



**AS-ASALUD-0051-2025**

21 de mayo de 2025

Doctor

Luis Carlos Vega Martínez, director

**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA – 2799**

Doctor

Jorge Arturo Calderón Varela, director a.i.

**HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS – 2703**

Doctor

Pablo Gómez Esquivel, director

**HOSPITAL GOLFITO MANUEL MORA VALVERDE – 2702**

Doctora

Marcela Alejandra Leandro Ulloa, directora

**HOSPITAL CIUDAD NEILY – 2704**

Estimados (a) señores (a):

**ASUNTO: Oficio de asesoría sobre la percepción de los asegurados en relación con calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud en Hospitalización y Consulta Externa.**

En cumplimiento de las actividades del Plan Anual Operativo 2025 y según lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, esta Auditoría Interna procede a informar sobre los resultados obtenidos en relación con la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud en Hospitalización y Consulta Externa.

En línea con lo anterior, es relevante mencionar que la calidez se refiere a la forma en que el personal de salud interactúa con las personas usuarias. Este concepto incluye elementos como la amabilidad, empatía, respeto y humanidad en el trato. Una atención cálida implica que los profesionales de la salud se preocupen genuinamente por el bienestar de los pacientes, escuchándolos con atención, comprendiendo sus necesidades y ofreciéndoles apoyo requerido.

Así mismo, la calidad en la atención médica se refiere a la eficiencia, efectividad y seguridad de los servicios proporcionados. Este concepto abarca el cumplimiento de estándares profesionales, la adecuación de los recursos y la mejora continua de los procesos de atención. La calidad busca asegurar resultados positivos en la salud del paciente, minimizando riesgos y garantizando el acceso equitativo a los servicios.

## 1. ANTECEDENTES.

La Institución ha realizado esfuerzos para promover una cultura de buen trato en la prestación de los servicios de salud y administrativos, al respecto la Junta Directiva el 7 de marzo de 2013, en el artículo 1° de la sesión N° 8626, aprobó la Política Integral de Buen Trato, orientada a mejorar la calidad de los servicios médicos administrativos y financieros que presta la CCSS en todas sus unidades.

Para contribuir con los objetivos acordados por el máximo órgano colegiado de la Institución, en la circular GA-42961-2017 / GM-32436-2017 del 17 de noviembre de 2017, se divulgó el Protocolo de atención a la persona usuaria de los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social(CCSS), teniendo como fin, el facilitar a los funcionarios de atención directa, los elementos esenciales y herramientas prácticas para contribuir a una mejora en la calidad de la atención a la población usuaria de los distintos servicios institucionales.



Mediante oficio SJD-0658-2022 del 18 de mayo de 2022, la Ing. Carolina Arguedas Vargas, secretaria de Junta Directiva, comunicó lo resuelto por Junta Directiva en el artículo 2° de la sesión N° 9259, celebrada el 16 de mayo de 2022:

*“...ACUERDO PRIMERO: Aprobar la “Propuesta Integral de Buen Trato” expuesta mediante los 7 ejes estratégicos presentados a la Junta Directiva.*

*ACUERDO SEGUNDO: Instruir a la Gerencia Administrativa para que a través de las unidades competentes se establezcan las acciones de coordinación, el direccionamiento, articulación y evaluación del cumplimiento de la “Propuesta Integral de Buen Trato” aprobada por la Junta Directiva.*

*ACUERDO TERCERO: Instruir a la Gerencia Administrativa para que rinda un informe a la Junta Directiva de avance de la implementación de la Propuesta Integral de Buen Trato, en el plazo de 6 meses”.*

Bajo esa línea, esta Auditoría Interna mediante el informe AINNOVAC-0071-2024 del 14 de noviembre 2024, denominado. “Auditoría de carácter especial relacionada con la calidad otorgada en la atención a pacientes, producto del análisis de las denuncias recibidas en la Auditoría Interna”, evidenció la necesidad de sensibilizar a los funcionarios institucionales en este tema, para tales efectos se externaron dos recomendaciones a la Gerencia Médica y una a la Gerencia Administrativa, relacionadas con el desarrollo de estrategias para mejorar y fortalecer aspectos de cultura de buen trato.

