



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

ASS-389-2015
08-12-2015

RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se realiza de conformidad con el Plan anual Operativo del 2015, definiendo como objetivo general, evaluar los aspectos de control interno relacionados con los procesos y actividades en la atención de pacientes en el Área de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

Del estudio realizado se evidenciaron oportunidades de mejora en la organización del Servicio, en primera instancia se carece actualmente de una jefatura, así como, de un manual funcional en el cual se plasmen las actividades, responsables y mecanismos de coordinación entre otros aspectos que la administración estime pertinente.

Además, se verificó la presencia de médicos generales brindando consulta externa especializada, lo cual se aparta de las directrices emitidas a nivel institucional, puesto que se establece que éstos podrán brindar consulta especializada únicamente en casos excepcionales.

Por otro lado, se evidenciaron aspectos por mejorar en la gestión de altas y adicionalmente se detectó una posible subutilización del recurso humano que brinda atención en la consulta externa.

Con respecto a la gestión de agenda se determinó la existencia de consultas grupales y familiares que no son registradas como actividades de la Consulta Externa, asimismo, que las consultas multidisciplinarias son documentadas de forma errónea desde la perspectiva estadística, además se detectó un incumplimiento del Artículo 32 del Reglamento del expediente de salud, pues los médicos omiten plasmar información en esos expedientes que es necesaria según la normativa supra citada.

Finalmente, se evidencia debilidades en la gestión de mantenimiento y mejoras de la infraestructura disponible para el servicio de la Consulta Externa.

En virtud de lo anterior, esta Auditoría ha emitido once recomendaciones, de las cuales una está dirigida a la Gerencia Médica con el propósito de analizar las necesidades de personal especializado en el Hospital, dos al Área de Estadísticas en Salud con la intención de generar los códigos faltantes para la Consulta Externa y de normalizar su registro en los instrumentos existentes, seis corresponden a la Dirección General del hospital, en aras de fortalecer la gestión y mecanismos de control interno del Servicio de Consulta Externa, así como el nombramiento de una jefatura para ese servicio y el establecimiento de mecanismos de supervisión sobre los Médicos Generales que brindan consulta especializada.

Finalmente se genera una recomendación en aras de subsanar los aspectos de infraestructura evidenciados.



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

ASS-389-2015
08-12-2015

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL: AREA DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA (U.P. 2307)

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención a las actividades contempladas en el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna, apartado de estudios Integrales-Gerenciales, Consulta Externa, para el 2015.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los aspectos de control interno relacionados con los procesos y actividades en la atención de pacientes en el Área de Consulta Externa, Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la existencia de una estructura organizacional y funcional para la consulta externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.
- Revisar la producción de la Consulta Externa documentada mediante los cuadros estadísticos números 11 y 12, considerando indicadores como horas programadas, altas y contra-referencias.
- Valorar el estado de los consultorios del Área de Consulta Externa, así como la disposición y uso adecuado de los equipos.
- Revisar la gestión realizada sobre las agendas de Consulta Externa del centro asistencial.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de los documentos aportados relacionados en el período comprendido entre enero y setiembre del 2015. Para efectos de los cuadros estadísticos institucionales se consideró el período 2015.



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

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:

- Inspección física de las instalaciones del Servicio de Consulta Externa.
- Análisis de los cuadros estadísticos números 11 y 12 de la Consulta Externa.
- Revisión de Expedientes de Salud.
- Revisión y análisis de la información suministrada por la Administración Activa.
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - ✓ Dr. Freddy Pérez Santander, Jefe Servicio de Obstétrica.
 - ✓ Dr. Ricardo Salazar Solís, Jefe Servicio de Medicina Interna.
 - ✓ Dr. Gerardo Montiel Larios, Jefe Servicio de Ginecología.
 - ✓ Dra. Zully Moreno Chacón, Jefe Servicio de Trabajo Social.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad 7600.
- Ley número 8239, "Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento General de Hospitales.
- Reglamento del expediente de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Informe DFOE-SOC-IF-83-2009, Contraloría General de la República.
- Informe DFOE-SOC-IF-10-2013, Contraloría General de la República.
- Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, 2015.
- Catálogo de definiciones de actividades de atención en los servicios de Salud de la CCSS.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las



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

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...”.

ANTECEDENTES

La Consulta Externa es un servicio de atención médica ambulatoria a los usuarios, donde se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento médico, nutricional, social, de terapia psicológica, física, respiratoria, programas de promoción y prevención dirigidos a toda la comunidad, vulnerable a diferentes patologías, cuyo objetivo radica en brindar una atención integral e interdisciplinaria al usuario, y su familia.

Las proyecciones institucionales la cobertura del Hospital de las Mujeres, según la Dirección Actuarial institucional para el año 2014 consta de una población de 268.556 mujeres y para el 2015 de 276.219 mujeres del área de atracción, y se extiende a todo el país de acuerdo a la complejidad de los casos referidos; además, el centro médico dispone de 107 camas y cuatro servicios médicos especializados a saber: Medicina, Obstetricia, Ginecología, Neonatología, además de la Consulta Externa.

El Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva dispone de un servicio de Consulta Externa, donde la atención se brinda enfocada en la mujer a través de los servicios de Medicina, Ginecología y Obstetricia, mismos que coordinan lo correspondiente para brindar una atención directa y personalizada a los pacientes.

