



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

ASS-28-2015
11-03-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al plan anual operativo del año 2014, apartado de Actividades Especiales del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

Con base en la revisión efectuada por esta Auditoría, se evidenció que el Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Cirugía es susceptible de mejora, lo anterior por cuanto se debe incorporar en el mismo la misión, visión, objetivos del servicio, así como el respectivo organigrama. De igual manera, ese instrumento administrativo adolece de las funciones y tareas que deben ser ejecutadas, tanto por el personal de enfermería como por la secretaria que laboran en ese Servicio.

Por otra parte, la presente evaluación permitió determinar que deben fortalecerse los controles en lo que respecta a la información consignada por los profesionales en medicina del Servicio de Cirugía, tanto en el expediente de salud como en el documento de Consentimiento informado, con el propósito de minimizar los riesgos asociados al registro y la confiabilidad de la información.

Finalmente, en lo que atañe a la percepción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía que fueron consultados, resulta pertinente que se defina la implementación de una estrategia que permita verificar que a los pacientes hospitalizados se les indicó al momento de su ingreso, a qué funcionario pueden acudir en caso de tener alguna inconformidad durante su periodo de hospitalización.

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar las debilidades antes indicadas, se emitieron un total de 3 recomendaciones, todas dirigidas a la Dirección General del Hospital San Carlos, con el fin de fortalecer los procesos de organización, calidad de registros en el expediente clínico de los pacientes y conocimiento del proceso de atención de inconformidades.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

ASS-28-2015
11-03-2015

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

EVALUACION INTEGRAL GERENCIAL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA HOSPITAL SAN CARLOS (U.P. 2401) REGIÓN HUETAR NORTE

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se fundamenta en el Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud, apartado "Actividades de Fiscalización Programadas", 2014.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el sistema de control interno de las actividades del Área de Hospitalización del Servicio de Cirugía del Hospital San Carlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar aspectos relacionados con la prestación de los servicios brindados a los usuarios en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía.
- Comprobar si la información consignada en los expedientes médicos de pacientes hospitalizados se registra de manera adecuada y conforme a la normativa establecida para los efectos.

ALCANCE

El estudio comprende la visita al Hospital San Carlos, durante el período comprendido entre el 24 al 26 de noviembre de 2014, con el propósito de efectuar un recorrido por el área de hospitalización del Servicio de Cirugía, así como recabar y analizar documentación de interés relativa al presente estudio, ampliándose el período de revisión de la misma en aquellos casos en que se consideró necesario.

Por otra parte, se revisaron expedientes médicos de pacientes hospitalizados del Servicio de Cirugía que fueron egresados durante el primer trimestre del 2014.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría en el Sector Público.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Visita al Hospital San Carlos, específicamente al área de hospitalización del Servicio de Cirugía con el fin de practicar cuestionario de satisfacción a usuarios hospitalizados.
- Revisión de expedientes médicos de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía que fueron egresados durante el primer trimestre de 2014.
- Revisión en el expediente médico del documento “Consentimiento Informado”, a pacientes a los que se les practicó un procedimiento médico-quirúrgico.
- Entrevista al Dr. Alejandro Jiménez González, Director General a.c. del Hospital San Carlos.
- Entrevista al Dr. Ronald Fabio Rojas Córdoba, Jefe del Servicio de Cirugía del Hospital San Carlos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios públicos y privados.
- Reglamento del Expediente de Salud.
- Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jерarca 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...”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

ASPECTOS GENERALES¹

La Región Huetar Norte se encuentra conformada por los cantones de San Carlos, Guatuso, Los Chiles y los distritos de San Miguel de Sarapiquí, Río Cuarto de Grecia y el EBAIS Norte de Zarcero (Tapezco, Laguna, Zapote), Peñas Blancas y Los Ángeles.

Comprende un área geográfica de 9.832.26 km² y una población de 350.512 habitantes.

En el caso del Hospital San Carlos, específicamente el Servicio de Cirugía cuenta con 2 cirujanos generales, 2 oftalmólogos, un urólogo, un otorrinolaringólogo, un cirujano vascular, un cirujano infantil en horarios regulares de 44 horas semanales y extraordinarios de cobertura por guardias y disponibilidad las 24 horas al día los 365 días al año.