Adicionalmente, con el propósito de atender los aspectos recomendados en el informe supra citado, la Gerencia Médica divulgó el oficio GM-17575-20024 del 22 de noviembre de 2024, dirigido a los Directores Médicos de los establecimientos de salud, indicando las siguientes instrucciones:

*“(...)*

*De conformidad con lo anterior se les instruye la atención de la recomendación N° 1 del informe de marras, de la siguiente forma:*

*1. Los Directores Generales de Hospitales y Directores de Áreas de Salud, iniciarán una campaña de socialización y divulgación sobre la obligatoriedad de acatamiento del protocolo de buen trato y de la capacitación sobre la política de buen trato, en los centros de salud y las leyes vinculadas con brindar una atención de respeto a los usuarios a partir del 30 de noviembre de 2024 y hasta el 15 de abril de 2025.*

*2. Los Directores Generales de Hospitales y Directores de Áreas de Salud, a más tardar el 15 de abril de 2025, emitirán una certificación donde se indique que todo el personal ha tenido conocimiento de estas políticas, de acuerdo con el formato adjunto, la cual debe ser remitida a las Direcciones de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud o la Dirección de Centros Especializados, según corresponda, en el caso de los Hospitales Nacionales y Especializados deberán remitir la certificación correspondientes a la Gerencia Médica.*

*3. Las Direcciones de Redes Integradas Prestación de Servicios de Salud, realizaran el consolidado de la información brindada por las unidades a su cargo y deberá remitirlo a la Dirección de Red de Servicios de Salud en el periodo comprendido del 16 de abril de 2025 y hasta el 25 de abril de 2025...”*

Como resultado final, mediante el oficio GA-2334-2024 del 18 de diciembre de 2024 suscrito por la Licda. Gabriela Artavia Monge, gerente a.i Gerencia Administrativa, se publicó la versión actualizada del “Protocolo de Atención a la Persona Usuaría” (cuarta edición diciembre 2024), con el propósito de que se efectuaran las acciones pertinentes y escenarios adecuados para que los funcionarios sean sensibilizados con los temas expuestos en dicho documento.

## 2. ASPECTOS GENERALES DE LAS UNIDADES EVALUADAS.

Para la elaboración del presente oficio de asesoría, se visitaron tres centros médicos de la Región Brunca: Hospital Ciudad Neily, Golfito Manuel Mora Valverde y Dr. Tomás Casas Casajús. El análisis se centró en los



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

servicios de Consulta Externa y Hospitalización, considerando la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud. Para este proceso, se aplicaron dos herramientas de consulta (anexo 1 y 2) con el propósito de conocer la percepción de los asegurados sobre la atención recibida, realizar una inspección ocular de las condiciones de infraestructura y seguridad, así como evaluar la comodidad de los usuarios externos e internos (funcionarios).

En relación con la cantidad de atenciones del servicio de Consulta Externa y de Hospitalizaciones, en comparación con las gestiones o intervenciones que los usuarios requirieron por parte de las Contralorías de Servicios de cada unidad, para el periodo 2024, en estos tres nosocomios en Consulta Externa se atendieron 116.830 asegurados y 515 gestiones de la Contraloría, lo que representó un 0.44%; en el caso de Hospitalización se registraron 6.953 pacientes y un total de 92 gestiones por parte ese instancia contralora de servicios, lo que significó un 1%, en el siguiente cuadro se brinda el detalle:

**Cuadro 1**  
**Cantidad de atenciones Consulta Externa y hospitalizaciones**  
**En relación con las gestiones de Contralorías de Servicios**  
**Periodo 2024**

Centro médico	Consultas	Gestiones recibidas en la CS*	%	Hospitalizaciones	Gestiones recibidas en la CS*	%
Hospital Manuel Mora Valverde	32.399	162	1%	2.232	24	1%
Hospital Dr. Tomás Casas Casajús	31.096	43	0.14%	2.177	11	1%
Hospital Ciudad Neily	53.335	310	1%	2.544	57	2%
<b>Total</b>	<b>116.830</b>	<b>515</b>	<b>0.44%</b>	<b>6.953</b>	<b>92</b>	<b>1%</b>

Fuente: Elaboración propia, datos EDUS, Cuadro 71 anual e informe de gestiones anual Contralorías de Servicios de cada unidad.

\*Corresponde a las gestiones realizadas por parte de la Contraloría de Servicio de cada centro médico.

Lo anterior corresponde a los registros con que disponen las unidades de contralorías, sin considerar aquellos casos resueltos por las autoridades de cada centro médico y de los cuales no se deja una trazabilidad, u otras disconformidades que no se atendieron por ninguna instancia del centro médico, como lo sería el caso de Recursos de Amparo o intervenciones de la Defensoría de los Habitantes.

