



Al contestar refiérase a: **ID-110981**

AD-ASALUD-0038-2024

16 de abril de 2024

Doctor

Randal Álvarez Juárez, director

Licenciado

Jorge Alexis Vargas Matamoros, director administrativo

Licenciado

Andrés Trigueros Fernández, director

Servicio de Enfermería

Ingeniero

Alexander Maltés Granados, jefe

Ingeniería y Mantenimiento

HOSPITAL MONSEÑOR VÍCTOR MANUEL SANABRIA MARTÍNEZ -2501-

Estimados señores:

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 en los Servicios de Ginecología y Obstetricia.

En cumplimiento del Programa de Actividades Especiales, consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se advierte y previene sobre la importancia de continuar fortaleciendo las acciones necesarias para fomentar y garantizar un “trato digno con calidad y calidez” a las usuarias hospitalizadas en los servicios de Ginecología y Obstetricia del Hospital Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez.

En este sentido, este órgano de fiscalización efectuó una visita a los Servicios de Ginecología, Obstetricia, y Neonatología del Hospital Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez los días 26, 27, 28 y 29 de febrero del presente año, a fin de verificar el cumplimiento de lineamientos y/o normativa para proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido, mediante una atención calificada, digna y respetuosa del embarazo, parto y posparto.

Lo anterior se realizó mediante recorrido por las instalaciones, y la aplicación de los siguientes instrumentos:

1. “Instrumento de verificación de percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez)”, a un total de 30 usuarias durante su periodo de hospitalización¹, en los salones/Áreas de Gineco-Obstetricia y Neonatología, pisos 2 y 3.

¹ El 26, 27, 28 y 29 de febrero del 2024.

2. “Instrumento de cumplimiento de lineamientos y normativa 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 (jefaturas de los servicios de obstetricia, ginecología y enfermería)”, se aplicó a la Dra. Carla Verónica Gríos Dávila, médico asistente especialista en Ginecología y Obstetricia como designada para responder por parte de la Dirección General, quien tiene a cargo la jefatura del servicio, y a las Dras. Ana Yancy Chaverri Matamoros y Magaly Ventura Sorto, supervisoras de Enfermería del Servicio de Ginecología y Obstetricia.

1. Resultados sobre la ejecución del recorrido por las instalaciones.

El 26 de febrero del 2024, se realizó recorrido de inspección ocular en las áreas de Emergencias: Área de Emergencias Ginecobstetricia (EGO), Sala de Lactancia Materna (piso 2), Sala de Partos (piso 2), Unidad de Perinatología (piso 2), Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso 2), Procedimientos Asépticos (piso 2), servicios sanitarios (piso 2), cuarto de medicamentos (piso 2), cuartos de aislamiento (piso 2), entre otros; evidenciándose oportunidades de mejora en cuanto a climatización, limpieza, organización, obstáculos, activos en desuso y mal estado de otros (fotos en Anexo 1), según los siguientes resultados:

- Aire acondicionado en mal estado en toda el área de Gineco obstetricia.
- Basureros abiertos en área de procedimientos asépticos.
- Baño sucio en el servicio de Ginecología.
- Pared de baño con aparente hongo de humedad, causado producto de que una pared de este se encuentra sin acabado, solo con repello.
- Activo 1106238 (cama de partos) en desuso por mal estado en Sala de Partos.
- Abanico en desuso, obstruyendo pasillo del servicio de Ginecología, el cual se encuentra sucio y empolvado (activo 1428071).
- Pasillos con camillas y obstruidos por armarios tipo “lockers” y otros.
- Cuarto de descanso para médicos con camillas para pacientes (Unidad de Perinatología).
- Sábanas sin cambiar desde hace varios días y con sangre; manifiesta la usuaria que, sin cambiarse desde el sábado, -es decir, al momento de la entrevista habían transcurrido tres días- pese a ella haber requerido el cambio-.
- Área de adolescentes con usuarias mayores de edad, indican que por plétora en el servicio.
- Muebles en mal estado o con desgaste debido al uso diario.
- Utilización de mantas, sabanas u otros para la protección de activos en procedimientos.

En cuanto al área de Neonatología, el 29 de febrero del 2024 se realizó recorrido (fotos en Anexo 2), evidenciando, los siguientes aspectos de mejora:

- Aire acondicionado en mal estado en toda el área de Neonatología.
- Áreas relativamente limpias.
- Servicios sanitarios limpios y en buen estado.
- Cuarto destinado como bodega de activos y otros (pañales de diferentes tamaños) dentro de los cuales se observó incubadoras sin uso.
- Cuarto de descanso para médicos en el cual se evidenció un televisor sin número placa, y que en apariencia tiene instalado cable - antena.

- Cuarto de procedimientos asépticos se comparte con otra área, debido a la falta de espacio según indicaron los funcionarios.

Al respecto, se recuerda el que la Ley General de Control Interno dispone:

“(..). Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (...).”*

Las Normas de control interno para el Sector Público, Capítulo IV sobre las Normas sobre Actividades de Control indica:

*“(..).
4.5.1 Supervisión Constante: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos (...).”*

Dicho cuerpo normativo, en el Capítulo VI, Normas sobre seguimiento del Sistema de Control Interno señala:

*“(..).
6.3.1 Seguimiento continuo del Sistema de Control Interno: Los funcionarios en el curso de su labor cotidiana, deben observar el funcionamiento del SCI, con el fin de determinar desviaciones en su efectividad, e informarlas oportunamente a las instancias correspondientes (...).”*

2. Resultados de la aplicación de instrumentos:

2.1. Sobre el “Instrumento de verificación de percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez)”, aplicada a las usuarias internadas en el Servicio de Gineco-Obstetricia y Neonatología.

