



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-111445**

AD-ASALUD-0043-2024

10 de abril de 2024

Doctora

Carla Alfaro Fajardo, directora

DIRECCIÓN RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLÁNTICA-2699

Doctor

Daver Vidal Romero, director

Doctora

Carolina Ortiz Martínez, jefe

Servicio de Gineco-Obstetricia

Máster

Marta On Centeno, directora administrativa financiera

Ingeniero

Erick Montoya Ramírez, jefe

Servicio de Ingeniería y Mantenimiento

HOSPITAL DR. TONY FACIO CASTRO -2601

Estimado (as) señor (as):

ASUNTO: Oficio de Advertencia sobre la atención brindada en el Servicio de Gineco-Obstetricia del hospital Dr. Tony Facio Castro.

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 previene a ese establecimiento de salud, sobre la importancia de fortalecer 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.

Este órgano de fiscalización efectuó una visita a los Servicios de Maternidad, Sala de Partos, Ginecología y Neonatología del Hospital Dr. Tony Facio Castro, los días 6 y 7 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 de la mujer embarazada, parto y posparto.

A continuación, se detallan los principales resultados:

1. Equipamiento, infraestructura, recurso humano de Sala de Partos y Servicio de Neonatología

El 6 de febrero del 2024 en compañía de la Dra. Ginnel Marie Henry Chamberlain, Supervisora de Enfermería, se realizó visita a Sala de Partos, evidenciándose los siguientes aspectos:

- La Dra. Gabriela Vanegas Moreno, enfermera obstetra de turno, informó que Sala de Partos hace muchos años ha presentado problemas en su infraestructura, actualmente las puertas de acceso al área de expulsivo se encuentran dañadas, lo que ocasiona que el aire acondicionado no funcione correctamente y no se cumpla con las normas de asepsia (Ver fotografías 1 y 2).
- Los cables de los monitores se encuentran tapados con cinta (masking tape), (Ver fotografía 3), lo cual representa un riesgo que debe ser atendido.
- En el caso de las salas de expulsivos se dispone de 2, sin embargo, el aire acondicionado no funciona de forma adecuada en ambas salas, generando que no se disponga de las condiciones de climatización que favorezca la estadía de las pacientes, máxime considerando las altas temperaturas de esa localidad.
- Los equipos para atender una emergencia no se encuentran completos, debido a que el laringoscopio neonatal y para adultos en uno de los casos no posee hojas o en el otro caso falta del mismo laringoscopio.
- Se observó un monitor EDAN, y la impresora que se conecta al equipo médico carecen de la placa de identificación, a su vez la Dra. Vanegas Moreno, señala que el equipo médico está dañado y que es donado pero que desconoce la razón por la que no está plaqueado, (ver fotografía 3).
- Se observó en el pasillo de las salas de expulsivo, una camilla tapada con plástico negro debido a que el colchón está dañado (Ver fotografía 5).
- Referente al recurso humano en el Servicio de enfermería, se indicó que no se dispone de una adecuada dotación ya que no se logra cubrir el área llamada “transitorio” incluyendo los fines de semana. Además, quien brinda los cuidados inmediatos al recién nacido es un auxiliar de enfermería y algunas veces no disponen de la capacitación.
- Se ha solicitado que el personal obstetra y con conocimiento en partos cuando no se encuentre ascendido como profesional se asigne a esta área para aprovechar el conocimiento y experiencia, pero, más bien se hace un rol con auxiliares de enfermería que son obstetras en el Servicio de Medicina, situación que sucede por la obligatoriedad de respetar el registro de elegibles.

El personal de sala de partos manifestó a esta Auditoría que los problemas con la infraestructura, carencia de recurso humano y equipamiento en sala de partos han sido informados a la Dirección Médica del hospital, Dirección Regional y hasta se han realizado oficios y reuniones con el Colegio de Enfermeras.

