



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-110946**

AS-ASALUD-0038-2024

3 de mayo de 2024

Doctor
Edgar Carrillo Rojas, director

Licenciado
Oscar Eduardo Vargas Murillo, director administrativo financiero

Doctor
Iván Toribio Peraza, coordinador administrativo
Servicio de Gineco-Obstetricia

Doctor
Jenner García Arrieta, director
Servicio de Enfermería
HOSPITAL SAN CARLOS – 2401

Estimados señores:

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

En cumplimiento del programa de actividades especiales del Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el 2024, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre la importancia de continuar fortaleciendo las acciones necesarias para fomentar y garantizar el “trato digno con calidad y calidez” a las usuarias Hospitalizadas en los servicios de Ginecología y Obstetricia.

Al respecto, este órgano de fiscalización efectuó una visita a los servicios de Ginecología, Obstetricia y Enfermería los días 28 y 29 de febrero de 2024, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normativa que está orientada a 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 el embarazo, parto y posparto. Lo anterior se realizó mediante recorrido por las instalaciones y la aplicación de instrumentos de verificación a un total de 19 usuarias internadas en ambos días.

1. Resultados de la aplicación de instrumentos:

1.1. Verificación de cumplimiento de lineamientos y normativa para proteger y garantizar los derechos de la mujer la familia gestante y del recién nacido (jefaturas de servicios Gineco-obstetricia y Enfermería)

De acuerdo con la revisión efectuada por esta Auditoría, se determinó que en el servicio de Enfermería se dispone de 14 enfermeras Obstetras, dos por turno en Obstetricia, tres en Sala de Partos durante el primer turno y dos en el segundo; en Perinatología se dispone de una profesional y en el servicio de Emergencias dos enfermeras (una en la mañana y una en la tarde).

A criterio del Dr. Jenner García Arrieta, director de Enfermería, “por falta de recurso humano” en el servicio a su cargo, se debe de brindar la cobertura mediante la modalidad permanente de tiempo extraordinaria. Además, considera que “Falta reforzar enfermería en tercer turno en Emergencias y la atención del recién nacido en Sala de Partos”.



En relación con 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” se dispone de una Comisión encargada del parto humanizado, quienes han estado trabajando en capacitaciones y comunicación al personal de Obstetricia y Sala de Partos, según consta en el “Informe de Actividades, educación en servicio” 2023, de la Licda. Nayerith Ramírez Solano, enfermera.

Además, de los resultados de la encuesta local relacionada con la percepción de usuarias sobre los servicios de salud materna, el embarazo, labor de parto y posparto se encuentra en proceso de tabulación, aunque en términos generales el Dr. García Arrieta considera que los resultados han sido satisfactorios.

Por otra parte, es importante que en Gineco-Obstetricia dispongan de un plan de inducción para el funcionario(a) que ingresa a laborar a ese servicio, en especial, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos institucionales relacionados con los derechos de la mujer y los recién nacidos, así como priorizar la calidez humana en esas áreas de trabajo. Lo anterior, aunado a que durante el 2023 no se abordaron temas sobre el buen trato ya que se están “retomando las actividades educativas”.

En cuanto al espacio físico hospitalario, aunque se dispone de un área exclusiva para mujeres con pérdida gestacional, carecen de un espacio para madres adolescentes, a efectos de garantizar la confidencialidad y privacidad requerida por ser menores de edad.

También, se consultó al Dr. Iván Toribio Peraza, coordinador administrativo del servicio de Gineco-Obstetricia, aspectos relacionados con la capacitación al personal, disponibilidad de recursos, entre otros:

El Dr. Toribio señaló que en el Hospital San Carlos se dispone de seis médicos especialistas en Gineco-Obstetricia y dos generales de apoyo, quienes atienden Sala de Operaciones, Sala de Partos, visita Obstétrica y Ginecológica, contra visita, Consulta Externa de alto riesgo, Ultrasonidos citados, Consulta Externa y consulta quirúrgica, todos en jornada ordinaria. La capacitación sobre los derechos de las mujeres y recién nacidos, así como protocolos institucionales, se ha brindado mediante sesiones de trabajo, no así en capacitaciones formales o un plan de educación permanente, aunque según el Dr. Toribio Peraza, coordinador, se efectúan acciones para fortalecer el parto humanizado.