Si bien es cierto, ese centro médico dispone de esas especialidades, además de atención en Neonatología, es importante mencionar que la Sección de Medicina brinda los siguientes servicios en la consulta externa del hospital.

- Medicina del Dolor.
- Medicina General.
- Medicina Paliativa.
- Medicina Familiar y C.
- Medicina Interna.
- Medicina reproductiva.
- Geriatria.



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

- Psiquiatría.

Mientras que las especialidades de Ginecología, Obstetricia y Neonatología únicamente brindan consultas especializadas en su ámbito de acción.

Adicionalmente, según los registros del Área de Estadística en Salud, durante el periodo 2014 el Hospital de la Mujer brindó 44,980 consultas, de las cuales 4,008 corresponden a atenciones en Medicina y el restante 40,972 son consultas especializadas.

Cuadro 1: Total de Consultas Médicas, de Primera Vez y Concentración, en Medicina General y Especialidades, según Red de Servicios y Establecimiento de Salud, servicio de Consulta Externa, C.C.S.S., 2014

Red de Servicios y Establecimiento de Salud	Total de Consultas	Medicina		Especialidades	
		Total	Primera Vez	Total	Primera Vez
Total	10.515.704	7.584.516	2.453.840	2.931.188	1.487.340
Serv. Nacionales Especializados	360.618	25.563	4.636	335.055	147.434
H. Dr. Carlos Sáenz Herrera (Niños)	165.920	4.431	372	161.489	83.590
H. De Las Mujeres (Adolfo Carit)*	44.980	4.008	721	40.972	15.408
H. Psiquiátrico (Dr. Manuel Chapui)	22.417	6.141	1.446	16.276	4.595
Centro Nacional de Rehabilitación	36.748	2.202	484	34.546	14.982
H. Raúl Blanco Cervantes	41.765	2.893	398	38.872	18.225
H. Roberto Chacón Paut	2.572	697	182	1.875	395
Centro Nacional del Dolor y Cuidados Paliativos	21.994	2.596	582	19.398	5.550
Clínica Oftalmológica	21.627	-	-	21.627	4.689
Unidad Control del SIDA/ITS	2.595	2.595	451	-	-

* El destacado no corresponde al original.

Fuente: Área de Estadística en Salud, CCSS

Considerando lo antes mencionado, así como el estudio efectuado por este Órgano Fiscalizador se han detectado las siguientes oportunidades de mejora en torno a la gestión del Servicio de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA JEFATURA DE CONSULTA EXTERNA.

Se determinó que el Servicio de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Eva Carit, carece de una jefatura formal desde setiembre del 2007, lo anterior pese a la disponibilidad de una plaza con el



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

perfil requerido.

Sobre este particular, la Guía de la gestión de los Servicios de la Consulta Externa, establece lo siguiente:

“...Desde el punto de vista operativo, se considera consulta externa a toda atención en la cual un paciente se le preste servicios de salud usualmente para la determinación de un diagnóstico o el seguimiento de una patología, en la cual no se involucre una atención de urgencias o la realización de un procedimiento diagnóstico o de tratamiento de rutina. No obstante, para lograr sus metas requiere de la colaboración del resto de Jefaturas Médicas y No Médicas, los Actores en el proceso de la programación, asignación y atención adecuada de la Consulta Externa son los siguientes:

Responsables del proceso:

- a. Jefatura de Servicio de Consulta Externa
 - i. Jefatura de Registros Médicos y la Dirección de Enfermería.
 - ii. Dirección Médica y Dirección Administrativa Financiero Contable.

(...)”

Además, el Reglamento General de Hospitales, señala en su artículo 5 lo siguiente:

“Se entiende por Departamento o Sección de un Hospital la agrupación de servicios o actividades que utilizan métodos o técnicas similares dirigidas a objetivos específicos. Debe contar con la dotación suficiente para el cumplimiento de las funciones específicas descritas en este Reglamento **y encontrarse a cargo de un Jefe de Departamento o Sección y del personal subalterno necesario.**”

Durante el 2007 el Dr. Luis Guillermo Ledesma Izad, anterior jefatura de Consulta Externa, asumió la Dirección General del centro médico, posteriormente se acogió a su derecho de pensión, tiempo en que dicha plaza no fue ocupada por algún otro profesional en salud.

Además, este 2015 se emitió un concurso para ocupar el código 29695 correspondiente a la jefatura del servicio de Consulta Externa, cuyo resultado generó que la plaza continúe sin utilizarse. Siendo lo anterior la principal causa por la cual no existe una jefatura formal en este servicio.

La ausencia de una jefatura formal de consulta externa, que sea responsable de la gestión de las agendas, estadísticas, referencias, coordinación de especialistas, entre otros, genera un proceso entrópico en torno a los mecanismos de control y rendición de cuentas, puesto que los superiores jerárquicos de los otros departamentos médicos asumen esas labores como recargo sin poder destinar mayor tiempo a la planificación y supervisión de ese servicio.

Aunado a lo anterior, esta situación impacta en la prestación de los servicios asistenciales ya que ante la ausencia de esa jefatura los tiempos de respuesta y definición de procesos a seguir, ante determinadas situaciones médicas y administrativas, se ven incrementados.