En relación con el tema, la promulgación de las charlas o sensibilización del personal en el tema de cultura de buen trato para estos tres hospitales, según las evidencias aportadas por los servicios de REDES, Consulta Externa, Hospitalización y Enfermería; se determina que se han desarrollado actividades<sup>1</sup> en aras de promover este tema entre los funcionarios, e incluso se brinda colaboración de los funcionarios de la Contraloría de Servicio para apoyar con la exposición de estas capacitaciones.

### 3. DE LOS RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS UNIDADES EVALUADAS.

#### 3.1. DE LOS RESULTADOS DEL HOSPITAL CIUDAD NEILY.

Durante la visita y recorrido efectuado en dicho centro de salud, los días 21 y 22 de enero de 2025, se efectuó un abordaje a pacientes y se les aplicó entrevista mediante instrumento para la percepción de la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud en Hospitalización y Consulta Externa, a un total de 27 asegurados, respectivamente, se detalla lo siguiente<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> Charlas sobre atención al cliente, repaso del protocolo de atención a la persona usuaria, cultura de buen trato, de conformidad con lo establecido en el oficio GM-17575-20024 del 22 de noviembre de 2024.

<sup>2</sup> En las tablas se tiene la siguiente definición: Si refiere a estar de acuerdo, No en desacuerdo y NA no aplica a la pregunta.



**Tabla 1**  
**Resultados de la percepción de la atención servicio de Hospitalización**  
**Efectuada en el Hospital Ciudad Neily**  
**Los días 21 y 22 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI*	NO	N A	Tota I
1	En relación con el uso de normas de cortesía y presentación del personal	12	1		13
2	Con respecto a la comunicación de la dinámica del Servicio de Hospitalización	10	3		13
3	De la información sobre la condición por la cual se ingresó al Servicio de Hospitalización de conformidad con su patología	12	1		13
4	Sobre la apreciación del tratado de manera cordial y respetuosa de los funcionarios	13	0		13
5	Del trato adecuado entre los funcionarios del Servicio	13	0		13
6	Con respecto a brindar permiso para recibir visitas	10	2	1	13
7	De la información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	11	2		13
8	Sobre los cuidados médicos y de enfermería de manera privacidad y oportuna	12	1		13
9	Del uso de lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado en el proceso de atención	13	0		13
10	Del cambio oportuno de vestimenta hospitalaria, así como la ropa de cama	13	0		13
11	Sobre el uso de los servicios sanitarios y baños	11	2		13
12	De la apreciación sobre las condiciones de infraestructura	13	0		13
13	Sobre los mecanismos para interponer quejas reclamaciones o sugerencias	1	12		13
14	Del trato recibido durante la estancia	12	1		13
15	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	8	4	1	13

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

En relación con los datos obtenidos y mostrados en la tabla anterior, los pacientes consultados perciben la atención y el trato recibido por parte del personal de la siguiente manera:

Respecto a los aspectos más relevantes indicados por los usuarios, el 92% de los entrevistados desconocían el medio o área donde podrían presentar quejas, reclamaciones o sugerencias. En cuanto a la visita durante el período de hospitalización, al menos 2 asegurados manifestaron haber tenido inconvenientes para el ingreso por parte de sus familiares en relación con las visitas, debido a que los guardas restringieron el acceso a pesar de tener permiso de visitas. Además, 2 usuarios mencionaron que los servicios sanitarios y baños estaban sucios. Sobre los aspectos que consideran que deben mejorarse en la atención brindada, un 1% (es decir, 4 asegurados) brindaron su opinión de mejora, mientras que 1 no ofreció ningún detalle positivo o negativo.



**Tabla 2**  
**Resultados de la percepción de la atención Servicio de Consulta Externa**  
**Efectuada en el Hospital Ciudad Neily**  
**Los días 21 y 22 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI	NO	NA	Total
1	Si el personal hospitalario que le brindó atención le saludó y se presentó por su nombre	13	1		14
2	Del tratado de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio	13	1		14
3	Sobre el caso de poseer limitación para trasladarse desde su residencia al centro de salud	6	8		14
4	De los medios de consulta de cita, o bien los canales de comunicación en los cuales se le estaría recordando	12	2		14
5	En relación con el tiempo de espera para que se le otorgara la cita	5	9		14
6	Con respecto con el tiempo de espera desde su ingreso hasta ser atendido por el médico	11	3		14
7	Si fue atendido en la hora que fue asignada la cita, cumpliendo así con el horario establecido	9	5		14
8	De la atención brindada por los funcionarios de REDES (secretaria o recepcionista)	13	1		14
9	Si el personal médico y de enfermería que le atendió utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado	14	0		14
10	De la atención del médico, fue clara al brindarle información sobre su condición de salud	13	1		14
11	Sobre la consideración del tiempo que duró siendo atendido fue el adecuado y suficiente para que el médico lo valorará	12	2		14
12	Sobre recibir información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	12	2		14
13	Si los servicios sanitarios y baños se encuentran limpios	8	3	3	14
14	De las condiciones de infraestructura	14	0		14
15	Sobre el conocimiento o bien información de la manera de interponer quejas reclamaciones o sugerencias	0	14		14
16	De la consideración sobre el servicio médico que se le ha brindado en este centro salud ha mejorado su condición	14	0		14
17	De considerar adecuado el trato recibido durante su atención en su cita médica	14	0		14
18	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	10	4		14

