



RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DEL AUDITOR INTERNO AUDITORIA OPERATIVA DE ATENCIONES MÉDICAS DE CONSULTORIO (GENERALES Y ESPECIALIDADES) DEL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO DE ORURO, GESTIÓN 2015

Informe de Auditoría Interna N° INF UAI-OPE-004/2016, correspondiente a la Auditoría Operativa de atenciones médicas de consultorio (generales y especialidades) del Seguro Social Universitario de Oruro, gestión 2015, ejecutado en cumplimiento al Programa Operativo Anual gestión 2016 de la Unidad de la Auditoría Interna del Seguro Social Universitario de Oruro.

El propósito del presente examen es expresar una opinión independiente en base al examen realizado con el propósito de determinar el grado de cumplimiento del ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables relacionadas con la eficiencia, eficacia y economía de las atenciones médicas de consultorios (generales y especialidades) del Seguro Social Universitario de Oruro, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

El objeto de la evaluación de las atenciones médicas en consultorios generales y de especialidades del Seguro Social Universitario de Oruro, es el de evaluar los procedimientos relacionados con la salud, calidad, satisfacción que generan los mismos, el funcionamiento y establecer la existencia de controles internos en el área de consulta externa del Seguro Social Universitario de Oruro por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Como resultado del examen realizado se identificaron las siguientes deficiencias de control interno, habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas:

- 2.1** Los ambientes de consulta externa del SSUO no son los más adecuados para la atención del paciente.
- 2.2** Falta de trato justo y equitativo por parte del personal de consulta externa a los asegurados y beneficiarios del Seguro Social Universitario de Oruro.
- 2.3** Demora excesiva para ser atendido en Consulta Externa.
- 2.4** Falta información clara sobre la enfermedad del paciente, diagnóstico y tratamiento a realizar.
- 2.5** El Sistema de información computarizado "LAZZARUS" no es integrado ni sistematizado.
- 2.6** El sistema computarizado "LAZZARUS" no refleja toda la información generada en el área de Salud.



Seguro Social Universitario Oruro

Unidad de Auditoría Interna

- 2.7 Historias Clínicas en mal estado, incompletas, desordenadas, no foliadas.
- 2.8 Desconocimiento del Reglamento del gestor de calidad y proyecto nacional de la calidad en salud (PRONACS)
- 2.9 Transferencia o referencia de pacientes a especialistas o servicios de apoyo y tratamiento con los que el SSU cuenta
- 2.10 El rendimiento médico en consulta externa es bajo de acuerdo a parámetros del INASES
- 2.11 Desconocimiento de las unidades de Recursos Humanos y Seguros sobre el personal de replazo.
- 2.12 Cargos médicos acéfalos
- 2.13 Falta de toma y medición de signos vitales en consulta externa.
- 2.14 Los informes diarios de consulta externa, obtenidos mensualmente del sistema "LAZZARUS" no tienen orden correlativo en la fecha y no todos son firmados y sellados por el médico.
- 2.15 Inconsistencia en la información proporcionada por la Unidad de Bioestadística
- 2.16 No existe secuencia lógica en la información proporcionada por la responsable de Bioestadística.
- 2.17 Falta de controles adecuados por la Jefatura de Recursos Humanos sobre el personal de planta y personal a contrato de Consulta Externa, del Seguro Social Universitario de Oruro.
- 2.18 Incumplimiento al Manual de Funciones y Puestos por parte del Personal de Seguros.
- 2.19 Falta de Control en el despacho de recetas médicas
- 2.20 Informe sin respaldo de trabajo realizado por el Gestor de Calidad.
- 2.21 En el historial clínico de los pacientes asegurados no se fija la fecha de control médico en consulta externa.
- 2.22 La cantidad de laboratorios es mayor al estándar establecido por el INASES.
- 2.23 Incumplimiento de funciones por parte de los comités de salud.

Oruro, 23 de noviembre de 2016