



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

ASS-241-2017
21-12-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención a las actividades contempladas en el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2017, en el apartado de Auditorías de Carácter Especial.

Como resultado de la evaluación se determinó la necesidad de fortalecer el Sistema de Información Estadístico en Salud por cuanto, se evidenció la falta de directrices internas, de asesoría y de supervisión, constituyéndose en las causas que originan que la institución carezca de un Sistema de Información, CONFIABLE, EXACTO Y OPORTUNO, que soporte razonablemente la toma de decisiones en los niveles gerenciales y locales.

No obstante lo anterior, la Institución debe establecer estrategias y mecanismos de control que garantice adecuadamente la funcionalidad de los sistemas de información, garantizando la suficiencia de los datos que se consignan en el mismo, adicionalmente, el estudio evidenció que no se dispone, de planificación, acciones estratégicas o tácticas orientas al fortalecimiento del Sistema de Información Estadístico en Salud, situación que asociada a la necesidad de mejorar la normativa que regula los procesos en sus diferentes ámbitos de acción, han generado la insuficiencia del sistema, lo que repercute en la gestión de los servicios brindados por la Caja Costarricense de Seguro Social.

Aunado a lo anterior, las publicaciones estadísticas efectuadas a nivel institucional no REFLEJAN un análisis sobre el comportamiento de los procesos institucionales, generando que la información disponible se interprete de diferentes formas, lo cual no garantiza que los usuarios de la misma puedan detectar adecuadamente oportunidades de mejora en los procesos ejecutados, por lo tanto, el Sistema de Información Estadístico en Salud de la Caja, no solo es insuficiente, sino que no genera valor en el proceso de toma de decisiones ni de planificación institucional

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría ha formulado una serie de recomendaciones a efectos de garantizar que la Administración Activa establezca las herramientas necesarias para garantizar un funcionamiento razonable del Sistema de Información Estadístico en Salud dirigidas a la Gerencia Médica y al Área de Estadísticas en Salud, con el fin de que subsanen las debilidades señaladas.



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

ASS-241-2017
21-12-2017

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

EVALUACIÓN REFERENTE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICO EN SALUD DISPONIBLE EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL. GERENCIA MÉDICA UE 2901.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención a las actividades contempladas en el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna 2017, en el apartado de Auditorías de Carácter Especial.

OBJETIVO GENERAL

Revisar el funcionamiento del Sistema de Información Estadístico en Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la suficiencia del Sistema Institucional de Registros y Estadísticas de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Verificar el apoyo al proceso de toma de decisiones, que generan las estadísticas y/o indicadores en salud procesados mediante el Sistema Institucional de Registros y Estadísticas de Salud (SIREDES).
- Verificar el proceso utilizado para el tratamiento de los datos estadísticos en salud a nivel institucional.
- Determinar si el recurso humano dispone de las competencias y habilidades para efectuar los procesos de obtención, análisis, distribución y verificación de la calidad de los datos, de la información estadística.



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

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los documentos indicar procesos evaluados aportados por la administración activa, correspondientes al período comprendido entre enero 2016 y octubre del 2017. Cabe agregar que para la revisión de la calidad de la información estadística únicamente se consideraron las atenciones registras en los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer y la Clínica de Coronado, durante el periodo de junio 2017.

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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Verificación de la codificación efectuada en la fórmula 180 (Informe Diario de Consulta Externa) contra las anotaciones realizadas por los profesionales en salud en los expedientes clínicos de los pacientes.
- Revisión y análisis de la información tabulada por el Sistema Identificación de Agendas y Citas (SIAC), respecto a la gestión de consulta externa.
- Comparación de los datos disponibles en los cubos del Sistema Identificación de Agendas y Citas (SIAC) contra los datos consignados por el Área de Estadísticas en Salud en el cuadro 11 de la Consulta Externa.
- Revisión de la normativa disponible a nivel institucional relacionada con la gestión del sistema de información estadístico en salud.
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Taciano Lemos Pires, Director Médico Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
 - ✓ Dra. Krisia Díaz Valverde, Directora Médico Hospital Máx. Peralta de Cartago.



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

- ✓ Dr. José Miguel Villalobos Brenes, Director Médico Hospital de las Mujeres Dr. Adolfo Carit Eva.
- ✓ Dr. Zerith Rojas Serna, Director Médico Clínica de Coronado.
- ✓ Dr. Carlos Solano Salas, Director Médico Clínica Clorito Picado, Tibás.
- ✓ Dr. Luis Hernández Chavarría, Director Médico Área de Salud Goicoechea 1.
- ✓ Dra. Ana Guzmán Hidalgo, Directora Compras Servicios de Salud.
- ✓ Licda. Susana López Delgado, Jefe Subárea de Análisis Estadístico.
- ✓ Lic. Leslie Vargas Vázquez, Jefe Subárea Aseguramiento de la Calidad y Control Estadístico.
- ✓ Lic. Alfonso Mora Román, Jefe Subárea Normalización y Regulación Técnica.
- ✓ Licda. Ester Sánchez Soto, Jefe Unidad Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Área de Salud Goicoechea 1.
- ✓ Lic. Oscar Umaña Herrera, Jefe Unidad Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Área de Salud Clorito Picado, Tibás.
- ✓ Licda. Sonia Jiménez Paniagua, Jefe Unidad Registros Médicos y Estadísticas en Salud de la Clínica de Coronado.
- ✓ Lic. Jorge Matarrita Montes, Jefe Unidad Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.
- ✓ Licda. Melania Mendieta Alguera, Jefe Unidad Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- ✓ Licda. Cristina Orias Ramírez, Coordinadora Unidad de Estadísticas en Salud del Hospital Max Peralta de Cartago.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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 N° 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse



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

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...”

ANTECEDENTES

La Estadística de Salud es una rama orientada a la recolección, tabulación, análisis y presentación de datos asociados a la información en Salud, cuya característica principal está relacionada con la atención médica recibida por un grupo poblacional.

La Caja Costarricense de Seguro Social brinda atención médica al 100% de la población, atendiendo a residentes y extranjeros (turistas), que eventualmente necesiten de un servicio médico asistencial.

