



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

ASS-55-2017
27-06-2017

RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados del estudio evidencian que algunas boletas de atención utilizadas en el Servicio de Morbilidad y Urgencias del Área de Salud de Alajuela Norte, dentro de sus anotaciones, contienen fragmentos de escritura que son ilegibles, de igual manera en las mismas boletas de atención, se observa que no se está anotando el nombre del profesional que brinda la atención médica ni la hora en que el paciente es atendido.

Se dispone de una Consulta denominada "Morbilidad y Urgencias", el cual no es un servicio de Emergencias, ya que no dispone del recurso humano adecuado, infraestructura ni equipamiento, sin embargo, se atienden pacientes con patologías agudas y las emergencias externas que lleguen.



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

ASS-55-2017
27-06-2017

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA CONSULTA DENOMINADA “MORBILIDAD Y URGENCIAS, QUE SE BRINDA EN EL ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA NORTE

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en atención al Programa de Actividades Especiales del Área de Servicios de Salud, 2017.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el funcionamiento de la consulta denominada “Morbilidad y Urgencias” establecido en el Área de Salud de Alajuela Norte.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Determinar la existencia de mecanismos de control para el adecuado registro de información en las Hojas de Atención de Urgencias
- Verificar la capacidad resolutoria de la Consulta de “Morbilidad y Urgencias”.

ALCANCE

El estudio comprendió en su revisión la atención de no urgencias, existencia de mecanismos del control interno para el adecuado registro de la información en las boletas de atención. El periodo del estudio fue en el 2016, se selecciona solo la de un día de trabajo.

Con respecto a temas como disponibilidad de insumos y equipamiento para la atención de pacientes y el estado de la Infraestructura, fueron abordadas mediante un recorrido con la Administración.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República.



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

METODOLOGÍA

- Solicitud información al Dr. Mario Avila Núñez, Director General del Área de Salud de Alajuela Norte.
- Inspección física del Servicio denominado “Morbilidad y Urgencias”.
- Revisión de la información registrada en las 20 Hojas de Atención de Urgencias del 5 de octubre del 2016.

MARCO NORMATIVO

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

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

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

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



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

ASPECTOS GENERALES

Emergencia

El diccionario de la Real academia española, define a la emergencia como una situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

En España¹, se define como aquella patología que sin un tratamiento inmediato, el paciente puede tener un daño severo en una o más funciones corporales, u ocasionar una severa disfunción de uno o más órganos o partes del cuerpo, la vida o la salud en general. Requiere de atención médica inmediata cara a cara (solo se resuelve si se atiende al paciente).

También se ha entendido como un grado superior a la urgencia siendo la Emergencia Médica aquella urgencia vital, que corresponde con aquella situación, en la cual existe un peligro inmediato, real o potencial, para la vida del paciente, o riesgo de secuelas graves permanentes, si no recibe atención calificada sin demora.

Urgencia.

Se define como caso urgente, el que requiere atención pronta. El cuidado urgente es el cuidado médico, dado por una condición que, sin el tratamiento en su debido tiempo, se podría esperar que resulte en un deterioro de esta condición, o causar daño prolongado, temporal de una o más funciones corporales, desarrollando enfermedades crónicas y necesitando de tratamiento más complejo².

Se define la URGENCIA MEDICA como toda aquella situación que lleva al paciente, al testigo o a sus familiares, a solicitar asistencia médica inmediata. Dicha definición, se encuentra acorde con los criterios expuestos por las diferentes instituciones internacionales (OMS, Consejo de Europa,) pretende integrar en dicho concepto la totalidad de las situaciones vividas por la población como urgencia - médica, diferenciándolas a su vez de otros problemas, de carácter no sanitario que por su naturaleza requieren asimismo de respuestas diferenciadas, aunque susceptibles de actuar coordinadamente en caso necesario.

¹ Comisión de Urgencias Médicas Española

² Lic. Anier Felipe Borrego, Especialista en Urgencias y Emergencias



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

HALLAZGOS

1. BOLETAS DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA DE “MORBILIDAD Y URGENCIAS”

Se evidenciaron inconsistencias en la integridad de la información registrada en las hojas de atención de urgencias, en aspectos como: letra ilegible, ausencia del nombre del médico tratante y hora de atención.

Se observó que, de las 20 boletas de atención de Urgencias revisadas, las mismas contienen partes de sus anotaciones ilegibles, en ninguna de las boletas se anota el nombre del profesional ni la hora en que se brinda la atención médica.

El Reglamento del expediente de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva de la C.C.S.S en el artículo 12, de la Sesión Nº 7364, del 31 de agosto de 1999, y reformado por La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 33º de la sesión 8701, celebrada el 13 de marzo de 2014 acordó lo siguiente:

“... Artículo 32. 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 originales y oficiales, los cuales deberá identificar con el nombre y dos apellidos del paciente y el número correcto de identificación. Las anotaciones deben realizarse con tinta azul o negra, 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 (...).”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional (...).”