Así mismo, dispone con 4 Ortopedistas en horarios regulares de 44 horas semanales y extraordinarios de cobertura por guardias y disponibilidad las 24 horas al día los 365 días al año.

El Servicio de Rehabilitación cuenta en la actualidad con una médico Fisiatra 44 horas semanales, cuatro Fisioterapeutas Profesionales 44 horas semanales cada uno, uno o más estudiantes de terapia física en períodos de tres y seis meses de rotación, una secretaria que ha prestado REMES 44 horas semanales y una Asistente de Pacientes facilitada por el Servicio de Enfermería.

El Servicio de Cirugía tiene sus consultorios en la sección 1A, 2A, 3A y 4B de la Consulta Externa del hospital, además el salón para hospitalización se localiza en el segundo nivel del hospital. El área que abarca el Departamento es 10 consultorios médicos, 3 salas de espera, sala de yesos y un gimnasio de rehabilitación.

Además cuenta con 35 camas en hospitalización distribuidas de la siguiente manera:

- 13 para hombres.
- 13 para mujeres.
- 2 camas de aislamiento.
- 7 camas para niños.
- 5 salas para cirugía mayor.
- 1 sala de cirugía menor.

Al comparar los principales indicadores de hospitalización en los servicios de Cirugía alcanzados por la institución durante el 2012 con los del Hospital San Carlos para ese mismo año, se puede apreciar en el caso del “Giro Cama”, que el Hospital San Carlos tuvo un resultado mayor en comparación con el

¹ Plan Anual Operativo y Presupuesto 2015, Servicio de Cirugía, Hospital San Carlos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

promedio institucional (74,6 vrs 48,5). En lo que respecta al “Porcentaje de Ocupación”, el Servicio de Cirugía mostró un porcentaje de ocupación inferior (80,6%) al promedio institucional (88,7%). Finalmente, en cuanto al indicador “Promedio estancia”, los días de estancia hospitalaria fueron menores en el Hospital San Carlos (4,01 días,) en comparación con el promedio de la Institución (7 días).

CUADRO 1
GIRO CAMA, PORCENTAJE DE OCUPACIÓN Y ESTANCIA PROMEDIO
HOSPITAL SAN CARLOS (HSC) VRS CCSS, 2012

Servicio	Giro cama ²		Porcentaje ocupación ³		Promedio estancia ⁴	
	HSC	CCSS	HSC	CCSS	HSC	CCSS
Cirugía	74,6	48,5	80,6	88,7	4,01	7

*Fuente: Lineamientos para la Gestión de Camas Hospitalarias, Gerencia Médica año 2013, pagina 10.
Área de Estadísticas en Salud, CCSS.*

HALLAZGOS

1. SOBRE LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Se determinó que el Servicio de Cirugía dispone de un Manual Organizativo y Funcional⁵, en el cual se describen su estructura organizacional y funcional, recurso humano disponible, servicios que se ofrecen a la población (consulta externa, cirugía electiva, hospitalización, atención de emergencias e interconsultas y valoraciones especializadas), programación semanal del trabajo y un apartado donde se enlistan las normas, programas y protocolos del Servicio. No obstante, se observó que este instrumento administrativo carece de la misión, visión, objetivos, así como de un organigrama debidamente diseñado, en el cual se especifiquen las líneas de autoridad y los niveles medios y operativos que se encargarán del funcionamiento técnico-médico y administrativo.

Por otra parte, no se localizaron en el citado manual, las funciones técnicas y profesionales que debe realizar el personal de enfermería que labora en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía, que si bien es cierto no dependen jerárquicamente de la Jefatura de ese Servicio, tienen una función

² Giro cama: Resultante de dividir el número de egresos de un período dado entre el número de camas promedio de dicho período en el hospital o servicio de estudio.

³ Porcentaje de ocupación: Resultante de dividir los días paciente del período de estudio entre los días cama del mismo periodo, multiplicado por 100.

⁴ Promedio estancia: Número de días de los pacientes egresados durante el período de interés (mes trimestre, año, quinquenio, etc.) del hospital o servicio.