Así mismo, se determinó que todos los seis médicos de ese servicio han recibido el curso de RCP básico, sin embargo, el curso neonatal únicamente ha sido recibido por dos médicos. De igual forma, tres médicos especialistas y uno general recibieron capacitación en temas relacionados con el buen trato y calidez en la atención.

De acuerdo con el Dr. Toribio Peraza, se está trabajando en la implementación de encuestas de satisfacción a usuarios mediante un código QR, así como modalidades alternas para quienes no tienen la posibilidad tecnológica de efectuarlas de manera digital. De igual forma, se consultó sobre la posibilidad de otorgar a las pacientes métodos farmacológicos o alternativos para el manejo del dolor, pero “no disponen de personal para esos efectos”, aunque al parecer no se han presentado casos de usuarias que hayan efectuado la solicitud.

1.2. Verificación de percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez).

Tal como se indicó anteriormente, se consultó a 19 pacientes hospitalizadas entre el 28 y 29 de febrero de 2024 (10 de maternidad y 9 de Ginecología) donde se obtuvo lo siguiente:

Maternidad:

- Dos usuarias consideraron que el personal en salud realizó comentarios “ofensivos” o “groseros”, las demás mencionaron haber recibido un trato respetuoso y cordial.
- Respecto a la ropa de cama, una asegurada indicó que no había sido cambiada durante los días de hospitalización.

- La totalidad de usuarias aseguró haber recibido privacidad en la atención del personal médico y de enfermería.
- En todos los casos se consideró que los servicios sanitarios y baños se encontraban limpios.
- En relación con las condiciones de infraestructura, una de las pacientes consultadas consideró que había alta temperatura en el salón donde se encontraba ubicada.
- En la totalidad de los casos, no se dispuso de un plan de parto al momento de ingresar al Hospital San Carlos.
- Sobre el uso de lenguaje sencillo, comprensible y claro durante el proceso de atención, únicamente una usuaria manifestó la necesidad de hacer preguntas.
- Todas las usuarias externaron haber recibido un trato adecuado durante el postparto, asesoría y acompañamiento en el tema de lactancia materna, fomento al apego y contacto piel con piel, así como medidas para proteger al niño de la pérdida de calor corporal.
- Se efectuó la identificación de todos los niños al momento de nacer y la inscripción en el Registro Civil.
- Aunque uno de los nacimientos fue prematuro, la madre aseguró haber recibido información clara, comprensible, directa y oportuna sobre la evolución de la salud del recién nacido.
- Siete pacientes (un 70 %) manifestó desconocimiento sobre el procedimiento para denunciar algún aspecto relacionado con la atención recibida, específicamente mal trato, carencia de información, falta de tratamiento, entre otros.

Ginecología:

- Una paciente (de 9 usuarias) indicó que el personal médico no la saludó ni presentó por su nombre al llegar a su cubículo.
- La totalidad de pacientes manifestó haber recibido un trato cordial y respetuoso.
- Sobre el cambio de ropa de cama todos los días, dos pacientes refirieron que durante su internamiento no lo habían efectuado.
- Todas las aseguradas indicaron que los servicios sanitarios y baños se encontraban limpios.
- En el 100 % se otorgó privacidad durante la atención médica y de enfermería, de igual forma, consideraron que las condiciones de infraestructura garantizaron la intimidad, acceso, confort, temperatura e iluminación.
- Las 9 usuarias mencionaron que el personal médico y de enfermería utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, además, informaron sobre su estado y evolución de la salud.
- Cinco pacientes (el 55 %) desconocen la forma de denunciar algún aspecto de la atención recibida.
- En términos generales, consideran satisfacción en los servicios recibidos, aunque una paciente detalló que podría mejorar el “tiempo de respuesta lo que ocasiona estar ocupando un espacio de hospitalización”.

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 ejercerlos.
- 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.

Además, el Manual Metodológico para el Desarrollo Arquitectónico de los Servicios de Obstetricia con base en el Modelo de Atención Calificada del Embarazo, Parto y Posparto (de acatamiento obligatorio en la elaboración de nuevos proyectos, tanto para los nuevos hospitales como para aquellos que requieran readecuación de la infraestructura existente) indica que “Los servicios de salud dirigidos a la atención materno-infantil deberán cumplir con una serie de requisitos y estándares para asegurar la calidad en la atención (...) así como disponer de los recursos materiales necesarios”.