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

2. DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.

Se evidenció que no existe un Manual u otro documento formal en el servicio de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, donde se plasman entre otros aspectos las responsabilidades de sus funcionarios, actividades administrativas, protocolos de atención a pacientes y mecanismos de supervisión y monitoreo.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público en el apartado 4.1, Actividades de Control, establecen:

“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. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad (...)”

Adicionalmente, ese mismo marco normativo señala en el apartado 1.4 lo siguiente:

“...Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación...”

La ausencia de una jefatura efectiva para el servicio de la Consulta Externa (aspecto abordado en el hallazgo 1 del presente informe), así como, la falta de coordinación entre las jefaturas de las especialidades médicas, podrían ser las principales causas que han imposibilitado la documentación, aprobación y oficialización de un manual donde se plasmen y homologuen las funciones y actividades de los colaboradores del servicio de consulta externa adscrito al nosocomio.

La inexistencia de un instrumento para la organización y funcionamiento de la consulta externa, podría generar un proceso entrópico en la gestión de ese servicio, lo anterior por cuanto se carece de un documento donde se definan claramente las responsabilidades y actividades sustantivas, entre otros aspectos, de cada uno de los funcionarios que laboran en esa unidad. Tal situación también puede generar un detrimento en la calidad de la atención ofrecida a los usuarios, pues ante la ausencia de éstos lineamientos los recursos institucionales podrían utilizarse de forma inadecuada.



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

3. MÉDICOS GENERALES BRINDANDO CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

Se verificó que en el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, la Consulta Externa Especializada es brindada en algunos casos por médicos generales, cabe resaltar que estos profesionales en salud atienden casos nuevos y subsecuentes; además, se les programa agenda con regularidad.

Sobre este respecto, la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud mediante oficio número DDSS-1615-14 del 9 de diciembre del 2014, refirió lo siguiente:

“...Los términos del criterio externado en el oficio DDSS-1286-13 hacen referencia a **acciones en atención de contingencias que de manera excepcional, en aquellos casos en que un determinado establecimiento tenga citados pacientes para consulta especializada y por diversos motivos no previstos el médico (a) especialista correspondiente no se ha presente** (ejemplo: incapacidad). En tales casos la Dirección Médica del establecimiento que cuente con MEDICO DE VALORACION Y CLASIFICACION DE REFERENCIAS (MVCR) según los términos del oficio de Gerencia Médica GM 9596-4 emitido el 28 de junio 2013, podría valorar que el MVCR del establecimiento analice cada caso de paciente citado y asignar **a un médico (a) general para que brindando una CONSULTA DE MEDICO GENERAL y por razones de oportunidad asuma lo que corresponda para garantizar la continuidad de tratamiento. Esta circunstancia podría aplicar para pacientes subsecuentes mas no para casos de pacientes nuevos**, por ejemplo pacientes que luego de esperar meses para la consulta vienen a control exclusivamente para recibir el tratamiento farmacológico que es sujeto de receta por un médico (a) especialista...” El resaltado no corresponde al original.

Esta Auditoría tuvo conocimiento sobre la elaboración de un concurso para ocupar las plazas de médicos especialistas, en diferentes ocasiones; no obstante, los códigos 31050 y 24568 (correspondientes a plazas de Médico Especialista) no han sido ocupados. Por lo tanto la inopia de personal dentro del establecimiento de salud es la principal causa por la cual se programan agendas de forma regular a Médicos Generales.

Lo anterior podría comprometer a la institución, además en casos complejos y ante una posible ausencia de acompañamiento por parte de un especialista, se podría afectar la calidad y oportunidad en la atención y diagnóstico de determinada patología.

Por otro lado, ante la eventual falta de acompañamiento y limitante para externar un diagnóstico especializado por parte del médico general, podría generar un aumento en la demanda de los servicios, ya que se podría solicitar más consultas subsecuentes para patologías que no lo requieren, aspecto que impacta directamente en la oferta de servicios.

4. GESTIÓN DE LAS AGENDAS DE CONSULTA EXTERNA

Se evidenció la existencia de oportunidades de mejora en torno a la gestión de las agendas programas para la consulta externa, mismas que se mencionan a continuación:



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

1. Se detectó que Trabajo Social de Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, brinda consultas familiares y grupales sin que las mismas se encuentren en la agenda de consulta externa, imposibilitando el registro de la producción para estos profesionales en el cuadro estadístico número 12.
2. Se determinó que las consultas grupales de adolescente, mismas que son multidisciplinarias, se registran de forma individual en cada una de las agendas de las disciplinas que intervienen en esa atención.

Sobre este particular, el Catálogo de definición de actividades de atención en los servicios de salud de la CCSS, refiere lo siguiente con respecto a la consulta grupal multidisciplinaria:

“Es la atención impartida en forma directa y simultánea a varias personas, por más de un profesional en salud de diferente especialidad o disciplina, en la consulta externa. Para que califique como tal, además de los requisitos generales debe:

1. Incluir necesariamente un componente de atención individual, el cual debe quedar evidenciado en el expediente de salud de cada consultante.
2. Contar con un nombre y un código estandarizados, suministrado por el Área de Estadísticas de Salud (...)”

