



AD-AAS-068-2022

8 de junio de 2022

Doctor

Randal Álvarez Juárez, gerente

GERENCIA MÉDICA – 2901

Doctor

Taciano Lemos Pires, director general

HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA – 2101

Doctora

Maria Eugenia Villalta Bonilla, directora general

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS – 2102

Doctor

Douglas Montero Chacón, director general

HOSPITAL MÉXICO – 2104

Estimados señores:

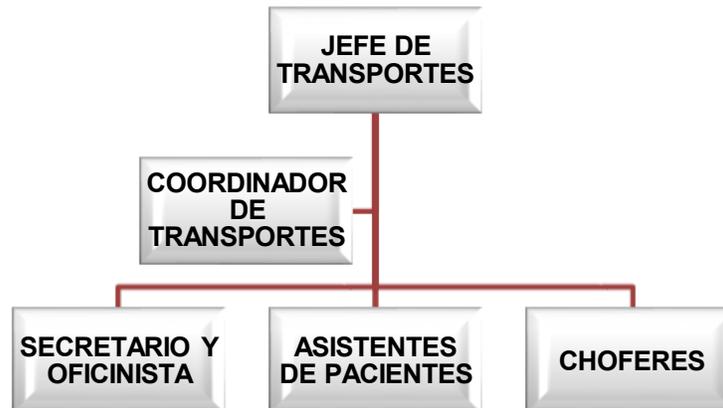
ASUNTO: Oficio de Advertencia relacionado con la dependencia orgánica y funcional de los “Asistentes de Pacientes” destacados en los Servicios de Transportes a nivel institucional.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, para el período 2022 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre el criterio técnico emitido por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Área de Estructuras Organizaciones y a la Coordinación Nacional de Enfermería, relacionado con la dependencia orgánica y funcional de los “Asistentes de Pacientes” destacados en los Servicios de Transportes a nivel institucional a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que competen a esa Administración Activa.

Producto de la ejecución de procedimientos desarrollados durante la “Auditoría de carácter especial sobre la gestión administrativa del Servicio de Transportes del Hospital San Juan de Dios-2102” del 16 de diciembre de 2021, se determinó que los Asistentes de Pacientes destacados en el Servicio de Transportes de los Hospitales San Juan de Dios, Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y México, dependían orgánica y funcionalmente en ese momento a esos servicios de transporte; por lo anterior, se consideró pertinente solicitar criterio técnico colegiado a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Área de Estructuras Organizacionales y a la Coordinación Nacional de Enfermería, por ser las instancias técnicas.



En su oportunidad, se revisó y analizó la información suministrada por el Servicio de Transportes del Hospital San Juan de Dios, determinándose entre otros aspectos, que los Asistentes de Pacientes destacados en esta unidad pertenecen orgánica y funcionalmente al citado servicio, según se observa en el siguiente Organigrama:



Fuente: Información suministrada por el Servicio de Transportes del Hospital San Juan de Dios.

Se constató en su oportunidad que el Servicio de Transportes del hospital San Juan de Dios, dispone de 5 plazas de asistentes de pacientes; sin que se evidencie documentación por parte de la Administración, de las justificaciones o criterios técnicos que se hubieren externado para el traslado de este perfil ocupacional al servicio.

Al respecto, es importante destacar que el Manual Descriptivo de Puestos Institucional, define la Naturaleza del Trabajo de los **“Asistentes de Pacientes”**, como:

“(…)

NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores asistenciales básicas en el Servicio de Enfermería, en un establecimiento de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social (...)”.

Sobre el particular, se consultó¹ a la Licda. Cindy Mora Pérez, funcionaria de la Subárea de Diseño y Valoración de Puesto de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, respecto a la dependencia funcional de los Asistentes de Pacientes a nivel nacional y si los mismos pueden depender del Coordinador del Servicio de Transportes, para lo cual manifestó:

“(…)

El Asistente de pacientes, debe depender directamente a la Dirección de Enfermería del hospital, por cuanto, ellos son personal de apoyo al servicio de enfermería, al igual que los asistentes de quirófano, los asistentes de pacientes, tiene esa subordinación con el Servicio de Enfermería (...)”.