De igual forma, ese mismo cuerpo normativo señala entre otras características estructurales generales:

- Buena iluminación natural.
- Iluminación artificial directa e indirecta y graduable y luz artificial de trabajo según estándares lumínicos.
- Temperatura regulable.
- Insonorización, buen aislamiento acústico entre cubículos.
- Comodidad, tranquilidad e intimidad.
- Cada usuaria debe tener acceso al servicio sanitario y baño sin tener que salir de la unidad.
- Las paredes serán impermeables, lisas y lavables; además deberán contar con curva aséptica (piso-pared, pared-pared, pared-cielo), con el objetivo de facilitar la limpieza y desinfección.
- Debe contar con espacio suficiente para colocar incubadora abierta, la mesa y el equipamiento de reanimación del recién nacido, el o la acompañante, que dispondrá de mobiliario adecuado y para el trabajo de hasta tres profesionales encargados de la atención obstétrica.
- El área de pos parto debe disponer de unidades con seis camas, con espacio entre ambas para el área del recién nacido y el acompañante. Facilitará espacio para los implementos necesarios para la atención de la puerpera y recién nacido, debe contar con conexión visual al exterior, con ventilación e iluminación natural o artificial adecuada, o en caso de no lograr esta condición se deberá disponer de los sistemas necesarios para brindar confort dentro de los recintos, deberá favorecer el descanso y la relajación.

En relación con la Política Integral del buen trato, 2013, aprobada por Junta Directiva artículo 1, sesión N° 8626, del 7 de marzo 2013, se establece que “(...) la cortesía y buen trato constituyen herramientas importantes en servicios que se pueden catalogar como intangibles, como lo son la salud (...)”.

También, el Protocolo de atención para la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social, capítulo 1, principios que rigen el servicio de excelencia indica que “Los funcionarios institucionales deben atender a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones”.

Aunado a lo anterior, en ese protocolo se emitieron las siguientes recomendaciones:

- Utilice un tono de voz amable
- Sea agradable, amigable, cordial, hable y actúe de acuerdo con la circunstancia.
- Esté dispuesto a brindar un buen servicio
- Concentre su atención en la solicitud planteada por la persona.
- Asegúrese de que la necesidad ha sido resuelta o que está en vías de solución, creando una sensación final positiva.
- Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario.

2. Consideraciones finales

Debido a lo anterior y a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Dirección General sobre los resultados obtenidos de la revisión, con el objetivo de continuar fortaleciendo los temas relacionados con la capacitación continua al personal en salud; la atención diferenciada de la madre gestante adolescente; cumplimiento del plan de parto; información y protección de los derechos de la mujer, la familia y el recién nacido de conformidad con la normativa institucional vigente, así como comunicación a los usuarios respecto a la atención de disconformidades, entre otros aspectos relacionados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Cabe agregar que la mejora a la salud materna es una de las prioridades de nuestro sistema de salud, en este sentido, la institución ha efectuado esfuerzos importantes para mejorar el servicio con la elaboración de normativa técnica, la estandarización en la atención de las pacientes, así como el establecimiento de parámetros básicos para el diseño de los servicios de Maternidad. No obstante, las normas son fundamentales para guiar, orientar y cumplir con los parámetros establecidos, las mismas cobran valor y son pertinentes en la medida que dispongan de una inclinación hacia la humanización de los servicios, en especial, de los cuidados en el parto.

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 a esas pacientes. Además, se debe prestar la debida atención a la calidez de la prestación de los servicios de salud, a la comunicación y a la seguridad en el cuidado, a efecto de que las usuarias dispongan de medios para un acceso adecuado a los servicios, cuya flexibilidad y confianza permita que el proceso de parto sea libre de traumas o eventos que afecten la ilusión, las expectativas y la salud de las(os) pacientes.

Finalmente se recuerda el artículo 10 de la Ley General de Control Interno el cual menciona que es responsabilidad de la Administración Activa la ejecución de acciones que permitan establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno; por lo cual es importante que realicen las actividades de seguimiento que correspondan para determinar la efectividad de las acciones que se implanten a los efectos.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/RGH/LAAP/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102.
Doctora Marjorie Obando Elizondo, directora, Dirección Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Huetar Norte- 2499.
Licenciada Mauren Lucía Campos Suarez, contralora de servicios, hospital San Carlos – 2401.
Auditoría-1111

Referencia: ID-110946