En 1991 mediante oficio 12114, el Dr. Eduardo Sánchez Jovel, Gerente Médico de ese entonces; aprobó la estructura organizacional y funcional de los servicios de REMES (actualmente denominados REDES) en la cual se identificaron “tres sectores ligados entre sí”: el sector local, regional y central; lo anterior con la finalidad de disponer de un sistema de información¹ que permitiera determinar y analizar diferentes indicadores asociados a la gestión médica y administrativa de los centros asistenciales, considerando en el mismo, las actividades de captura, tabulación, análisis y presentación de los datos obtenidos.

Ese mismo documento, establece que las unidades locales son responsables de las actividades de la identificación y admisión de pacientes, control de citas, archivo de expedientes clínicos y la producción de estadísticas; además, los niveles regionales son los encargados de supervisar y asesorar a las unidades locales, aunado a la generación de un resumen regional de las estadísticas.

El nivel central era el responsable de coordinar, dirigir, evaluar y diseñar el Sistema de Información Estadístico de los Servicios de Salud de la Institución, no obstante, en el transcurso

¹ Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución. Estos no necesariamente están relacionados con los programas informáticos, pero esos programas pueden formar parte del Sistema de Información Corporativo.

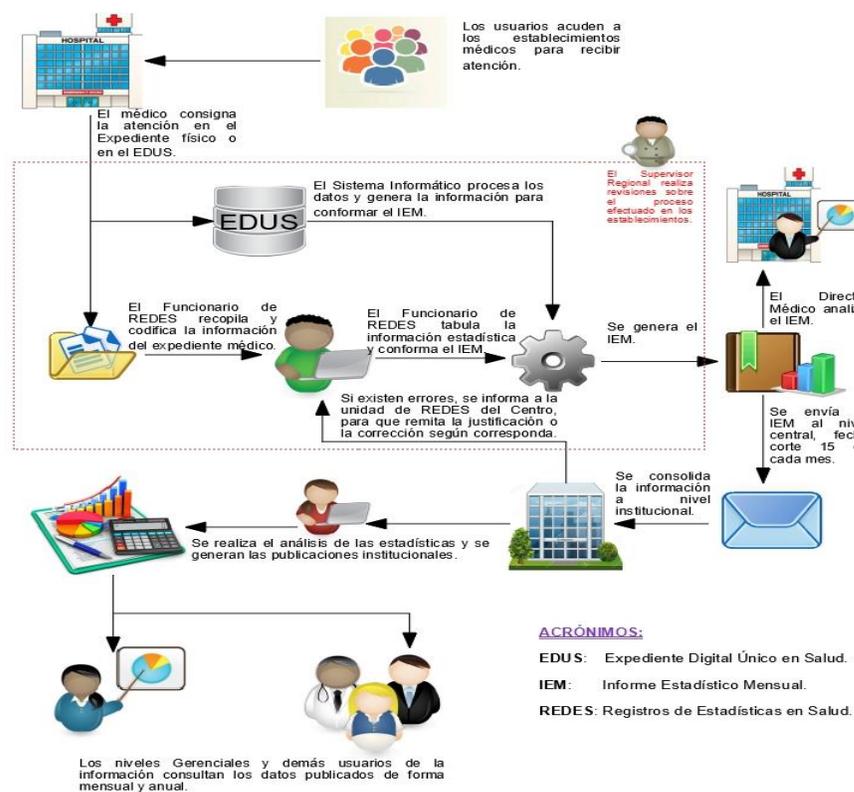


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

de los años estas funciones fueron modificadas en el documento “Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas”, donde se establece al Área de Estadística en Salud, como responsable de la “administración de la información estadística de salud, mediante el procesamiento, depuración y análisis de los datos aportados por los centros asistenciales para generar indicadores en salud y facilitar la toma de decisiones”.

Pese a la actualización realizada sobre el “sector central”, las funciones de los servicios de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, no fueron remozadas en su momento, razón por la cual el flujo de la información se ha mantenido en el transcurso de los años:

Imagen 1: Diagrama de flujo Sistema de Información Estadístico de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2017.



Fuente: Auditoría Interna, Área Servicios de Salud.



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

Como resultado de las pruebas de Auditoría aplicadas en el presente estudio, se determinaron oportunidades de mejora en cuanto a la gestión, recopilación, manejo y publicación de la información estadística en salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, según se aborda a continuación.

HALLAZGOS

1. SOBRE LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA FORTALECER EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADISTICO EN SALUD DE LA CCSS.

Se determinó que la Gerencia Médica no ha establecido estrategias institucionales que permitan fortalecer el funcionamiento del Sistema de Información en Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, considerando que en el análisis de situación, consignado en el Plan Táctico Operativo Gerencial (PTOG), evidenció las siguientes debilidades:

*“(...) Tecnologías: No existe intercomunicación entre los sistemas informáticos, **no se dispone de información en tiempo real**. Las plataformas responden a necesidades específicas y no de manera integral.*

(...)

*Sistemas de información: **Existen diferencias entre los reportes para una misma presentación de datos, generando inconsistencia de la información. No se consolidan oportunamente los cierres de los datos relevantes consolidados, los cortes de información no responden a las necesidades de información.** Existen muchas actividades que se realizan en los establecimientos de salud, que no se registran desarticulación de repositorios de información gerencial para archivo, custodia final y manejo de datos oficial. (...). El resaltado es propio.*

No obstante la identificación de las oportunidades de mejora, claramente consignadas en su Plan Táctico Gerencial, esa Gerencia no estableció líneas de acción tácticas orientadas a subsanar los problemas de confiabilidad, disponibilidad, integridad y utilidad de la información.

La Ley General de Control Interno, establece lo siguiente:

“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.”



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

Sobre este aspecto, la Guía para la Elaboración del Análisis de Situación Técnica FODA, emitida por la Dirección de Planificación Institucional en el 2015, indica que el “(...) *análisis de situación es una actividad importante para el desarrollo de los procesos de planificación, (...) su importancia radica en que es el punto de partida para que la programación de objetivos, estrategias y metas, se realice en apego con los recursos y capacidades existentes en la organización y las necesidades de los usuarios (...)*”.

