

Auditoría Interna

Departamento Auditoría MTSS

DGA-AMTSS-IESP-2-2019

Estudio de Control Interno en el proceso de Servicios Médicos del MTSS

2019

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen del Estudio	4
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Origen y Alcance del Estudio.....	4
1.4. Normas Técnicas.....	4
1.5. Metodología Aplicada	4
1.6. Limitaciones.....	5
2. ANÁLISIS Y RESULTADOS	6
3. CONCLUSIONES.....	9
4. RECOMENDACIONES	10

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio, se inició con la etapa de planificación, para establecer los procedimientos específicos de auditoría, definidos con base en la investigación preliminar sobre la normativa vigente aplicable a la actividad del servicio médico de empresa; y se consideraron los últimos informes emitidos por los entes de control en materia de salud, a la Unidad de servicios del Bienestar Social del MTSS; y los resultados y análisis de la última encuesta, entre otros.

Con base en la información anterior, se elaboraron las herramientas de auditoría que fueron aplicadas. Durante la etapa de examen, se aplicaron las pruebas de auditoría, para evaluar la razonabilidad de las gestiones operativas, presupuestarios y administrativos, para el logro de los objetivos y metas programadas. Finalmente, en la etapa de comunicación, se elaboró el informe.

Se realizaron varios análisis sobre: la normativa vigente aplicable a la actividad del servicio médico de empresa; las recomendaciones de los últimos informes del Ministerio de Salud y del INS a la Unidad de servicios del Bienestar Social del MTSS; los resultados de la última encuesta; los Acuerdos y Compromisos; el Plan de Mejoras; y sobre los cuestionarios de control interno aplicado.

Se aplicaron las pruebas mediante cédulas de trabajo, directamente en la unidad médica. Las pruebas consisten en comprobaciones realizadas mediante entrevista, observación ocular y fotografías tomadas en el lugar; y evidencia documental. Las pruebas fueron complementadas con los cuestionarios de control interno aplicados y toda la documentación antes recabada; con el fin de evaluar la razonabilidad de las gestiones operativas, presupuestarios y administrativos; para el logro de los objetivos y metas programadas.

En la revisión realizada, se puso principal atención en el cumplimiento de: la normativa vigente; de las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y el INS: del "Acuerdos de compromisos", objetivos y metas laborales pactados y programados de la Unidad de Servicios del Bienestar Social: el Plan de Mejoras; y en los resultados y análisis de la encuesta realizada.

Con base en los análisis realizados en las cédulas de trabajo, se elaboró el informe.

De la examinación realizada, se comprobó que la Unidad de Servicios del Bienestar Social del MTSS, ha cumplido razonablemente con: la normativa vigente aplicable a su campo de acción; con las recomendaciones a corto y mediano plazo, emitidas por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros; con la planificación, seguimiento y control de los procesos operativos, presupuestarios y administrativos, ejecutados para alcanzar los planes de acondicionamiento físico, equipamiento y mejora tecnológica; y optimizar el servicio médico a los funcionarios del MTSS.

Esta Dirección General de Auditoría insta a la Administración Superior a continuar con la implantación del Sistema de Gestión de Citas médicas; así como, en mantener la calidad y eficiencia de los controles internos, evidenciados en el proceso del servicio médico brindado a los funcionarios del MTSS.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. *Origen del Estudio*

El plan anual de trabajo del Departamento Auditoría MTSS para el periodo 2018, contempla la ejecución del estudio especial Estudio de Control Interno en el proceso de Servicios Médicos del MTSS, tomando como criterio la valoración de riesgo y la viabilidad del estudio determinada en la Actividad Planificación

1.2. *Objetivo General*

- Evaluar el Sistema de Control Interno en el proceso de Servicios Médicos del MTSS

1.3. *Origen y Alcance del Estudio*

El origen del estudio es el PAO 2018 y el alcance corresponde al I semestre 2018

1.4. *Normas Técnicas*

Las actividades ejecutadas se realizaron de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

1.5. *Metodología Aplicada*

El presente estudio, se inició con el establecimiento de los procedimientos específicos de auditoría, definidos con base en la investigación preliminar sobre la normativa vigente aplicable a la actividad del servicio médico de empresa; los últimos informes emitidos por el Ministerio de Salud y el INS a la Unidad de servicios del Bienestar Social del MTSS; y los resultados y análisis de la última encuesta; los Acuerdos y Compromisos de la unidad médica, el Plan de Mejoras.

Seguidamente, con base en la información anterior, se elaboraron las herramientas de auditoría que fueron aplicadas mediante diferentes formularios y cédulas de trabajo.

Durante la etapa de examen, se aplicaron las pruebas de auditoría, para evaluar la razonabilidad de las gestiones operativas, presupuestarios y administrativos, para el logro de los objetivos y metas programadas.

Las pruebas consistieron en comprobaciones realizadas mediante entrevista, observación ocular y fotografías tomadas en el lugar; y evidencia documental

En la revisión realizada, se puso principal atención en el cumplimiento de: la normativa vigente; de las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y el INS: del "Acuerdos de

compromisos", objetivos y metas laborales pactados y programados de la Unidad de Servicios del Bienestar Social: el Plan de Mejoras; y en los resultados y análisis de la encuesta realizada en el 2016.