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

El total de los pacientes entrevistados indicaron no conocer el proceso para interponer quejas, reclamaciones o sugerencias por el trato o la atención recibida. Un 43% de los entrevistados señaló tener limitaciones para trasladarse desde su residencia al centro de salud debido a dificultades de transporte para asistir a las citas. Por otro lado, el 36% de los asegurados mencionó no ser atendido dentro de la hora indicada, y cinco pacientes consideraron haber tenido un plazo de espera muy extenso para su cita con la especialidad correspondiente. En cuanto a la limpieza de los servicios sanitarios, tres asegurados manifestaron que no estaban en óptimas condiciones de uso.



### 3.2. DE LOS RESULTADOS DEL HOSPITAL GOLFITO MANUEL MORA VALVERDE.

En las visitas y recorridos realizados en el centro de salud durante los días 23 y 24 de enero de 2025, se aplicó un instrumento para evaluar la percepción de la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud en Hospitalización y Consulta Externa, a un total de 21 asegurados, detallando lo siguiente:

**Tabla 3**  
**Resultados de la percepción de la atención servicio de Hospitalización**  
**Efectuada en el Hospital Golfito Manuel Mora Valverde**  
**Los días 23 y 24 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI	NO	NA	Total
1	En relación con el uso de normas de cortesía y presentación del personal	13	0		13
2	Con respecto a la comunicación de la dinámica del Servicio de Hospitalización	9	4		13
3	De la información sobre la condición por la cual se ingresó al Servicio de Hospitalización de conformidad con su patología	13	0		13
4	Sobre la apreciación del tratado de manera cordial y respetuosa de los funcionarios	13	0		13
5	Del trato adecuado entre los funcionarios del Servicio	13	0		13
6	Con respecto a brindar permiso para recibir visitas	11	2		13
7	De la información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	13	0		13
8	Sobre los cuidados médicos y de enfermería de manera privacidad y oportuna	13	0		13
9	Del uso de lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado en el proceso de atención	13	0		13
10	Del cambio oportuno de vestimenta hospitalaria, así como la ropa de cama	11	2		13
11	Sobre el uso de los servicios sanitarios y baños	13	0		13
12	De la apreciación sobre las condiciones de infraestructura	13	0		13
13	Sobre los mecanismos para interponer quejas reclamaciones o sugerencias	0	13		13
14	Del trato recibido durante la estancia	13	0		13
15	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	6	7		13

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

Dentro de los aspectos más relevantes señalados por los usuarios, se destaca que el 100% de los entrevistados desconocía el área o medio donde podrían atenderlos en caso de interponer quejas, reclamaciones o sugerencias. En relación con la comunicación sobre la dinámica del Servicio de Hospitalización<sup>3</sup>, cuatro pacientes indicaron no haber sido informados sobre aspectos de horarios de visitas, alimentación, ducharse, pase del médico especialistas, y dos asegurados manifestaron que sus familiares tuvieron algún inconveniente durante la visita, debido a que el servicio de vigilancia restringe la visita aun cuando se presenta el permiso respectivo.

<sup>3</sup> Entendido como los tiempos de alimentación, horarios de visitas y de ducharse, información sobre las salidas de emergencias, horario de visita de los médicos especialistas y otros.



**Tabla 4**  
**Resultados de la percepción de la atención servicio de Consulta Externa**  
**Efectuada en el Hospital Golfito Manuel Mora Valverde**  
**Los días 23 y 24 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI	NO	NA	Total
1	Si el personal hospitalario que le brindó atención le saludó y se presentó por su nombre	6	2		8
2	Del tratado de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio	8	0		8
3	Sobre el caso de poseer limitación para trasladarse desde su residencia al centro de salud	3	5		8
4	De los medios de consulta de cita, o bien los canales de comunicación en los cuales se le estaría recordando	7	1		8
5	En relación con el tiempo de espera para que se le otorgara la cita	2	6		8
6	Con respecto con el tiempo de espera desde su ingreso hasta ser atendido por el médico	5	3		8
7	Si fue atendido en la hora que fue asignada la cita, cumpliendo así con el horario establecido	4	4		8
8	De la atención brindada por los funcionarios de REDES (secretaria o recepcionista)	8	0		8
9	Si el personal médico y de enfermería que le atendió utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado	8	0		8
10	De la atención del médico, fue clara al brindarle información sobre su condición de salud	8	0		8
11	Sobre la consideración del tiempo que duró siendo atendido fue el adecuado y suficiente para que el médico lo valorará	8	0		8
12	Sobre recibir información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	8	0		8
13	Si los servicios sanitarios y baños se encuentran limpios	4	4		8
14	De las condiciones de infraestructura	5	3		8
15	Sobre el conocimiento o bien información de la manera de interponer quejas reclamaciones o sugerencias	1	7		8
16	De la consideración sobre el servicio médico que se le ha brindado en este centro salud ha mejorado su condición	8	0		8
17	De considerar adecuado el trato recibido durante su atención en su cita médica	6	2		8
18	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	4	4		8

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

En cuanto al ingreso y estancia en el centro médico, tres asegurados entrevistados mencionaron no recibir una buena atención al ingresar al centro. Otros tres entrevistados indicaron tener dificultades de transporte para asistir a las citas, y seis pacientes consideraron que el tiempo de espera para obtener una cita fue demasiado largo; además, la mitad de los entrevistados afirmaron no ser atendidos a la hora indicada. En relación con la limpieza de los servicios sanitarios y baños, el 50% de los asegurados señaló que se encontraban sucios. Finalmente, el 88% de los pacientes, es decir, siete personas, manifestaron no conocer la manera de presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el trato o la atención recibida.

### 3.3. DE LOS RESULTADOS DEL HOSPITAL DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS.

En visita y recorridos efectuados en dicho centro de salud, los días 30 y 31 de enero de 2025, en donde se aplicó instrumento para la percepción de la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud en Hospitalización y Consulta Externa,<sup>4</sup> externaron lo siguiente:

**Tabla 5**  
**Resultados de la percepción de la atención servicio de Hospitalización**  
**Efectuada en el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Los días 30 y 31 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI	NO	NA	Total
1	En relación con el uso de normas de cortesía y presentación del personal	11	0		11
2	Con respecto a la comunicación de la dinámica del Servicio de Hospitalización	8	3		11
3	De la información sobre la condición por la cual se ingresó al Servicio de Hospitalización de conformidad con su patología	11	0		11
4	Sobre la apreciación del tratado de manera cordial y respetuosa de los funcionarios	11	0		11
5	Del trato adecuado entre los funcionarios del Servicio	11	0		11
6	Con respecto a brindar permiso para recibir visitas	11	0		11
7	De la información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	10	1		11
8	Sobre los cuidados médicos y de enfermería de manera privacidad y oportuna	11	0		11
9	Del uso de lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado en el proceso de atención	11	0		11
10	Del cambio oportuno de vestimenta hospitalaria, así como la ropa de cama	11	0		11
11	Sobre el uso de los servicios sanitarios y baños	11	0		11
12	De la apreciación sobre las condiciones de infraestructura	11	0		11
13	Sobre los mecanismos para interponer quejas reclamaciones o sugerencias	0	11		11
14	Del trato recibido durante la estancia	11	0		11
15	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	4	7		11

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

Con respecto a la comunicación sobre el funcionamiento del Servicio de Hospitalización, tres pacientes indicaron que no habían sido informados sobre aspectos de horarios de visitas, alimentación, ducharse, pase del médico especialistas. Respecto a la información sobre cómo interponer quejas o sugerencias por el trato o la atención recibida, el 100% de los pacientes consultados desconocía dicho procedimiento.

