



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-111333**

AD-ASALUD-0045-2024

29 de abril de 2024

Doctor

Alberth Francisco Méndez Vega, director

DIRECCIÓN RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR- 2399

Doctora

Krisia Díaz Valverde, directora médica

HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ -2306

Doctora

Jeannette del Pilar Quirós Quesada, directora de enfermería

HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ -2306

Doctora

Maureen Fernandez Fonseca, Supervisora de Enfermería, Ginecología

HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ -2306

Doctor

Jimmy Brenes Calderón, Supervisor de Enfermería, Maternidad

HOSPITAL DR. MAXIMILIANO PERALTA JIMÉNEZ -2306

Estimados (as) señores (as):

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 el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

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 realizó estudio referente al cumplimiento de lineamientos para proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido en el hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

En virtud de lo anterior, este órgano de fiscalización y control visitó, en compañía de la Dra. Maureen Fernández Fonseca, Enfermera Supervisora de Ginecología y Dr. Jimmy Brenes Calderón, Enfermero Supervisor Maternidad, las salas de labor y parto, ginecología, emergencias obstétricas, maternidad y recién nacidos del Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, los días 27, 29 de febrero, 2 y 4 de marzo de 2024 y aplicó encuesta de percepción a usuarias hospitalizadas en las áreas de ginecología y maternidad, 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 de la mujer en embarazo, parto y posparto.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

ASPECTOS GENERALES

El servicio de gineco-obstetricia del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, está integrado por el Dr. Rafael Mora Castrillo, Jefatura, Dra. Karla Palma Picado, Jefe de Clínica, 13 médicos gineco-obstetras siete médicos asistentes generales -G1- (distribuidos 5 en el I turno, 1 en el II turno y 1 en el III turno, contratados a tiempo completo) y nueve médicos residentes.

El servicio de gineco-obstetricia programa, de lunes a viernes de 7am-8am, sesiones administrativas educativas, clínicas, con personal consulta externa, sala de labor y partos, sala de operaciones, procedimientos y hospitalización.

En cuanto al servicio de enfermería, el área de ginecología está integrada por cuatro funcionarias: la Dra. Maureen Fernández Fonseca, Supervisora de enfermería y tres enfermeras profesionales, asignadas una en cada turno de trabajo.

Por su parte, el servicio de maternidad se encuentra integrado por 21 profesionales gineco-obstetras: Dr. Jimmy Brenes Calderón, Supervisor de enfermería, Sala de partos dos por turno (6), Sala de parto: 2 en el 1er turno, 1 en el 2do turno y 1 en el 3er turno (4), Emergencias obstétricas: 1 en cada turno (3), Sala posparto: 1 en cada turno (3), Sala de inducciones: 1 enfermera en 1er y 2do turno (2), Cesáreas: 1 con horario de 9am-5pm y 1 profesional se encuentra reubicado.

A continuación, se detallan los principales resultados:

1. Sobre las condiciones de infraestructura en el servicio de emergencias obstétricas.

De acuerdo con recorrido realizado el 27 de febrero de 2024, en compañía de la Dra. Maureen Fernández Fonseca, Supervisora de Enfermería, área de ginecología y el Dr. Jimmy Brenes Calderón, Supervisor de Enfermería, área maternidad, se determinó que en el salón de ginecología del centro hospitalario está disponible un cubículo con dos camas para ser ocupadas por pacientes en condición de pérdida gestacional, el día de la visita, ambas camas se encontraron desocupadas.

En las áreas de maternidad, labor y parto, se evidenció el acompañamiento de la mujer y la madre gestante.

En cuanto al área de espera del servicio de emergencias obstétricas, se observó que había mujeres de pie en espera de ser atendidas, debido a que las sillas se encontraban ocupadas, situación que evidencia limitaciones de espacio físico en esta área, por otro lado, ninguna mujer gestante fue vista con acompañamiento.

El Dr. Rafael Mora Castrillo, jefe Servicio de Gineco-obstetricia manifestó a esta Auditoría en entrevista escrita el 27 de febrero de 2024, que la mujer puede estar acompañada durante su hospitalización, con excepción del servicio de emergencias obstétricas debido a problemas de espacio físico.