⁵ Manual Organizativo y Funcional, Servicio de Cirugía, Hospital San Carlos, octubre 2014.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

importante en la atención de los pacientes hospitalizados, la cual debe estar considerada en este instrumento administrativo.

Finalmente, se observó que no se encuentran descritas las funciones y actividades que realiza la secretaria del Servicio de Cirugía.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV. Normas Sobre Actividades de Control, apartado 4.2, inciso e), establece lo siguiente:

"Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación".

El Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe del Servicio de Cirugía, manifestó⁶ con relación a la disposición de un manual de organización:

"Sí se dispone de un manual de organización y funcionamiento del Servicio de Cirugía, el cual se actualiza periódicamente."

Es pertinente indicar, que si bien el Servicio de Cirugía dispone de un Manual de Organización y Funcionamiento, el cual según lo expresado por las autoridades del centro hospitalario está debidamente actualizado, el documento facilitado a esta Auditoría, no evidencia que se haya contemplado en la incorporación del mismo, otros elementos de interés que deberían de estar contenidos en el citado documento y citados en este hallazgo.

No disponer de un mayor control y actualización sobre el contenido del Manual de Organización y Funcionamiento, puede ir en detrimento de las funciones y responsabilidades que tiene el personal técnico, médico y administrativo, situación que eventualmente podría afectar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la organización, consecuentemente una afectación en la prestación del servicio .

2. DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN EL EXPEDIENTE DE SALUD

En revisión de las notas clínicas consignadas en 51 expedientes médicos de pacientes hospitalizados, los cuales fueron egresados durante el primer trimestre del 2014, se determinaron oportunidades de

⁶ Cuestionario de Control Interno del 25 de noviembre de 2014, Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe Servicio de Cirugía, Hospital San Carlos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

mejora en relación con la calidad de la información registrada por parte del personal médico del área de hospitalización del Servicio de Cirugía, aspecto que se detalla a continuación:

CUADRO 2
CONSISTENCIA EN LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL EXPEDIENTE DE SALUD
PACIENTES EGRESADOS, HOSPITAL SAN CARLOS
ENERO A MARZO 2014

Indicador	Cumple			
	Si	%	No	%
Ausencia de abreviaturas *	1	2	50	98
Indicación de la condición de salida (egreso)	6	11,8	45	88,2
Anota el código del médico *	13	25,5	38	74,5
Nombre, código y firma del médico que egresa	21	41,2	30	58,8
Letra legible*	25	49	26	51
Anotación de fecha y/u hora de atención*	36	70,6	15	29,4
Anota el nombre del médico*	41	80,4	10	19,6
Ausencia de tachones *	43	84,3	8	15,7
Copia de Epicrisis	43	84,3	8	15,7
Anota firma del médico	48	94,1	3	5,9
Anotación del nombre paciente*	50	98	1	2
Anotación de la identificación*	50	98	1	2
Uso de lapicero azul o negro*	51	100	0	0
Anotaciones en hojas oficiales	51	100	0	0

* En Hojas de Evolución.

Fuente: Revisión expedientes médicos pacientes egresados, I Trimestre 2014.

Del cuadro anterior, se infieren debilidades de control en relación con la calidad la información que es consignada en los expedientes de salud, por parte del personal médico del área de hospitalización del Servicio de Cirugía, en los siguientes aspectos: letra ilegible (51%), tachones (15.7%), uso de abreviaturas (98%). Por otra parte, en cerca del 30 % de expedientes revisados (15) no se anotó la fecha y/u hora de atención por parte del médico, en 19.6% de los casos (10) no se consignó el nombre del médico tratante, en el 5,9% (3) no se registró la firma del médico.

Así mismo; preocupa que en el 88.2% de los expedientes revisados (45) no se indicó la condición de egreso del paciente, mientras que en un 58.8% (30) se omitió ya sea el nombre, código y/o la firma del médico que autorizó el egreso. Otro aspecto a mejorar, es que en un 15.7% de los expedientes revisados (8), no se logró localizar la copia de respaldo de la Epicrisis.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

La Ley General de Control Interno establece en su artículo 16, referente a los Sistemas de Información:

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.”

Continúa ese cuerpo normativo señalando en el citado artículo, en lo que respecta a los deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información:

“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna (...)”

Por otra parte, el Reglamento del Expediente de Salud emitido por la Gerencia Médica y aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el Artículo 12, de la Sesión Nº 7364 del 31 de agosto de 1999, establece en su Capítulo IV referente a la “Utilización del Expediente”:

“(...) Artículo 32.

Anotaciones en el expediente. Todo miembro del equipo de salud, con autorización expresa de la Dirección Médica respectiva para registrar información en el expediente, está en la obligación de hacerlo en los formularios oficiales, los cuales deberá identificar con el nombre y dos apellidos del paciente y el número correcto de identificación. Las anotaciones deben hacerse con tinta, en forma legible y en estricto orden cronológico, con la fecha y la hora de la anotación. Las anotaciones deben de quedar suscritas por el responsable con indicación del nombre, la firma y el código, si lo tuviera. En todo caso, no deberá quedar espacio entre anotaciones, ni entre éstas y la firma del responsable, evitando así la alteración posterior. Queda prohibido hacer anotaciones ajenas a la atención del paciente o que lesionen el principio ético del ejercicio de la profesión”.

El Dr. Alejandro Jiménez Gonzalez, Director General a.c. del Hospital San Carlos, manifestó⁷ con respecto a los mecanismos de control establecidos en ese centro médico para verificar el adecuado registro de la información:

“Esta labor se efectúa a través de la comisión de expediente clínico, la cual está integrada por el jefe de cirugía, jefe de REMES, un especialista en Medicina Interna, un ginecólogo y una

⁷ Entrevista del 25 de noviembre de 2014, Dr. Alejandro Jiménez González.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

supervisora de enfermería. Efectúan reuniones trimestrales, con libro de actas y se emiten informes a la dirección médica, al personal de estadística y los médicos del hospital.”

El Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe del Servicio de Cirugía, indicó⁸ con respecto a la revisión rutinaria de expedientes médicos con el objetivo de verificar la calidad de la información consignada en los mismos:

“Esto se efectúa a través de la comisión de expedientes de la cual formo parte. Además con el Servicio de estadística se mantiene una buena comunicación y cuando ellos indican algún problema con el llenado de expedientes éste se atiende.”

La situación descrita evidencia la necesidad de una supervisión más efectiva por parte de las autoridades médicas del centro hospitalario, así como el control cruzado que debe existir por parte de Registros Médicos, aspecto que se refleja en las inconsistencias detectadas en el registro de la información consignada por parte del personal médico que labora en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía, tanto en las hojas de evolución así como en las de ingreso-egreso de los expedientes de salud.

Lo anterior reviste importancia, ya que al constituirse el expediente médico en un documento de carácter legal, en el cual debe quedar registrada la información relativa al acto médico efectuado al paciente, es fundamental que su registro se realice bajo criterios estrictos de calidad, de manera clara, concisa y precisa, de tal forma que esto propicie la minimización de riesgos en su uso, tanto para el manejo médico del paciente como para la institución.

3. DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con base en revisión de expedientes médicos⁹ de pacientes a los cuales se les efectuó un procedimiento médico-quirúrgico durante el primer trimestre de 2014, se determinó que en el 49% de ellos (25), se omitió realizar el llenado correcto del documento “Consentimiento Informado”. Dentro de las debilidades detectadas, se comprobó principalmente la omisión en el llenado correcto o completo de alguno de sus apartados.

El Reglamento del Consentimiento Informado en la Práctica Asistencial en la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva en artículo 25° de la Sesión N° 8601 del 20 de septiembre de 2012, establece lo siguiente en relación con el Consentimiento Informado:

“Consentimiento informado. Es un proceso de comunicación continua, predominantemente oral, entre los funcionarios de salud y la persona usuaria, que reconoce el derecho de ésta a participar

⁸ Cuestionario de Control Interno del 25 de noviembre de 2014, Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe Servicio de Cirugía, Hospital San Carlos.

⁹ 51 expedientes médicos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

activamente en la toma de decisiones, respecto a los procedimientos preventivos, diagnósticos, terapéuticos o de investigación biomédica, todos los anteriores relacionados con su salud, según sea así requerido por criterio profesional calificado. Se entiende, en primer lugar, como el derecho de la persona usuaria a obtener información y explicaciones adecuadas de la naturaleza de su condición o enfermedad, y del balance entre los beneficios y los riesgos de los procedimientos clínicos recomendados; y, en segundo lugar, como el derecho de la misma persona usuaria a consentir o no el procedimiento clínico recomendado. Debe obtenerse con obligatoriedad de manera previa a la realización de un procedimiento clínico específico.

