

RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL JAPONÉS, GESTIÓN 2017

En cumplimiento a la Programación Anual de Operaciones correspondiente a la gestión 2018, Auditoría General del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, efectuó la “Auditoría Operativa al Servicio de Fisioterapia del Hospital Japonés, gestión 2017”, dependiente de la Secretaría Departamental de Salud y Políticas Sociales del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

El objetivo de la presente auditoría, fue el de emitir una opinión independiente sobre la **Eficacia** respecto a lo siguiente:

- Rendimiento del personal (medico fisiatra y licenciados en fisioterapia) en el servicio de fisioterapia del Hospital Japonés.
- Cumplimiento de estándares relativos a “Atención del Paciente”, “Formación y Calificación del Personal”, “Gestión de la Información”, “Equipamiento Médico y Suministros Generales” en el servicio de fisioterapia del Hospital Japonés establecidos en el Manual y Guía de la Evaluación y Acreditación de los Establecimientos de Salud de Tercer Nivel de Atención aprobadas con Resolución Ministerial N° 90 del 26/02/2008.

El alcance del examen se efectuó de acuerdo al Manual de Normas de Auditoría Gubernamental vigente aprobado mediante Resolución N° CGE/094//2012 del 27 de agosto de 2012, el Manual de Normas de Auditoría Operacional aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 del 6 de julio de 2016 así como también el Manual de Auditoría Operativa de Auditoría General del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz aprobado mediante Resolución Departamental N° 184 del 08 de enero de 2015 vigente a la fecha del presente memorando de planificación.

El alcance de nuestro trabajo comprendió la evaluación de las actividades desarrolladas en el Servicio de Fisioterapia, por la gestión 2017. No comprendió la dosis de medicación, estudios de laboratorio y conducta propia del paciente, que tendrían incidencia en los objetivos del tratamiento médico o quirúrgico.

La evaluación para cumplir el objetivo de la auditoría comprendió el 100% de las operaciones relativas a la cantidad de pacientes atendidos en el Servicio de Fisioterapia que se reportan en el registro diario de atenciones correspondiente a la gestión 2017 como se describen a continuación:

Servicio de Fisioterapia		
Pacientes atendidos	Revisión	%
17.823	17.823	100

Asimismo se verificó el 100% del cumplimiento de los Estándares Relativos al Servicio de Fisioterapia expuestos en el Manual y Guía de la Evaluación y Acreditación de los establecimientos de Tercer Nivel de atención, aprobado con Resolución Ministerial N° 90 del 26/02/2008, en lo que respecta a “Atención del Paciente”, “Formación y Calificación del Personal”, “Gestión de la Información”, “Equipamiento Médico y Suministros Generales”, se consideró operaciones e información a través de una muestra en el Servicio de Fisioterapia correspondiente a la gestión 2017.

Corresponde señalar que si bien el alcance de la auditoría comprendió la gestión 2017, a efectos de reportar oportunamente recomendaciones emergentes de los resultados de la auditoría, se han considerado procesos operativos, documentación e información obtenida al mes de marzo 2018.

Emergente de la evaluación de la eficacia del Servicio de Fisioterapia del Hospital Japonés, se reportan deficiencias de control interno que se describen a continuación:

1. Falta de aprobación de Indicadores de rendimiento en el Servicio de Fisioterapia.
2. Inconsistencia de información de atención de pacientes reportada por el Servicio de Fisioterapia.

RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DEL HOSPITAL JAPONÉS, GESTIÓN 2017

3. Falta de información sistematizada en el Servicio de Fisioterapia.
4. Observaciones de Expedientes Clínicos.
5. Observaciones al proceso de capacitación de personal.
6. Ausencia de Manual de Funciones, Procesos y Protocolos en el Servicio de Fisioterapia.
7. Falta de Registro de pacientes referidos y/o contrareferidos de pacientes atendidos en el Servicio de Fisioterapia.
8. Observaciones emergentes de la revisión del Programa de Operaciones Anual.
9. Ausencia de mecanismos de Servicio al Usuario.
10. Deficiencias en el Sistema de Archivo generado por la atención de pacientes.
11. Aranceles utilizados sin documento de aprobación.
12. Observaciones emergentes de la organización y administración de activos fijos muebles

De acuerdo con los resultados de la auditoría operacional sobre la eficacia en la atención del Servicio de Fisioterapia del Hospital Japonés, gestión 2017, se concluye que el Servicio de Fisioterapia **NO ES EFICAZ** por lo siguiente:

- El Cumplimiento de estándares relativos a “Atención del Paciente”, “Formación y Calificación del Personal”, “Gestión de la Información”, “Equipamiento Médico y Suministros Generales establecidos en el Manual y Guía de la Evaluación y Acreditación de los Establecimientos de Salud de Tercer Nivel de Atención aprobadas con Resolución Ministerial N° 90 del 26/02/2008, alcanzó un porcentaje del **56%**, menor al indicador establecido para la presente evaluación (Eficacia > =75%) resultado que se debe a la ausencia de manual de funciones, procesos y protocolos de atención, expedientes clínicos que no cuentan con información respecto a la atención del pacientes en Fisioterapia y la falta de una Programación Operativa Anual.
- El Rendimiento médico en el servicio de Fisioterapia del Hospital Japonés, alcanzó un **102,82%**, del rendimiento aceptable (eficaz > =85%) resultado que demuestra la sobreestimación de horas contratadas por el fisioterapeuta, es decir se han efectuado procedimientos fisioterapéuticos a 4 pacientes por hora (15 minutos por cada paciente) frente al rendimiento aceptable de 2 pacientes por hora (30 minutos por cada paciente), situación que podría ocasionar la ineficacia en la atención del paciente, asimismo se ha evidenciado la falta de información confiable de registro diario y mensual de pacientes en el Servicio de Fisioterapia ya que presenta diferencias y no se encuentra debidamente aprobado por el Jefe del Servicio, situación por la cual el rendimiento del personal (medico fisiatra y licenciados en fisioterapia) en el Servicio de Fisioterapia se considera **NO EFICAZ**.
- Asimismo conforme al anexo 6 “Matriz de Calificación de Áreas Críticas” del Relevamiento de Información General realizado a la Secretaria de Salud y Políticas Sociales en la gestión 2017, en la cual se ha identificado en el Servicio de Fisioterapia el riesgo de que no se llegue a atender de forma oportuna a toda la demanda de pacientes que acude al Servicio de Fisioterapia, se concluye que con la presente evaluación se ha logrado minimizar dicho riesgo, habiéndose reportando las deficiencias de control interno que han sido identificadas con las debidas recomendaciones para mejorar la eficacia del Servicio.

Santa Cruz, 21 de mayo de 2018