El Dr. Jimmy Brenes Calderón, Supervisor de Enfermería, manifestó que en área de maternidad se encuentra un cubículo con seis camas, para la permanencia de la madre adolescente¹.

¹ En el recorrido realizado por esta auditoría, se observó el cubículo con una madre adolescente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

2. Sobre la capacitación del personal, supervisión técnica e inducción al nuevo trabajador

El Dr. Rafael Mora Castrillo, jefe servicio de gineco-obstetricia manifestó en entrevista escrita del 27 de febrero de 2024, que no cuenta con un plan de inducción para el ingreso de nuevos profesionales al servicio y remitió copia del oficio HMP-JGO-0065-2024 que contiene el cronograma del curso RCP neonatal para el 2024, sin embargo, no indica cuáles profesionales han recibido el curso y la vigencia de este.

La Dra. Maureen Fernández Fonseca, Supervisora de Enfermería área de ginecología, manifestó a esta Auditoría, mediante entrevista escrita del 29 de febrero de 2024, que disponen de un plan anual de educación permanente² con temas sobre resucitación cardiopulmonar -RCP, manejo del duelo, duelo por mastectomía, hemoback, duelo por pérdida gestacional, buen trato, atención a la persona usuaria, que disponen de un plan de inducción para profesionales de enfermería³, que el personal que rota por el área de recién nacidos realiza el curso de RCP neonatal⁴, el cual se actualiza cada dos años, agregó que no disponen de un instrumento para evaluar y supervisar la calidad de la atención técnica que se brinda a las usuarias.

El Dr. Jimmy Brenes Calderón, Supervisora de enfermería, servicio de maternidad, manifestó, mediante entrevista escrita del 28 de febrero de 2024, que el documento "Lineamiento para proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido", fue divulgado al personal mediante chat de WhatsApp y en la oficina permanece impreso el documento, que mensualmente remite un informe a la Dra. Ericka Guillén, Coordinadora del programa educación en servicio, sobre el cumplimiento del plan de educación permanente⁵.

El Dr. Brenes Calderón indicó que el curso RCP se actualiza cada dos años⁶, que para evaluar y supervisar la calidad de la atención técnica que se brinda a las usuarias, utilizan dos instrumentos: la hoja de labor y parto que incluye la partograma y una lista de verificación de la atención segura⁷, agregó que para el manejo del dolor utilizan musicoterapia, aromaterapia, esferodinamia, hidroterapia⁸.

3. Sobre la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarias hospitalizadas

El Dr. Rafael Mora Castrillo, manifestó, que la Contraloría de Servicios local realiza encuestas de satisfacción sobre la percepción de las usuarias y que, a la fecha, no ha recibido quejas de las pacientes.

Asimismo, la Dra. Maureen Fernández Fonseca, Supervisora de Enfermería, manifestó, que la Contraloría de Servicios de salud realiza encuestas de satisfacción de las usuarias del área de ginecología y que no han recibido quejas sobre el trato brindado por el servicio.

El Dr. Jimmy Brenes Calderón, Supervisor de enfermería, manifestó a esta auditoría, que desde el 2023, en el área de maternidad se aplica una encuesta de satisfacción de las usuarias y hasta la fecha, no han tenido quejas sobre el trato brindado.

Se determinó que el formulario referido por el Dr. Brenes Calderón, para encuestar a las usuarias del área de maternidad, consta de tres preguntas:

² Se suministra copia del documento "Necesidades de capacitación 2024" servicio de pediatría, ginecología y cuidado mínimo neonatal para profesionales en enfermería, copia hoja de asistencia curso "política integral del buen trato", 18, 27 y 30 julio de 2023, hoja asistencia curso "atención a la personal usuaria", 24, 29 y 30 de noviembre de 2023.

³ Se aporta Plan de inducción para profesionales en enfermería del 12 de febrero de 2021, para los servicios de pediatría, ginecología y cuidado neonatal.

⁴ Se aporta copia de documento que contiene lista de profesionales que han recibido el curso en 2019, 2021, 2022 y 2023.