Además, La Ley General de Control Interno en el Capítulo II, Artículo 8, establece:

“(...) 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:

(...)

- b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

(...)”

Sobre la calidad y los atributos fundamentales de la calidad de la información las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

5.6 Calidad de la información

“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. (...)”



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

5.6.1 Confiabilidad

“La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.” (El resaltado no corresponde al original).

5.1.3 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”.

Lo evidenciado en el presente hallazgo se genera por la ausencia de los códigos para el registro de la producción de aquellas atenciones que son Grupales y Familiares, sean Unidisciplinarias o Multidisciplinarias, mismos que deben ser emitidos por el Área de Estadísticas de Salud e implementados en los instrumentos correspondientes para la captación de estas atenciones.

Tal situación, además la falta de estandarización de nombres para estas atenciones, imposibilita efectuar los registros correspondientes en el sistema informático utilizado para la administración de las agendas de la Consulta Externa.

No registrar las atenciones grupales y familiares, unidisciplinarias o multidisciplinarias, en las agendas de la consulta externa genera una debilidad en el sistema de control interno, aspecto que impacta directamente en la calidad de la atención ofrecida a los asegurados. Lo anterior por cuanto se pierden controles como tiempos de consulta y atención de pacientes, entre otros.

Por otro lado, la información plasmada en el cuadro estadístico número 12 carece para este caso, de confiabilidad y utilidad, los datos registrados en los instrumentos distan de la realidad del centro médico, lo cual impacta en la toma de decisiones de los niveles superiores ya que los jefarcas estarían planificando con base en datos erróneos, aspecto que podrían contravenir a los intereses patrimoniales y asistenciales de la CCSS.

5. SUBUTILIZACION DEL RECURSO HUMANO ESPECIALIZADO

Se determinó la ausencia de estrategias tendientes a evitar la subutilización del recurso humano de la Consulta Externa, específicamente en aquellos casos donde el médico no puede brindar una atención por ausencia o inexistencia de pacientes, según las jefaturas de servicio los profesionales permanecen en sus consultorios sin efectuar otras labores.



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

El aprovechamiento de las horas programadas es aproximadamente de un 82% del tiempo planificado, es decir, de 12.173 programadas para los primeros 8 meses del 2015, no se utilizaron en la atención directa de pacientes 2.102 horas.

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

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

La carencia de una jefatura para el Servicio de Consulta Externa del hospital, limita la adopción de medidas tendientes a generar el aprovechamiento del personal médico que eventualmente queda subutilizado, siendo esto una de las principales causas que provocan lo evidenciado en el presente hallazgo.

Por otro lado, la inexistencia de listas de espera, y la eventual ausencia de pacientes permite en este caso o condiciones, una oferta muy superior a la demanda, por lo que existe oportunidad en la planificación del recurso médico en las diferentes actividades hospitalarias, en virtud de la subutilización.

Las horas programadas que no han sido utilizadas en la atención de consulta externa a pacientes representan un costo a la institución de ₡9.124.200,19 (correspondientes al salario base de un médico especialista), lo cual deriva en un eventual uso inadecuado de los recursos disponibles en el servicio de Consulta Externa del centro médico, lo cual podría contravenir a la eficiencia de las actividades desarrolladas en esa área asistencial.

6. SOBRE LA GESTIÓN DE ALTAS EN EL SERVICIO DE LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO ASISTENCIAL.

Se determinó que los servicios de Medicina General y Geriátrica presentan un porcentaje inferior al promedio hospitalario de altas, registran un 0% y 6%, respectivamente, mientras que el promedio hospitalario de altas para este 2015 (considerando los meses de enero a agosto) es del 7%.

Adicionalmente, llama la atención que el servicio de Medicina General no registra altas durante el 2015, lo anterior pese a registrar 1.558 (mil quinientas cincuenta y ocho) consultas otorgadas entre enero y agosto del presente año.



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

Cuadro 1: Altas registradas por servicio médico disponible en el Hospital de la Mujer, durante enero a agosto 2015.

	Citas Otorgadas	Altas Generadas	Porcentaje de altas
Medicina General	1.558,00	0	0%
Geriatría	430,00	24	6%
Psiquiatría	596,00	67	11%
Salud Reproductiva	336,00	83	25%
Neonatología	669,00	161	24%
Medicina Familiar y C.	1.911,00	293	15%
Medicina Interna	1.205,00	511	42%
Ginecología	11.251,00	900	8%

Fuente: Elaboración Propia con base en la información suministrada por la Administración Activa.

La Contraloría General de la República en el informe DFOE-SOC-IF-83-2009 , establece en relación con la ausencia de lineamientos para la gestión de altas en la consulta externa lo siguiente:

“...La falta de gestión sobre este indicador implica un efecto negativo en los pacientes que se encuentran a la espera de ser atendidos en este nivel de atención, quienes ven disminuidas sus posibilidades de mejora en la salud. Valga recordar el artículo 50 del Reglamento General de Hospitales Nacionales, al señalar que el Director y el Cuerpo Médico deben de tener presente que sólo de un trabajo científicamente dirigido y realizado se podrá obtener un rendimiento satisfactorio de los recursos disponibles y que por tanto la Dirección y las Jefaturas de Departamento y Servicio deben preocuparse de modo especial de la organización de la Consulta Externa y de su funcionamiento adecuado...”

