



Al contestar refiérase a: **ID-110982**

AD-ASALUD-0035-2024

19 de abril de 2024

Doctor

Warner Picado Camareno, director

**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
CHOROTEGA - 2599**

Doctor

Marvin Palma Lostalo, director

HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO - 2502

Máster

Sharon Cristina Cruz Marín, directora administrativa financiera

HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO - 2502

Doctor

Luis Antonio Calvo Chaves, jefe

Servicio de Ginecobstetricia

HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO - 2502

Doctor

Álvaro Méndez Solano, director

Servicio de Enfermería

HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO - 2502

Estimados(a) señores (a):

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente al cumplimiento de lineamientos para proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido.

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo 2024 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se procede a externar las siguientes consideraciones relacionadas con el fortalecimiento de la atención de los servicios de salud ginecobstétrica y perinatal en el hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, a fin de que sean valoradas para la toma de decisiones y acciones que compete a esa administración.



1. ASPECTOS GENERALES.

Mediante oficio AI-0310-2024, del 23 de febrero de 2024, esta Auditoría informó al director general del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, sobre la realización de un estudio especial enfocado en la humanización de los servicios de salud en el campo de la Gineco-Obstetricia.

En virtud de lo anterior, se llevó a cabo una visita a las instalaciones del hospital, con el objetivo de realizar un recorrido en los servicios de ginecología y obstetricia. Además, se aplicó un instrumento de recolección de información para respaldar los procedimientos de auditoría llevados a cabo. Los resultados de las pruebas efectuadas se presentan a continuación:

2. SOBRE LA ATENCIÓN Y LA INFORMACIÓN CLÍNICA A LAS USUARIAS.

Varias usuarias entrevistadas por el equipo de auditoría han expresado preocupaciones acerca de la calidad de la atención brindada en el entorno hospitalario. Se han reportado situaciones en las cuales la privacidad de las pacientes no se ha respetado adecuadamente, con procedimientos realizados o discusiones sobre problemas de salud en el área de hospitalización sin el nivel de confidencialidad necesario.

Este problema no necesariamente surge por la falta de condiciones para proporcionar atención de manera privada, dado que se han instalado cortinas en cada camilla de las usuarias, más bien, parece ser un tema de falta de tiempo y calidad en la atención por parte del personal de salud, incluso en aspectos tan elementales como el tono de voz empleado al hablar o atender a cada paciente. Este tipo de prácticas puede afectar negativamente la experiencia de las pacientes y comprometer su dignidad y bienestar.

Así mismo, se ha señalado la importancia de mejorar la coordinación y comunicación efectiva entre el personal médico y de enfermería con respecto a los tratamientos y la evolución del estado de salud de las pacientes, además, en ocasiones existe una discrepancia de criterios en cuanto a la prescripción de posibles tratamientos entre los mismos médicos, lo que puede resultar en retrasos en la atención médica y de enfermería.

Otras preocupaciones importantes mencionadas por las usuarias incluyen la falta de información adecuada sobre la importancia de la lactancia materna y los beneficios para el recién nacido y el niño o niña en general para su condición de salud, así como la falta de información sobre el estado de salud y evolución médica de los recién nacidos que han presentado algún problema médico al nacer o posterior a ello. Esta falta de información puede generar ansiedad y confusión en las madres y afectar su capacidad para cuidar adecuadamente a sus hijos posterior al egreso del centro médico.



Además, se ha señalado la ausencia de orientación sobre el Plan de Partos, lo cual es crucial para garantizar que las pacientes comprendan y participen activamente, en el proceso de parto de acuerdo con sus preferencias y necesidades individuales.

Del mismo modo, las pacientes entrevistadas han señalado que en ciertas ocasiones experimentan una falta de calidez y cortesía durante su atención médica. Destacan la importancia de que el personal de salud exhiba un mayor carisma, sensibilidad, humanismo y comprensión al interactuar con ellas, procurando generar un ambiente donde se sientan más cómodas, seguras y tranquilas.