Se procedió a la aplicación de 30 instrumentos en total, el 26, 27 y 28 de febrero 2024 se realizaron 16 verificaciones sobre la percepción de las usuarias acerca de la atención recibida en el Servicio de Ginecobstetricia, y en las mismas fechas, 11 en el área de Maternidad, y para el 29 de febrero 2024 se aplicaron 3 en Neonatología, al respecto se obtuvieron los siguientes resultados:

2.1.1. GINECOLOGÍA

Se aplicaron en total 16 instrumentos de verificación a usuarias de Ginecología, de las principales observaciones que brindaron se informa lo siguiente:

1. Del total de 16 (100%), 1 de ellas (6%) exteriorizó que no se le saludó y que los funcionarios no se presentaron por su nombre, el restante 94% indicó que sí lo realizaban.
2. En cuanto al trato de manera cordial y respetuoso por parte de los funcionarios de servicios de salud, el 94% de las encuestadas respondió positivamente, no obstante, hubo una usuaria que indicó lo contrario, agregando "(...) *Son sarcásticos y hacen comentarios como "ahí viene de nuevo", como si uno estuviera internado por gusto. Lo hacen sentir mal y le hacen malas caras*".
3. Sobre el trato entre los funcionarios del Servicio (armonioso, respetuoso y cordial), la totalidad respondió de forma afirmativa.
4. Acerca del periodo de hospitalización, si se les ha brindado ropa de cama todos los días, en su mayoría respondieron de forma afirmativa (94 %), no obstante, se mencionó por parte de una usuaria que no, agregando que "(...) *desde el sábado no me cambian el cubrecama que tiene sangre, pese a haberlo pedido (...)*".
5. En relación con la limpieza de los servicios sanitarios, y agua caliente en estos, el 94% indicó que es adecuada, no obstante, una usuaria mencionó que todo depende de quien se encuentre de turno.
6. El 100% de las usuarias consultadas señalaron que los cuidados médicos y de enfermería se brindaron con privacidad.
7. Sobre la percepción si las condiciones de infraestructura garantizan la intimidad, acceso, confort, temperatura e iluminación, un 63% -10- indicó que no, debido a problemas de climatización en virtud de que el aire acondicionado no funciona y la sensación es de mucho calor y de estas usuarias, una agregó que las pantallas no "sirven", y el restante señaló que son adecuadas.
8. Si el personal médico y de enfermería utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado en el proceso de atención, 12 personas (75%) indicaron que sí, mientras que 4 usuarias (25%) indicó que no, mencionando que "(...) *Médicos hablan en sus términos, pero les pregunto y explican claramente. (...) Ingresé a las 9 am y solo me dicen que espere que está pendiente el ultrasonido, pero tengo contracciones cada 3 minutos y no me atienden. (...) El doctor no explica, usa términos técnicos que no entiendo. Lo que hago es buscar luego en Google para ver qué logro entender, o dependiendo de cuál enfermera venga, ella me explica. (...) Sí para por ejemplo hacer el tacto. Sin embargo, cuando tienen que decirle algo a uno lo hacen delante de todo mundo. (...)*".
9. Con respecto a si el personal de salud informó sobre el estado actual y evolución de su condición, 13 usuarias (81%) señalaron que sí, mientras que 3 personas (19%) indicaron que no, siendo que inclusive 2 de ellas manifestaron su inconformidad, según se detalla: "(...) *Siento que no me explican y sólo me dicen que estoy bien. Yo siento que la bebé está débil, que no se le escucha bien el ritmo cardiaco y que algo le está pasando. El último US me lo hicieron el 21-2-24. Ellos me quieren dar salida, y no me quieren ayudar a ponerme el balón, pese a que lo he pedido. Dicen que hasta que tenga 37 semanas, sin embargo, ya tengo 37 semanas y 5 días, y no me ayudan. Yo ya tuve una pérdida, y no quiero que me vuelva a pasar, y no me voy hasta que mi bebé nazca (...); Explican, pero en término que no entiendo. (...)*".

10. Sobre si conoce qué debe hacer en caso de que requiera denunciar algún aspecto de la atención, 12 (75%) indicaron que no, y las restantes 4 (25%), indicaron que sí tenía conocimiento.

11. De los aspectos a considerar para mejorar en la atención brindada, señalaron los siguientes:

“(…)

- *Me han atendido súper bien.*
 - *Agilizar la atención que se da sobre todo en la madrugada.*
 - *En ocasiones el trato es grosero, depende de quién lo atienda.*
 - *Que los médicos dejen de hablar entre ellos, y le expliquen a uno. Otro asunto es que las personas que arreglan las camas vienen y son muy groseras, llegan jalando cortinas, asustando y apurándonos, y uno está bien dormido y nos asustan, y hasta al bebé ya que el estómago se pone duro. Quizá mejorar la oportunidad con que ellos atienden, por ejemplo, hace unos días una muchacha estaba con contracciones, fui y les dije que vinieran a verla, y como 3 horas después, hasta que la muchacha defecó y no podía más del dolor, fui de nuevo, y ahí si vinieron y la atendieron.*
 - *Que sean más atentos, que no sea necesario que uno tenga que estar diciéndoles las cosas. Por ejemplo, que cuando el suero se acabe se lo quiten, que estén atentos.*
 - *La manera en que lo atienden, que pongan más dedicación. Además, cambiar las pantallas para que funcionen y arreglar los aires acondicionados, ya que el calor es insoportable. Que haya mayor preocupación de parte de los funcionarios.*
 - *Todo ha estado bien.*
 - *Me han dado una buena atención.*
 - *Que sean más directos y tengas más apertura al decir el estado de salud en que uno se encuentra.*
 - *Considero necesario que arreglen el aire. En cuanto a la atención todo ha estado bien.*
 - *Todo bien.*
 - *Que los médicos escuchen realmente al paciente. Es importante sentirse escuchado.*
- (…)”.