Al respecto, el Órgano Contralor, refiere en el informe DFOE-SOC-IF-10-2013, del 12 de setiembre de 2013 que:

“2.33 En el año 2009, la CGR determinó que en la consulta médica especializada de los hospitales nacionales generales, existía una carencia para la mayoría de las especialidades médicas, de lineamientos, criterios y acciones concretas que orienten la gestión y el control sobre las altas a los pacientes atendidos.

2.34 Sobre el particular, se señaló que esa falta de definición se evidencia en variabilidades importantes en los porcentajes anuales de altas por especialidad, tanto a lo interno de cada hospital como entre los diferentes hospitales.

2.35 En la actualidad, la situación se mantiene y la Gerencia Médica no ha emitido parámetros específicos que sirvan de criterio para que los hospitales nacionales vayan mejorando sus indicadores de gestión (...)”



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

Agrega la Contraloría General de la República, que lo óptimo sería establecer un parámetro técnico, para determinar los promedios razonables de altas médicas o rangos según la variabilidad que presenten las diferentes especialidades.

La ausencia de criterios, directrices o lineamientos Institucionales para gestionar las altas en la Consulta Externa, además la falta de definición de indicadores sobre otorgamiento de altas en las distintas especialidades es la principal causa que genera la situación descrita en el presente hallazgo.

Aunado a lo anterior, la ausencia de una jefatura formal para el servicio de Consulta Externa y la inexistencia de un Manual Funcional donde se establezcan los procesos a seguir, así como, indicadores locales para la administración de altas, para ese servicio podrían ser otra eventual causa.

La falta de definición de lineamientos, criterios y acciones concretas orientadas a la gestión y el control de las altas otorgadas a los pacientes de la consulta externa podría también limitar el acceso a los usuarios que requieren de una atención en el centro médico, adicionalmente, podría propiciar un ciclo de consultas subsecuentes de forma innecesaria generando una sobre posición de citas, aspecto que afecta el recurso público destinado para la atención de la Consulta Externa.

7. DE LAS REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS.

Se determinó que únicamente se han generado 10 (diez) contrareferencias durante el periodo comprendido de enero y agosto 2015, mientras que se han otorgado 2.051 (dos mil cincuenta y un) altas en ese mismo periodo, según se evidenció en análisis y revisión del cuadro estadístico 11.

El Catálogo de definiciones de actividades de atención en los servicios de Salud de la CCSS, indica en el punto 1, Área de Consulta Externa, apartado 5.5, respecto a las contra-referencias lo siguiente:

“(...) es la emitida por el profesional en salud con el propósito de que el establecimiento o área de salud que refirió a la persona, conozca de lo actuado por éste y pueda incorporarlo en el expediente de salud, que de ella se tiene. Es un instrumento de comunicación entre el personal de salud para brindarle mayor integralidad a la atención (...)”.

Lo descrito en el presente hallazgo se debe a la omisión por parte de los profesionales en salud para completar los espacios de la fórmula de código 4-70-04-0140, utilizada para las referencias y contrareferencias, los médicos no indican si se debe elaborar alguna de las dos, en su defecto señalan las dos casillas.

Lo anterior genera una confusión en el personal de REDES, quienes registran erróneamente u omiten agregar este dato en el cuadro estadístico 11 de la consulta externa.



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

La contrareferencia se constituye en una fuente de información entre los niveles de atención, permite un mejor abordaje de los problemas de salud de los usuarios y por ser una actividad del proceso de atención asistencial, debe estar debidamente registrada en el expediente de salud de cada paciente.

El no registro de la información en el expediente de salud puede afectar las decisiones, no solo respecto al tratamiento de los usuarios, sino también en cuanto a la información estadística y la gestión de los servicios de salud. Por otra parte no emitir formularios de contrareferencia de parte del III al II o I nivel de atención no contribuye con el desarrollo de la atención integral e integrada de la salud.

8. SOBRE EL ESTADO DE LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Se determinaron oportunidades de mejora en el estado físico de las instalaciones de la Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, mismas que mencionan a continuación:

- Limitaciones de espacio y hacinamiento

Se observó que los consultorios números 1, 9 y 7 carecen del espacio para la aplicación de los diferentes procedimientos médicos, asimismo, se dificulta la atención de personas en sillas de ruedas.

- Accesibilidad

Se observó que en pre consulta la puerta no abre adecuadamente debido a la presencia de elementos que imposibilitan esta acción, la misma es utilizada para pacientes en silla de ruedas y cuenta con un ancho libre menor a 80 centímetros.

El acceso a la segunda planta de la consulta externa se dificulta para personas discapacitadas, pues el único medio de ingreso disponible son las escaleras, ya que el ascensor existente en el servicio se encuentra dañado.

- Seguridad Humana

Se detectó la presencia de tomacorrientes con la tapa, cables expuestos, enchufes dañados en los consultorios 4, 5 y la pre consulta, adicionalmente en el consultorio 14 se observó un cable de corriente sin entubar.



