



**AS-ASS-183-2022**

15 de septiembre de 2022

Doctora

Olga Arguedas Arguedas, directora

**HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS DR. CARLOS SÁENZ HERRERA - 2103**

Estimada señora:

**ASUNTO: Oficio de Asesoría referente a los resultados obtenidos en el sondeo sobre calidez en la atención del Servicio de Hematología.**

La Auditoría Interna en cumplimiento de sus labores de fiscalización, asesoría y prevención, establecidas en la Ley General de Control Interno 8292 y en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, procede a efectuar las siguientes consideraciones respecto a los resultados del sondeo de calidez aplicado en el Servicio de Hematología realizado por la Contraloría de Servicios de Hospital Nacional de Niños.

**I. Antecedentes:**

Esta Auditoría solicitó colaboración a la Contraloría de Servicios de Salud Hospital Nacional de Niños, para efectuar un sondeo de satisfacción en el Servicio de Hematología, a fin de determinar la calidez de la atención que se brinda a los pacientes y sus familiares.

**II. Resultados:**

De conformidad con los resultados emitidos en el oficio APU-CSSHNN -052-2022 del 27 de mayo de 2022, suscrito por la MsC. Gina Jiménez Meneses, Contralora de Servicios de Salud, informó a este Órgano de Fiscalización los resultados de la opinión que externaron los padres de familia en cuanto a;

- Que la explicación que brindan los médicos del Servicio de Hematología sobre los procedimientos que reciben sus hijos, se determinó que un 85% opinó que lo consideran como claras y comprensibles y un 15% indicó que muy breve y con dudas.

De igual forma, a los padres de familia se les consultó sobre los aportes o sugerencias en relación con la prestación de los servicios y al respecto mediante la técnica de un FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), externaron lo siguiente;

- Fortalezas. Se indicó que el personal médico comunica los diagnósticos y tratamientos, sus efectos y secuelas con franqueza, toda vez que la mayoría de los padres de familia manifestaron estar agradecidos por las atenciones recibidas en el Servicio de Hematología, Psicología y Trabajo Social.



- Debilidades. Señalaron que sería conveniente que se realizara el retiro de medicamentos de la Unidad de Cuidados Paliativos en la farmacia del Servicio de Hematología, para evitar el doble trámite en otros servicios. De igual forma consideran que el tiempo de espera en el Servicio de Hematología es prolongado, así como en farmacia para retiro de quimio intravenoso y luego la vía o medicamentos para que sean aplicados a pacientes en sus hogares.
- Oportunidades de Mejora. Indicaron que el personal que labora en Registros y Estadística de Salud (REDES) deben procurar ser más ágil, por el tiempo que tardan en los trámites que requieren los padres de familia y que es necesario valorar la reinstalación de la sala de juegos que fue eliminada.
- Amenazas. Los padres de familia señalaron que permanecen muchos pacientes citados en la Sala del Servicio de Hematología, tanto de Consulta Externa como de Hospitalización y que los niños estarían entretenidos si tuvieran accesibilidad a tabletas para que jueguen u otro dispositivo.

En virtud de lo anterior, es importante considerar que la calidad, es un factor relevante en materia de la provisión de servicios de salud y reviste de mayor importancia cuando se trata de pacientes pediátricos, de lo cual es esencial que los usuarios expresan el grado de satisfacción del servicio que reciben en función de sus expectativas<sup>1</sup>. Siendo relevante que para lograr los objetivos propuestos debe innovarse y fortalecer los procesos.

### III. Cuadro Normativo:

La Ley General de Control Interno en el artículo 8 - Concepto de sistema de control interno dicta:

*“se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.*

La Ley Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, artículo 2 – Derechos, 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.*
- g) Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor...”*

<sup>1</sup> Tomado de la presentación de la Dra. Elizabeth Nelson C.- Corporación Municipal de Viña del Mar.



En la Política Integral de buen trato, se establece con respecto a la comunicación e interacción con los usuarios, lo siguiente:

*“Uno de los elementos más importantes, corresponde al proceso de comunicación e interacción con los usuarios, lo cual incide en la percepción e imagen institucional con respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios de la Seguridad Social.*

*En este contexto, si bien existen otros elementos que inciden en dicha apreciación, la disposición y los medios humanos como la cortesía y buen trato, constituyen herramientas importantes en servicios que se pueden catalogar como intangibles, como lo son la salud y las pensiones.”*

La calidez en el tratamiento está asociada a la calidad en el cuidado de la salud, brindando atención al paciente cuando lo necesita de una manera accesible, segura y eficaz. Asimismo, es pertinente involucrar al usuario para que asuma su responsabilidad en la atención preventiva y del tratamiento requerido, en tal sentido, la calidad en la atención médica es un esfuerzo colaborativo que involucra al paciente, al profesional en salud, la familia y la comunidad.

Es importante resaltar que las observaciones externadas fueron realizadas por los padres de familia de pacientes pediátricos del Servicio de Hematología, las cuales se constituyen en un insumo importante en el fortalecimiento de los procedimientos para la mejora continua de la prestación de los servicios de salud y fomentar un ambiente favorable en el entorno de la consulta externa.

De acuerdo con lo expuesto, este Órgano de Fiscalización considera oportuno que esa Dirección Médica, valore los resultados obtenidos del sondeo efectuado y se apliquen los mecanismos de mejora requeridos.

Atentamente,

## AUDITORÍA INTERNA

M. Sc. Olger Sánchez Carrillo  
**Auditor**

OSC/RJS/MSR/EAM/FFN/lbc

Anexo (1)

1. Oficio APU-CSSHNN -052-2022 del 27 de mayo de 2022.
- C. Doctor Randal Álvarez Juárez, gerente, Gerencia Médica-2901.  
Máster Gina Jiménez Meneses, Contralora de Servicios, hospital Nacional de Niños-2103.  
Auditoría.