<sup>4</sup> Percepción a un total de 24 asegurados

**Tabla 6**  
**Resultados de la percepción de la atención Servicio de Consulta Externa**  
**Efectuada en el Hospital Dr. Tomás Casas Casajús**  
**Los días 30 y 31 de enero 2025**

Ítem	Pregunta	SI	NO	NA	Total
1	Si el personal hospitalario que le brindó atención le saludó y se presentó por su nombre	12	1		13
2	Del tratado de manera cordial y respetuosa por parte de los funcionarios del servicio	13	0		13
3	Sobre el caso de poseer limitación para trasladarse desde su residencia al centro de salud	11	2		13
4	De los medios de consulta de cita, o bien los canales de comunicación en los cuales se le estaría recordando	13	0		13
5	En relación con el tiempo de espera para que se le otorgara la cita	10	3		13
6	Con respecto con el tiempo de espera desde su ingreso hasta ser atendido por el médico	10	3		13
7	Si fue atendido en la hora que fue asignada la cita, cumpliendo así con el horario establecido	9	4		13
8	De la atención brindada por los funcionarios de REDES (secretaria o recepcionista)	11	2		13
9	Si el personal médico y de enfermería que le atendió utilizó un lenguaje sencillo, comprensible, claro y adecuado	13	0		13
10	De la atención del médico, fue clara al brindarle información sobre su condición de salud	11	2		13
11	Sobre la consideración del tiempo que duró siendo atendido fue el adecuado y suficiente para que el médico lo valorará	12	1		13
12	Sobre recibir información precisa y clara sobre la realidad de su estado de salud, así como de las implicaciones de las diferentes alternativas de tratamiento	13	0		13
13	Si los servicios sanitarios y baños se encuentran limpios	8	5		13
14	De las condiciones de infraestructura	12	1		13
15	Sobre el conocimiento o bien información de la manera de interponer quejas reclamaciones o sugerencias	0	13		13
16	De la consideración sobre el servicio médico que se le ha brindado en este centro salud ha mejorado su condición	13	0		13
17	De considerar adecuado el trato recibido durante su atención en su cita médica	12	1		13
18	Sobre los aspectos que se consideraron deben mejorarse en la atención brindada	5	8		13

Fuente: elaboración propia, resultados de instrumento aplicado a pacientes.

En relación con la dificultad de trasladarse al centro de salud, 11 entrevistados indicaron que tuvieron problemas de transporte para asistir a las citas, de los cuales 10 pacientes consideraron que el tiempo de espera para otorgarles una cita fue muy extenso. Asimismo, en cuanto a la estancia en el servicio donde fueron atendidos, 3 pacientes manifestaron haber tenido una espera prolongada y 4 asegurados señalaron no haber sido atendidos a la hora indicada. Respecto a la limpieza, 5 asegurados comentaron que los sanitarios y baños estaban sucios. Además, el 100% de los pacientes consultados no conocían la forma de interponer quejas, reclamaciones o sugerencias por el trato o la atención recibida.



**3.4. DE LO INDICADO COMO ASPECTOS DE MEJORAS POR PARTE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS Y DE CONSULTA EXTERNA.**

En cuanto a las sugerencias expresadas por los asegurados entrevistados en Consulta Externa y Hospitalización de las unidades médicas visitadas, se indicaron las siguientes consideraciones de mejora:

**Tabla 7**  
**Consideraciones brindadas como aspectos de mejoras**  
**Pacientes Hospitalizados y de Consulta Externa**

Centro Hospitalario	Opciones de mejoras brindadas por los asegurados	
	Consulta Externa	Hospitalización
Ciudad Neily	Mejorar sillas de ruedas	Tener ducha de agua caliente
	Oportunidad en el plazo de las citas	Visita tenga más tiempo
	Mejora de aseo en los baños	Oportunidad atención médico piso
Golfito Manuel Mora Valverde	Mejorar la infraestructura	Se regule la temperatura del frío
	Ampliar horarios de cita	Comida llega fría
	Mejorar la atención del personal	Sillas cómodas para acompañante
	Capacitar en buen trato a los funcionarios	Ampliar cantidad de baños y servicios
	Mejorar los tiempos de espera en las citas	Disponer de aires acondicionados
Dr. Tomás Casas Casajús	Instalen abanicos en el área de espera	Empatía por parte de los funcionarios
	Mejorar en la atención y empatía	Mejoras en el cielo raso

Fuente: Elaboración propia, datos de pacientes hospitales Ciudad Neily, Golfito Manuel Mora Valverde y Tomás Casas Casajús.

**4. SOBRE LOS ASPECTOS OBSERVADOS EN MATERIA DE ASEO, INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LAS ÁREAS DE HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA DE LOS HOSPITALES CIUDAD NEILY, GOLFITO MANUEL MORA VALVERDE Y DR. TOMÁS CASAS CASAJÚS.**

La calidad en la atención al paciente no solo depende de la interacción humana, sino también de la infraestructura, limpieza, higiene y seguridad. Estos elementos son esenciales para ofrecer un servicio accesible, permanente y adecuado, asegurando además el funcionamiento óptimo en situaciones de desastres naturales. Mejorar estos aspectos contribuye directamente a la satisfacción tanto de los pacientes como de los funcionarios.

Con estas consideraciones, la Auditoría Interna realizó recorridos por los servicios de Hospitalización y Consulta Externa de los hospitales Ciudad Neily, Golfito Manuel Mora Valverde y Dr. Tomás Casas Casajús. A continuación, se detallan las observaciones obtenidas:

- **Recorrido Hospital Ciudad Neily, efectuado los días 21 y 22 de enero 2025 (ver imágenes anexo 3):**
  - 1- Sillas de ruedas de uso Consulta Externa con falta de mantenimiento y pintura.
  - 2- En sala de espera, partes de una silla de ruedas detrás de butacas y otros activos al final del pasillo de consultorios de atención.
  - 3- Dispensadores de jabón para manos vacíos o uso de botellas para ese fin.
  - 4- Paredes externas con moho o suciedad.
  - 5- Basureros colocados en mal posición y equipo de limpieza ubicado en zonas de tránsito de usuarios.
  - 6- Buzones de Contralorías de Servicios sin lapiceros e insuficientes hojas para anotar reclamos.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

- 7- Falta de señalización adecuada de los consultorios de especialidades que permitan una fácil ubicación a los usuarios.
- 8- Servicios sanitarios con papel higiénico sin dispensador o se encuentre dañado, timbre de llamado malo, sanitario sin tapa, daños en las láminas del cielorraso, sin lavamanos para uso y elementos de uso para limpieza que contaminan el área.
- 9- Orinales dañados.
- 10- Áreas de uso común para pacientes, ocupadas por cajas o implementadas como “bodegas”, sillas de ruedas y otros artículos.
- 11- Pasamos obstruido con objetos tipo tubos PVC.
- 12- Obstrucción de extintores, mangueras para combate de incendios y presencia de elementos que podrían impedir el paso por salida de emergencias en caso de un incendio o movimiento telúrico.
- 13- Salones con equipo y objetos (no uso médico) apilados, lo que compromete el orden del servicio.

• **Recorrido Hospital Golfito Manuel Mora Valverde, efectuado los días 23 y 24 de enero 2025 (ver imágenes anexo 4):**

- 1- Paca con ropa hospitalaria obstruyendo acceso a baños de uso para usuarios.
- 2- Dispensadores de papel higiénico dañados, implementos para limpieza contaminando el área, dispensador de toallas para secado de manos dañados, cerámica sanitaria dañada o falta de limpieza, eso tanto para servicios sanitarios de usuarios y funcionarios.
- 3- Alarma de incendio y rotulo para evacuación obstruidos por maquina dispensadora de alimentos.
- 4- Buzón de sugerencias sin hoja para registro de denuncia o queja, y sin lapiceros.
- 5- Área de espera con activos acumulados y obstruyendo el adecuado uso.
- 6- Lavatorios de mano sin dispensador de jabón o con el dispensador dañado.
- 7- Carros de uso para limpieza ubicados en pasillos y áreas de espera, sin que se observara el funcionario responsable de su uso.
- 8- Puerta con rotulación de advertencia por ser un cuarto eléctrico, se encontraba abierta y expuesta al ingreso de personas o un caso de mayor riesgo un menor de edad.
- 9- Camillas de uso hospitalario obstruyendo salidas de emergencias.
- 10- Dispositivo de llamado de emergencia utilizado en servicios sanitarios se encontraban dañados o despegados.
- 11- Activos posicionados en pasillos, lo cual limita el ancho adecuado para el tránsito de las personas, además casilleros sin encontrarse anclados para mayor seguridad.
- 12- Obstrucción de equipo para combatir incendios.
- 13- Sillas de ruedas ubicadas en acceso a servicios sanitarios limitando el tránsito a esa área.
- 14- Ubicación inadecuada de extintores al ingreso de salón.