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

Además, se observó ropa sucia en los pasillos de la consulta externa, pues fuera del consultorio de Mamografías, Medicina Reproductiva y Trabajo Social, se dispone de una canasta para que se deposite la misma, exponiendo eventualmente la salud de los asegurados.

- Mantenimiento de activos

Existen activos en mal estado que se encuentran en uso como la banqueta disponible en el pasillo de la consulta externa que es utilizada por los pacientes para la espera, además un lavatorio del consultorio 5 no se encuentra debidamente empotrado a la pared.

El piso del pasillo del segundo nivel presenta deterioro en su totalidad, pues se evidencia ausencia de mosaicos en el mismo, además, se observó la falta de una lámina de cielo raso.

- Atención a la Ley 7600

Se determinó que las personas embarazadas y adultos mayores deben realizar filas de pie, debida a la carencia de bancas o sillas para que los asegurados puedan esperar su turno, situación que se repite en la recepción de documentos de registros médicos.

Las debilidades descritas, fueron externadas entre otras, por la empresa HERIEL S.A. contratada en el 2008 y el Equipo Metropolitano Evaluador de Hospital Seguro durante el 2009, instancias que concordaron en el criterio sobre la obsolescencia de la infraestructura y capacidad instalada del nosocomio, manifestando que ese centro asistencial “es inseguro”; no obstante, al 22 de setiembre del 2015 fecha en la que se efectuó el recorrido por las instalaciones de la Consulta Externa esas situaciones persisten.

Sobre lo expuesto, es importante indicar, que los usuarios de los servicios de salud tienen derecho a recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo, tal como lo establece la ley 8239, “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” en el artículo 2. Inciso I).

La Controlaría General de la República en las Normas de Control Interno para el Sector Público establece en el inciso 1.2 que se debe: “...Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal...”

El Reglamento General de Hospitales establece en el artículo 224 que:

“En cada hospital deberá existir una dependencia encargada del mantenimiento correctivo y preventivo de las construcciones, áreas circundantes, instalaciones, mobiliario y equipos del establecimiento. Se entenderá por “mantenimiento correctivo” el conjunto de reparaciones necesarias cuando ya se han producido daños en los elementos a cuidado de la Dependencia y



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

por "mantenimiento preventivo" al proceso de inspección del establecimiento en buenas condiciones de operación, para evitar la necesidad de mayores reparaciones y gastos."

El mismo Reglamento en el artículo 228 establece como responsabilidades del Jefe de Mantenimiento lo siguiente:

"...d) Establecer un programa de inspecciones periódicas y rutinarias de construcciones, instalaciones, mobiliarios y equipos del establecimiento y evaluar el cumplimiento del mismo;

f) Efectuar o dirigir las reparaciones necesarias en las construcciones, instalaciones, mobiliario o equipos dañados y comunicar a la mayor brevedad posible a la Administración del establecimiento cuando sea necesario contratar los servicios de personal o empresas comerciales especializados, para llevar a cabo reparaciones imposibles de efectuar con los recursos de la Dependencia..."

El incumplimiento del plan de mantenimiento para la planta física, donde se contemplan la revisión y reparación de diferentes componentes como tomacorrientes, pintura, activos y pisos entre otros aspectos, podría ser una eventual causa de lo evidenciado en el presente hallazgo.

Adicionalmente, se considera que la adopción y ejecución de acciones concretas, por parte de la Dirección General y Administrativa del centro hospitalario, han sido insuficientes para subsanar lo evidenciado por las instancias técnicas en los años 2008 y 2009.

El hacinamiento y deterioro de la infraestructura, expone a los pacientes y personal a diferentes riesgos tales como, incendios y caídas, entre otros, situación que podría generar conflictos legales a la institución afectando de esta forma los intereses patrimoniales.

Adicionalmente, la imagen institucional se ve afectada, cuando los usuarios de los servicios de salud reciben atención en un espacio físico inadecuado.

9. SOBRE EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN EL LLENADO DE LOS EXPEDIENTES DE SALUD.

Esta Auditoría constató que existen documentos de los expedientes de salud, donde se omite la siguiente información:

1. Fecha y hora de atención.
2. Nombre y Código del Profesional en Salud.
3. Diagnóstico por parte del Médico.



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

4. Nombre, código y firma del especialista que supervisa las atenciones dadas por los Médicos Residentes.

Adicionalmente, se detectaron expedientes de salud en los cuales la letra del profesional en salud es ilegible o presentan tachones en algunos formularios.

El Reglamento del expediente de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 12, de la Sesión Nº 7364, del 31 de agosto de 1999, 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...”.

La ausencia de mecanismos de control y supervisión razonables por parte de las jefaturas o, en su defecto la Dirección Médica, propicia que los funcionarios no apliquen y cumplan con lo normado en la Institución en relación al registro de la información y manejo del expediente de salud.

Registrar adecuadamente la información de forma oportuna y veraz en los documentos oficiales, provee a la institución y al funcionario, la oportunidad en la toma de decisiones adecuadas y correctamente. La falta de registro del acto médico en el documento legal que respalde el accionar del profesional, genera un incumplimiento a lo normado en el Reglamento del Expediente de Salud, artículo 32.