Además, dicho marco normativo en el punto 4.5.1 Supervisión constante, establece:

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



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

Tal situación se podría presentar por la carencia de mecanismos regulares de control interno que permitan detectar las inconsistencias al registrar la información en las boletas de atención del Servicio de Emergencias por parte del personal médico.

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

La omisión de datos y la letra ilegible en las boletas de atención de pacientes, no permite establecer con claridad la atención que el paciente recibe para solventar su problema de salud, tal situación limita las responsabilidades de los actos de los profesionales en salud que intervienen en el proceso de atención médica, lo cual expone a la institución a posibles demandas legales y por consiguiente la afectación de la imagen institucional.

2. SOBRE LA CONSULTA DENOMINADA DE “MORBILIDAD Y URGENCIAS”

Se dispone de una consulta denominada “Morbilidad y Urgencias”, en donde se han ofrecido los servicios como si fuera un “Servicio de Emergencias”, se atienden pacientes agudos provenientes de afuera (externos), sin necesidad de coordinar cita previa, llegan a la ventana en donde se les realiza una hoja de Atención de Emergencias y se atienden según su prioridad como si fuera un Servicio de Emergencias.

Esta Auditoría logró determinar mediante la revisión de boletas de atención de Emergencias, que la consulta denominada “Morbilidad y Urgencias” atienden pacientes que consultan por patologías agudas catalogadas como Urgencias, pese a la limitación en cuanto a infraestructura y recurso humano necesarios para poder brindar una atención inmediata en caso de transformarse en una eventual Emergencia.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 14, indica sobre la valoración del riesgo:
“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) *Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos (...).”*

Las Normas de control interno para el Sector Público señalan en el apartado “Normas sobre actividades de control” lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones (...). El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

Se ha manejado como una consulta de Urgencias desde su apertura, actualmente pese que le quitaron el rotulo de Urgencias y que se le cambio el nombre a “Morbilidad y Urgencias”, tal situación ha generado que para los pacientes, servicios de ambulancias y Clínicas cercanas, sigan considerando esta consulta como un Servicio de Emergencias, en donde se les atiende sus patologías agudas sin previa cita.

Tal situación está generando, que pacientes que consultan por problemas agudos de salud que no son atendidos en el primer nivel, o que solicitan un servicio de ambulancia por alguna patología aguda, sean referidos a esta consulta, con el inminente riesgo de complicarse súbitamente su estado de salud, generando una verdadera emergencia, la cual tendría que ser atendida en esta consulta con todas las limitantes en cuanto a infraestructura y recurso humano.

CONCLUSIÓN

Se determina que algunas boletas de atención que son utilizadas en el Servicio de Morbilidad y Urgencias del Área de Salud de Alajuela Norte, dentro de sus anotaciones, contienen fragmentos de escritura que son ilegibles, de igual manera en las mismas boletas de atención, se observa que no se está anotando el nombre del profesional que brinda la atención médica ni la hora en que el paciente es atendido.

Se dispone de una Consulta denominada “Morbilidad y Urgencias”, el cual no es un servicio de Emergencias, ya que no dispone del recurso humano adecuado ni la infraestructura, sin embargo, se atienden pacientes con patologías agudas sin necesidad de coordinar cita previa, se presentan a la ventana en donde se les realiza una hoja de Atención de Emergencias y se atienden según su prioridad como si fuera un Servicio de Emergencias.

RECOMENDACIONES

AL DR. MARIO AVILA NUÑEZ, DIRECTOR MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD DE ALAJUELA NORTE O QUIEN OCUPE SU CARGO

1. Establecer las medidas de control para que el personal Médico que labora en el Servicio de “Morbilidad y Urgencias” del Área de Salud de Alajuela Norte, cumpla con la normativa estipulada en el Reglamento del expediente de salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, en cuanto al llenado de la hoja de atención de urgencias, de tal manera que las anotaciones sean legibles y que no se omitan datos relevantes sobre la prestación del





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

servicio al paciente. La jefatura deberá implementar un procedimiento de supervisión periódico que garantice el cumplimiento de la normativa. **Plazo de cumplimiento: 1 mes.**

2. En lo referente a la consulta denominada “Morbilidad y Urgencias”, llevar a cabo las gestiones a fin de informar a las entidades respectivas que la consulta no es un servicio de Emergencias, y que los usuarios atendidos son de Consulta Externa y catalogados como no urgentes.

Esta Auditoría no omite la importancia según estudio de factibilidad y previo análisis de esa Dirección, de disponer de un Servicio de Emergencias según lo contemplado en el Manual de Organización de las Áreas de Salud de la CCSS en donde se contempla este servicio para las Áreas de Salud tipo 2 y 3. **Plazo de cumplimiento: 2 meses para conocer las acciones concretas a realizar.**

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con el Dr. Marco Vega Araya, Director General a.i, La Dra. Elsie Gaitán Rojas, Sub Dirección a.i y el Lic. Ferman Sancho Herrera, Administrador.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dr. Juan Carlos Morales Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORIA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE DE ÁREA

EAM/JMS/lbc