2.1.2. MATERNIDAD Y NEONATOLOGIA

Se aplicaron en total 14 instrumentos de verificación a usuarias, relacionadas con Maternidad fueron 11 (79 %) y 3 (21 %) en Neonatología, con los siguientes resultados de las principales observaciones sobre la atención brindada:

1. Con respecto a si el personal saludó y/o los funcionarios se presentaron por su nombre 79% señaló que sí, mientras que el 21% restante indicó que no (2 del servicio de Maternidad y 1 de Neonatología).

2. Sobre el trato de manera cordial y respetuoso por parte de los funcionarios de servicios de salud, de la totalidad en Maternidad y Neonatología, únicamente una de ellas indicó que NO debido a que "(...) *La obstetra que me atendió el viernes 23 de febrero a las 10 pm, de pelo corto, me hizo el monitoreo de forma muy grosera, me movió el estómago con brusquedad, además contestaba de mala manera y fue grosera (...)*"; el restante respondió de forma positiva, no obstante, indicaron que "(...) *Excepto las muchachas que cambian las camas, quienes llegan en la mañana haciendo ruido, corriendo cortinas y hablando fuerte entre ellas, y uno dormido se asusta, y quieren que uno se levante de una vez. (...) Sin embargo, como un 1% del personal de enfermería no fue amable, sino grosero. (...) Sin embargo, durante la visita médica no permiten que los familiares estén junto a los pacientes. (...)*".
3. Acerca del trato entre los funcionarios del Servicio, de la totalidad en Maternidad y Neonatología, únicamente una de ellas indicó que NO, mencionado "(...) *Médico regañó bien feo a dos asistentes en frente mío, y me hizo sentir mal (...)*".
4. Con respecto a si les dieron permiso de acompañamiento a las usuarias, el 100 % respondió afirmativamente.
5. Del periodo de hospitalización, si se les brindó ropa de cama todos los días, el 100 % de las usuarias respondió de manera positiva.
6. En relación con la limpieza de los servicios sanitarios, 3 personas del área de Maternidad respondieron que no y 1 usuaria del servicio de Neonatología respondió de la misma forma, además 1 de ellas agregó que la ubicación de la cama que tenía estaba muy alejada del baño, dada su condición de salud (preclamsia y recién operada).
7. De forma positiva las 3 usuarias de Neonatología respondieron que los cuidados médicos y de enfermería se les brindaron con privacidad, sin embargo, en el área de Maternidad una usuaria indicó que no, agregando "*al momento de hacerme el tacto, un interno, vestido de verde, alto, gordo y de colochos, se asomó por la cortina, y siento que no tenía por qué hacerlo, me sentí muy mal, yo estaba acompañada de mi mamá, y ella sintió lo mismo...*".
8. De la percepción sobre si las condiciones de infraestructura garantizaron la intimidad, acceso, confort, temperatura e iluminación, en Maternidad 4 de 11 (36%) indicaron que no; en el caso del servicio de Neonatología, 1 de 3 (33%) señaló lo mismo, agregando "(...) *El salón está demasiado caliente, tanto que mi bebé se deshidrató. En mi caso, padezco de presión, y un día fue tanto el calor que tuve que irme temprano, y dejar a mi bebé (...)*".
9. Acerca de si disponía del documento denominado "Plan de Parto" al momento del ingreso al hospital, el 100% manifestó no conocerlo. Una de ellas indicó que en el curso de inducción que le dieron en el hospital le hablaron del mismo, pero no le entregaron el documento.
10. En cuanto a si el personal médico y de enfermería utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado en el proceso de atención, en el área de Maternidad, 8 usuarias (73%) señaló que sí, mientras que 3 usuarias (27%) respondieron no, mencionando que depende de quien sea el funcionario, así explican, o utilizan lenguaje técnico.