CONCLUSIÓN

EL servicio de Consulta Externa pretende brindar una atención directa al paciente en aras de controlar determinada patología, de externar un diagnóstico o de brindar continuidad a un tratamiento médico, con el propósito de mejorar su salud.

Si bien es cierto, el Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva dispone de un Servicio de Consulta Externa, esta Auditoría detectó aspectos que podrían impactar la calidad de las atenciones ofrecidas a las pacientes, se carece de una jefatura que supervise, monitoree y gestione los recursos disponibles en esa área, lo que puede generar un proceso poco ordenado en la gestión y uso de los recursos disponibles.

Por otro lado, la estandarización de procesos y protocolos de atención permite a los profesionales en salud conocer como se deben abordar los pacientes brindando un servicio de calidad y homogéneo en el



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

centro médico, es decir, las usuarias serán atendidas en las mismas condiciones independiente del funcionario brinde la consulta. No obstante ante la carencia de un documento en donde se plasmen esos aspectos, entre otros, podría generar un impacto negativo en la imagen institucional, ante la falta de lineamientos que permitan garantizar una atención de calidad.

Tanto la ausencia de una jefatura en el servicio de consulta externa, como la inexistencia de un documento en el cual se establezcan los protocolos de atención, entre otros aspectos, generan un detrimento en la gestión del área dificultando la administración de indicadores y la toma de decisiones en torno a posibles proyectos o mejoras para la Consulta Externa, además, esto debilita el sistema de control interno.

En otro orden de ideas, la CCSS ha emitido una directriz en torno a la atención de consultas médicas especializadas por Médicos Generales, donde se restringe (salvo casos calificados) a estos profesionales, brindar esas atenciones; no obstante, se evidenció la presencia de médicos generales atendiendo consultas especializadas, asimismo, se comprobó que esta situación se presenta por una eventual inopia de personal en el centro asistencial.

Con respecto a la gestión de altas, referencias y aprovechamiento de las horas contratadas para la consulta externa, se evidenció una carencia de controles que permitan administrar esos indicadores de forma óptima, ya que, ante la ausencia de una jefatura de consulta externa y ante la forma actual de dirigir este servicio se crea una debilidad en los mecanismos de supervisión pues no existe una persona responsable de la adecuada ejecución, monitoreo y control de las labores de consulta externa, impactando en la eficiencia del servicio ofrecido así como, de la administración de los recursos disponibles.

Aunado a lo anterior, brindar consultas que no son agendadas ni registradas en los cuadros estadísticos imposibilita dimensionar la complejidad real del centro médico, y se genera una pérdida en la credibilidad en la información plasmada en esos instrumentos. Adicionalmente, esta situación podría generar un proceso de toma de decisiones inadecuado pues ese ejercicio estaría basado en datos irreales.

Esta situación persistirá en el tanto el Área de Estadística en Salud, adscrita a la Gerencia Médica, no habilite los códigos e instrumentos institucionales para el adecuado registro de producción en las modalidades de consultas grupales, familiares y multidisciplinarias definidas en el Catalogo de Definiciones de Actividades de Atención de los Servicios de Salud de la CCSS, aspecto que llama la atención, pues la normativa institucional realiza la conceptualización y definición de esas atenciones.

En cuanto a la infraestructura, esta Auditoría detectó aspectos de mejora en el servicio de Consulta Externa, los cuales ya habían sido evidenciados desde el año 2008 mediante el informe emitido por la empresa Heriel S.A. contratada para realizar un análisis de la planta física del nosocomio, lo cual llama la



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

atención pues desde ese año la administración no ha brindado una solución integral a los aspectos señalados en ese documento.

Finalmente, con respecto al cumplimiento normativo en torno al llenado de los expedientes de salud se evidenciaron fallas, los profesionales en salud omiten información como el nombre completo, firmas y códigos de profesional entre otros aspectos, situación que genera una limitante en la trazabilidad de las atenciones dadas por un médico e imposibilita determinar quién pudo haber externado un diagnóstico o un tratamiento.

En ese sentido, cabe destacar que es responsabilidad de la Administración Activa establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, en aras de proteger el patrimonio institucional, apearse al marco normativo y legal vigente, ofrecer servicios eficientes y disponer de información confiable y oportuna, en aras de ofrecer una atención de calidad en el servicio de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva.

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA

1. Considerando lo evidenciado en el hallazgo número 3 del presente informe, esa Gerencia Médica en coordinación con las autoridades del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, deberá elaborar un análisis sobre la disponibilidad del recurso médico especializado, con el propósito de identificar las necesidades de personal en la Consulta Externa de ese hospital.

En caso de determinar una necesidad del recurso médico especializado en el Servicio de la Consulta Externa del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva, deberá de planificar y ejecutar las acciones que correspondan para dotar del personal necesario al centro asistencial, lo anterior en aras de garantizar la adecuada atención de los usuarios del servicio de salud.

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

AREA DE ESTADÍSTICA EN SALUD

2. Considerando la ausencia de los códigos para el registro estadístico de las consultas grupales, familiares y multidisciplinarias, aspecto evidenciado en el hallazgo 4 del presente informe, se solicita la creación e implementación de los mismos, lo anterior con el propósito de garantizar un adecuado control de las agendas médicas y registro de los datos estadísticos en materia de salud.

Plazo de Cumplimiento 6 meses a partir de recibido el presente informe.