Al respecto, la Dra. Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil, Hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó¹:

“Respecto a los oficios sobre situación de infraestructura y recurso humano, se está realizando desde mucho tiempo anterior, el tema es de conocimiento de la dirección médica y de enfermería. Lamentablemente no contamos con físicos disponibles de la gestión realizada al respecto; sin embargo, es importante mencionar que el tema de recurso humano y equipo se está tratando actualmente incluso por medio de la fiscalía del colegio de enfermeras y el sindicato ANPE, solicitado por el personal de enfermería obstétrica”.

Además, mediante oficio ENF-SP/MT-0116-2023 del 25 de agosto del 2023 suscrito por la Dra. Quesada Borges, se informó a la Dirección de Enfermería de ese centro médico, las acciones realizadas por esa supervisión para atender acuerdos sindicales relacionados con el estado y cotizaciones de monitores fetales, mesas de expulsivos, camas de expulsivos, camillas, solicitud de bombas de infusión y compra de sillas de ruedas.

➤ **Equipamiento Servicio de Neonatología**

La visita realizada al Servicio el 7 de febrero de 2024 en compañía de la Dra. Kattia Álvarez Quesada, médico asistente especialista en Neonatología, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Se observó un espacio destinado a almacenar incubadoras dañadas, según lo informado por la Dra. Álvarez, y desde hace aproximadamente tres años se reportaron al Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, sin embargo, no se han dado de baja o gestionado la reparación, ocasionando que ese espacio que se podría utilizar para atención de pacientes se use como bodega (equipo fuera de servicio, a la espera de reparación o repuesto, fechas varias entre ellas del 27/3/2023, del 27/7/2023, placas: 1120322, 961655, 1493264), (ver fotografías 6 al 8)
- Se evidenció que se han llevado a cabo acciones por parte de la jefatura del servicio para dar de baja o la necesidad de reparación de los equipos dañados, sin embargo, no se ha brindado respuesta de manera oportuna según los siguientes oficios: PED-NN-069/06/2021, PED-NN-011/01/2021, PED-NN-DM-084/09/2022, PED-NN-0136/12/2022, HTF-DM-0099-2023, DG-0266-01-2023, PED-NN-0115/02/2023, PED-NN-028/2023, correo electrónico del 3/8/2023 y 18-12-2023, PEED-NN.119/11/2023, guías de reemplazo (activos placa 459127, 961644, 961655, 961652, 961646) del 3 de marzo del 2023.
- En la “bodega” del servicio de Neonatología existe un activo placa 1275362, el cual no se encuentra en uso, y según la información brindada por el personal es un equipo nuevo donado por la Teletón (ver fotografías 9 al 11).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en el Capítulo IV, Normas Sobre Actividades de Control, señala:

¹ Correo electrónico del 18 de marzo del 2023.

“4.3.1 Regulaciones para la administración de activos: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

b) El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos.

(...)”

c) El cumplimiento de requerimientos legales, asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos.

Además, refiere:

“4.3.2 Custodia de activos: La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignarse formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso”.

Considera esta Auditoría que, debido a las debilidades en la infraestructura del centro médico, la Sala de Partos presenta un deterioro atribuible a los años de construcción y otros factores, sin embargo, se deben gestionar soluciones paliativas efectivas que permitan brindar un servicio que satisfaga las necesidades de las mujeres usuarias de los servicios de obstetricia, de sus familias y de las personas trabajadoras de la Institución.

Además, para lograr que los servicios maternos sean efectivos, deben estar definidas las necesidades de recursos, su distribución y organización, de tal manera que se continúe fortaleciendo la prestación de los servicios de salud.

2. Espacio diferenciado para madres con pérdida gestacional y adolescentes

Se evidenció que la infraestructura del centro médico limita la habilitación de espacios físicos diferenciados para la atención de las madres gestantes adolescentes y con pérdida gestacional, las cuales las envían al salón de cirugía, sin embargo, no se dispone de un cubículo especial para ellas, sino que le asignan la cama que se encuentre desocupada en el momento que se requiera.

La Dra. Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil, Hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó²:

“Se tiene la coordinación con cirugía para las madres con pérdida gestacional y se paga tiempo extraordinario a una obstetra para su atención (cuando se puede). Si no es mediante tiempo extraordinario se sacrifica el área de perinatalogía. Además, se utiliza recursos de identificación para las madres que han sufrido una pérdida (foto). En el caso de las madres adolescentes no hay atención diferenciada”.

² Instrumento aplicado el 5 de febrero de 2024.

El Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece en el apartado 13. Actividades para desarrollar, lo siguiente:

“(...)

En caso de pérdida gestacional o perinatal: Procurar intimidad a la paciente, permitir la presencia de la persona que la mujer desee, y dar la noticia en un espacio y entorno adecuado. Se brindará privacidad a la paciente hasta donde sea posible, se facilitará un lugar donde puedan estar solas con su acompañante separadas de las demás pacientes embarazadas o con sus bebés; y donde se pueda realizar el abordaje inicial de la usuaria por el profesional en salud a cargo, así como por parte del equipo multidisciplinario de ser necesario. Establecer una comunicación sincera, abierta, realista y reiterada, si fuera necesario, de los hechos ocurridos. Comunicación médico-enfermera-paciente...”

Por su 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, establece en el caso de las personas adolescentes en condición de embarazo, lo siguiente:

“(...)

- *Atención diferenciada e integral.*
- *La información y atención necesaria.*
- *Ayuda psicosocial tendientes a fortalecer sus vínculos familiares y afectivos, a disfrutar su estado de embarazo, parto y puerperio de manera saludable y satisfactoria...”*

Sobre los casos de madres con pérdida gestacional, indica el citado lineamiento:

“(...)

Ubicar a la persona usuaria y su(s) acompañantes en un espacio físico acondicionado para estos casos tal y como lo define el Manual Metodológico para el desarrollo arquitectónico de los servicios de obstetricia con base en el Modelo de Atención Calificada en el embarazo, parto y posparto xxiii; de forma que se encuentre aislada de mujeres embarazadas, de neonatos y de insumos relacionados a la atención de estos...”

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, establece en el caso de las personas adolescentes en condición de embarazo, lo siguiente:

“(...)

- *Atención diferenciada e integral.*
- *La información y atención necesaria.*
- *Ayuda psicosocial tendientes a fortalecer sus vínculos familiares y afectivos, a disfrutar su estado de embarazo, parto y puerperio de manera saludable y satisfactoria...”*

Las madres adolescentes enfrentan un mayor riesgo de complicaciones durante el embarazo y el parto debido a su inmadurez física y emocional. En virtud de lo anterior, es necesario proporcionar condiciones adecuadas, que incluyan acceso a atención médica prenatal de calidad, condiciones de infraestructura propias a sus circunstancias, educación sobre salud reproductiva y apoyo emocional, aspectos que son fundamentales para garantizar la salud tanto de la madre como del bebé.

Además, es importante proporcionar condiciones adecuadas para las madres que experimentan pérdida gestacional, siendo esencial para ayudarlas a afrontar su duelo, recuperarse física y emocionalmente, y encontrar formas de seguir adelante según sus necesidades emocionales, médicas y psicológicas.

3. Capacitación del personal sobre lineamiento y Curso de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal

No se logró corroborar que el personal de Enfermería asignado en la atención de la madre gestante y el recién nacido en los Servicios de Maternidad, Sala de Partos y Neonatología mantengan actualizado el “Curso de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal”.

Esta Auditoría mediante correo electrónico del 12 de marzo de 2024 solicitó a la Dra. Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil de ese centro médico, el listado de las personas que llevaron el curso de RCP neonatal y la última fecha en que realizó el curso.

En atención a esta solicitud, la Dra. Quesada Borges remitió³ la programación del Curso de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal durante el 2024, aspecto que no cumple con el requerimiento solicitado por esta Auditoría, en virtud, que no se obtuvo información que permita corroborar que el personal de los servicios citados disponga del curso actualizado según lo establecido en la normativa institucional.

Además, tanto el personal médico y de Enfermería no han sido capacitados respecto a lo establecido en 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 2024, únicamente se les remitió vía correo electrónico.

La Dra. Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil, Hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó⁴:

“Se designó al personal que se va a capacitar en el año, se empieza en abril. Por ahora se va a capacitar solo al personal fijo del área”.

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, indicó que *“este año se va a socializar en la reunión de la próxima semana. Se dispone de un cronograma de reuniones cada 3 meses, establecido en el Plan Anual Operativo del Servicio”.*

³ Correo electrónico del 18 de marzo de 2024.

⁴ Instrumento aplicado el 5 de febrero de 2024.



Por su parte, la Dra. Carolina Ortiz Martínez, jefatura Servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Dr. Tony Facio Castro, informó ⁵ lo siguiente referente a los cursos de RCP neonatal de los médicos asistentes especialistas en Gineco-Obstetricia:

“Este año ya se encuentran programados para realizar la actualización del curso de los especialistas del servicio. Todos lo tienen, pero no está actualizado”.

Respecto a lo establecido en el lineamiento, la Dra. Ortíz Martínez agregó que *“todavía no se ha realizado la capacitación, sin embargo, se envió por el chat para conocimiento del personal, y se analizará en futuras reuniones”.*

El Dr. Wilburg Díaz Cruz, gerente médica a.i. comunicó a los directores de los hospitales de Sede, Redes Integradas para la Prestación de Servicios de Salud, Generales de Hospitales Nacionales y Especializados, Generales de Hospitales Regionales y Periféricos y Áreas de Salud el oficio GM-2927-2024, del 29 de febrero de 2024, señalando:

“(…) La obligatoriedad de velar, porque todo el personal relacionado con los servicios que brindamos en maternidad, partos y neonatología, mantenga la certificación de los cursos de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal, debidamente actualizada”, además, este curso “es requisito indispensable para trabajar en las Unidades de Neonatos, Salas de Partos y Maternidades”; se comunica la declaratoria de interés institucional del “Programa de Reanimación, Estabilización y Transporte Neonatal (NEO-REST)” 2024, actividad educativa organizada por el CENDEISSS, por intermedio de la Subárea de Desarrollo Profesional.) (…)”.

El Protocolo Clínico de atención para el manejo de la usuaria con amenaza de parto prematuro y el parto prematuro, de 2024, señala en el Módulo 4. Atención de la usuaria en sala de partos, Personal de salud que interviene:

“(…) Persona profesional en enfermería de cuidados del recién nacido con curso de reanimación neonatal (…)”

Por la relevancia del tema, es necesario que las jefaturas realicen los esfuerzos necesarios para mantener capacitado al personal de los servicios de maternidad, partos y neonatología, tanto el fijo, como los que realizan sustituciones, lográndose de esta manera brindarse una atención con calidad, así como disponer con los conocimientos necesarios en la atención de una Emergencia.

El personal de salud que atiende a madres y recién nacidos debe tener competencias y experiencia para realizar la valoración y reconocer signos de alarma.

4. Percepción de las usuarias sobre la atención brindada y resultados de las encuestas aplicadas por el centro médico

⁵ Instrumento aplicado el 5 de febrero de 2024.

Esta Auditoría conoció el criterio de 8 usuarias que se encontraban hospitalizadas en el Salón de Maternidad del Hospital Dr. Tony Facio Castro el 6 de febrero de 2024⁶, coincidiendo todas las usuarias que les han brindado un buen trato en términos generales y que se encuentran satisfechas con la atención, sin embargo, la mayoría no disponía del documento denominado: "Plan de Parto" o no conocían en que consiste este y tampoco tienen conocimiento sobre dónde acudir en caso de generarse alguna inconformidad en el proceso de atención.