La falta de claridad respecto a la necesidad de un sistema de información estadístico en salud, debidamente articulado y con Indicadores Claves de Desempeño (KPI – siglas en inglés -) orientado a apoyar el proceso de toma de decisiones, por parte del nivel gerencial, así como, la falta de gestión del Área de Estadísticas en Salud (Unidad rectora de este tema) en propiciar la definición, fortalecimiento, monitoreo y seguimiento de ese sistema de información; son las principales causas que han generado la omisión de metas destinadas a la implementación, perfeccionamiento y seguimiento de las estadísticas en salud a nivel institucional.

Lo descrito en el presente hallazgo ha generado que el sistema de información estadístico en salud, implementado desde la década de los 90's (según oficio No. 12114 del 23 de mayo de 1991), carezca del dinamismo necesario para evolucionar según las necesidades institucionales, adicionalmente, lo antes descrito ha provocado que las variables estadísticas que conforman ese sistema pierdan interés actual para los tomadores de decisiones o en su efecto se deje de recopilar información necesaria para garantizar la adecuada gestión de los servicios de salud.

Lo anterior ha impactado en la disponibilidad, oportunidad y confiabilidad de la información, siendo que, se genera una afectación de las actividades de seguimiento y monitoreo realizado por los tomadores de decisiones, lo cual impacta la calidad de la prestación de los servicios de salud.

2. DE LA EXISTENCIA Y LOS MECANISMOS ORIENTADOS A LA ACTUALIZACIÓN DEL MARCO NORMATIVO QUE REGULA EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS EN SALUD.

Se evidenciaron oportunidades de mejora en el marco normativo que regula las actividades del Sistema de Información Estadístico en Salud, según se detalla a continuación:

2.1 Se determinó que la Institución no dispone de un instrumento administrativo que permita la articulación y vinculación de la normativa institucional donde se establezca los mecanismos para regular homologar, monitorear, brindar seguimiento y articular las actividades que deben ejecutar los actores que están inmersos en el Sistema de



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

información Estadístico en Salud. Lo anterior se constató mediante la revisión de la normativa disponible a nivel institucional en materia y la aplicación de entrevistas a los Jefes de Registros Médicos de los niveles locales.

2.2 Se determinó la falta de actualización del marco normativo que regula algunas actividades del Sistema de Información Estadístico, disponible a nivel institucional, por cuanto, éste no considera los cambios tecnológicos ni la automatización de los procesos que ha experimentado la CCSS en los últimos años, lo anterior se constató mediante la revisión y análisis de los siguientes documentos:

- Reglamento del Expediente en salud, que data del agosto de 1999.
- Estructura Organizativa y Funcional de los Servicios de Registros Médicos y estadísticos, que data de mayo de 1991-
- Manual de Adscripción de beneficio familiar que data de octubre 2014.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 1.4 sobre la “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el Sistema de Control Interno”, establece:

*“Es responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados
(...)”*

*La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del Sistema de Control Interno, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta
(...)”*

Así mismo, ese marco normativo define en el punto 4.1 “Actividades de control”, lo siguiente:

“(...)”

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales (...)”.



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

La ausencia de acciones administrativas que permitan diseñar, actualizar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control, que contribuyan a asegurar razonablemente la estandarización de las actividades realizadas por el Área de Estadísticas en Salud, Supervisores Regionales y los Servicios de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, así como del fortalecimiento, revisión, monitoreo y actualización del sistema Información Estadístico en Salud, (Punto abordado en los hallazgos 1 y 3 del presente informe), son las principales causas que generan lo evidenciado en cuanto a la necesidad de disponer de un marco regulatorio en esa materia.

La falta de acciones orientadas a la actualización y estandarización de la normativa en materia, genera la inadecuada propician un detrimento en el funcionamiento del Sistema de Información Estadístico en Salud, lo cual conlleva a una afectación de la confiabilidad, calidad y utilidad de los indicadores de gestión, por cuanto dificulta la prevención, detección y corrección de errores y el control de calidad, así como, la estandarización en los procesos de recolección de datos y generación de la información, lo cual, podría incidir en la prestación de los servicios médicos asistenciales.

3. DE LA SUFICIENCIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICO EN SALUD DISPONIBLE EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL.

Se determinó que el Sistema de Información Estadístico en Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, es insuficiente para atender las necesidades actuales de información para soportar la gestión técnico administrativa realizada por los Directores Médicos, Directores Regionales, Directores de Sede y Gerencias. Lo anterior se constató mediante la aplicación de entrevistas, revisión de expedientes médicos (físicos y digitales), comparación de datos generados por el EDUS y el Área Estadísticas en Salud; y el análisis efectuado sobre la normativa institucional en esa materia.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen que *“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 (...)”*.



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

Así mismo, ese mismo marco normativo consigna en su apartado 5.2 “Flexibilidad de los sistemas de información”, lo siguiente:

“Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.”

La falta de acciones administrativas destinadas a la revisión, monitoreo y actualización del sistema de información estadístico en salud, ha generado la insuficiencia del mismo para atender las necesidades de los diferentes usuarios institucionales, siendo lo descrito la causa de lo evidenciado en el presente hallazgo.

Así mismo, la carencia de estrategias institucionales orientadas a mantener, perfeccionar y actualizar el Sistema de Información (Hallazgo 1), y existencia de normativa desactualizada (Hallazgo 2) se constituye otra causa que genera la insuficiencia del sistema para atender las necesidades actuales de la institución y los tomadores de decisiones.

La falta de un Sistema de Información Estadístico en Salud provoca un detrimento en la calidad de los datos administrados por éste, asimismo, esa falencia genera una limitante en la gestión técnico administrativa de los servicios asistenciales ofrecidos por la Caja Costarricense de Seguro Social.

Lo anterior impacta la consecución de los objetivos institucionales, por cuanto se carece de información confiable, útil y oportuna que permita monitorear la materialización de las metas trazadas, la utilización de los recursos técnicos, humanos y económicos; y la calidad de la atención ofrecida a los usuarios de los servicios médicos asistenciales.

Aunado a lo anterior, la carencia de nuevas variables estadísticas y la eventual desactualización de las actuales, ha generado que la información no sea considerada para los procesos de control, seguimiento y monitoreo realizado sobre diferentes actividades ejecutadas por los centros médicos, exponiendo eventualmente los intereses patrimoniales y asistenciales de la CCSS.



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

4. DE LA NECESIDAD DE DISPONER DE NUEVAS VARIABLES ESTADISTICAS EN SALUD.

Se determinó la necesidad de disponer de nuevas variables estadísticas en salud que permitan definir indicadores de eficacia y eficiencia, así como revisar las variables disponibles para fortalecer los indicadores de producción existentes en la actualidad, lo anterior por cuanto la población entrevistada manifestó que la información estadística recopilada y disponible en la institución es insuficiente para garantizar la adecuada gestión técnico administrativa de los servicios de salud.

Sobre este respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 5.1 “Normas sobre Sistemas de Información”; lo siguiente:

“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...”

La ausencia de acciones estratégicas orientadas a fortalecer el Sistemas de Información Estadístico en Salud, e impulsar la implementación de nuevas herramientas de apoyo a la gestión administrativa y toma de decisiones, aunado a la falta de revisión y actualización de las variables estadísticas disponibles en la Caja Costarricense de Seguro Social, han generado la necesidad de disponer de nuevas variables y herramientas que permitan apoyar las actividades administrativas de planificación monitoreo, seguimiento y control, siendo lo anterior las principales causas de lo evidenciado en el presente hallazgo.

El Sistema de Información Estadístico en Salud (SIES) debe facilitar a los usuarios información oportuna, pertinente, útil y efectiva sobre el comportamiento de las variables críticas (según el nivel de atención), lo anterior a efectos de garantizar razonablemente que la misma tendrá consecuencia sobre los procesos de Dirección, Planificación, Control y Toma de decisiones.

La insuficiencia de la información generada por el SIES, impacta en la gestión administrativa de los servicios de salud, siendo que actualmente los titulares subordinados carecen de datos oportunos, pertinentes y efectivos para monitorear el comportamiento de aspectos críticos relacionados con la operativa diaria de los centros asistenciales, situación que afecta los procesos médicos asistenciales y la oportunidad de la atención a los pacientes.



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

Así mismo, lo citado afecta la gestión de los recursos institucionales, ya que, ante la ausencia de variables e indicadores, los tomadores de decisiones se ven limitados en la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la calidad de atención, el abordaje oportuno de determinadas patologías, o la asignación de recursos a otras iniciativas que impacten en la salud pública.

5. SOBRE LA CARENCIA DE INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO (KPI's) EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL.

Se determinó que la Caja Costarricense de Seguro Social carece de Indicadores Clave de Desempeño (KPI por sus siglas en Ingles), los cuales hacen la interrelación entre parte financiera y presupuestaria de la Institución, lo que permitan medir el nivel de servicio, realizar diagnóstico de la situación actual y sustentar la oportuna toma de decisiones de los diferentes niveles organizacionales (Estratégico, Táctico y Operativo), lo anterior se constató mediante entrevista aplicada a los tomadores de decisiones.

Sobre este respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 5.1 "Normas sobre Sistemas de Información"; lo siguiente:

"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 otras de interés para la consecución de los objetivos institucionales..."

La ausencia de un sistema de información estadístico en salud, debidamente normado, y la insuficiencia de la información disponible actualmente (aspectos abordados en los hallazgos 2 y 3, del presente informe) generan que la Administración Activa carezca de indicadores que permitan brindar seguimiento y monitoreo a los objetivos y metas definidos en la planificación Estratégica, Táctica u Operativa (según corresponda).

Aunado a lo anterior, los usuarios institucionales de la información estadística en salud, han sido omisos en informar (a los entes competentes en materia) sobre la necesidad de establecer nuevas variables que permitan crear indicadores orientados a medir la gestión realizada sobre los servicios de salud ofrecidos por la CCSS.



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

Siendo lo anterior, las principales causas que generan la inexistencia de indicadores claves de desempeño en los diferentes niveles organizacionales de la institución.

Los indicadores son herramientas cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstos. Asimismo, éstos son información que debe agregar valor a la gestión administrativa.

Para lo anterior, los indicadores deben ser formulados garantizando que los mismos cumplen con los atributos de exactitud, forma, frecuencia, extensión, origen, temporalidad, relevancia, integridad y oportunidad; con lo cual se pretende que cada métrica definida permita monitorear, seguir, evaluar y mejorar el objetivo al que se encuentra asociado, además, de ofrecer información específica sobre ese propósito.

En ese sentido la ausencia de indicadores clave que permitan medir la gestión realizada en los diferentes niveles organizacionales, provoca una limitante en la toma de decisiones, puesto que los Directores Médicos carecen de herramientas que ayuden a identificar desviaciones en la consecución de los objetivos planteados; situación que impacta en la operativa de los servicios médico asistenciales ofrecidos a la población asegurada.

Aunado a lo anterior, lo descrito en el presente hallazgo imposibilita la creación de un Sistema de Información Gerencial (SIG), orientado a soportar el proceso de toma de decisiones por parte de los niveles Gerenciales de la Caja Costarricense de Seguro Social, y que a la vez propicie una administración predictiva en procura de maximizar la utilización de los recursos institucionales, siendo que actualmente la administración planifica, monitorea, brinda seguimiento y corrige las inconsistencias con datos que reflejan únicamente hechos que acontecieron en el pasado, no así, con situaciones que se puedan presentar en la operativa diaria.

6. DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DISPONIBLE EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL.

Se determinó que la información estadística en salud, recopilada en los niveles locales y consolidada por el Área de Estadísticas en Salud, carece de los atributos de completitud, exactitud y oportunidad, lo anterior se constató mediante la aplicación de entrevistas a los tomadores de decisiones, además de la revisión efectuada sobre los expedientes físicos y los registros consignados en el Sistema Identificación Agendas y Citas, según se explica a continuación:



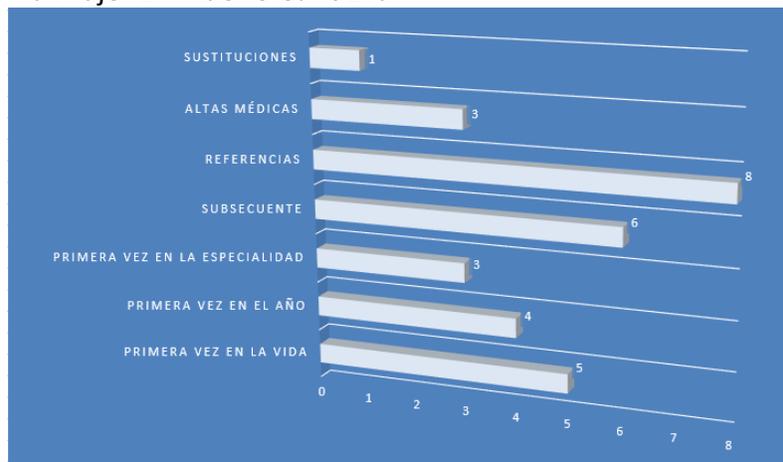
a) Del Sistema Identificación Agendas y Citas.

Se determinó que el Sistema Identificación Agendas y Citas (SIAC) realiza una inadecuada tabulación de las variables estadísticas asociadas a la gestión de la Consulta Externa, lo anterior se constató mediante la revisión de las atenciones brindadas por la Clínica de Coronado, durante el mes de junio 2017, donde se identificó la existencia de 192 casos codificados como “Primera Vez en la Especialidad” de forma errónea, puesto que los mismos debían ser codificados como subsecuentes.

b) De la Recolección de Datos de forma Manual.

Se detectaron inconsistencias en la codificación realizada por el personal de Registros Médicos y Estadísticas en Salud del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, lo anterior se constató mediante la revisión de 100 atenciones brindadas en ese nosocomio durante el mes de junio del 2017. En dicha pesquisa se identificaron 38 inconsistencias, según se muestra a continuación:

Grafico 1: Errores de Codificación de las atenciones brindadas durante el mes de junio 2017, en el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.



Fuente: Auditoría Interna, CCSS.

c) De la comparación de la información recopilada mediante los sistemas informáticos y los mecanismos manuales.



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

Esta Auditoría realizó una comparación de los datos consignados en el Cuadro 11 de la Consulta Externa y la información registrada en el sistema EDUS, específicamente para la Clínica Clorito Picado, Clínica Coronado y el Área de Salud Goicoechea 2.

De lo anterior, se detectó que existen diferencias en los datos consignados, específicamente en la cantidad de consultas de “Primera Vez Vida”, “Primera Vez Año”, “Primera Vez Especialidad”, “Subsecuentes”, “Horas Programadas” y “Horas Utilizadas”, entre otros.

Es importante mencionar que el Área de Estadísticas en Salud, no detectó las falencias supra citadas, siendo que el informe estadístico mensual fue elaborado con las debilidades mencionadas en el presente hallazgo.

Sobre este particular, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

“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.”

5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”



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

La ausencia de mecanismos orientados a garantizar la calidad de la información recopilada en los niveles locales, aunado, a la falta de una supervisión periódica destinada a verificar la exactitud, completitud e integridad de los datos estadísticos, así como, la insuficiencia de los controles implementados por el Área de Estadísticas en Salud para corroborar la información consolidada, son las principales causas que generan lo evidenciado en el presente hallazgo.

Por otro lado, la eventual falta de compromiso de los colaboradores que realizan la tarea de recopilar y codificar manualmente los datos estadísticos, podría impactar en la exactitud y completitud de los registros obtenidos en los niveles locales, lo cual podría considerarse como otra eventual causa de lo evidenciado en el presente hallazgo.

Las inconsistencias identificadas por esta Auditoría generan un detrimento en la calidad y confiabilidad de la información estadística generada a nivel institucional, asimismo, podría comprometer el proceso de toma de decisiones por parte de los altos mandos de la CCSS.

Además, lo expuesto podría propiciar que los niveles gerenciales definan e implementen estrategias con información insuficiente impactando de forma negativa la prestación de los servicios de salud y los intereses patrimoniales.

7. SOBRE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS EN SALUD Y SU DIVULGACIÓN EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL.

Se determinó que el Área de Estadísticas en Salud y los Servicios de Redes no emiten publicaciones donde se plasme el análisis sobre el comportamiento de la gestión de los servicios en salud, asimismo, se evidenció que las publicaciones efectuadas mediante la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social se circunscriben a la tabulación de los datos consolidados a nivel institucional, no así de indicadores de gestión que permitan soportar la toma de decisiones.

Aunado a lo anterior, se constató que actualmente se carece de un catálogo de indicadores y variables estadísticas donde se definan la interpretación que se debe realizar sobre cada uno de esos elementos.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 5.6 sobre la “Oportunidad de la información”, establece:

“oportunidad

(...)

Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales. (...)”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el punto 5.7 sobre la “Calidad de la comunicación”, establece:

“Calidad de la comunicación

(...)

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencia, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios según los asuntos que se encuentran y son necesarios en esfera de acción (...)”

La ausencia de acciones administrativas por parte los Niveles Gerenciales, Directivos Médicos y del Área de Estadísticas en Salud, es la causa que ha originado la necesidad de realizar publicaciones de los resultados de forma oportuna y periódicamente de manera tal que facilite la gestión administrativa y la toma de decisiones.

Las estadísticas fiables y de buena calidad son necesarias para la medición de las metas institucionales, proporcionando información esencial sobre la eficiencia de los programas realizados por la Institución.

Por lo tanto, lo antes descrito, ha generado que los titulares subordinados carezcan de información relevante que les permita gerenciar de forma eficiente los recursos institucionales, lo que podría ocasionar un detrimento en la calidad de los servicios brindados a los usuarios, por decisiones tomadas con información que no refleja la situación actual de los centros de salud.



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

Es evidente la importancia de llevar a cabo las acciones administrativas necesarias que permitan garantizar la publicación de la información estadística en salud oportunamente, contemplando datos relevantes y suficientes, soportando así, los ajustes necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales procurando con ello mejorar la Salud pública en el país.

8. SOBRE LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE REGISTROS MÉDICOS Y ESTADÍSTICAS EN SALUD.

Se evidenció que el proceso de actualización y capacitación del personal de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, no considera la preparación del talento humano para efectuar análisis, codificación y la calidad de datos. Lo anterior se constató mediante la aplicación de entrevistas a los Jefes de Servicio de Registros médicos de los niveles locales.

Sobre este respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 2. "Normas sobre el Ambiente de Control"; lo siguiente:

"Idoneidad del personal

(...)

El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamientos, selección, motivación promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización del personal idóneo en la cantidad que se estime necesaria para el logro de los objetivos institucionales (...)"

La falta de estrategias destinadas a fortalecer el Sistema de Información Estadístico en Salud (tema abordado en el hallazgo 1 del presente informe) donde se consideren aspectos asociados a la capacitación del personal de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, así como una gestión displicente efectuada por la Administración Activa sobre dicho Sistema de Información, son las principales causas de lo evidenciado en el presente hallazgo.

El objetivo de capacitar a los funcionarios es mejorar los conocimientos, destrezas, conductas y actitudes con lo cual se logra obtener colaboradores con competencias y habilidades desarrolladas en el área de análisis, codificación y calidad de datos estadísticos, lo que permite garantizar la idoneidad del personal que ostenta los puestos de técnicos o profesionales y diversificar las funciones que se realizan en la actualidad.



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

La falta de competencias técnicas y/o profesionales de análisis, codificación y calidad de datos impacta en el proceso de toma de decisiones que realizan los altos mandos institucionales, siendo que esto repercute en la definición de acciones estratégicas y en la asignación de los recursos económicos, humanos y técnicos disponibles en la institución, así como en su adecuada administración.

Además, lo descrito podría afectar los intereses asistenciales de la CCSS por cuanto la definición errónea de estrategias sobre el abordaje de determinadas patologías, funcionamiento de servicios médicos o administrativos generaría un detrimento en la oportunidad y calidad de la atención brindada a los usuarios.

9. SOBRE LA DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES SUSTANTIVAS A REALIZAR POR PARTE DE LAS SUBÁREAS QUE CONFORMAN EL ÁREA DE ESTADÍSTICAS EN SALUD.

Se determinó que el Área de Estadísticas en Salud (AES) no dispone de instrumentos administrativos donde se plasmen claramente las actividades a realizar, los responsables y reglas de negocio necesarias para desempeñar las funciones sustantivas asignadas a esa unidad.

Así mismo, mediante entrevistas aplicadas por esta Auditoría Interna a las jefaturas de las Subáreas adscritas al AES, se consignó la necesidad de realizar cambios en la estructura organizacional y funcional, puesto que con el advenimiento de las tecnologías de información y la masificación de los datos han emergido nuevas tareas, las cuales no estaban consideradas en el Manual Organizacional de la Gerencia Médica y actualmente no se tienen documentadas por parte del Área de Estadísticas en Salud.

Sobre este respecto, la Ley General de Control Interno, establece como deber de los jefarcas y titulares subordinados lo siguiente:

“Ambiente de control

En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

(...)

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.



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

d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable (...)"

La ausencia de gestiones administrativas orientadas a identificar, documentar y homologar las tareas a realizar por los funcionarios del Área de Estadísticas en Salud es la principal causa que ha generado la falta de un manual de funcionamiento.

Lo antes expuesto ha generado que las unidades adscritas al Área de Estadísticas en Salud incumplan con las actividades sustantivas definidas en el Manual Organizacional de la Gerencia Médica, situación que ha ocasionado que las Subáreas de Análisis Estadístico y Aseguramiento de la Calidad y Control Estadístico, dupliquen esfuerzos para realizar las tareas de extracción, verificación, análisis y publicación de datos sobre los sistemas ARCA y EDUS, respectivamente.

Si bien es cierto, las tareas antes descritas requieren de un grado de especialización, esta Auditoría Interna considera que disponer de dos unidades orientadas a realizar las mismas tareas (sobre sistemas informáticos distintos) genera un inadecuado aprovechamiento de los recursos institucionales, lo cual expone el patrimonio institucional.

CONCLUSIÓN

Los sistemas de información son herramientas administrativas cuya finalidad es proporcionar a los altos mandos institucionales datos de forma oportuna, confiable y útiles, los cuales a través de un análisis pueden brindar noción sobre el comportamiento de un proceso, en un momento dado. Dichos sistema deben ser capaces de brindar trazabilidad, escalabilidad, flexibilidad y adaptabilidad, elementos que permiten garantizar razonablemente la sostenibilidad del mismo en el tiempo.

Para lo anterior, la organización debe establecer estrategias y mecanismos administrativos con la finalidad de garantizar la adecuada funcionalidad de los sistemas de información, garantizando de esta forma la suficiencia de la información que el mismo genera, no obstante, en el presente estudio se evidenció que la CCSS no dispone, en su planificación, de acciones estratégicas o tácticas orientas al fortalecimiento del mismo, situación que aunado a la débil normativa que regula los procesos en sus diferentes ámbitos de acción, han generado la insuficiencia del sistema de información estadístico en salud. Situación que repercute en la gestión de los servicios brindados por la Caja Costarricense de Seguro Social.



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

Aunado a lo anterior, el presente estudio permitió evidenciar la necesidad de disponer de nuevas variables estadísticas y a la vez de efectuar una revisión sobre las ya existentes, por cuanto, ante la falta de actualización del Sistema de Información Estadístico en Salud algunas de éstas han pasado a ser irrelevantes para los tomadores de decisiones, siendo que las mismas no generan valor agregado en la gestión administrativa; además esta situación, así como la falta de estrategias y normativa actualizada a ocasionado que la CCSS no disponga de indicadores claves de desempeño que permitan efectuar monitoreo y seguimiento de factores críticos de la gestión técnico administrativa de los servicios de salud.

Así mismo, las publicaciones estadísticas efectuadas a nivel institucional no plasman un análisis sobre el comportamiento de los procesos institucionales, siendo que, únicamente se presentan las variables desagregadas (puesto que no existen indicadores de gestión), generando que la información institucional sea interpretada de diferentes formas, lo cual no garantiza que los usuarios de la misma puedan detectar adecuadamente oportunidades de mejora en los procesos ejecutados, por lo tanto, el Sistema de Información Estadístico en Salud de la Caja, no solo es insuficiente, sino que no genera valor en el proceso de toma de decisiones ni de planificación institucional.

En otro orden de ideas, la calidad de la información generada por los sistemas de información organizacionales, está estrechamente ligada a los mecanismos que la Administración Activa implementa para garantizar razonablemente la completitud, exactitud, actualidad, disponibilidad y oportunidad de los datos administrados mediante esa herramienta, no obstante, en la presente evaluación se evidenció que los datos estadísticos recopilados carecen de las caracterizas mencionadas, siendo que, la información generada mediante el sistema carece de calidad.

Lo anterior, cobra importancia en el sentido que todo sistema de información debe de disponer de un proceso sistemático orientado a evaluar la calidad de los datos ingresados al mismo, no obstante, el talento humano destacado en las actividades de recolección, codificación y tabulación de los datos carece de la preparación necesaria para efectuar un análisis sobre la calidad de datos, situación que repercute negativamente en el aporte que debería generar el Sistema de Información Estadístico en Salud de la CCSS.

Hechas las consideraciones anteriores esta Auditoría ha externado las siguientes recomendaciones, a efectos de garantizar que la Administración Activa establezca las herramientas necesarias para garantizar un funcionamiento razonable del Sistema de Información Estadístico en Salud.



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

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICO Y A LA MÁSTER ANA LORENA SOLÍS GUEVARA, JEFE ÁREA ESTADÍSTICAS EN SALUD; O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

- 1 Definir dentro del Plan Táctico Gerencial de la Gerencia Médica acciones tácticas destinadas a fortalecer, mantener, perfeccionar y monitorear la funcionalidad, adaptabilidad y articulación del Sistema de Información Estadístico en Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, del mismo modo gestionar los recursos financieros, humanos y materiales a efectos de operativizar las metas, lo anterior con la finalidad de subsanar lo evidenciado en el hallazgo 1 del presente informe respecto a la ausencia de estrategias institucionales para fortalecer el Sistema de Información Estadístico en Salud.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 2 Considerando lo evidenciado en el Hallazgo número 4 del presente informe, se deberá efectuar una revisión de las variables estadísticas en salud utilizadas, para la elaboración de las publicaciones mensuales y anuales, lo anterior con el propósito de analizar la utilidad de éstas en el proceso administrativo de los tomadores de decisiones y en su efecto determinar la necesidad de mantener, actualizar o eliminar las mismas.

Para lo anterior, esa Gerencia Médica deberá implementar un proceso sistemático y planificado donde se involucren a representantes de:

- Área Estadísticas en Salud.
- Directores Médicos de Áreas de Salud, Primer Nivel Atención.
- Directores Médicos de Áreas de Salud, Segundo Nivel Atención.
- Directores Médicos de Hospitales Periféricos, Regionales Nacionales y Centros Especializados.
- Directores Regionales Servicios de Salud.
- Dirección Red Servicios de Salud.
- Dirección Compras Servicios de Salud.
- Área de Vigilancia Epidemiológica.
- Entre otros que estime pertinente.



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

Cabe señalar que para certificar el cumplimiento de la presente recomendación, la Gerencia Médica deberá aportar un informe donde se documenten las acciones realizadas durante el proceso de revisión de las variables, asimismo, dicho documento tendrá que consignar los datos que formarán parte del Sistema Estadístico en Salud de la CCSS.

Plazo de cumplimiento 4 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 3 Una vez atendida la recomendación número 2 y con base en lo consignado en el hallazgo número 5 del presente informe, se deberá identificar, definir e implementar los indicadores clave de desempeño necesarios para garantizar la implementación de un Sistema de Información Estadístico en Salud, que permita fortalecer la planificación (Estratégica, Táctica y Operativa), brindar seguimiento y monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas previstos a nivel institucional, así como, sustentar la toma de decisiones en los diferentes niveles organizacionales de la CCSS.

Lo anterior se deberá realizar de forma controlada y planificada, involucrando al menos a los siguientes usuarios de la información estadística en salud:

- Área Estadísticas en Salud.
- Directores Médicos de Áreas de Salud, Primer Nivel Atención.
- Directores Médicos de Áreas de Salud, Segundo Nivel Atención.
- Directores Médicos de Hospitales Periféricos, Regionales Nacionales y Centros Especializados.
- Directores Regionales Servicios de Salud.
- Dirección Red Servicios de Salud.
- Dirección Compras Servicios de Salud.
- Área de Vigilancia Epidemiológica.
- Entre otros que estime pertinente.

Sobre este respecto, es importante mencionar que la definición de los KPI deberá prever la articulación del sistema de información estadístico en salud, siendo que, los indicadores definidos para los niveles operativos deben fungir como insumo para los niveles medios, y estos a su vez deben alimentar los indicadores Gerenciales.

Cabe señalar que para certificar el cumplimiento de la presente recomendación, la Gerencia Médica deberá aportar un informe donde se documenten las acciones realizadas durante el



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

proceso de identificación, definición e implementación de los Indicadores Clave de Desempeño.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del cumplimiento de la recomendación 2 del presente informe.

- 4 En coordinación con la Dirección del CENDIESS se deberá elaborar e implementar un programa de capacitación orientado a la actualización del personal en REDES (Asistentes de REDES, Asistentes Técnicos de REDES, Técnicos de REDES, Supervisores de REDES Nacionales y Regionales y Profesionales en REDES), con el propósito de fortalecer las habilidades de codificación, análisis y calidad de datos de aquellos funcionarios que se encuentran destacados en todos los niveles nacionales.

Para lo anterior se deberá valorar la posibilidad de crear alianzas estratégicas con la escuela de Estadísticas de la UCR, UNED, UTC u otra entidad que la administración estime pertinente. En caso de determinarse que no es viable establecer esas alianzas estratégicas esa Gerencia Médica deberá implementar los mecanismos que correspondan para garantizar la actualización del personal.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 5 La Gerencia Médica y la Gerencia Administrativa en coordinación con el Área de Estadísticas en Salud; elaborar un instrumento administrativo donde se plasmen claramente las funciones, y reglas de negocio a desarrollar por esas unidades, asimismo, dicho instrumento deberá considerar entre otros lo siguiente:
 - Definición de Objetivos.
 - Misión y Visión de la Unidad.
 - Estructura Organizacional.
 - Canales de Coordinación entre las Unidades.
 - Definición de los procesos administrativos y responsables de su ejecución.
 - Actualización periódica del documento.
 - Entre otros elementos que se consideren necesarios para el desarrollo de las actividades sustantivas de esa Área.



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

Para certificar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá aportar copia del documento solicitado debidamente avalado por la jefatura del Área de Estadística en Salud.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

A LA MASTER ANA LORENA SOLIS GUEVARA, JEFE AREA DE ESTADÍSTICAS EN SALUD; O QUIEN OSTENTE SU CARGO.