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

3. Emitir un oficio o directriz donde se establezca el procedimiento a seguir para el adecuado registro y control de las atenciones grupales y familiares, lo anterior en tanto se carezca de los códigos necesarios para la captación óptima de la información estadística y de generar un fortalecimiento en la gestión y control de las agendas.

Plazo de Cumplimiento 3 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA.

4. Una vez emitido el oficio o directriz, solicitado en la recomendación número 3 del presente informe, por parte del Área de Estadística en Salud, sobre el proceso a realizar para el adecuado registro de las atenciones grupales y familiares, ese nosocomio deberá de realizar las acciones necesarias para garantizar la implementación y cumplimiento de lo dispuesto, lo anterior con el propósito de fortalecer la confiabilidad y utilidad de los datos registrados en las agendas de la consulta externa y el cuadro estadístico número 12.

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

5. Instruya al personal médico, punto 9 del presente informe, sobre la obligatoriedad de cumplir con lo dispuesto en el Reglamento General de Expediente de Salud, artículo 32:

“... 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...”

Corresponderá a esa Dirección Médica, el seguimiento respectivo y verificación del cumplimiento sobre lo instruido, de conformidad con las labores de supervisión que corresponden a esa instancia superior jerárquica.



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

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

6. Realizar y documentar un análisis sobre la situación descrita en el Hallazgo 6 del presente informe, lo anterior con el propósito de identificar los aspectos a fortalecer en torno a la gestión de altas para el servicio de la consulta Externa.

Una vez atendido anterior, se deberán de definir, aprobar y oficializar, indicadores locales que permitan valorar, analizar y dar seguimiento al comportamiento de las diferentes altas generadas en ese centro asistencial.

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

7. Considerando lo señalado en el hallazgo número 5 del presente informe, subutilización del recurso humano de la Consulta Externa, desarrolle acciones que consideren el análisis de los tiempos contratados al personal médico y de enfermería, en los periodos en los cuales no se documenta la atención de pacientes sea por ausencia o inexistencia, y los profesionales no realizan ninguna actividad, de manera que se pueda establecer si la oferta supera la demanda, que permita orientar los recursos hacia un mejor aprovechamiento en otras áreas.

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

8. Considerando la disponibilidad de la plaza de jefatura para el Servicio de Consulta Externa, esa Dirección General deberá emitir nuevamente un concurso en aras de ocupar la misma, lo anterior con la finalidad de subsanar lo evidenciado en el hallazgo número 1 del presente informe y de fortalecer la administración y gestión de los aspectos relativos a la Consulta Externa de ese nosocomio.

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

9. En coordinación con las jefaturas de los servicios médicos, que disponen de horas programadas para la consulta externa, elaborar un documento que describa la organización y líneas de coordinación del Servicio de Consulta Externa, que corresponda al Manual Funcional de dicho servicio, que entre otros aspectos considere lo siguiente:
 - a. Definición de Responsabilidades.
 - b. Definición de procesos administrativos de la consulta externa (planificación, supervisión, estadísticas, entre otros).
 - c. Definición de protocolos de atención.
 - d. Mecanismo de Coordinación con las jefaturas de servicios de especialidad médica.



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

e. Actualización periódica del documento.

Cabe mencionar que una vez elaborado dicho documento, esa Dirección General deberá aprobar, oficializar e implementar el mismo.

Plazo de cumplimiento 3 meses a partir del cumplimiento de la recomendación número 8

10. Considerando la existencia de médicos generales brindando atención especializada en el servicio de consulta externa, así como la normativa vigente y aplicable en esta materia, se deberá realizar y documentar un análisis para determinar si estos profesionales en salud deben continuar brindando estas atenciones.

Si del análisis se determina que los médicos generales deben continuar atendiendo pacientes en la consulta externa, se deberá garantizar un acompañamiento permanente por parte de un especialista, así como definir el nivel de complejidad de los casos que serán atendidos por estos profesionales.

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

A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DE LA MUJER DR. ADOLFO CARIT EVA.

11. Realizar y documentar un análisis técnico sobre la situación actual de la infraestructura del servicio de consulta externa, lo anterior en aras de identificar una solución integral a los aspectos de hacinamiento y de planta física evidenciados en el presente informe.

Adicionalmente, elaborar e implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura del Servicio de la Consulta Externa, el cual deberá considerar la revisión del cableado eléctrico, tomacorrientes, pintura, estado de los pisos y cielo raso entre otros aspectos que la Administración estime convenientes.

Cabe señalar que ese plan debe definir los plazos, responsables y mecanismos de control en aras de garantizar su correcta ejecución y cumplimiento, lo anterior con la finalidad de salvaguardar el patrimonio institucional.

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



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

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 03 de diciembre del 2015 en la Auditoría Interna, con el Dr. José Miguel Villalobos Brenes, Director General del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva y el Lic. Gilberto León Salazar, Funcionario del Hospital de la Mujer Dr. Adolfo Carit Eva. Los comentarios de la Administración Activa constan en el acta respectiva y fueron considerados en el informe final.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD SUB-ÁREA FISCALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Ing. Josué Guillermo Zúñiga Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Rafael Ángel Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/JGZH/wnq

Ci: