



AUDITORIA INTERNA

Al contestar refiérase  
al oficio N°MIVAH-AI- 028-2015

24 de febrero de 2015

Señor  
Rosendo Pujol M.  
Ministro

*Mauricio*  
DESP, MINISTERIAL

24 FEB 2015

**Asunto:** Remisión del informe sobre el Servicio Médico de empresa. 14:51:42

Estimado señor:

Me permito adjuntar el informe con los resultados obtenidos del estudio Servicio Médico de Empresa, para lo cual le solicito instruya a quien corresponda para que la recomendaciones se pongan en práctica. .

El estudio estuvo a cargo del señor Juan Vicente Jiménez R.

Con la mayor estima y consideración,

Original }  
Firmado } *Adolfo Rojas Carrera*

Adolfo Rojas Carrera  
Auditor General



C: archivo/expediente



## AUDITORIA INTERNA

---

### Estudio sobre el servicio médico de empresa

FO-OPR-008-2014

Fecha : 24 de febrero del 2015

AI-028-2015

### Informe Ejecutivo

*El estudio de auditoría tuvo como objetivo: "Evaluar la eficacia y los procesos implementados en el servicio médico de empresa".*

Es importante considerar la oportunidad con que se realiza el estudio, porque el servicio de médico de empresa se establece en el mes de diciembre del 2013, por lo tanto, las pruebas que se realizan versan sobre el cumplimiento de los requisitos que solicitan el Ministerio de Salud y la CCSS.

Además, se hizo una prueba sobre la percepción del servicio, por la relación que existe de satisfacer una necesidad para el funcionario del MIVAH.

La Auditoria se encontró con la limitación legal de que los reportes que mensualmente se envían al Área de Salud correspondiente, no se pudieron revisar ya que contienen información confidencial del paciente, de igual forma los registros y expedientes de salud de cada uno de los funcionarios que asisten al servicio.

#### **1. Reglamento Modalidad de Atención Integral de Medicina de Empresa**

Del examen realizado a los ítems seleccionados del "Reglamento Modalidad de Atención Integral de Medicina de Empresa", de la Caja Costarricense de Seguro Social, se concluye que hay cumplimiento de esos requisitos. Nos referimos a los siguientes:

- a. Permiso de funcionamiento sanitario del consultorio médico. Ministerio de Salud.
- b. Condiciones físicas donde funciona el consultorio.
- c. Expediente de cada uno de los pacientes atendidos. Reglamento modalidad de atención integral de medicina de empresa de la CCSS.
- d. Registro diario de toda la información generada producto de los servicios brindados.

## AUDITORIA INTERNA

---

### Estudio sobre el servicio médico de empresa

FO-OPR-008-2014

- e. La papelería es la oficialmente utilizada por la Caja Costarricense de Seguro Social.
- f. Recurso humano mínimo necesario, según la modalidad médico de empresa.
- g. Los formularios de incapacidades y en general la papelería utilizada se resguardan en lugar seguro. En la oficina del médico con llave.
- h. Equipo médico, insumos médicos y medicamentos mínimos. A finales del año anterior, se adquirió otros equipos necesarios que mejoran aún más el servicio ( estetoscopio, termómetro ótico y frascos de vidrio). Sin embargo queda otro equipo que no se ha adquirido. Ver oficio SMO-049-2014 del 4 de diciembre de 2014.

#### **2. Percepción del funcionario en relación con el servicio médico de empresa.**

Como dato general y según información suministrada en el oficio SMO-049-2014, se han atendido al 4 de diciembre del 2014; 107 funcionarios de un total de 138, según relación de puestos, o sea 78%, de los funcionarios; por lo tanto, hay una población importante que utiliza el servicio.

El funcionario indica que la atención del médico de empresa es mejor que la del EBAIS o INS. (70%)

En relación con el servicio, el 90.5% de los entrevistados indican que el servicio se encuentra entre excelente, muy bueno y bueno.

En cuanto al horario de atención los entrevistados opinaron de la siguiente forma: 52% indicaron que no es el adecuado, 28% que es el indicado y 20% no sabe.

Como complemento a lo anterior. En cuanto al horario de atención; se obtienen los siguientes resultados: El 56% indica que el horario de atención debe ser 8 a.m. a 4 p.m. y solamente el 8 % indica que el horario debe ser 8 a 11 p.m. Otro horario un 36%

El 12 % de los entrevistados indica que se le ha negado la atención con el horario actual.

## AUDITORIA INTERNA

---

### Estudio sobre el servicio médico de empresa

FO-OPR-008-2014

Según el documento “Manual para la gestión de citas en el servicio médico ocupacional” elaborado en el MIVAH y aprobado por la Dirección Administrativa Financiera el apartado 2 sobre lineamientos administrativos para la asignación y gestión de citas al Servicio Médico Ocupacional en lo que interesa sobre el horario de atención señala: “...en un horario matutino de lunes a viernes de 8 a 11 a.m”.

### 3. Recomendaciones:

#### A la Dirección Administrativa Financiera

1. Revisar el horario de atención del servicio médico de empresa, de acuerdo con la percepción del funcionario. Parea esto se debe tomar en cuenta los siguientes documentos: Manual para la gestión de citas en el Servicio Médico Ocupacional y el Manual para la gestión del servicio de medicina Ocupacional. **Ver punto 2 A más tardar el 15 de marzo de 2015**
2. Enviar a la Asesoría Jurídica el “Manual para la gestión de citas en el Servicio Médico Ocupacional” para su revisión. **Ver punto 2. A más tardar el 31 de marzo de 2015**
3. Una vez revisado por la Asesoría Jurídica, enviar el documento al Despacho del señor Ministro para su aprobación. **Ver punto 2. A más tardar el 15 de abril de 2015**
4. Asignar el presupuesto necesario para continuar con el equipamiento instrumental a la Unidad del servicio médico de empresa. **Ver punto h del apartado 1. Presupuesto ordinario 2016.**





**MINISTERIO DE VIVIENDA Y ASENTAMIENTOS HUMANOS**  
**UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA**  
**MATRIZ DE COMENTARIOS AL BORRADOR DEL INFORME**

AI- 028-2015 "Estudio sobre el "Servicio Médico de empresa"

| Posición inicial del Informe de la UAI |   | Observaciones de la administración  |   | Se acoge |    | Argumentos de la UAI   |
|--|---|---|---|----------|----|--|
| Item                                   | Tema  | Resumen   | Resumen   | Si       | No |  |
| Recomendaciones 2 y 3                  | Sobre la oficialización del Manual para la Gestión de Citas en el Servicio Médico Ocupacional                       | Que sea enviado a la Asesoría Jurídica para su revisión y al Ministro para su aprobación  | Oficio SMO-013-2015 del 19 de febrero de 2015. De acuerdo con el Manual de procedimientos de oficialización de documentos institucionales promulgado por el Departamento de Planificación Institucional y aprobado por el Ministro, los manuales de procedimientos requieren para su aprobación únicamente el consentimiento y firma del superior inmediato de la jefatura del Departamento que genera el Manual. |          | X  | Por conveniencia institucional es importante que este tipo de documentos sea revisado por la Asesoría Jurídica. Para darle mayor carácter oficial y por ser un servicio que es universal para todos los funcionarios del MIVAH, es conveniente que sea aprobado por el Señor Ministro. |
|  | 2. Sobre el sondeo de la percepción de los usuarios del Servicio Médico de empresa en cuanto al horario de atención | Manual para la gestión de citas en el servicio médico ocupacional elaborado en el MIVAH en el apartado 2 sobre lineamientos administrativos para la asignación y gestión de citas al Servicio Médico Ocupacional en lo que interesa señalara "... en un horario matutino de lunes a viernes de 8 a 11 a.m. ". | Respecto a la información solicitada sobre la "muestra" para conocer la opinión del usuario el SMO solicita información relativa a la encuesta aplicada   |          | X  | No se aporta la información solicitada por corresponder a un sondeo de percepción y no a una muestra estadística.  |