- 6 Elaborar, documentar, aprobar e implementar un mecanismo de control interno que permita garantizar la revisión periódica del Sistema de Información Estadístico en Salud, con el cual se permita fundamentar técnicamente el eventual mantenimiento, fortalecimiento o actualización del mismo. Lo anterior con el propósito de garantizar que el Sistema de Información Estadístico en Salud responda a las necesidades institucionales y de los diferentes usuarios.

Para certificar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá remitir evidencia documental del mecanismo de control elaborado, aprobado e implementado para garantizar la revisión periódica del Sistema de Información.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 7 En coordinación con Gerencia Médica, realizar las acciones administrativas necesarias para la actualización del marco normativo vigente en materia, que permita la regulación, homologación, evaluación y monitoreo de las actividades del Sistema de Información Estadístico en Salud y a cada uno de sus actores. Lo anterior con el propósito de garantizar la estandarización y regulación de los procesos a nivel institucional.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá remitir evidencia documental del marco normativo, elaborado, actualizado, aprobado y oficializado, para garantizar la estandarización de los procesos a nivel institucional.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 8 Elaborar, documentar e implementar un instrumento administrativo orientado a realizar la verificación de la calidad de los datos recopilados en el nivel local, tanto para los mecanismos manuales como los informáticos.

Para la creación de ese instrumento, el Área de Estadísticas en Salud deberá considerar, entre otros aspectos, lo siguiente:



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

- Solicitar y Definir en conjunto con la Dirección de Administración y Gestión de personal claramente las responsabilidades de los Asistentes de REDES, Asistentes Técnicos de REDES, Técnicos de REDES y Profesionales destacados en las Unidades de REMES, así como, de los Supervisores Regionales de REDES y Funcionarios del Nivel Central, considerando para ello la articulación de este instrumento administrativo con el documento solicitado en el hallazgo 6 del presente informe.
- Establecer las tareas a realizar para garantizar la calidad de los datos recopilados en los niveles locales, mismos que tendrán que ser especificadas para cada uno de los niveles organizacionales disponibles actualmente (EBAIS, Áreas de Salud, Hospitales, Direcciones Regionales y Área de Estadísticas de Salud).
- Definir la periodicidad con la cual se ejecutaran las tareas de verificación de calidad, considerando para lo anterior la participación de los funcionarios destacados en los EBAIS, Áreas de Salud, Hospitales, Direcciones Regionales y Área de Estadísticas de Salud.
- Establecer claramente los mecanismos de comunicación y los niveles de asistencia, para la atención de consultas sobre eventuales inconsistencias, siendo que el Área de Estadísticas en Salud será el último nivel de escalabilidad.

Lo anterior con el propósito de disponer de mecanismos documentados, estandarizados y de aplicación institucional orientados a garantizar la calidad de la información estadística en salud recopilada a nivel nacional.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 9 Efectuar las acciones administrativas necesarias para Subsanan las inconsistencias señaladas en la funcionalidad de los Sistemas EDUS, a efectos de garantizar la adecuada tabulación de los datos estadísticos en salud.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se tendrá que aportar evidencia documental donde se consignen la corrección de lo evidenciado en el hallazgo 5 del presente informe.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.



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

- 10 Elaborar, e implementar estrategias de publicación que permitan garantizar la regulación, estandarización y análisis de las actividades de publicación y difusión de los resultados del Sistema de Información Estadístico en Salud para cada uno de sus actores. Lo anterior con el propósito de garantizar oportuna presentación de los resultados y soportar la toma de decisiones por partes de los niveles gerenciales en la institución.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá remitir evidencia documental de la elaboración y aplicación de las estrategias de publicación, para garantizar la estandarización de los procesos a nivel institucional.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del recibido del presente informe.

- 11 En coordinación con la Gerencia Administrativa, elaborar un marco normativo que regule y articule la normativa Institucional vigente en materia, de manera tal, que se disponga de documentos estandarizados y con procesos que regulen las actividades sustantivas del Sistema de Información Estadístico en Salud de la CCSS para lo cual se debe de considerar la definición de los siguientes elementos:
 - 11.1 Definición de las relaciones de dependencia jerárquica y funcional de los departamentos, unidades y/o servicios que realizan actividades relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Información Estadístico en Salud.
 - 11.2 Plasmar claramente las responsabilidades de cada uno de los departamentos, unidades y/o servicios que realizan actividades relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Información Estadístico en Salud.
 - 11.3 Establecer los protocolos, guías o lineamientos correspondientes que permitan la estandarización de las actividades efectuadas por el Área de Estadísticas en Salud, Supervisores Regionales y Servicios de Registros Médicos y Estadísticas en Salud.
 - 11.4 Definir los mecanismos de comunicación y coordinación entre todos los sectores, con el propósito de garantizar la adecuada escalabilidad de consultas, inquietudes o asesorías entre otras tareas.
 - 11.5 Establecer un proceso sistematizado que permita garantizar razonablemente la calidad de los datos estadísticos recolectados a nivel institucional, para lo cual debe establecer los responsables de su ejecución (en los niveles locales, regional y central) y la periodicidad con la cual se ejecutará el mismo.



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

11.6 Entre otros elementos que la administración estime pertinente.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá aportar el documento aprobado para su respectiva implementación donde se consignes el ítem supra citado.

Plazo de cumplimiento 3 meses, a partir del cumplimiento de la recomendación número 6 del informe.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 7 de diciembre del 2017 en la Auditoría Interna, con el Lic. Gilberto Alonso León Salazar Asesor de Gerencia Médica, el Lic. Albán De la O Espinoza Asesor de la Dirección Proyección Servicios de Salud, la Licda. Ana Lorena Solís Guevara, Jefe del Área de Estadísticas en Salud, la Licda. Susana López Delgado, Jefe de Sub- Área de Análisis Estadístico y el Lic. Luis Diego Chacón Gómez, Supervisor de Redes de Hospitales Nacionales y Especializados, representantes de la Administración. Los comentarios de la Administración Activa constan en el acta respectiva y fueron considerados en el informe final.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Sr. Aaron David Zúñiga Barboza
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

EAM/ADZB/wnq
Ci: