



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

ASS-150-2015
13-07-2015

RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados del estudio efectuado han permitido evidenciar que se requiere fortalecer la planificación e implementación de acciones dirigidas a conocer la percepción de calidez de los usuarios de los servicios de salud, y de esta forma establecer indicadores y estrategias que favorezcan los procesos de Enfermería.

Estas estrategias requieren de una gestión planificada que permita abordar los elementos de riesgo que se identifiquen y modificar conductas y/o prácticas inadecuadas que afecten la aplicación de principios de calidad y humanización, como el buen trato, cortesía y atención oportuna e individualizada.

Por lo anterior, se emiten dos recomendaciones orientadas a garantizar el cumplimiento efectivo de las actividades relacionadas con Calidez programadas por los servicios de Enfermería, así como incluir dentro de esta programación, la implementación efectiva de encuestas de satisfacción y otros instrumentos, a fin de conocer la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

ASS-150-2015
13-07-2015

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

EVALUACIÓN SOBRE LA CALIDEZ EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA HOSPITALES DR. TONY FACIO CASTRO, GUÁPILES, DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA Y CENTRO NACIONAL DE REHABILITACIÓN.

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en cumplimiento al Plan Anual Operativo, apartado “Enfermería”, 2014.

OBJETIVO GENERAL

Determinar las acciones realizadas por el recurso humano en enfermería, dirigidas a brindar una atención de calidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la programación de actividades dirigidas a garantizar el cuidado de enfermería con criterios de calidez y humanización.
- Determinar si el servicio de Enfermería aplica encuestas de opinión para conocer el nivel de satisfacción del usuario.

ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de las acciones administrativas y técnicas que se realizan por parte de la Dirección de Enfermería de los centros de salud considerados, orientadas al fortalecimiento de la prestación de cuidados de enfermería con calidez. El período evaluado comprende de enero a diciembre del 2014, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

METODOLOGÍA

En cumplimiento a los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos

Solicitud de información a los siguientes funcionarios:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

- Dra. Ana Moya Wolf, Directora de Enfermería, Hospital Dr. Tony Facio Castro.
- Dra. María Eugenia Loría Guadamuz, Directora de Enfermería Hospital de Guápiles.
- Dra. María Luisa Badilla Chinchilla, Directora de Enfermería del Centro Nacional de Rehabilitación.
- Dra. Flory Quesada, Directora de Enfermería a. c., Hospital Dr. Dr. Carlos Luis Valverde Vega.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Manual Normativo del Programa Institucional de Estándares de Salud.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoria en el Sector Público.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”

ANTECEDENTES

La Caja Costarricense de Seguro Social en concordancia con las políticas y lineamientos estratégicos al 2025, y en el marco de la Política Institucional del Buen Trato¹ como eje transversal, se ha propuesto fortalecer en el ámbito institucional la humanización de los servicios, ofreciéndoles un mejor servicio enfocado en la calidad y el buen trato.

Desde esta perspectiva, es relevante el compromiso de las Jefaturas y unidades técnicas competentes para que mediante un modelo de atención y gestión, fortalezcan los lineamientos que promuevan el buen trato, rescate de valores e identidad institucional.

¹ Acuerdo de Junta Directiva, artículo 36°, sesión 8607, 2013.



HALLAZGOS

1. DE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES CON CRITERIOS DE CALIDEZ Y HUMANIZACIÓN.

Los servicios de enfermería estudiados, si bien es cierto, consideran en sus programaciones, la realización de actividades referentes al tema de calidez y humanización, es necesario que fortalezcan su desarrollo, con el fin de lograr medir los avances y resultados obtenidos a partir de esas actividades.

A continuación se detallan las actividades programadas en los centros de salud, referentes a la calidez en la prestación de servicios de salud:

CUADRO 1
PROGRAMACIÓN DE ENFERMERÍA CON TÓPICO DE CALIDEZ
2014

Centro de salud	Documentación de Enfermería que registra la Calidez como tema de atención.	Generalidades de los temas registrados
Hospital Dr. Tony Facio Castro	PAO- Plan de Trabajo – FODA- Proyecto Concurso Calidez- 2013 Proyecto Buen Trato 2014 Plan de Supervisión 2014 Plan Educacional	Se indica en la documentación en forma general y como una prioridad: “Mejorar la calidad de la atención y disminuir la mala percepción del usuario hacia el personal”. Adicionalmente como parte del Plan de Supervisión: “Intervenir con el usuario en forma individualizado con trato amable y oportuno”. En el PAO 2014 se determina 1 reunión por cuatrimestre con Enfermería (tiempo asignado 3 horas). En el Plan Educacional se trata el valor del respeto. Se han trabajado los Proyectos institucionales y se obtuvo el premio 2014.
Hospital de Guápiles	PAO- Curso de inducción- Programa de Educación Continua-	En el PAO se registra brindar atención de enfermería con calidad. En el Curso de inducción se revisa los deberes y derechos de los pacientes. Con el Proyecto “El respeto te hace ganar” se capacitó al personal que labora en Emergencias. Para el 2015 se planifica efectuar Plan para la erradicación del irrespeto en Sala de Parto y capacitación sobre la Política del Buen Trato.
Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega	PAO- FODA- Programa de Educación Continua- Plan de Trabajo Urgencias 2014	Se indica en la documentación en forma general: Brindar una atención con calidad y calidez. En el Plan de Trabajo de Urgencias se registra: Mejorar el buen trato hacia el usuario interno y externo. En el Programa de Educación Continua se planificó para abril 2014 el tema “Política de Buen Trato” y se brindó charla sobre los valores institucionales en Medicina Interna, Servicio de Emergencias y Cirugía Mixta. En el Servicio de Maternidad y Sala de Partos: Fomentar la cultura del buen trato y el buen servicio al usuario a diario. Recibieron charla “Servicio al cliente” en Consulta Externa.
Centro Nacional de Rehabilitación	Programa de Educación Continua Curso de inducción- Plan Anual Operativo Reunión de Supervisión Proyecto “La Cortesía te hace ganar”.	En el PAO 2014 se registra como objetivo general: Brindar atención de enfermería con calidad y calidez y como una política del servicio: “Una cultura de servicio al cliente”. En el Plan de Supervisión 2014 se registra: Garantizar calidad y calidez en el cuidado. En los Boletines de Enfermería virtuales, se trató el tema de la calidad y calidez en la atención. En reunión de Supervisión un valor por mes. En Curso de Inducción se trabajó calidez y atención personalizada

Fuente: Direcciones de Enfermería.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

Como se observa en el cuadro anterior, las distintas Direcciones de Enfermería consideraron en mayor o menor grado dentro de su planificación estratégica y operativa, la inclusión del tópico sobre calidez y buen trato. Esto se registra, entre otros aspectos, en los objetivos de cada programación, en la política general del servicio y como tema para la educación continua en salud. Sin embargo; en lo referente a la implementación de estas actividades, se requiere traducir esos objetivos en acciones más concretas y sobre todo medibles, que permitan garantizar el cumplimiento de esos planteamientos.

Por ejemplo, aunque en algunos de los planes de supervisión se propone como un objetivo, “*Garantizar calidad y calidez en el cuidado*”, se requiere definir las acciones que el Equipo de Supervisión va a realizar y de esta forma medir el grado de implementación operativa del mismo.

Así mismo, en cuanto a la planificación de la educación en salud, aunque se puede medir la implementación mediante las actas de asistencia, no se observa posteriormente, una medición práctica del grado de interiorización obtenido por el personal a cargo de la atención de los pacientes.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público disponen en el Capítulo 1 de Normas Generales, 1.9: Vinculación del SCI con la calidad:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo”.

La Política Integral del Buen Trato establece: “(...) los diversos actores institucionales lleven a cabo tareas puntuales y entreguen productos concretos y de esta manera, de forma ordenada y consensuada, lograr el fortalecimiento de la imagen institucional brindando a los usuarios un mejor servicio, enfocado en la calidad y el buen trato, gracias a los esfuerzos de quienes desempeñan tareas agrupadas con un mismo norte, según las competencias de las distintas unidades organizativas (...)”.

Las Directoras de Enfermería indican que a partir del 2013, se han reforzado las actividades dirigidas al personal ya sea mediante la Educación en Servicio o participando activamente en los Proyectos y Concursos Institucionales producto de los lineamientos sobre la Calidez y el Buen Trato. Acerca del programa de Educación Continua, manifestaron que en razón del funcionamiento de la Comisiones Locales de Educación Permanente (CLEP), la capacitación anual es interdisciplinaria y contempla diversos tópicos, por lo que si el tema de la Calidez y el Buen Trato no fue programado formalmente, se debe esperar para incluirlo en el siguiente año. Adicionan, que es importante recalcar el trabajo de los Equipos de Gestión de Ética y Valores que disponen de representación de la disciplina de Enfermería, y capacitan también al personal en el tema de la calidez y la humanización de los cuidados.



Los centros de salud desarrollan las actividades o estrategias en calidez básicamente a partir del Programa de Educación Continua y mediante los Proyectos y Concursos Institucionales, lo que afecta la implementación efectiva de otras estrategias. Además, la carencia de indicadores de cumplimiento aplicables a todas a las acciones que se efectúan, no permite obtener un dato real sobre el avance en este tipo de intervención a nivel de usuario.

2. SOBRE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS

Se determinó que en los centros de salud estudiados, los servicios de Enfermería implementan encuestas de satisfacción para determinar la percepción del usuario acerca de la atención brindada. Sin embargo, los grados de implementación de esta herramienta varían de una unidad a otra, es decir; hay centros en los cuales se han aplicado estos instrumentos y están en proceso de tabulación y otros en los cuales no se aplican de manera regular.

CUADRO 2
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR CENTRO MÉDICO

CENTRO MÉDICO	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
Hospital Dr. Tony Facio Castro	Se realizó encuesta de satisfacción como parte del Concurso sobre el Buen Trato. En Diciembre del 2014 se realizó otra encuesta.	La última encuesta de diciembre del 2014 se encuentra en proceso de tabulación.
Hospital de Guápiles	Se programó para el 2015 encuesta de satisfacción dirigida a usuarias de Sala de Partos.	Durante el 2014 no se realizaron encuestas de satisfacción
Hospital de San Ramón	Se programó para el 2015 3 encuestas de satisfacción, de las cuales 2 se realizarán en Visita Gerencial de Enfermería.	Durante el 2014 no se realizaron encuestas de satisfacción
Centro Nacional de Rehabilitación	Se realizó encuesta de satisfacción en diciembre del 2014 en área de hospitalización.	Se encuentra en proceso de tabulación.

Fuente: Direcciones de Enfermería

EL Manual de Normas Generales de Auditoría para el sector público, indica en el Capítulo IV², punto 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, es considerada como la aprobación final de la calidad de la atención, y refleja la habilidad del proveedor de servicios de salud para atender las necesidades de los usuarios; su importancia radica en que existe gran probabilidad de que pacientes continúen utilizando los servicios de salud para mantener un vínculo específico que

² Contraloría General de la República.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

propiciará una mayor adherencia al régimen de cuidado indicado y existirá cooperación con el aporte de información indispensable para los funcionarios de salud que lo atienden³.

Las Direcciones de Enfermería consultadas, de manera general manifiestan que a través de las encuestas de satisfacción, se llega a conocer la percepción del usuario acerca de cómo considera que ha sido tratado y a partir de las observaciones generadas, se evalúa la interiorización de los tópicos de buen trato y calidez, además se planifica el proceso de capacitación de los funcionarios. Adicionalmente, es importante considerar que la información obtenida debe ser tabulada y analizada, proceso que requiere la asignación de tiempo y personal.

Aunque está claro, que un factor a considerar, es la disponibilidad de recursos para la aplicación de instrumentos de percepción, su tabulación y posterior análisis, las diferencias presentadas en las distintas unidades, en cuanto al grado de implementación de las encuestas, evidencia que no existe una conciencia general sobre la importancia de conocer el impacto de los procesos de atención en la opinión de los usuarios, lo que viene a depreciar los esfuerzos realizados en la ejecución de actividades dirigidas a mejorar y garantizar la calidez en la atención de enfermería.

El desconocimiento del grado de satisfacción del usuario ocasiona que aquellos aspectos sobre la atención de enfermería que son sujetos de mejora, se diluyan en el quehacer diario y, al no identificarse oportunamente los elementos de riesgo, se reduce la posibilidad de sustituir conductas y prácticas inadecuadas, así como se afecta la planificación y toma de decisiones orientadas a la aplicación de principios de calidad y humanización, como el buen trato, la cortesía y la atención oportuna e individualizada.

CONCLUSIÓN

El estudio permitió evidenciar que se requiere fortalecer la planificación e implementación de acciones dirigidas a conocer la percepción de calidez de los usuarios de servicios de salud, y de esta forma establecer indicadores y estrategias que favorezcan los procesos de enfermería.

Estas estrategias para ser efectivas, requieren una gestión planificada que permita abordar los elementos de riesgo que se identifiquen y modificar conductas y/o prácticas inadecuadas que afecten la aplicación de principios de calidad y humanización, como el buen trato, la cortesía y la atención oportuna e individualizada.

³ Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORÍA INTERNA
Tel. 2539-0821 Fax. 2539-0888
Apto. 10105

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LOS HOSPITALES: DR. TONY FACIO CASTRO, GUÁPILES, DR. CARLOS LUIS VALVERDE VEGA Y CENTRO NACIONAL DE REHABILITACIÓN

1. Instruir a las respectivas Direcciones de Enfermería, garantizar el cumplimiento efectivo de las actividades relacionadas con la calidez, programadas en los diferentes instrumentos de planificación del Servicio, para lo cual deberán definirse los responsables e indicadores de cumplimiento correspondientes.

Plazo: 1 mes.

2. Instruir a las Direcciones de Enfermería, la necesidad de incluir dentro de su programación, la realización de encuestas dirigidas a conocer la percepción de los usuarios de servicios de salud, acerca de la calidez y humanismo en la atención recibida por parte del personal de Enfermería, con el fin de disponer de insumos que permitan desarrollar acciones para solventar las oportunidades de mejora que se detecten. Deberá además esa Dirección General definir la periodicidad de las encuestas y verificar su realización.

Plazo: 1 mes.

COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio con el Dr. Roberto Aguilar Tassara, Director del Centro Nacional de Rehabilitación, el 17 de abril de 2015, Dr. Luis Eduardo Saborío Díaz, Director Médico a.i Dr. Carlos Luis Valverde Vega, el 12 de junio del 2015, con la Dra. Iliana Musa Mirabal, Directora Médica del Hospital Guápiles el 8 de julio del 2015 y con el Dr. Ho Sin Acón, Director Médico del Hospital Dr. Tony Facio Castro el 10 de julio del 2015.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dra. Rebeca Guillén Hidalgo
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA SERVICIOS DE SALUD

RRS/RGH/wnq