A continuación, se transcriben algunos comentarios externados para valoración de esas instancias:

- *“Creo que se debe dar prioridad a las personas que realmente lo necesitan, mejorar el trato ya que atienden mal y regañan a los usuarios principalmente en los Ebáis.*
- *El personal médico y de enfermería en ocasiones no atiende correctamente las dudas y se contradicen en algunos criterios, cambian mucho y no solucionan.*
- *Mi esposo se encuentra afuera pero que no ha podido ingresar porque el guarda no lo deja”.*

Además, según lo informado por la Dra. Quesada Borges, en el Hospital Dr. Tony Facio Castro se realizan encuestas *-una por semestre-* al usuario interno y externo, las cuales son aplicadas en Sala de Partos, Maternidad y Neonatología, sin embargo, estas son enfocadas en conocer el trato recibido por el personal de enfermería no así, sobre la atención brindada por los médicos del servicio.

Mediante correo electrónico del 18 de marzo de 2023 se suministró a esta Auditoría los resultados de las encuestas aplicadas en junio y octubre 2023, de las cuales se destacan aspectos que consideran las usuarias deben mejorarse en el servicio brindando, relacionados con el trato brindado, la privacidad durante los procedimientos, respuesta oportuna de las dudas, entre otros, sin embargo, no se les brinda seguimiento a estas situaciones debido a que no se evidenció la elaboración de un plan de mejora de los aspectos descritos por los usuarios internos y externos que requieren acciones de mejora.

Al consultarse a la Dra. Carolina Ortiz Martínez, jefatura Servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Dr. Tony Facio Castro, si esa jefatura realiza encuestas para conocer la percepción del trato brindado por el personal médico, indicó que⁷, *“Las encuestas se realizan por parte de enfermería, pero no se conocen los resultados”.*

La Dra. Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil, Hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó⁸:

“No se socializan los resultados con la jefatura de Gineco-Obstetricia únicamente con el personal del área y no se brinda seguimiento a las oportunidades de mejora externadas por las usuarias”.

El artículo 2 de la Ley 8239 “Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados” establece lo siguiente:

⁶ En el momento de la vista por parte de la Auditoría no había pacientes del Servicio de Ginecología hospitalizadas.

⁷ Instrumento aplicado el 5 de febrero de 2024.

⁸ Instrumento aplicado el 5 de febrero de 2024.



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

- a) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, así como sobre la forma correcta de ejercitarlos.*
- b) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto que desempeña el personal de salud que les brinda atención.*
- c) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.*
- d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.*
- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- f) Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.*
- l) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.*

La Política Integral del buen trato, 2013, aprobada por Junta Directiva artículo 1, sesión N° 8626, del 7 de marzo 2013, señala:

“(...) la cortesía y buen trato constituyen herramientas importantes en servicios que se pueden catalogar como intangibles, como lo son la salud (...)”.

Además,

“Dentro de las políticas y lineamientos estratégicos de la Institución, el recurso humano de la Caja Costarricense de Seguro Social al 2025 deberá caracterizarse entre otros aspectos por:

“Los trabajadores de la C.C.S.S. están siendo informados y altamente capacitados para brindar servicios de calidad; son personas dinámicas, creativas y dispuestas a trabajar en equipos multidisciplinarios, comprometidos con la mejora continua y la excelencia de los procesos en que participan y que atienden a los usuarios de los servicios con cortesía, calidez y diligencia dándole a la institución un rostro humano en cada contacto con la población (...)”

El Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud en Enfermería, dirigido a los tres Niveles de Atención, Versión N°2, 2019, señala en su apartado XX. Humanización del cuidado I, II y III Nivel.

Estándar N° 20: *La dignidad y los derechos de la persona usuaria son respetados por el personal de Enfermería durante la atención brindada.*

Tabla N°2

| Justificación | Condición Necesaria |
|--|---|
| Toda persona usuaria es un ser humano integral con dignidad y derechos, que debe ser atendido sin distinción de género, credo, raza, nacionalidad, educación y condición social. | El personal debe respetar la dignidad, ser humano ante las necesidades de los otros y conocer los derechos de las personas usuarias. El personal debe conocer y aplicar la Política del buen trato y los derechos y deberes de la persona usuaria. |



El Modelo de atención en el embarazo, parto, postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la comunidad, la gestión humanizada y la pertenencia cultural en las maternidades de la C.C.S.S., señala en su estándar 23.1.7 Estándares e indicadores de trato a la usuaria, refiere:

23.1.7.1 Brecha Cultural: *Trato a la usuaria. Lograr que el 100% de las usuarias que asisten a la atención del parto reciban trato digno y respetuoso*

El tema de buen trato debe ser considerado relevante por las autoridades de ese centro médico, debido a que la insatisfacción de algunas usuarias con el trato recibido puede afectar la imagen institucional y del hospital, incluso con el agravante de que en ocasiones podrían interponer sus inconformidades a diferentes instancias. Además, el objetivo principal de los esfuerzos institucionales por brindar un servicio con calidad y calidez no se estaría logrando satisfactoriamente, siendo necesario que las jefaturas del personal involucrado en la atención fomenten capacitaciones de manera reiterativa en procura de la humanización de los servicios y mejora de los procesos ejecutados.

5. Otros aspectos de control interno

Se evidenció en los diferentes pasillos del hospital y específicamente en contiguo a los ascensores del segundo piso, cajas y basura, generando desorden y obstáculos al pasar, así como equipo de oficina dañado (ver fotografías 12 a 14).

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.

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.

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 la 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, así como las debilidades de control interno relacionadas con en el resguardo, cuidado y tratamiento de los recursos institucionales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

De lo anterior deberá informar a esta Auditoría, en un **plazo de 1 mes** posterior al recibido de este oficio, mediante el diseño de un plan de mejora que contemple todas las acciones que se ejecutarán en atención a lo descrito.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M.Sc. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/FFN/ALGC/lbc

- C. Máster Marta Eugenia Esquivel Rodríguez, presidente, Presidencia Ejecutiva -1102
Máster Vilma Campos Gómez, gerente a.i., Gerencia General -1100.
Doctor Wilburg Díaz Cruz, gerente a.i., Gerencia Médica-2901
Doctora Karla Solano Durán, directora a.i., Dirección Red de Servicios de Salud- 2906.
Doctora Rocío Quesada Borges, Supervisora de Enfermería del Área Materno Infantil, hospital Dr. Tony Facio Castro-2601
Auditoría-1111

Referencia: ID-111445.

ANEXO

Fotografía N°1 a 3 del 6-2-2024
Condiciones de infraestructura y equipamiento en Sala de Partos
Hospital Dr. Tony Facio Castro



Fotografía N° 4 y 5 del 6-2-2024
Condiciones de equipamiento en Sala de Partos
Hospital Dr. Tony Facio Castro



Fuente: Sala de Partos, Hospital Dr. Tony Facio Castro.

Fotografía N°6 a 8 del 7-2-2024
Condiciones de equipamiento en el Servicio de Neonatología
Hospital Dr. Tony Facio Castro



Fotografía N°9 a 11 del 7-2-2024
Condiciones de equipamiento en el Servicio de Neonatología
Hospital Dr. Tony Facio Castro



Fuente: Servicio de Neonatología, Hospital Dr. Tony Facio Castro.

Fotografía N°12 a 14 del 7-2-2024
Condiciones pasillo segundo piso
Hospital Dr. Tony Facio Castro



Fuente: Segundo piso, Hospital Dr. Tony Facio Castro.