¹ Consulta realizada vía plataforma virtual TEAMS, el 22 de julio de 2021.



Así mismo, se efectuó consulta² a la Dra. Viriam Piedades Mejías Padilla, directora de Enfermería del hospital San Juan de Dios, respecto a las razones que permitieron al servicio de transportes, disponer de 5 asistentes de pacientes, a lo que señaló:

“(...)

Quando yo recibo la Dirección de Enfermería me encuentro, que hay plazas que pertenecen a la unidad de enfermería, pero que están asignadas a otros servicios de apoyo, tales como los Asistentes de Pacientes, que tienen la plaza y el perfil de Asistentes de Pacientes, pero que no están a cargo de esta Dirección, por ejemplo el Servicio de Transportes, se les había dado varias personas, que se fueron las personas con las plazas a transportes como asistente de pacientes que están a cargo de la dirección administrativa y financiera en el entendido de que se requería de ese perfil para colaborar con los choferes en el traslado del paciente.

Lo que a mí se me dijo en ese momento, porque yo pregunté cómo estaba esa situación, es que, un chofer no podía tocar o manipular o ayudar a un paciente porque su función era de manejo de la unidad móvil de transportes y en esa condición la anterior directora que estuvo, que me entregó a mí, doña Elvia Solís Marín, yo decía que eran dos plazas, pero ahora me dice la asistente que no son dos plazas, que son 6 plazas las que doña Elvia pasó a transportes.

... Además, la Dra. Marietta del Carmen Hernández Picado, Subdirectora Dirección de Enfermería del Hospital, señaló, que casualmente días atrás, estuvimos hablando de esto, de si ellos podían estar allá, siendo Asistentes de Pacientes, sin tener una supervisión directa de Enfermería, y esta fue precisamente la respuesta de Doña Viriam, que a ellos en su momento los trasladaron, que no fue durante su administración y queda ese vacío en las decisiones que se tomaron, pero concuerdo con doña Viriam, que todos los funcionarios que ostenten un perfil que sea de enfermería, deben ser supervisados por un profesional de enfermería.

Adicionalmente y ante la consulta que se le hiciera a la Dra. Mejías Padilla, si desde el punto de vista técnico es correcto que los Asistentes de Pacientes pertenezcan al Servicio de Transporte indicó que, “...desde la parte legal y desde la estructura de Enfermería, no es correcto ese es mi criterio (...).”

Por otra parte, en lo que respecta a la supervisión y evaluación de los asistentes de pacientes en el Servicio de Transportes, se determinó que no son supervisados ni evaluados por profesionales en Enfermería, lo anterior, por cuanto, de la revisión efectuada a los expedientes de personal de los funcionarios, se constató que la evaluación de desempeño es realizada por la jefatura del Servicio de Transportes.

² Mediante entrevista aplicada el 24 de junio de 2021.



El Manual Descriptivo de Puestos, en el apartado de supervisión recibida para los Asistentes de Pacientes establece:

“(...)

Trabaja siguiendo instrucciones generales y normas establecidas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. Su labor es supervisada por el profesional de enfermería y evaluada por medio del análisis de su desempeño y nivel de supervisión requerida, de la calidad y cantidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos de acuerdo con el interés y empeño por las tareas asignadas (...)”.

Con el propósito de obtener información sobre esta situación en los restantes hospitales nacionales, esta Auditoría consultó al Lic. Michael Cortés Bermúdez, jefe de Servicio de Transportes del Hospital México; en relación con la cantidad de asistentes de pacientes en el servicio y su dependencia, quien manifestó³ que disponen de 6 plazas con este perfil ocupacional, los cuales dependen orgánica y funcionalmente del servicio de transportes, siendo esa jefatura quien les supervisa y evalúa directamente, sin participación de los profesionales de Enfermería.

Así mismo, la Licda. Angie Méndez Díaz, jefe del Servicio Transportes del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, manifestó⁴ que esa unidad dispone de 4 plazas con ese perfil ocupacional, quienes dependen orgánica y funcionalmente del servicio de transportes, los cuales reciben supervisión y evaluación por parte de esa Jefatura, sin participación en esos procesos de ningún funcionario de Enfermería.

Criterio técnico unificado de la dependencia orgánica y funcional de los asistentes de pacientes en los servicios de transportes.

En virtud de lo expuesto, este ente de fiscalización y control solicitó⁵ un criterio técnico unificado relacionado con la dependencia de los Asistentes de Pacientes en los Servicios de Transportes a nivel institucional, siendo que mediante oficio GG-DAGP-0700-2022 / ARSDT-ENF-0175-2022 / GG-AEOR-0040-2022, del 19 de mayo de 2022, suscrito por la Licda. Lisette Vega Valverde, jefe, Área de Estructuras Organizacionales; la Licda. Jacqueline Monge Medina, coordinadora, Coordinación Nacional de Enfermería y el Lic. Walter Campos Paniagua, director, Dirección de Administración y Gestión de Personal, remitió el criterio solicitado, destacando entre otros aspectos lo siguiente:

³ En entrevista realizada el 12 de noviembre de 2021.

⁴ En entrevista realizada el 22 de noviembre de 2021.

⁵ A la Dirección de Administración y Gestión de Personal, Área de Estructuras Organizaciones y la Coordinación Nacional de Enfermería, mediante oficio AI-30-21, del 11 de enero de 2022.



➤ **Sobre el criterio emitido por la Dirección de Administración y Gestión de Personal.**

“(…)

Conforme los elementos expuestos y en relación con la consulta “sobre la dependencia orgánica y funcional de los asistentes de pacientes en los servicios de transportes a nivel institucional”, es importante aclarar, que el Reglamento General de Hospitales y el Manual Descriptivo de puestos vigente, identifican el puesto del Asistente de Pacientes como parte de los servicios de apoyo de Enfermería, siendo el profesional de Enfermería el único responsable en distribuir, supervisar y evaluar las funciones del Asistente de Pacientes, independientemente del centro de salud y área donde se ubique este personal.

Lo anterior por cuanto las actividades de este personal, forman parte integral de los procesos que se realizan en el área de enfermería, lo cual conlleva la prestación de los servicios al usuario, aspecto que es incongruente con la naturaleza de las actividades que se ejecutan en los servicios de transportes, ya que el enfoque de este proceso, se orienta en el uso y mantenimiento de los vehículos institucionales acorde con el centro de salud y sus necesidades, utilizados por personal asignado y capacitado para dicho fin, situación que no tiene relación con las funciones del Asistente de Pacientes.

➤ **Relacionado con el criterio emitido por el Área de Estructuras Organizacionales.**

Dentro del ámbito de competencia del Área de Estructuras Organizacionales, en apego a lo instruido en el Reglamento General de Hospitales Nacionales, esta instancia reitera que, el servicio de Enfermería en su quehacer está regulado en los artículos 114, 160 y 170 de ese cuerpo normativo, los cuales definen las funciones del titular subordinado y la conformación en los establecimientos de la Institución.

Asimismo, se reitera lo señalado en diversos documentos organizativos, en relación con que, las unidades organizacionales formalmente aprobadas por la Junta Directiva o mediante Reglamento, deben ser administradas por una jefatura real y efectiva, disponer de los recursos humanos, físicos, materiales requeridos y cumplir con las funciones básicas que permitan el ejercicio de la misma, como es, supervisar, controlar y evaluar las labores del personal subalterno, tomar decisiones con respecto a las competencias asignadas, otorgar vacaciones y la aprobación de documentos elaborados internamente, entre otros aspectos”.

Así las cosas, la Licda. Lisette Vega Valverde, jefe, Área de Estructuras Organizacionales; la Licda. Jacqueline Monge Medina, coordinadora, Coordinación Nacional de Enfermería y el Lic. Walter Campos Paniagua, director, Dirección de Administración y Gestión de Personal, de forma colegiada emitieron las siguientes consideraciones finales:



“(...)