⁵ Se suministra copia de certificado entregado a funcionarios que participaron del curso "trato materno y neonatal respetuoso" en 2023, copia "Plan de implementación cuidados centrados en el desarrollo y la familia", 2023-2024.

⁶ Se suministra lista con nombre del personal y la fecha de realización del curso.

⁷ Se aporta aplicación del instrumento en enero y febrero 2024.

⁸ En el recorrido realizado por esta auditoría, se lograron observar estos artículos en el área de labor y partos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

- ¿Cómo cataloga la atención recibida por parte del personal de enfermería?
- ¿Cómo fue el trato recibido durante su atención por parte del personal de enfermería?
- ¿Cómo fue la educación que se le brindó durante su estancia por parte del personal de enfermería?

Las respuestas a estas preguntas son cerradas: buena, regular, mala.

En este sentido, se evidencian tres aspectos de importancia relacionadas con este instrumento para la valoración por parte de la administración activa, en aras de fortalecer la atención de la mujer y la familia gestante:

- El instrumento no incluye un espacio para incluir propuestas de mejora de atención que aporten las usuarias, que permita promover su participación informada y activa en la toma de decisiones de su atención.
- El instrumento no incluye aspectos relacionados con infraestructura, higiene de los baños y servicios sanitarios, privacidad, ventilación, limpieza y aseo, entre otros que permita llegar a conclusiones más precisas sobre aspectos de mejora en la atención con calidad y calidez de la atención.
- No se evidencia el criterio utilizado para la selección estadística de la muestra de las usuarias encuestadas, periodicidad de la aplicación, representatividad, informe de resultados, planes de mejora, que otorguen a la administración elementos suficientes que oriente la correcta toma de decisiones.

4. Sobre la percepción de usuarias en los servicios de maternidad y ginecología

Esta Auditoría, los días 29 de febrero, 2 y 4 de marzo del 2024 procedió con la aplicación de la herramienta denominada "Percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez)", en los servicios de maternidad y ginecología del Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

Los resultados obtenidos, se presentan a continuación:

4.1 Sobre la percepción de la usuaria del servicio de maternidad

Para el caso del servicio de maternidad, la herramienta aplicada consta de 14 ítems, 13 de los cuales refieren a respuestas decisoras afirmativas o negativas y uno a opinión. Para el llenado de esta, se consultó a 12 usuarias.

Como resultado, el 92% (11) de las entrevistadas indicaron que el personal médico y de enfermería les saludó, sin embargo, hubo comentarios como: "médicos nunca dan el nombre".

En cuanto a la consulta si la usuaria y su familia fueron tratados de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio de salud, el 92% respondió de forma afirmativa, sin embargo, un 8% (1) señaló haber recibido comentarios ofensivos o palabras groseras señalando: "fuimos tratados con sarcasmo por venir a consulta por segunda vez al no escuchar latidos del bebé, nos dijeron "ahí está verdad", "Esas caras no se olvidan"

El 100% de las entrevistadas considera adecuado el trato entre los funcionarios del Servicio y coinciden en que se les ha permitido estar acompañadas durante su período de hospitalización, así como que se les ha brindado ropa de cama para ellas y el bebé todos los días y que los cuidados médicos y de enfermería se le brindaron con privacidad.

De igual forma opinaron que el personal médico y de enfermería utilizó un lenguaje sencillo y adecuado en el proceso de atención, así como que fueron informadas sobre su estado actual y evolución de su embarazo y recibieron un adecuado trato postparto, aunado a que se realizó la identificación del niño al momento de nacer (pulsera) y su inscripción en el Registro Civil, aunque algunas estaban a la espera para la documentación necesaria para el Registro.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

En lo referente al aseo de los servicios sanitarios y baños el 92% (11) manifestó que se mantienen limpios y un 8% (1) comentó *“los baños no están muy limpios”*, el 100% de las pacientes encuestadas coincidieron en que disponen de agua caliente.

Sobre las condiciones de infraestructura y el confort que ofrecen, un 42% (5) de las pacientes, manifestó inconformidad en lo referente a la temperatura que no es regulada, indicando *“el salón es muy caliente o frío”*, en su mayoría la inconformidad refirió a altas temperaturas.

Aspecto por destacar es que el 100% de las encuestadas desconoce el documento denominado "Plan de Parto", aunado a que solo el 75% (9) afirmó que ha sido informada sobre los beneficios de la lactancia materna y los derechos que le asisten en esta materia, así como los cuidados a brindar a la persona recién nacida. 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, un 92% (11) respondió de forma afirmativa.

Ante la consulta si en caso de mujeres gestantes con condición de diversidad física, psíquica o sensorial, migrantes, de pueblos indígenas, afrodescendientes u otros, reciben una atención diferenciada considerando aspectos como: información clara y acorde con su estado de salud y condición funcional, solo el 17% (2) de las usuarias indicaron haber visto esos casos manifestando que si notaron diferenciación en el trato pero para bien, esto con comentarios como *“Se explica con más paciencia a las indígenas”*

El 100% de los niños de las madres consultadas no tuvieron problemas al nacer, por lo tanto, esas preguntas se determinaron como *“no aplica”*.

En lo referente a madres adolescentes y la atención diferenciada, el 17% (2) de las entrevistadas, cumplía esa condición e indicaron haber recibido atención psicológica y de trabajo social.

Finalmente, la última pregunta decisora corresponde a si la usuaria conoce que debe hacer en caso de que requiera denunciar algún aspecto de la atención recibida, siendo que solo el 8%, es decir una de las 12 usuarias indicó saber dónde debe dirigirse en ese caso, mencionado la Contraloría de Servicios.

En la única consulta de opinión, relacionada con aspectos de mejora en la atención brindada, se obtuvieron criterios como:

“El aseo de baños puede mejorar mucho, además que no se regula la temperatura”

“Mejoraría el tiempo de espera en emergencias de ginecología.”

“Ser más comprensivos cuando vienen de lugares de difícil acceso porque en Emergencias de ginecobstetras la devolvieron a pesar de venir dilatada y decir que vive en un lugar de difícil acceso.”

“Algunos médicos hablan golpeado cuando dan indicaciones.”

“El tiempo de espera en citas de control de Emergencias de ginecobstetras es mucho, de horas.”

“En citas de control en Emergencias de ginecobstetras se debe esperar mucho para la atención y en condiciones muy incómodas, en algunos casos esperé 5 y 3 horas y media.”

“Considerar a las personas que vienen de largo, ya que fueron devueltas a su casa dos veces y no tienen ingresos.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

4.2 Sobre la percepción de la usuaria del servicio de ginecología

Para el caso del servicio de ginecología, la herramienta aplicada consta de 10 ítems, 17 de los cuales refieren a respuestas decisoras afirmativas o negativas y uno a opinión. Para el llenado de esta se consultó a 18 usuarias.

El 61% (11) de las entrevistadas indicaron que el personal médico y de enfermería les saludó, sin embargo, hubo comentarios como: *“médicos saludan, pero nunca dan el nombre”* y *“Ninguno da el nombre”*.

En cuanto a la consulta si la usuaria y su familia fueron tratados de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio de salud, el 94% (17) respondió de forma afirmativa, sin embargo, un 6% (1) manifestó que el trato en Emergencias de ginecobstetricia *“es muy grosero”*, *“en salones es buena la atención, pero no en Emergencias de gine”* y *“en salones es buena la atención, pero no en Emergencias de gine”*

El 94% (17) de las entrevistadas considera adecuado el trato entre los funcionarios del Servicio, se obtuvo el siguiente comentario *“algunas veces los funcionarios hacen mucha bulla en las noches”*

El 100% de las pacientes consultadas coincidieron en que se les ha brindado ropa de cama todos los días y que los cuidados médicos y de enfermería se le brindaron con privacidad, así como en que han sido informadas sobre su estado actual y evolución de su condición de salud.

En lo referente al aseo de los servicios sanitarios y baños el 89% (16) manifestó que se mantienen limpios y un 11% (2) no estuvo de acuerdo, comentando *“los baños no están muy limpios”*. El 100% de las pacientes encuestadas coincidieron en que disponen de agua caliente.

Sobre la infraestructura y el confort que ofrecen, un 33% (6) de las pacientes, manifestó en lo referente a la temperatura que no es regulada, indicando *“las noches son muy frías y si no se piden cobijas no les dan”*, *“hace mucho calor y el salón no tiene ni una ventana”*. Como en el caso del Servicio de Maternidad, en su mayoría la inconformidad de las usuarias refirió a altas temperaturas.

En lo referente a si el personal médico y de enfermería utilizó un lenguaje sencillo y adecuado en el proceso de atención, un 89% (16) respondió afirmativamente, el 11% (2) restante opinó de la siguiente forma *“se debe preguntar mucho para tener información amplia sino todo es muy superficial”*, *“debemos recibir más información de nuestro estado y exámenes”*, *“solo las enfermeras los médicos no hablan sencillo”*.

Finalmente, en la única consulta de opinión, relacionada con aspectos de mejora en la atención brindada, las usuarias señalaron mejorar lo relacionado a los siguientes comentarios:

“En emergencias de gine, por parte de dos doctoras de las que desconoce el nombre, fui objeto de comentarios ofensivos y amenazas tales como: Usted no tiene nada, la voy a internar, pero me encargo que no la operen. Usted lo que tiene es hemorroides, gritado delante de todas las personas. Usted pasa llorando, lo que ocupa es un psicólogo.”

“Llegan estudiantes sin consultar antes a uno”

“Evitar comentarios inapropiados y cuestionamientos sobre decisiones personales”

“Se podría ayudar a familiares de pacientes que vienen de lejos porque pasan sin alimentarse.”

“Es muy difícil porque son muchos médicos los que nos ven en visita y a veces tienen opiniones diferentes”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

“En emergencias de ginecología dan indicaciones de mala forma e incluso con mal trato”

“Los baños continuamente están sucios, hace falta privacidad y el trato del personal no siempre es cordial”

“El espacio es muy reducido para paciente y familiares”

“El personal es bueno, pero puede mejorar mucho en cuanto a trato y comunicación”

4.3 Sobre percepción de usuaria del área de ginecología del hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia atendida en el servicio de emergencias obstétricas del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez.

Esta Auditoría, aplicó el 5 de marzo del 2024 la herramienta denominada “Percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez)”, a pacientes hospitalizadas en el servicio de gineco-obstetricia del hospital Dr. Rafael A. Calderón Guardia.

Particularmente una usuaria hospitalizada en el área de ginecología indicó que el año anterior fue atendida en el servicio de emergencias obstétricas del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, la cual manifestó malestar por el trato recibido, en su opinión, el personal médico no la atendió de manera cortés, no tuvo privacidad en la atención y existían problemas con el aseo del lugar y falta de ropa.

La Ley No. 8239, sobre Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, regula:

“Artículo 2º—Derechos. Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

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.

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

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 técnico para la implementación del Plan de Parto en la Red de Servicios de Salud”, indica:

“Descripción del Lineamiento

El plan de parto debe ser una clara y expresa declaración de las preferencias de las usuarias para el nacimiento de su hijo(a). Con el fin de cumplir este lineamiento, las personas profesionales responsables de la atención directa a las usuarias durante su estado de embarazo, parto y posparto deben:

a. Durante el control prenatal:

8. Durante la consulta, la persona profesional tratante suministrará a la usuaria el instrumento del plan de parto en físico, indicándole las instrucciones de llenado para que esta pueda compartirlo en su hogar y analizarlo con la información facilitada...

9. En una consulta posterior, la persona profesional tratante analizará el instrumento en conjunto con la usuaria. La usuaria deberá presentarlo en las consultas subsecuentes para aclarar inquietudes, así como para clarificar su respectiva ejecución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

10. En cada consulta, la persona profesional a cargo de la atención solventará las dudas de la usuaria en relación con el plan de parto de manera asertiva, empática y con lenguaje sencillo, ya sea mediante comunicación activa, panfletos educativos, medios tecnológicos o todo aquel medio o insumo que considere pertinente. Todo esto tomando en consideración que el plan de parto es susceptible a cambios en caso de que las condiciones del embarazo se modifiquen o bien la usuaria así lo decida...”

“13. Una vez que la usuaria presente el plan de parto a la persona profesional tratante, deberá quedar consignado en el expediente de salud...”