11. En cuanto a si le brindaron información sobre los beneficios de la lactancia materna y los derechos que le asisten en esta materia a la madre, así como los cuidados a brindar a la persona recién nacida, 8 personas (73%) del área de Maternidad respondieron que no, mientras que el restante 27% dijo que sí. Dentro de las respuestas encontramos que *“(...) No durante la estancia en el hospital, pero sí durante el curso de inducción. (...) En el Área de Salud sí, pero aquí en el hospital no. (...) Lo único que me han dicho es que es buena para que el bebé se engorde más. (...)”*.
12. Respecto a si se les informó sobre el estado actual y evolución de su condición, 9 de 11 usuarias (82%) señalaron que sí, mientras que 2 de 11 usuarias del área de Maternidad (18%) indicaron que no.
13. En cuanto a si considera adecuado sobre el trato recibido en el postparto, 1 de las usuarias del área de maternidad indicó que no, refiriendo que *“(...) Algunos son muy groseros al revisarlo a uno (...)”*, mientras que en Neonatología todas respondieron afirmativamente.
14. De la asesoría y acompañamiento en el tema de lactancia materna, 9 de 11 usuarias de Maternidad respondieron que no se les brinda ese acompañamiento (82%), además de una de Neonatología (33%), el restante dijo que sí.
15. En cuanto a si el personal de salud fomentó el apego, contacto piel con piel, medidas para proteger al niño de la pérdida de calor corporal, permanencia posparto entre el recién nacido y la madre, en el área de maternidad 4 usuarias señalaron que sí (36%), 7 no aplica, ya que aún no habían tenido su bebé o las condiciones de salud del bebé no lo permitieron. Es importante aclarar que de las 4 personas que indicaron que sí, dos de ellas manifestó que solo le permitieron tener el contacto por un espacio de aproximadamente 5 minutos, pese a no tener ninguna complicación de salud ni ellas, ni el bebé.
16. Respecto a la identificación del niño al momento de nacer y la inscripción en el Registro Civil, la totalidad de las madres consultadas y que tenían ya a su bebé, señalaron que sí se hacía el procedimiento.
17. En caso de mujeres gestantes con condición de diversidad física, psíquica o sensorial, migrantes, de pueblos indígenas, afrodescendientes u otros, ¿Recibió una atención diferenciada considerando aspectos como: información clara y acorde con su estado de salud y condición funcional, disminución de las barreras sociales que limitan la comprensión y toma de decisiones de la persona usuaria y se le permitió el acompañamiento de al menos una persona de elección de la usuaria? en Maternidad se indicó por 2 usuarias que no, mencionando estas *“(...) Es nicaragüense, indica que trato adecuado. (...) Todo bien, sin diferencias. Es nicaragüense (...)”*; las restantes no aplicaban para la consulta, de igual forma en Neonatología.
18. Con respecto a la consulta, en caso de madres adolescentes, si recibió una atención diferenciada, si pudo estar acompañada, si se le ubicó en un espacio físico acondicionado, le brindaron un trato con calidez, respeto y empatía, recibió atención de psicología y trabajo social, solo se detectó al momento de aplicar las entrevistas 1 usuaria en el área de maternidad, quien indicó que no se le ubicó en espacio diferenciado, sino que estaba con otras usuarias mayores de edad, se le permitió estar acompañada, se le brindó calidez, y se le brindó atención de trabajo social, pero no de psicología.

19. En el caso de usuarias que tuvieron niño con algún problema de salud al nacer, se detectó 5 usuarias, 3 de neonatología y 2 de maternidad. De estas el 80% señaló que sí se le brindó información oportuna sobre la evolución de la salud del recién nacido, sin embargo, 1 (20%) indicó que no mencionando que *“(...) Lo único que me han dicho es que el bebé está estable, cuando he ido al servicio el doctor no está, y a las 9:30 am me queda difícil ir porque es cuando pasan dando la merienda. (...)”*.
20. En caso de Maternidad, y Neonatología, el 100% de las usuarias en las cuales la condición de nacimiento del niño así lo permitiera, indicaron que, sí se les permitió el acompañamiento y el contacto físico.
21. En el momento que se requiera interponer una denuncia sobre la atención recibida, 9 usuarias de Maternidad respondieron desconocer que hacer, al igual que 2 de Neonatología, las demás si tenían el conocimiento.
22. Sobre si conoce qué debe hacer en caso de que requiera denunciar algún aspecto de la atención, 11 (79%) indicaron que no, y las restantes 3 (21%), indicaron que sí tenían conocimiento.
23. De los aspectos a considerar para mejorar en la atención brindada, señalaron los siguientes:

Maternidad: “(…)

- *Que estén más pendiente de uno, haya un mayor monitoreo a los pacientes.*
- *Todo ha estado muy bien.*
- *Más delicadez cuando llegan a hacer los procedimientos, que no sean groseros, por ejemplo, cuando le hacen el tacto.*
- *Todo bien*
- *Para mí está bien todo.*
- *Me han tratado bien.*
- *Que lo entiendan, que a uno le duele, que no sean tan bruscos en el trato, y que demuestren interés.*
- *Todo está bien para mi*
- *Mejorar los tiempos de espera para hacer exámenes tales como el TAC. A manera de ejemplo, en mi caso tengo esperando 1 semana y aún no me lo han hecho, a pesar de que todos los días me dicen que me van a hacer el examen. Probablemente obedezca a que hay mucha demanda. Todo lo demás bien.*
- *No tengo queja alguna*
- *Más habilidad por parte del personal que entrega los alimentos, además que mejore la limpieza de los baños, que estén en todo momento bien limpios. (...)”*

Neonatología: “(…)

- *Mejorar el proceso de selección del personal que atiende en el servicio, para que tenga mística y compromiso.*
- *Brindar más tiempo a familiares que deseen estar con la bebé, ya que solo les permiten media hora cada 2 días.*
- *Informaciones más específicas, y de forma más oportuna. (...)”*

2.2. “Instrumento de cumplimiento de lineamientos y normativa 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 (Jefaturas de los servicios de obstetricia, ginecología y enfermería)”

Este Órgano de Fiscalización y Control efectuó una visita a los Servicios de Ginecología y Obstetricia, y Neonatología los días 26, 27, 28 y 29 de febrero del presente año, a fin de aplicar el instrumento de verificación indicado.