Con base en los análisis realizados en las cédulas de trabajo, se elaboró el informe.

En todas las etapas del estudio, se consideró la normativa vigente, en el campo de la auditoría: "Ley General de Control Interno ", del 4 de setiembre de 2002, Las "Normas de Control Interno para el Sector Público" (N-2-2009-CO-DFOE-CGR), del 26 de enero de 2009, Las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público", R-DC-064-2014—CGR—del once de agosto de dos mil catorce Gaceta N° 184 del 25 setiembre de 2014, Las "Normas para el Ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Publico. Y en el campo de la medicina de empresa: Ley General de Salud N° 5395 y el Reglamento Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa de la CCSS.

1.6. Limitaciones

En el estudio no se presentaron limitaciones significativas.

2. ANÁLISIS Y RESULTADOS

- 2.1. Recomendaciones en los informes emitidos por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros

La Unidad de Servicios del Bienestar Social del MTSS, cumplió al 100% con la observación del Ministerio de Salud, indicada en la Orden Sanitaria CS-DÁRS-G-0583 del 20 de junio de 2018; así como, con todas las recomendaciones indicadas en el Informe de la visita del Departamento Regional de Servicios de Salud del INS, realizada el 18 de abril de 2018; las cuales, consistían en cumplir a corto plazo, con mejoras sobre procedimientos técnicos y manejo de expedientes; y otros a mediano plazo, sobre planes de ampliación y distribución del espacio físico del consultorio médico; y de su equipamiento.

- 2.2. Normativa vigente aplicable

La Unidad de Servicios del Bienestar Social, confirma la aplicación de la normativa vigente: Ley General de Salud N° 5395 y el Reglamento Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa de la CCSS. En las pruebas aplicadas, se evidenció su cumplimiento en todos los aspectos revisados.

- 2.3. "Acuerdos de compromisos", objetivos y metas laborales pactados y programados de la Unidad de Servicios del Bienestar Social.

Se comprobó el cumplimiento de los acuerdos de compromisos, objetivos y metas laborales pactados y programados por la Unidad de Servicios del Bienestar Social; enfocados en el fortalecimiento de la gestión institucional, mediante la motivación, salud, valores, campañas y ferias de la salud, visitas programadas a las Oficinas Regionales (Pérez Zeledón y Puntarenas; y con el desarrollo del Sistema electrónico de citas médicas, para los funcionarios del MTSS.

- 2.4. Programación de Giras a las Oficinas Regionales

Se comprobó la programación de sólo dos giras para el periodo 2018, las cuales fueron realizadas. Según la información suministrada por el DGIRH, las giras se programan dependiendo de la agenda de cada oficina regional; con el fin de poder asignar las fechas, de manera que coincidan con la reunión de equipo y asegurar la mayor asistencia por parte de las personas usuarias del servicio médico. Según avisos por medio del correo institucional, las dos giras programadas fueron realizadas: El 13 de junio 2018, la gira a Oficina Regional de Puntarenas; y el 15 de noviembre de 2018, a la Oficina Regional de Pérez Zeledón. Por consiguiente, se cumplió con el acuerdo de compromisos para el 2018.

- 2.5. Funciones o cargas de trabajo, con posible afección para la atención médica.

No se detectaron funciones o cargas de trabajo del orden administrativo u otro, con afección significativa al servicio médico. Las labores que presta la profesional en medicina, en la Junta

Calificadora de la Incapacidad para el Trabajo, no presenta afección a sus labores como médico de empresa; por cuanto, no se evidencia superposición horaria. Además, no se evidenció, que el tiempo que se toma para la elaboración de los reportes de accidentalidad, remitidos a la Unidad de Salud Ocupacional del Ministerio; represente una inversión importante de tiempo (de 5 a 60 minutos cada mes), o que afecte el servicio médico brindado a los usuarios.

- 2.6. Resultados y análisis de la encuesta de satisfacción aplicada en el periodo 2016.

La encuesta de satisfacción, se realizó con la colaboración del DTIC del MTSS. El propósito de la encuesta, fue cumplir con la Orden Sanitaria CS-DÁRS-G968-15 de fecha 28 de setiembre de 2015, de la Dirección Área Rectora de Salud Goicoechea; para que la unidad médica, pudiera contar con una medición de satisfacción de los usuarios; así como, identificar aspectos susceptibles de mejoramiento.

La encuesta de satisfacción se administró a 223 funcionarios, con un total de 141 respuestas. (Un 63.2% de participación). La percepción sobre el servicio médico de la mayoría de los encuestados, se mantuvieron en "Muy bueno".

Los resultados que se obtuvieron de las sugerencias de los usuarios como oportunidades de mejora, fueron considerados en el Plan de Mejoras para el 2018; y se enfocaron en aspectos tales como: Privacidad en la atención al usuario (a), en la pre consulta y área de enfermería; oferta de servicios y educación para la promoción de la salud; mejorar el tiempo de espera en la atención; reserva de medicamentos. Todos estos aspectos fueron considerados en el Plan de Mejoras de la Unidad de Servicio de Bienestar Social, entregado el 14 de junio de 2016 a la Jefatura del DGIRH.