• **Recorrido Hospital Dr. Tomás Casas Casajús, efectuado los días 30 y 31 de enero 2025 (ver imágenes anexo 5):**

- 1- Buzón de sugerencias sin hoja para registro de denuncia o queja, y sin bolígrafo
- 2- Área de espera con activos, camilla y otros equipos.
- 3- Baños con espejos en mal estado y cerámica sanitaria sucia.
- 4- Señalización de uso para piso mojado dejadas en lugares no adecuados para ello.
- 5- Asiento de espera sin sobre para sentarse.
- 6- Dispensares de jabón vacíos o uso de botellas para ese fin.
- 7- Equipo médico resguardo en área de baño para pacientes.
- 8- Sacos de ropa hospitalaria sucia en áreas de acceso.
- 9- Pasillo con activos lo cual limita el tránsito en el área que dirige a salones.
- 10- Paredes deterioradas o falta de pintura, así como cables de equipo expuestos sin estar ordenados o con amarras.
- 11- Pantallas de salones de hospitalización sin uso para el paciente.
- 12- Salones de hospitalización con equipos o activos acumulados, lo cual limita la comodidad del usuario en esa área.
- 13- Pasillos en salones con limite en su ancho libre debido a la ubicación de activos y otros.
- 14- Puertas de cuartos sépticos abiertos.
- 15- Cielorrasos con láminas manchadas o dañados.
- 16- Extintores con objetos que podrían obstruir su libre acceso en caso de una emergencia.
- 17- Pasillo hacia cuartos de aislamientos con cajas, activos y otros que podrían limitar si libre tránsito.
- 18- Sillas de ruedas ubicadas en pasillos y puertas de acceso, dado obstrucción o bien limitando el ingreso a servicios sanitarios.
- 19- Presencia de elementos que podrían ocasionar un incendio (regleta comentada a TV sobre cajas de cartón).
- 20- Cajas u otros elementos sobre casilleros lo cual puede causar afectaciones en caso de caída o bien limitar el tránsito en caso de una posible evacuación.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- 21- Casilleros o anaqueles sin empotrar o bien estar fijos a la pared, ubicados en áreas de acceso o bien frente a camillas de pacientes.
- 22- Acumulación de cajas en lugares no adecuados o de libre acceso.
- 23- Uso común de “piedras” para sujetar puertas dentro y fuera de los salones.

Según lo indicado anteriormente, cada establecimiento de salud debe realizar labores de supervisión para reducir los factores de riesgo en situaciones de emergencia. Además, es fundamental implementar políticas efectivas de orden y limpieza en cada unidad, así como acciones de depuración de activos para evitar la acumulación y garantizar una imagen adecuada de las áreas de estancia para los asegurados, asegurando la higiene y seguridad.

### 5. Consideraciones finales.

La calidez y calidad son conceptos esenciales en la prestación de servicios de salud. La integración de ambos garantiza una atención integral, efectiva y humana, beneficiando tanto, a los pacientes, como a los profesionales de la salud y contribuyendo al mejoramiento continuo del sistema sanitario.

Los resultados obtenidos en la presente asesoría permitieron determinar la necesidad de adoptar acciones concretas y efectivas que permitan mejorar en aspectos de la atención a los usuarios, en cumplimiento del Protocolo de Atención a la Persona Usuaria y las consideraciones sobre el aseo, seguridad y mejora de la infraestructura para disponer de un ambiente, accesibles y adecuado para los usuarios.

Asimismo; dentro del ámbito de competencia de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Brunca, es necesario velar por el monitoreo del cumplimiento y aplicación en sus unidades adscritas de lo dispuesto en el Protocolo de Atención a la Persona Usuaria. Además, se recalque la importancia a los centros médicos para mantener las condiciones de aseo, seguridad y accesibilidad adecuadas, con el propósito de mejorar la experiencia en los servicios de salud, ya que el principal objetivo institucional es el de solucionar las complicaciones de salud de las personas, de la mano de un buen trato, de calidad y calidez.

Resulta importante que las direcciones generales de los hospitales de Ciudad Neily, Golfito Manuel Mora Valverde y Dr. Tomás Casas Casajús, consideren los aspectos expuestos en este oficio sobre las consideraciones externada por los usuarios, para que se constituyan en instrumento de utilidad en la mejora del servicio y atención a los asegurados de cada establecimientos de salud, sin dejar de lado aquellos aspectos que permitan garantizar espacios adecuados, seguros, limpios, confortables y accesibles a la población.

Con el 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, se fortalezcan y desarrollen acciones oportunas en procura de fortalecer la calidez y calidad en la prestación de los servicios de salud.

Atentamente,

### AUDITORÍA INTERNA



Firmado  
Digitalmente

Lic. Randall Jiménez Saborío, MATI  
**Auditor**

OSC/RJS/EAM/FFN/NPM/jfr

Anexo (1)

1. Anexo a Plan de Acción Calidad en Atención

- C. Doctor Alexander León Sánchez Cabo, gerente a.i.Gerencia Médico – 2901  
Doctora Karla Victoria Solano Durán, directora, Dirección de Red de Servicios de Salud – 2906  
Auditoría-1111

Referencia: ID-133056