En la aplicación del instrumento a la parte médica, la Dra. Gríos Dávila comentó en cuanto a la jefatura real y efectiva que “(...) renunció la jefatura de servicio que no era Médico Especialista (Dra. Yensi Steeler Morales, Médico General), nombrada en plaza de jefatura de Clínica(...)”, siendo la Dirección General quien tiene como recargo ese servicio, y agregó que “(...) No hay especialista porque el personal que dispone del requisito no desea asumir la jefatura para no perder el tiempo extraordinario, en virtud de la normativa de la CCSS al respecto. Adicional a lo anterior, la plaza de Médico Jefe 3 se encuentra en proceso de traslado por una gestión de la Dirección General previa a solicitud de oficinas centrales, por lo que actualmente se espera a que se adjudique al hospital para poder realizar el nombramiento a una jefatura real y efectiva. (...)”. En el caso de Enfermería, las Dras. Chaverri Matamoros y Ventura Sorto se dispone de una supervisora por turno.

Se refirió que dicho centro hospitalario dispone de recursos humanos -6 especialistas en el servicio de Ginecología General y un Perinatólogo (subespecialidad)- para brindar atención a la mujer, familia gestante en el parto y el posparto, y del recién nacido; y en enfermería 21 Enfermeras Obstetras -2 enfermeras en consulta externa en Salud de la Mujer y Clínica de lactancia materna, 3 enfermeras por turno en sala de partos, 3 enfermeras por turno en Hospitalización (ginecología y obstetricia), 1 enfermera por turno en emergencias gineco obstétricas-.

Asimismo, se indicó por parte de la administración activa entrevistada que, para los médicos y el personal de enfermería se encontraba pendiente las capacitaciones sobre 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, posparto, 2023-2024” y que se darían posterior a la socialización a nivel institucional, no obstante lo anterior, a pesar de estar pendiente se daba la aplicación del mismo, ya que el hospital fue pionero en la implementación del Modelo de Atención Calificada.

Por otro lado, se mencionó que Medicina tiene a cargo el programa educativo a las enfermeras, residentes, internos y médicos especialistas, y que Enfermería tiene todo un programa educativo para las usuarias de los servicios y para el personal, forjados en un plan educativo único e impartido tanto por personal médico como de enfermería.

En cuanto a un plan de inducción al personal médico se indicó que este no se realiza de esa manera, sino que, se les remite las rutinas del servicio, los protocolos de atención que se disponen, no obstante enfermería si cuenta con un proceso de inducción en el cual se facilita a los funcionarios los archivos de forma digital según perfil ocupacional, entre otra normativa correspondiente al servicio.

Sobre los cursos de RCP neonatal certificados y actualizados por parte de los funcionarios de medicina, se dispone de las solicitudes y fechas de los cursos y asistentes, más no de la indicación y/o culminación de este y su fecha, situación contraria en el servicio de enfermería, que evidenció mediante listados las fechas de realización como de recertificación, sin embargo, se observó que aún persisten colaboradores -obstetras, suplentes y auxiliares- desde el 2019 sin recertificarse.

En el caso de que la paciente puede elegir métodos farmacológicos o alternativos para el manejo del dolor, el servicio de enfermería se encuentra equipado con musicoterapia, aromaterapia y esferodinamia así como hidroterapia, masajes de relajación, técnica del punto focal, entre otros, de los métodos farmacológicos aún no han sido protocolizados por la institución, pendiente el aval gerencial para el PAC de analgesia obstétrica, indicando la Dra. Gríos Carvajal que, actualmente ese documento está finalizado pero no está avalado, siendo este el único incumplimiento que tiene la institución para lo instruido en la Ley 10081 y su reglamentación.

La ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, en su artículo 2.- sobre los Derechos a las personas usuarias de los servicios de salud establece:

- “(...) a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos.
b) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto que desempeña el personal de salud que les brinda atención. (...)
d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad (...)
l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo (...)
ñ) Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos. (...)”*

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, posparto, establece en su objetivo:

- “(...)
Garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido mediante la atención calificada, digna y respetuosa del embarazo, parto, posparto; para promover su participación informada y activa en la toma de decisiones en la atención. (...)”*

Consideraciones finales

La aplicación de este instrumento o herramienta en los servicios de Ginecología, Obstetricia, Maternidad y Neonatología, está orientado a obtener la percepción de la mujer y la familia gestante acerca de la atención recibida, en sentido si fue calificada, digna y respetuosa acerca del embarazo, parto y posparto, entre otros, de tal manera que se continúe con el fortalecimiento de principios fundamentales enmarcados en la sensibilización y humanización en la prestación de los servicios de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Los resultados evidencian los esfuerzos realizados en ese centro de salud para mejorar la atención, a una población sensible como es la madre y la familia gestante, sin embargo, los resultados obtenidos en cuanto al trato, atención diferenciada, condiciones físicas de las instalaciones, limpieza, y climatización, entre otros; evidencian la necesidad de continuar mejorando para ofrecer mejores servicios y que la experiencia, la ilusión y la esperanza de la madre en el proceso de dar a luz sea con un enfoque de calidad y calidez.

En ese sentido, es importante indicar que los resultados informados, son producto de la percepción que las usuarias tienen de la atención recibida, desde el momento en que ingresaron al centro hospitalario -buscando una atención oportuna- hasta que culminan con su labor de parto para tener a su hijo en brazos, momentos en los cuales las emociones y sentimientos que experimentan las futuras madres deben ser con calidez y calidad. En este sentido, los titulares del Hospital Monseñor Víctor Manuel Sanabria Martínez, por medio de sus funcionarios, deben continuar aplicando las normas que regulan estos servicios, de tal manera que con un enfoque de humanización se garanticen los derechos de las mujeres, familias gestantes y los niños (as) y que se resguarden en todo momento.

Así las cosas, esta Auditoría advierte y previene a esa administración activa sobre los escenarios evidenciados y las oportunidades de mejora en relación con la percepción obtenida por parte de las usuarias, como también, de la verificación del cumplimiento de lineamientos y normativa a las jefaturas y/o supervisoras correspondientes, con el propósito de que se impulsen las acciones que correspondan, para minimizar los posibles riesgos, con el fin de que se garantice a las usuarias un trato humanizado y empático, brindado con el cuidado técnico y oportuno que merecen.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría Interna las acciones realizadas para la administración del riesgo y atención de las situaciones comunicadas, 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/JRM/KAL/lbc

Anexo(1)

1. Fotografías
- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Doctora Natalia Castro Alfaro, directora a.i, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central-2598
Auditoría -1111

Referencia: ID-110981

ANEXO 1
Área de Emergencias Ginecobstetricia



Puertas a un costado del Servicio de emergencias



Sistema de atención a la entrada



Ejemplo de ficha automatica para la Atencion Obstetrica



Área de Emergencias Obstétricas ubicada en el Servicio de Emergencias



Indicaciones para las usuarias sobre el proceso de atención



Consulorio de valoración EGO

Sala de Lactancia Materna (piso 2)



Únicamente para funcionarias del HMS



Espacios dedicados a lactancia

Sala de Partos



Entrada a la Sala de Partos



2da entrada Sala de Partos



Cuarto de relajación



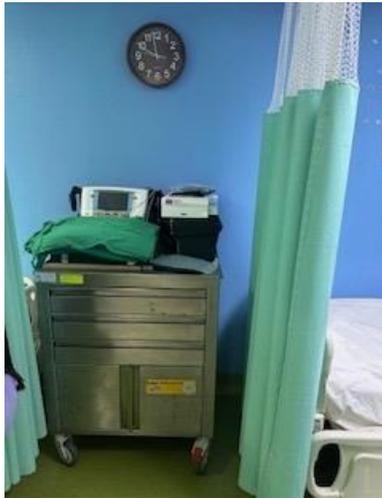
Mensajes en cuarto de relajación



Entrada sala de labor



Área de preparación de medicamentos



Carro de paro en sala de labor



Sala de labor (5 camas en total)



Sala de labor (musicoterapia, medicamentos)



Sala de labor (aromaterapia)



Pasadizo de Sala de Partos a Expulsivos



Área de expulsivos (n.1)



Área de expulsivos (n.2) (incubadora abierta)



Área de expulsivos (n.1) (incubadora abierta)



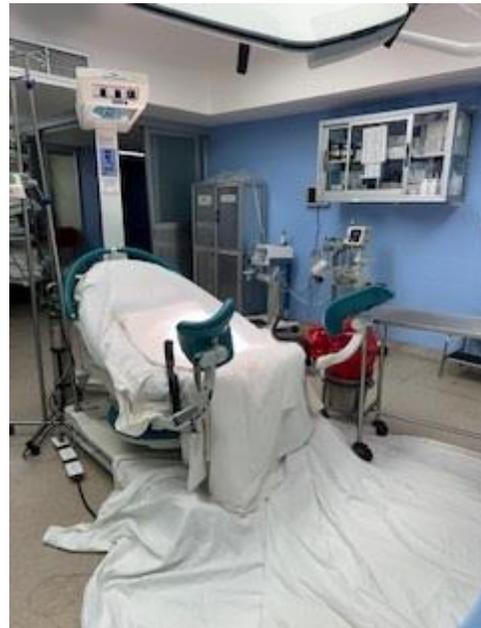
Área de recién nacidos



Área de expulsivos (n.1)



Área de expulsivos (n.1) material estéril y quirúrgico



Área de expulsivos (n.1) cama de parto



Área de expulsivos (n.2)



Área de expulsivos (n.2) área de ropería



Área de expulsivos (n.2) Cama de parto en mal estado



Cuarto transitorio (después de parto)



Cuarto de valoración (sala de partos)

Unidad de Perinatología



Cuarto de Ultrasonido (Perinatología)



Cuarto de Ultrasonido (Perinatología)



Cuarto de Ultrasonido (Perinatología)



Unidad de Monitoreo Fetal Ambulatoria -UMFA-
(utilizado como cuarto de descanso de médicos)



Unidad de Monitoreo Fetal Ambulatoria -UMFA-
(utilizado como cuarto de descanso de médicos)



Unidad de Monitoreo Fetal Ambulatoria -UMFA-
(utilizado como cuarto de descanso de médicos)

Pasillo en la entrada y murales



Mural alusivo a la provincia y diferentes etnias



Mural alusivo a la mujer embarazada

Servicio de Ginecología y Obstetricia



Entrada hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2)



Pasillo hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2)



Pasillo hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2)



Pasillo hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2)



Servicio sanitario hospitalización Servicio de Ginecología (piso2) ala oeste



Servicio sanitario hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2) ala oeste



Servicio sanitario hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2) ala oeste



Servicio sanitario hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2) ala oeste



Hospitalización Servicio de Ginecología y Obstetricia (piso2)



Cuarto de procedimientos asépticos y valoración



Cuarto de procedimientos asépticos y valoración



Cuarto de procedimientos asépticos y valoración

Cuarto de Medicamentos (piso 2)



Cuarto de Parto de duelo perinatal de la cama 1 a la 6



Cuarto Adolescentes de la cama 7 a la 12



Cuarto Pre-Parto



Entrada al cuarto



Cuarto de Pre-Parto

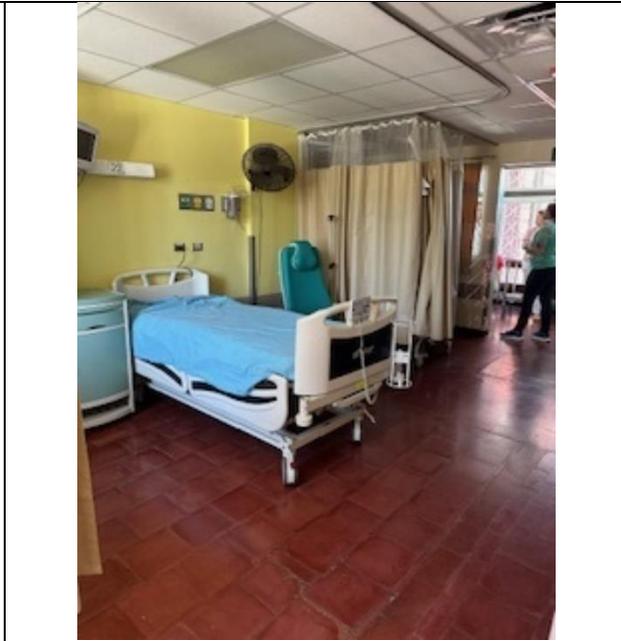


Cuarto de Pre-Parto

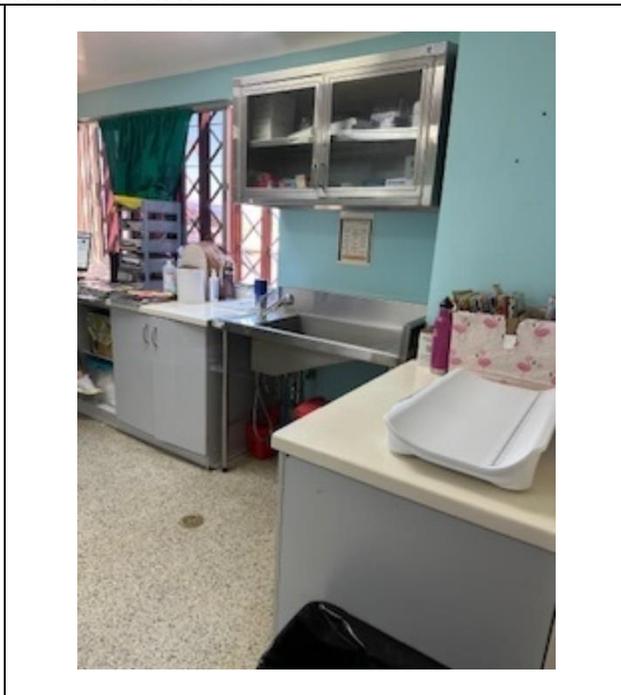


Cuarto de Pre-Parto

**Cuarto Unidad de Alto Riesgo Obstétrico
cama 19 a la 23**



Cuarto Área Transitorio Recién Nacidos



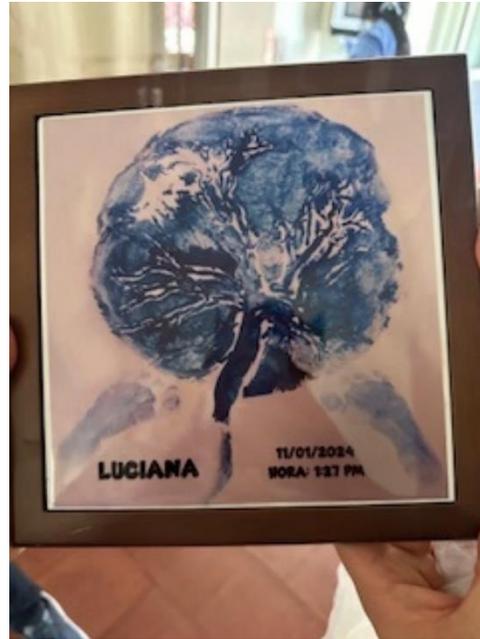


Área Transitorio Recién Nacidos

Recuerdos



Bolsita de la memoria



Recuerdo de una placenta



Mariposa Morpho para pérdida gestacional temprana

Varios



Cama manchada de sangre



Abanico ubicado en el ala oeste



Abanico ubicado en el ala oeste



Abanico ubicado en cuarto de aislamiento n.25

ANEXO 2

SERVICIO DE NEONATOLOGÍA
(piso 3)