Además de lo mencionado anteriormente, algunas pacientes entrevistadas, especialmente aquellas con problemas de salud ginecológica, expresaron de manera enérgica la necesidad de sensibilizar al personal de salud, especialmente a quienes trabajan en las estaciones de trabajo. En muchas ocasiones, estas pacientes solicitan atención de enfermería y sus llamados no son atendidos de manera oportuna. Incluso cuando reciben atención, la demora es excesiva, lo que provoca sentimientos de impotencia y desesperación entre las usuarias. En ocasiones, las pacientes perciben que la razón detrás de la falta de asistencia no es necesariamente la ocupación con otras tareas propias de la labor.

Por último, algunas usuarias han expresado desconocimiento sobre los canales disponibles para presentar quejas o expresar sus preocupaciones sobre la atención recibida. Es fundamental que las pacientes tengan acceso a mecanismos claros y efectivos para comunicar sus inquietudes y recibir una respuesta adecuada por parte del personal hospitalario. Esto no solo promueve la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también contribuye a mejorar la calidad de la atención proporcionada.

3. SOBRE LA NORMATIVA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE SALUD.

Tras recopilar información a través de los instrumentos diseñados por esta auditoría, se han identificado áreas que requieren mejoras. En primer lugar, se observa la necesidad de una mejor socialización y análisis de la normativa institucional, protocolos, lineamientos y demás disposiciones emitidas a nivel institucional entre el personal de salud, especialmente entre los médicos especialistas. Según lo expresado por el jefe del Servicio de Ginecología y Obstetricia, el Dr. Luis Antonio Calvo Chaves, estos documentos son enviados a los correos electrónicos del personal médico sin brindar un espacio adecuado para el análisis de su aplicación y operativización.



Además, se ha constatado una falta de actualización en el Curso de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal, tanto para el personal médico especializado, como para el personal de enfermería. Es importante recordar que este curso es obligatorio para todos los profesionales que laboran en las unidades de neonatos, salas de partos y maternidades. Esta falta de actualización representa una preocupación significativa, ya que puede impactar directamente en la calidad de atención y la seguridad de los recién nacidos y las madres.

Esta Auditoría considera que la actualización y la capacitación continua del personal médico son aspectos fundamentales para garantizar una atención de calidad a los usuarios. En un entorno médico en constante evolución, donde surgen nuevos tratamientos, técnicas y tecnologías, es esencial que los profesionales de la salud estén al tanto de los últimos avances y mejores prácticas. La actualización constante les permite brindar diagnósticos precisos, opciones de tratamiento actualizadas y una atención integral y efectiva a los pacientes. Además, la capacitación continua no solo fortalece las habilidades clínicas y técnicas del personal médico, sino que también fomenta un enfoque centrado en el paciente, promoviendo la empatía, la comunicación efectiva y la ética profesional.

4. SOBRE EL RECURSO HUMANO Y LAS CONDICIONES FÍSICAS EN GINECOBSTETRICIA.

Según lo comunicado por las autoridades médicas del Servicio de Ginecología y Obstetricia, se ha confirmado la disponibilidad de personal médico especializado y de enfermería para atender las necesidades requeridas. No obstante, se han identificado dos áreas críticas que podrían mejorar significativamente el servicio ofrecido a las pacientes.

Uno de los aspectos destacados es la necesidad de contar con un médico general adicional durante las jornadas extraordinarias del servicio de ginecología y obstetricia. En estos períodos, actualmente solo hay un médico general disponible para atender las necesidades de hospitalización, que abarcan también los servicios de pediatría, medicina, cirugía y, en ocasiones, la asistencia en salas de parto. Esta situación conlleva el riesgo de que, en caso de una emergencia que requiera la atención inmediata de este médico, se encuentre ocupado atendiendo otras necesidades, lo que representa un riesgo para las pacientes que necesitan atención inmediata y especializada.

