2
Hospital San Vito, Servicio de Urgencias (2014)

AÑO	TOTAL	URGENCIAS	% URGENCIAS	NO URGENCIAS	% NO URGENCIAS
2014	61.373	31.836	52%	29.537	48%

FUENTE: Dirección Médica del Hospital de San Vito

La Ley General de Control Interno, en el Artículo 12, establece que el jerarca y los titulares subordinados les corresponderán cumplir, entre otros aspectos, el siguiente:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen, en el artículo 5.6 que:

“(…) 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 (…)”.

Si bien la cantidad de atención puede considerarse razonable y por debajo de algún parámetro general establecido en la institución, no disponer de un sistema de clasificación de atención de los pacientes (TRIAGE), podría estar generando una atención no priorizada tal y como debe darse en un Servicio de esta naturaleza.

Las atenciones en los servicios de emergencias deben limitarse para patologías agudas que requieran una intervención médica inmediata para solventar su problema de salud, considerando de antemano, que el primer nivel de atención funcione satisfactoriamente y resolviendo las necesidades de la población.

5. SOBRE LA INFRAESTRUTURA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS

Se realizó una visita al Servicio de Emergencias en compañía del Dr. Leylin Esquivel Alvarado, Supervisor de Enfermería, observando:

a) Condiciones de Pintura y Aseo:

Se logró evidenciar que en las áreas de Observación y de Pediatría, las paredes se encuentran sucias por el constante roce de las camillas.



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

Con respecto al aseo y la limpieza, en términos generales las condiciones son aceptables, con lavatorios y servicios sanitarios limpios y secos, con suficientes suministros de aseo para el usuario.

b) Correo Neumático en el servicio de Emergencias:

Durante el recorrido por el área de lavado de equipos contaminados, esta Auditoría logra identificar lo que se conoce como “Correo Neumático”, el cual no está en funcionamiento.

El “Correo Neumático” es un sistema que se comunica por medio de tubos impulsado por presión de aire, que se comunica con diferentes partes del hospital, por ejemplo, se envían muestras para exámenes de laboratorio, se reciben los resultados, se solicitan y reciben los medicamentos, entre otros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su apartado 1.2, c, referente a los objetivos de Control Interno establece que para Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

“(…) El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales (...)”.

Mediante entrevista realizada el día 20 de mayo del 2015, se consultó al Dr. Jorge Granados Rivera, Coordinador de Emergencias, con respecto al funcionamiento del “Correo Neumático”, para lo cual nos responde:

“El equipo fue entregado en conjunto con la obra, funcionó muy bien como por una semana, se descompuso, luego se arregló, funcionó un tiempo más, luego se volvió a descomponer (...)”.

Según información facilitada por el Ing. Billy Canales Calvo, encargado de mantenimiento del hospital de San Vito, sobre el funcionamiento del “Correo neumático”, se pudo determinar que el costo de la reparación ascendía a unos \$10.235 dólares, y su mantenimiento preventivo costaba \$13.240 dólares al año.

Lo descrito implica que el proceso de planificación relacionado con el proyecto de construcción del centro de salud, no ha garantizado la disposición de recursos para el mantenimiento de este equipo de transporte interno, ocasionando que se encuentre en desuso y no se utilice eficientemente para el funcionamiento de los servicios involucrados en la atención de urgencias, que permite agilizar la atención del paciente, mediante el traslado oportuno de exámenes de laboratorio, medicamentos entre otras cosas.



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

CONCLUSIÓN

Se determinó que el Servicio de Emergencias del Hospital de San Vito, dispone de guías de atención para el abordaje de patología Cardiovasculares de mayor incidencia, sin embargo las mismas corresponden al 2006 y no han sido sometidas a su respectivo análisis y actualización.

Se requiere implementar el sistema de clasificación de pacientes (CTAS), que brinde seguridad a los usuarios respecto a la priorización respectiva para la atención de sus necesidades. De esta manera se estaría regulando técnicamente que en el Servicio se atiendan en su gran mayoría urgencias reales.

Existen riesgos en la atención médica del paciente, así como para la institución, en virtud de inconsistencias en el llenado de las Hojas de Atención, en donde se observa la ausencia del registro de la hora, letra ilegible, ausencia del nombre, firma y código del médico que atendió al paciente.

Ante la necesidad de fortalecer el proceso de supervisión y control en las actividades, es importante disponer de sistemas de información e instrumentos administrativos adecuados, para obtener datos confiables y oportunos, que contribuyan a fortalecer la gestión del Servicio.

Con respecto a su infraestructura, se evidencian algunas zonas que por sus constantes roces de las camillas, han perdido su pintura y la existencia de un equipo de correo neumático que se encuentra en desuso por el alto costo de mantenimiento.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL SAN VITO

1. Ejecutar las acciones de coordinación correspondiente ante la Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca, con el fin de que el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Brunca (ARIM), en conjunto con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital San Vito, analicen la situación que presenta el equipo de correo neumático que se encuentra en desuso, con el fin de establecer un plan de abordaje para determinar la viabilidad de ponerlo en funcionamiento y aprovechar los recursos físicos asignados de forma oportuna.

Plazo 4 meses a partir de recibido el presente informe para efectuar el análisis y definir el plan de acción correspondiente.



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

2. Implementar, en conjunto con el Coordinador del Servicio de Emergencias de ese centro médico, las siguientes acciones:

- Elaboración y Actualización de los Protocolos de Atención en el Servicio de Emergencias, que dirija al personal médico en los procesos de atención que se deben realizar en caso de urgencia a los usuarios que asisten para recibir atención y solventar su necesidad de salud.
- Establecer un sistema de clasificación de pacientes (TRIAGE), con el fin de fortalecer la atención a los usuarios, agilizar los procesos, manteniendo una valoración clínica que priorice la atención de los pacientes según su condición clínica. De esta manera se podría disminuir aún más la atención de no Urgencias.
- Mecanismos de control Interno y seguimiento que permitan supervisar a los médicos en el correcto llenado de la “Hoja de Atención de Urgencia”, con indicaciones claras, letra legible, indicando hora de atención, el nombre y código de médico, y el uso de las abreviaturas. Asimismo, cuando el paciente es valorado se debe anotar en la boleta los resultados del examen físico y las dosis pediátricas, según sea el caso.

Plazo 4 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Instruir a la Dirección Administrativa Financiera de ese hospital, para que garantice que el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento analice y se adopten las medidas correctivas a los aspectos relacionados con el estado de las paredes del Servicio de Emergencias.

Plazo 4 meses a partir de recibido el presente informe.



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

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con el Dr. Mario Arias Valle, Director General, Dr. Jorge Granados Rivera, Coordinador del Servicio de Emergencias y el Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, todos funcionarios del Hospital San Vito.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Juan Carlos Morales Sánchez
ASISTENTE AUDITORIA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/MASR/JCMS/wnq