“Responsable de verificar el cumplimiento:

- Dirección General de Hospitales Nacionales, Especializado, Regional, Periféricos
- Direcciones de Redes Integradas
- Direcciones Médicas de Áreas de Salud
- Jefaturas de los Servicios de Obstetricia
- Direcciones, subdirecciones y jefaturas de Área de Enfermería”

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, indica:

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

- Contar con condiciones de infraestructura que garanticen la intimidad, acceso, temperatura e iluminación adecuadas...”

El Dr. Wilburg Díaz Cruz, Gerente Médico, remitió a directores de sede, de red, generales y directores médicos, el oficio GM-0691-2024 del 18 de enero de 2024, con el asunto “uso de WhatsApp en la coordinación de gestiones estratégicas relacionadas con el buen funcionamiento del servicio público de salud”

Cita este oficio “...se recuerda que hasta que no se regule formalmente vía reglamento, se ha indicado que el WhatsApp no es un medio de comunicación oficial institucional y se deben seguir y acatar las directrices institucionales relacionadas con el tema...”

De conformidad con la revisión realizada, se determinaron oportunidades de mejora en los servicios de ginecología, maternidad y emergencias obstétricas del hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez, en aras de fortalecer el cumplimiento de los derechos de la mujer, del recién nacido y la familia gestante.

En relación con las opiniones externadas por las usuarias en las áreas de maternidad y ginecología, según los resultados obtenidos, existen aspectos que requieren de atención por parte de las autoridades del centro hospitalario, en temas sobre el trato brindado y el tiempo de espera para atención en el servicio de emergencias obstétricas.

Es importante el trabajo conjunto e interinstitucional para lograr una implementación efectiva del plan de parto, que evidencie el deseo y la expectativa de la mujer embarazada para el momento del parto y el nacimiento.

En relación con el tema de comunicación, según los resultados de la encuesta, es importante que la usuaria este informada del profesional que la atiende, fomentar una relación efectiva funcionario-usuaria, que evite el riesgo de eventuales conflictos debido a la percepción de las usuarias, que eventualmente genere un ambiente inadecuado durante la atención y el período de hospitalización.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Por otro lado, es importante informar a la usuaria sobre el funcionamiento de la contraloría de servicios de salud, a los efectos de que pueda ejercer, si lo considera pertinente, la resolución de alguna inconformidad.

Finalmente, existe una opinión desfavorable sobre el aseo de los servicios sanitarios y la regulación de la temperatura en los salones, factores que influyen indirectamente en una percepción negativa de la usuaria sobre una buena atención.

Por otro lado, el área de espera del servicio de emergencias obstétricas, presenta problemas de espacio físico, por cuanto, al momento de realizar las pruebas de auditoría, fueron vistas madres gestantes de pie y en general, sin acompañamiento, en relación con la aplicación WhatsApp, si bien es un medio de comunicación utilizado en la sociedad, su uso como medio para divulgar las normas y lineamientos no brinda una garantía razonable y efectiva de socialización de los instrumentos de atención a la madre y familia gestante.

En relación con la actualización del curso RCP neonatal, revisada la documentación suministrada, no se aportó evidencia que permita verificar los profesionales pendientes de actualizarlo y la vigencia del curso.

En cuanto al formulario utilizado para evaluar la satisfacción de las usuarias en el área de maternidad, es criterio de esta auditoría, que, si bien existe un acercamiento para que las mujeres expresen su opinión sobre la atención recibida, este instrumento requiere de revisión, según el detalle de los aspectos indicados en el presente oficio. 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 brindando mediante la elaboración de 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.

Por esta razón, esta Auditoría advierte y previene a esas instancias para que realicen una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezcan las medidas de control interno en cuanto a proteger y garantizar los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido mediante la atención calificada, digna y respetuosa de la mujer, su embarazo, parto y posparto.

De lo anterior deberá informar a esta Auditoría, en un **plazo de 4 meses** posterior al recibido de este oficio, las acciones ejecutadas en atención de lo descrito.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/EAM/FFN/AJS/NCS/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Doctora Karla Solano Durán, directora a.i, Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
Auditoría-1111

Referencia: ID-111333