El otro aspecto crucial es la necesidad de tener una enfermera obstetra disponible en los tres turnos del servicio de emergencias. Actualmente, este recurso solo está disponible durante el segundo turno, que va de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. Sin embargo, el volumen de pacientes que requieren atención obstétrica es alto durante todos los turnos, y disponer con una enfermera obstetra en cada turno no solo ayudaría a gestionar de manera más eficiente la carga de trabajo, sino también serviría como un filtro para identificar adecuadamente a las pacientes que requieren hospitalización y proporcionarles la atención necesaria de manera oportuna.



Durante la revisión realizada por esta auditoría en relación con el espacio físico y las condiciones del área de ginecología, se han constatado aspectos importantes que requieren la atención correspondiente. Se ha observado una reducción en el espacio y en el número de camas disponibles, como resultado de la reasignación de camas al Servicio de Cirugía. Esta decisión se tomó debido a la alta demanda y ocupación que presenta el servicio de hospitalización, lo que ha llevado a las autoridades del centro hospitalario a redistribuir los recursos asignados originalmente al área de ginecología.

Asimismo, se ha identificado la falta de un área o sector exclusivo dedicado a proporcionar atención diferenciada a las madres adolescentes gestantes, así como la necesidad de disponer de un espacio adecuado para aquellas madres que han sufrido la pérdida de su hijo. Estas condiciones deberían propiciar un ambiente más acogedor y cálido, que se adapte a las circunstancias especiales que enfrentan las madres y sus familias durante estos momentos difíciles. La falta de un entorno específico para atender las necesidades particulares de estas pacientes puede impactar negativamente en su experiencia de atención y en los resultados de salud.

Por otro lado, las usuarias han expresado quejas con respecto a la limpieza de los baños. Además, se ha observado la existencia de un cuarto para almacenar implementos de limpieza que permanece constantemente abierto y se encuentra en las cercanías de los cubículos donde están pacientes y recién nacidos. Esta situación representa un riesgo potencial para la salud y la seguridad de los pacientes, ya que podría comprometer la higiene y aumentar el riesgo de infecciones nosocomiales. Por lo tanto, es fundamental abordar esta situación de manera urgente y garantizar un ambiente seguro y limpio para todos los usuarios del servicio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de Control, señala:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.”



La Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 2° lo siguiente:

“Derechos. Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos...

c) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.

d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.

e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.

f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia...

l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo...

m) Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo cuando, por ley especial, deba darse noticia a las autoridades sanitarias. En casos de docencia, las personas usuarias de los servicios de salud deberán otorgar su consentimiento para que su padecimiento sea analizado...

ñ) Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos (...).”

El Reglamento del Seguro de Salud, en el Artículo 75° De los derechos de los asegurados, inciso a), establece que los asegurados tienen derecho a:

“a) Ser atendidos en forma oportuna, dentro de las posibilidades de la Institución, con el máximo de respeto, sin discriminación alguna, bajo una relación que destaque su condición de ser humano.”

La Política del Buen trato de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobada por Junta Directiva, Artículo 1°, sesión N° 8626, del 7 de marzo 2013:



“Establece que, si bien los funcionarios deben brindar servicios de calidad con ética y decoro, los usuarios deben estar conscientes de sus deberes, rescatando el uso de normas mínimas de cortesía y respeto al momento de interactuar con los funcionarios que les brindan los servicios.”.

El Lineamiento para proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido mediante la atención calificada, digna y respetuosa del embarazo, parto y posparto, establece:

“Durante la atención del embarazo, la labor de parto, el parto y el posparto la persona funcionaria debe asegurar un trato digno y respetuoso que como mínimo cumpla con las siguientes características:

- *Tratar a la mujer y la familia gestante de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio de salud.*
- *Promover relaciones armoniosas entre los profesionales de salud tratantes y la mujer y familia gestante...*

A lo largo del proceso de atención y sin excepción, a la mujer gestante se le deben asegurar las siguientes condiciones:

- *Estar acompañada durante la consulta, sea en el I, II o III Nivel de Atención, por la persona que ella elija, o negarse a tener compañía.*
- *Recibir la atención en un ambiente que garantice la privacidad, de forma que la información sobre la usuaria sea únicamente de conocimiento del personal que le atiende, de ella y su(s) acompañante(s).*
- *Contar con condiciones de infraestructura que garanticen la intimidad, acceso, temperatura e iluminación adecuadas...*

La persona funcionaria debe brindar información a la mujer gestante y su familia a lo largo del todo el proceso de atención, con calidad y veracidad tanto en forma como en contenido. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- *Se debe utilizar un lenguaje sencillo, comprensible, claro, adecuado a la cosmovisión tanto de la mujer gestante como de su acompañante...*

Para la atención de personas usuarias en situaciones particulares, las personas funcionarias deben asegurar además de todo lo instruido, las siguientes medidas:



- *En el caso de las personas adolescentes en condición de embarazo se les debe brindar:
o Atención diferenciada e integral.*
- *En caso de una pérdida gestacional o perinatal es indispensable:
o Brindar atención diferenciada y abordaje interdisciplinario.
o Permitir a la usuaria estar acompañada por una o varias personas de su elección las 24 horas durante toda su estancia en los centros de salud del I, II o III Nivel de Atención.
o Ubicar a la persona usuaria y su(s) acompañantes en un espacio físico acondicionado para estos casos tal y como lo define el Manual Metodológico para el desarrollo arquitectónico de los servicios de obstetricia con base en el Modelo de Atención Calificada en el embarazo, parto y posparto; de forma que se encuentre aislada de mujeres embarazadas, de neonatos y de insumos relacionados a la atención de estos (...)."*

La auditoría realizada en el Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño ha puesto de manifiesto una serie de preocupaciones significativas respecto a la calidad y eficacia de los servicios de Ginecobstetricia y Perinatal ofrecidos a las pacientes. Los hallazgos revelados destacan riesgos importantes que podrían tener un impacto negativo en la experiencia y la salud de las usuarias, así como en la efectividad global de la atención médica proporcionada en el centro hospitalario.

La mejora de la salud materna es una de las prioridades de nuestro sistema de salud, y la institución ha realizado esfuerzos importantes para mejorar el servicio, disponiendo de una normativa técnica que permita una estandarización en la atención, así como el establecimiento de parámetros básicos para el diseño de los Servicios de Maternidad, aspectos orientados a la humanización del parto, tratar de centrar el proceso en las familias, dirigiéndolo a las necesidades de la mujer y al recién nacido, en continuidad de la idea que el parto debe ser considerado más un acontecimiento normal que un acto médico-quirúrgico.

En este sentido, el objetivo fundamental de los servicios obstétricos es mejorar la salud de las madres e hijos, creando las condiciones organizacionales, técnicas, de infraestructura, de recursos humanos, entre otras, que garanticen el cuidado y el tratamiento más adecuado al paciente. Pero más allá de aspectos estructurales, se le debe prestar la debida atención a la calidez de la prestación de los servicios de salud, una comunicación sincera y asertiva en todo el proceso de atención para brindar seguridad en el cuidado, que las embarazadas dispongan de medios para un acceso fácil a los servicios, con la flexibilidad y la confianza adecuada que el proceso de parto según las expectativas que tienen las pacientes sea con un enfoque humanizado y que la ilusión y expectativas no se empañen ante la falta de un cumplimiento efectivo de la norma.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

A partir de lo descrito, se informa y advierte a esa Administración Activa, para que, en cumplimiento de sus potestades, competencias y responsabilidades, valoren lo indicado en el presente oficio, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, fortalecimiento de medidas de control interno en cuanto a los riesgos que han sido expuestos en el presente documento.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de 1 mes** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/VHRM/OMH/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Licenciada Sonia Faerron Morales, Contraloría de Servicios de Salud, hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño
cs_hebb@ccss.sa.cr
Auditoría – 1111

Referencia: ID-110982