Cuarto de Procedimientos

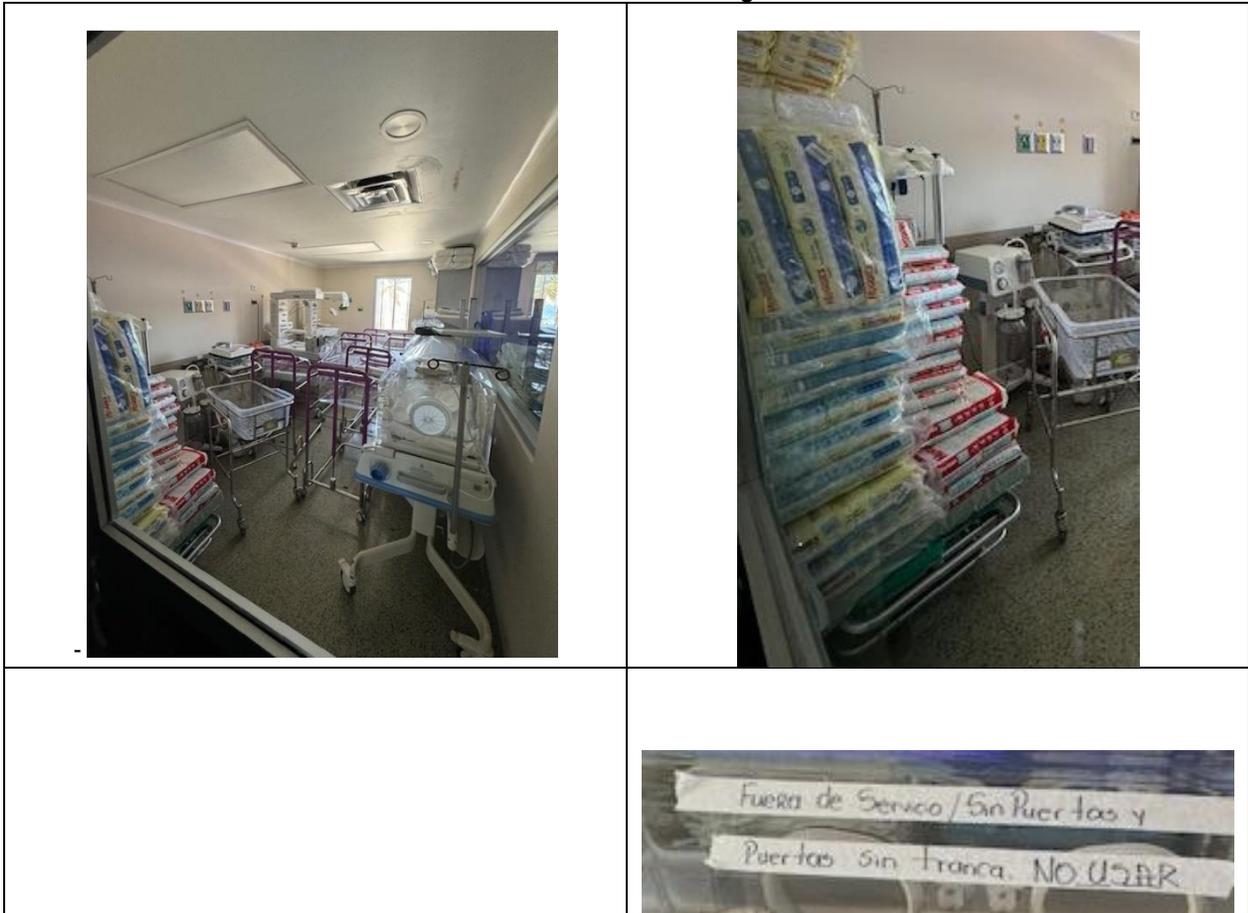


Servicios Sanitarios





Cuarto de Bodega





Cuarto de Médicos

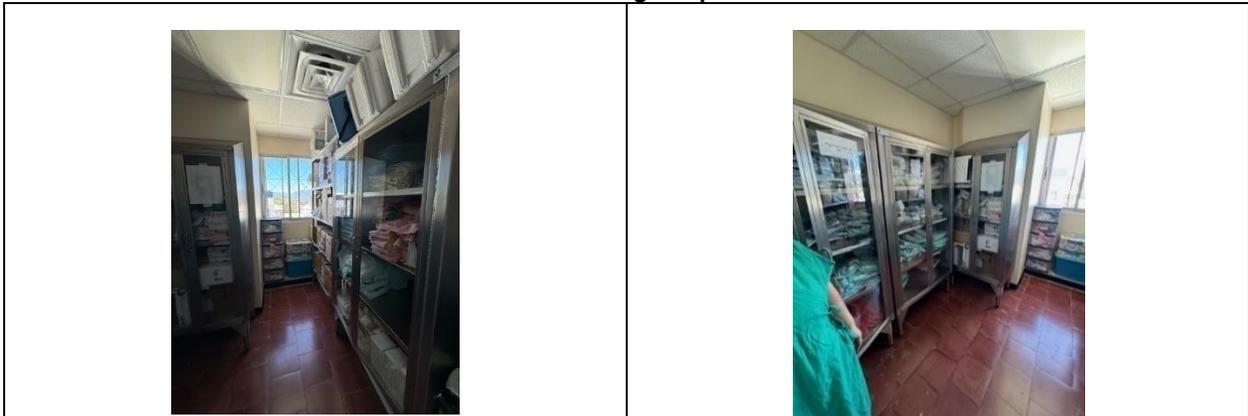




Bodega Insumos de Enfermería



Bodega Ropería



Bodega Ropería



Nutrición Parenteral



Cuarto Procedimientos Sépticos





Cuarto Procedimientos Asépticos



Varios

