



Al contestar refiérase a: **ID-111884**

AS-ASALUD-0040-2024

8 de abril de 2024

Doctora
Marcela Alejandra Leandro Ulloa, directora

Máster
Gerardo Nassar Hernández, director administrativo financiero

Doctora
Iris Juliette Juárez Carmona, directora
Servicio de Enfermería
HOSPITAL CIUDAD NEILY -2704

Estimado (as) señor (as):

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, 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 asesora a ese establecimiento de salud, sobre la importancia de fortalecer las acciones necesarias para continuar fomentando y garantizar un trato digno con calidad y calidez a las usuarias Hospitalizadas en los servicios de Maternidad y Sala de Partos del Hospital Ciudad Neily.

Este órgano de fiscalización efectuó una visita a los Servicios de Maternidad, Sala de Partos y Enfermería los días 27, 28 de febrero y 1, 5, 7 de marzo del presente año, a fin de verificar el cumplimiento de lineamientos y/o normativa relacionados a la protección y garantía de los derechos de la mujer, la familia gestante y del recién nacido, mediante una atención calificada, digna y respetuosa durante el embarazo, parto y posparto. Para lo anterior se realizó recorrido por las instalaciones; así como, la aplicación de los siguientes instrumentos:

1. “Instrumento de verificación de percepción sobre la atención recibida (trato digno con calidad y calidez)”, aplicado a 18 usuarias durante su hospitalización¹, en el salón de Maternidad y Sala de Partos.
2. “Instrumento de verificación 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 Dirección General y a la Dirección de Enfermería.

1. De los resultados obtenidos en la realización del recorrido por los servicios de Salón de Maternidad y Sala de Partos.

En el salón visitado se observó que, en las camas asignadas para uso de las usuarias, carecían de cortinas o mecanismos -ver imagen 1- que garantizaran su privacidad durante su estancia, permanencia con el recién nacido y atención médica durante su proceso pre y post parto, aspectos que no son congruentes con las acciones institucionales orientadas en brindar confidencialidad y bienestar de las mujeres gestantes y sus familias.

¹ El 27, 28 de febrero y 1, 5, 7 de marzo del 2024.

Imagen 1: camas salón maternidad sin cortinas



Fuente: propia, imagen capturada en el Servicio de Maternidad el 28 febrero del 2024

Al respecto, el Dr. Walter Carrillo Rojas, Coordinador del Servicio de Hospitalización remitió a la Auditoría Interna el oficio HCN-HOSP-044-2024 del 29 febrero del 2024, sobre la situación de las cortinas corredizas en el salón de maternidad, de lo cual se mencionó lo siguiente:

“(...)

2) La detección del problema de las cortinas en el salón de maternidad genera la solicitud de dos acciones por parte del profesional de enfermería para la reparación de estas y el envío a la lavandería. (SOCO del 28-01-2021 #9212021 y SOCO del 24-02-2022 #18102022).

3) En febrero 2022, según correos facilitados por la directora de enfermería, se realizan reuniones donde participan profesionales del área administrativa, enfermería e ingeniería y mantenimiento con el objetivo de valorar este problema. Debo aclarar que el suscrito no participa de los acuerdos y decisiones tomadas ya que no se me incluye en las convocatorias realizadas en los correos.

4) Por último, para tener mayor claridad de la situación actual en cuanto a reparación o adquisición de insumos de este tipo, se sugiere solicitar esta información a los encargados de los departamentos mencionados en el punto número tres (3)”.

Por otra parte, el MBA. Gerardo Nassar Hernández, director Administrativo-Financiero, mediante correo electrónico del 1 de marzo del 2024, indicó en relación con el tema aludido lo siguiente:

“...esta administración da prioridad al tema de la reposición de las cortinas de maternidad para este periodo presupuestario 2024 (salvo de que no consta proyecto como tal, ni inclusive en el plan de compras). De lo anterior el servicio de mantenimiento realizará de nuevo el estudio de mercado con las especificaciones y condiciones técnicas, pasándolas posteriormente al servicio de enfermería, quien procederá a montar la compra vía SICOP.

Hay que agregar que este tipo de cortinas son de uso hospitalario con tecnología médica las cuales tienen condiciones estandarizadas para uso hospitalario de ahí sus especificaciones técnicas poco complejas y el alto costo de estas.

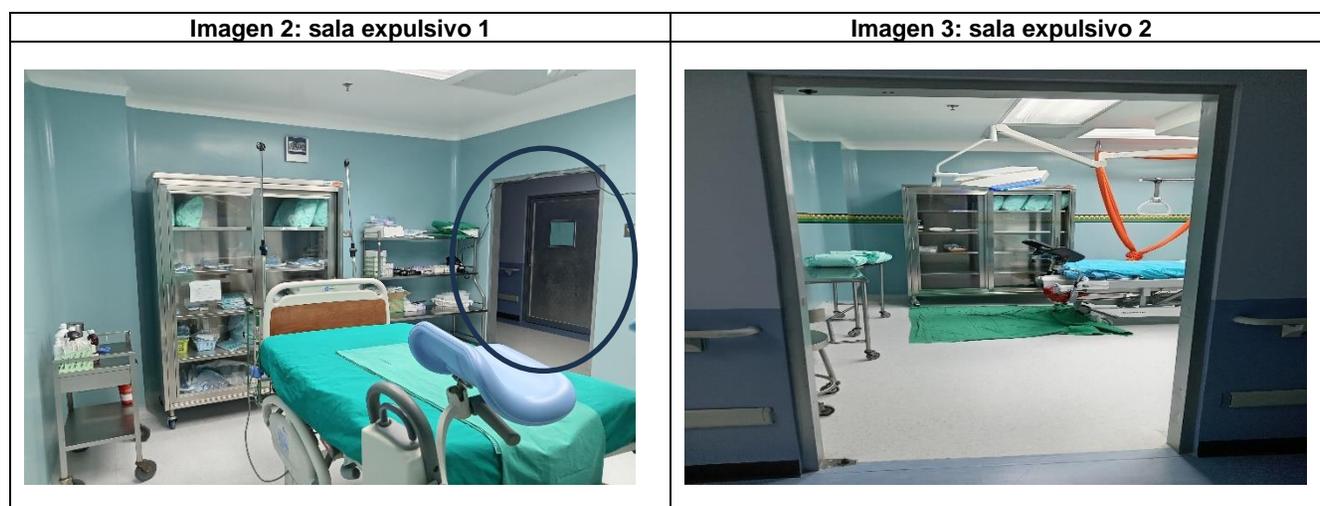
7) No es posible buscar otras alternativas, ya que en el mercado solamente existen para uso médico el tipo de cortinas que aún existen en la mayoría de las camas hospitalarias de esta unidad médica.
(...)

9) Es importante para esta Dirección administrativa la búsqueda de alternativas paliativas a esta situación mientras se finaliza con el proceso de compra:

a) Determinar donde se encuentran las que se quitaron del servicio de maternidad para valorar una posible reutilización, o al menos rescatar las que así sus condiciones físicas lo permitan.

b) Que tanto el servicio de hospitalización como enfermería en conjunto valoren la reubicación de cortinas de otros salones al salón de maternidad...”

Mediante recorrido en el área de Sala de Partos, se observó que las dos salas de expulsivos no disponían de puertas -ver imagen 2 y 3- que permitieran asegurarle a las usuarias y sus acompañantes las condiciones físicas adecuadas y de privacidad durante el período expulsivo.



Fuente: propia, imagen capturada en el Servicio de Maternidad el 28 febrero del 2024

Esta Auditoría tuvo conocimiento del reporte N° 9802024 del 14 de marzo de 2024, realizado en el Sistema de Operación Control y Mantenimiento (SOCO) en donde el servicio de Sala de Partos solicita al Área de Mantenimiento e Ingeniería de ese nosocomio lo siguiente:

“Favor colocar o sustituir las puertas de expulsivo que fueron retiradas hace tiempo porque estaban malas, pero no ha habido solución hasta el momento, se nos llamó la atención en última evaluación de maternidades por la ausencia de estas y quedaron en revalorar su colocación en próxima visita a mediados de año.”

De igual manera, se observaron los baños ubicados en el área de cuartos de labor, los cuales no brindaban condiciones higiénicas adecuadas -ver imagen 4, 5 y 6- e incluso los dispositivos de alarma para asistencia no se encontraban en funcionamiento -ver imagen 7, 8 y 9- aspectos que delimitan el acceso a servicios de calidad y seguridad con el fin de que se logre satisfacer a las usuarias durante estancia en los servicios institucionales.

| | | |
|---|--|---|
| <p>Imagen 4: tubo oxidado</p>  | <p>Imagen 5: baño con suciedad</p>  | <p>Imagen 6: sin dispensador</p>  |
| <p>Imagen 7: rociador oxidado</p>  | <p>Imagen 8: alarma sin funcionar</p>  | <p>Imagen 9: alarma sin funcionar</p>  |

Fuente: propia, imagen capturada en el Servicio de Maternidad el 28 febrero del 2024

Al respecto, la Ley N°8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en su artículo 2 inciso I, menciona lo siguiente:

“Artículo 2º-Derechos.

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

(...)

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

Además, el modelo de atención en el embarazo, parto, postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la comunidad, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las maternidades de la CCSS, hace referencia a lo siguiente:

“14.2 Manejo de la fase activa de labor

(...)

Asegurarle a la usuaria y acompañante las condiciones físicas adecuadas, tales como comodidad, privacidad, un ambiente confortable y agradable...”

14.3 Manejo del período expulsivo

Asegurarle a la usuaria y acompañante las condiciones físicas adecuadas, tales como comodidad, privacidad, un ambiente confortable y agradable...”

Por otra parte, 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 lo siguiente:

“Se insta a las Direcciones de los centros de salud del I, II y III Nivel de Atención y a las jefaturas de medicina y enfermería lo siguiente:

(...)

Trabajar en el cumplimiento de los requerimientos de espacio físico y arquitectónico que permitan garantizar la privacidad, confidencialidad, bienestar de las mujeres gestantes y sus familias en todos los casos, así como de las particularidades requeridas en los casos de mujeres y familias gestantes con situaciones particulares...”

2. Resultados de la aplicación de instrumentos de verificación 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:

2.1. De la aplicación del instrumento a la Dirección General y de Enfermería.

Este Órgano de Fiscalización y Control efectuó visita a la Dirección General y de Enfermería el 27 de febrero del presente, a fin de aplicar la cédula de verificación indicada.

Mediante visita en el Salón de Maternidad y Sala de Partos, se observó la ausencia y disposición impresa o digital para consulta de los funcionarios de estos servicios, de la normativa relacionada con 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.

No obstante, la Dra. Juliette Juárez Carmona, Directora Enfermería, manifestó que en cuanto a la comunicación de dicho cuerpo normativo, se dio a conocer y se compartió a todos los obstetras, supervisores y enfermeros por medio de correo electrónico, y que al momento no se tiene repositorio digital o bien impreso; aspecto que se encuentra susceptible a mejora en aras de mantener actualizado y a disposición las normas institucionales dirigidas al fortalecimiento del proceso de atención en las maternidades.

De acuerdo con la revisión efectuada por esta Auditoría, se obtuvo que el servicio de Enfermería dispone de un total de once enfermeros (as) obstetras, en el I y II turno tres enfermeros (uno en maternidad, uno en sala de partos y otro en el Servicio de Emergencias) y en el III turno dos (uno en maternidad y otro en sala de partos).

Por otra parte, es importante que en el Servicio de Enfermería, con la asesoría de los especialistas en Gineco-Obstetricia del centro médico, actualicen el plan de inducción para el funcionario(a) que ingresa a laborar a ese servicio, en específico, 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, haciendo un especial énfasis al abordaje de temas sobre el buen trato.

2.2. De la aplicación del instrumento a pacientes servicios de Maternidad y Sala de Partos sobre la percepción de trato digno con calidad y calidez.

Se procedió aplicar 18 instrumentos de consulta, entre los días 27, 28 de febrero y 1, 5, 7 de marzo del presente año, relacionado con el lineamiento 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, con el propósito de conocer la percepción de las usuarias en relación al trato digno con calidad y calidez, durante su proceso de maternidad en la institución, sobre los resultados de forma específica se indica lo siguiente:

1. De manera general, las pacientes que se encontraban en los servicios de hospitalización, ginecología (7 usuarias) en su totalidad manifestaron satisfacción en los aspectos evaluados. Sin embargo, esta población consultada no tenía conocimiento en la gestión de denuncia, ante posible caso de la atención recibida, sea esto por supuesto mal trato, carencia de información, falta de tratamiento u otros.
2. Sobre las usuarias hospitalizadas, maternidad (un total de 11), manifestaron de forma general que el trato y calidez es bueno, que el personal de enfermería es amable, sin embargo, de los veintitrés ítems evaluados, resaltaron aspectos negativos en cuatro, lo cual se detalla en los siguientes párrafos.
3. En relación con el “Plan de Parto” nueve pacientes indicaron no disponer, ni tener conocimiento de ese plan.
4. Sobre la privacidad, tres usuarias manifestaron su disconformidad ya que las camas donde se encontraban carecían de cortinas o implemento que resguardara su intimidad y privacidad durante su estancia.
5. Dentro de la gestión de denuncia, diez usuarias indicaron no conocer el trámite de interposición de queja o denuncia ante posibles actos sea esto por supuesto mal trato, carencia de información, falta de tratamiento u otros.
6. Sobre la información de los beneficios de la lactancia materna y los derechos que le asisten en esa materia, así como los cuidados a brindar a la persona recién nacida, tres pacientes manifestaron no haber recibido la información correspondiente.

En ese sentido, es importante señalar lo dispuesto en la Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 2.- sobre los Derechos a las personas usuarias de los servicios de salud el cual establece:

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

(...)

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.

3. Consideraciones finales

La mejora de la salud materna es una de las prioridades de nuestro sistema de salud, en este sentido, la institución ha realizado esfuerzos importantes para mejorar el servicio, mediante la elaboración de normativa técnica ha motivado una estandarización en la atención de las pacientes, así como el establecimiento de parámetros básicos para el diseño de los Servicios de Maternidad. Si bien es cierto, que las normas son fundamentales para guiar, orientar y cumplir con parámetros preestablecidos, los mismos cobran valor y son pertinentes en la medida que dispongan de una fuerte inclinación a la humanización de los servicios, y en el caso que nos ocupa a los cuidados obstétricos en el parto, centrar el proceso en las familias, dirigiéndolo a las necesidades de la mujer y al recién nacido.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

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 franca y sincera 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 natural, libres de traumas y eventos, que afecten la ilusión, las expectativas y la salud de las pacientes

Debido a lo anterior, a fin de aportar elementos de juicio adicionales que coadyuven a la adecuada toma de decisiones, se informa a esa Administración Activa, para que realice una valoración de los aspectos señalados, y se fortalezca 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.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/NPM/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva-1102.
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i, Gerencia General-1100.
Doctor. Luis Carlos Vega Martínez, director, Dirección Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca-2799.
Auditoría-1111

Referencia: ID-111884