- 2.7. Gestiones que se llevaron a cabo, como resultado de la última encuesta realizada en el 2016.

Las gestiones realizadas como resultado de la encuesta de satisfacción, se fundamentaron en aspectos tales como: Privacidad en la atención al usuario (a) en la pre consulta y área de enfermería, oferta de servicios y educación para la promoción de la salud, mejorar el tiempo de espera, reserva de medicamentos. Todos estos aspectos fueron considerados en el Plan de Mejoras de la Unidad de Servicio de Bienestar Social; y se evidencia su cumplimiento en el período 2018.

En cuanto a las acciones para mejorar el tiempo de atención, se ha desarrollado el Sistema de Gestión de Citas para los pacientes del MTSS; el cual se encuentra listo para su implementación.

- 2.8. Oportunidad en las gestiones presupuestarias y administrativas, para cumplir con las recomendaciones del Ministerio de Salud, del INS y con el plan de compras

Se comprobó que las gestiones presupuestarias y administrativas realizadas por la Unidad de Servicios del Bienestar Social, se ejecutaron en forma satisfactoria y oportunamente; para cumplir

con los planes de ampliación y remodelación, distribución y habilitación de espacios físicos y equipamiento del consultorio médico, recomendados por el Ministerio de Salud y el INS; así como, con el plan de compras.

- 2.9. Sistema de Gestión de Citas médicas del MTSS

Se evidenció el desarrollo del sistema de gestión de citas médicas por el DTIC del MTSS. Según información proporcionada por el DTIC, la herramienta ya está construida e implementada para uso de la Unidad de Servicios del Bienestar Social; y se encuentra a la espera de que el DGIRH, ordene ponerlo en producción para todos los funcionarios del MTSS.

- 2.10. Privacidad para la atención en el área de enfermería.

Se comprobó mediante observación ocular, que las instalaciones en el área de enfermería (inyectables, pre consulta y/o curaciones), presentan mejoras significativas en la infraestructura, que facilitan la privacidad en la atención y realización de procedimientos a los pacientes.

Según la profesional en enfermería, la atención de los pacientes se realiza con mayor privacidad.

- 2.11. Acondicionamiento físico y equipamiento

Se comprobó mediante observación ocular, que las instalaciones en el área de enfermería (inyectables, pre consulta y/o curaciones), presentan mejoras significativas; en cuanto, al acondicionamiento de accesos, separación de aposentos, y un lavatorio.

Además, se comprobó en relación con el equipamiento, que se cuenta con silla de ruedas, camilla, mesa de mayo o carro de inyectables para realizar procedimientos, dispensador de toallas y jabón, extintores, vitrinas, estante aéreo para el almacenamiento de insumos y equipos.

3. CONCLUSIONES

La Unidad de Servicios del Bienestar Social del MTSS, demostró:

3.1. Cumplimiento con las recomendaciones a corto y mediano plazo, de los últimos los informes emitidos por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros.

3.2. Conocimiento, aplicación y cumplimiento de la normativa vigente: Ley General de Salud N° 5395 y el Reglamento Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa de la CCSS.

3.3. Cumplimiento con los "Acuerdos de compromisos", objetivos y metas laborales pactados y programados de la Unidad de Servicios del Bienestar Social.

3.4. Cumplimiento con las giras programadas a las Oficinas Regionales.

3.5. Planificación acertada del trabajo de otras funciones, para no afectar el servicio médico brindado a los funcionarios.

3.6. Los resultados del análisis de la encuesta de satisfacción aplicada en el periodo 2016, se mantuvo en una escala de "Muy bueno".

3.7. Las gestiones que se llevaron a cabo, como resultado de la última encuesta realizada en el 2016, fueron considerados en el Plan de Mejoras de la Unidad de Servicio de Bienestar Social; y se evidencia su cumplimiento en el período 2018.

3.8. Oportunidad en las gestiones presupuestarias y administrativas, para cumplir con las recomendaciones del Ministerio de Salud, del INS y con el plan de compras.

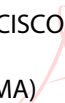
3.9. Un avance razonable en la implantación del Sistema de Gestión de Citas médicas del MTSS, acordadas en los "Acuerdos de compromisos", objetivos y metas laborales pactados y programados de la Unidad de Servicios del Bienestar Social 2018.

3.10. Mejoramiento en la privacidad para la atención en el área de enfermería.

3.11. Mayor acondicionamiento físico y equipamiento recomendado por los entes de control.

4. RECOMENDACIONES

Esta Dirección General de Auditoría insta a la Administración Superior, a continuar con la implantación del Sistema de Gestión de Citas médicas; así como, en mantener la calidad y eficiencia de los controles internos, evidenciados en el proceso del servicio médico brindado a los funcionarios del MTSS.

JAVIER FRANCISCO GONZALEZ CASTRO (FIRMA)  Firmado digitalmente por JAVIER FRANCISCO GONZALEZ CASTRO (FIRMA)

Oficializado por medio del oficio **MTSS-DGA-OF-10-2018**