La Institución, congruente con los principios que rigen su accionar como lo es el principio de legalidad, elabora los perfiles de puestos y regula las condiciones organizacionales y ambientales, tareas y demás componentes, con fundamento en la regulación vigente para cada disciplina o área de trabajo, así como con fundamento en las estructuras organizacionales de cada servicio, en caso de que existan, o lo que al respecto contempla el Reglamento General de Hospitales aprobado mediante Decreto N°1743 S.P.P.S., del 4 de junio de 1971, el cual establece claramente las competencias y ámbito de acción de los servicios; tal es el caso de Enfermería, que se visualiza orientado a asegurar el buen cuidado de los pacientes, así como el servicio de Transportes, al cual le corresponde todo lo relativo a la administración adecuada de los vehículos con el fin de brindar el transporte de pacientes.

Con base en la naturaleza de cada servicio, entre otros aspectos que considera la técnica de clasificación, como deberes y obligaciones, grado de complejidad, preparación académica y conocimientos que debe poseer la persona trabajadora, se elaboran los perfiles contenidos en el Manual Descriptivo de Puestos institucional vigente, de donde se desprende que al puesto de Asistente de Pacientes, le corresponde la ejecución de labores asistenciales básicas en el servicio de Enfermería, no así en el servicio de Transportes.

Es así como, de conformidad con los criterios técnicos emitidos por parte de la Dirección Administración y Gestión de Personal, la Coordinación Nacional de Enfermería y el Área de Estructuras Organizacionales, se concluye que, el puesto del Asistente de Pacientes pertenece al servicio de Enfermería, mismo que es supervisado directamente por la profesional de Enfermería, conforme se tipifica en el Reglamento General de Hospitales y en el Manual Descriptivo de Puestos vigente.

Adicionalmente se constató en las entrevistas realizadas a los centros hospitalarios por parte de la Coordinación Nacional de Enfermería que, únicamente el Hospital San Juan de Dios cuenta con personal destacado como Asistente de Pacientes, como parte del recurso humano adscrito al Servicio de Transportes.

Cabe destacar que, por tratarse de una situación de orden local, se recomienda a la administración activa del Hospital San Juan de Dios, realizar el ordenamiento respectivo y poner a derecho esta situación, apegándose a lo indicado en el marco de legalidad, conforme los criterios aquí descritos (...).”

Considera esta Auditoría que es pertinente considerar por parte de esa Administración Activa que los Servicios de Transportes de los centros de salud, al ser unidades de apoyo administrativo, no necesariamente disponen de la competencia técnica para supervisar las labores desarrolladas por parte de los Asistentes de Pacientes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

Por lo anterior, se advierte a esas instancias sobre la situación expuesta en el presente oficio, con el fin que se considere la pertinencia de llevar a cabo las acciones para garantizar la atención del criterio técnico de la Administración y Gestión de Personal, Área de Estructuras Organizacionales y la Coordinación Nacional de Enfermería, mediante oficio **GG-DAGP-0700-2022 / ARSDT-ENF-0175-2022 / GG-AEOR-0040-2022**, del 19 de mayo de 2022, acerca de la dependencia funcional y orgánica de los asistentes de pacientes, la cual se ha establecido como competencia de la Dirección de Enfermería en los centros de salud de la Institución.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el plazo de 2 meses a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/ADZB/lbc

Anexo: (1)

1. Oficio GG-DAGP-0700-2022/ARSDT-ENF-0175-2022/GG-AEOR-0040-2022.

- C. Doctora Natalia María Bejarano Campos, directora, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
Doctor Wilman Rojas Molina, director regional, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Región Central Norte- 2299.
Doctor Albert Méndez Vega, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Región Central Sur -2399.
Doctor Gustavo Zeledón Donzo, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte – 2499.
Doctor Wilburg Díaz Cruz, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central- 2598.
Doctor Warner Picado Cambronerero, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Chorotega -2599.
Doctora Silene María Aguilar Orias, directora, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Huetar Atlántica- 2699.
Doctor Arturo Enrique Borbón Marks, director, Dirección de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud Brunca - 2799.
Auditoría