(...)

Artículo 4.- Proceso de consentimiento informado. El consentimiento informado es un proceso de comunicación que permite a la persona usuaria tomar decisiones libres y voluntarias con respecto a la realización de un procedimiento clínico recomendado por el profesional de salud; por obligatoriedad se debe aplicar en forma oral o por medios alternativos de comunicación cuando corresponda, de manera adecuada a la capacidad de comprensión de la persona usuaria, su representante legal o persona autorizada por esta, en todo procedimiento clínico.

El profesional de salud debe dejar constancia escrita, en el Expediente de Salud o registro respectivo, de que se cumplió con este proceso, de manera previa a la realización de un procedimiento clínico específico que supone riesgos o inconvenientes de evidente repercusión negativa para la salud". (El destacado no pertenece al original)

Por otra parte, el Reglamento del Expediente de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el artículo 12, de la Sesión N° 7364, del 31 de agosto de 1999, y reformado en el artículo 33° de la sesión 8701, celebrada el 13 de marzo de 2014, establece en su artículo 40:

"Consentimiento informado. Todo paciente que se vaya a someter a algún procedimiento médico, odontológico o quirúrgico, para el cual, sea requisito la firma del documento de "consentimiento informado", deberá hacerlo de previo, con manifestación expresa de su anuencia o rechazo. A tal efecto, el profesional responsable de la atención, deberá asegurarse de brindarle la información requerida y de que éste firme el documento citado (...)"

El hecho de que en el documento de Consentimiento Informado no se consigne adecuadamente la información pertinente y suficiente, evidencia una falta al deber de cuidado por parte del personal médico a cargo de su llenado, así como la inadecuada aplicación de mecanismos de control interno que deben ser ejercidos por las jefaturas para garantizar el cumplimiento de este aspecto, de manera que el llenado del citado documento no se considere solo como un trámite adicional por cumplir.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

Esta omisión representa un riesgo para el usuario, para el personal médico a cargo de la atención, e incluso para la Institución. Lo anterior por cuanto no existe garantía razonable, respecto a cómo se obtuvo el aval del paciente por parte del médico tratante, para efectuar determinado procedimiento médico-quirúrgico; situación que ante una inconformidad pondría en evidencia un débil control y supervisión de las actividades.

4. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

A partir de la aplicación de 20 cuestionarios a pacientes internados en el Área de hospitalización del Servicio de Cirugía el 26 de noviembre de 2014, se determinó que un 85 % de las personas consultadas (17), indicaron desconocer a qué funcionario debían dirigirse en caso de tener una inconformidad con respecto a la atención brindada durante su periodo de hospitalización (ver Cuadro 3).

CUADRO 3
CONOCIMIENTO DEL FUNCIONARIO A QUIEN DIRIGIRSE EN CASO DE INCONFORMIDAD
ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN SERVICIO DE CIRUGÍA, HOSPITAL SAN CARLOS
NOVIEMBRE 2014

Conoce a qué funcionario dirigirse	N°	%
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100,0%

Fuente: Cuestionarios a usuarios hospitalizados, 26 de noviembre 2014.

Por otra parte, se determinó que en general la percepción del usuario fue muy satisfactoria, en relación a la atención recibida por parte del personal médico y de enfermería, así como en lo que respecta a las condiciones de aseo, alimentación y comodidad durante su hospitalización.

La Ley 8239 Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios públicos y privados, respecto a las características de la atención en general, establece en su Artículo 2. Derechos, inciso ñ), lo siguiente:

“Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud, cuando se hayan lesionado sus derechos.”

El Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe del Servicio de Cirugía del Hospital San Carlos, manifestó¹⁰ con respecto al desarrollo de estudios para conocer la percepción de los usuarios en el área de hospitalización, así como de

¹⁰ Cuestionario de Control Interno del 25 de noviembre de 2014, Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe Servicio de Cirugía, Hospital San Carlos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

los mecanismos establecidos para indicarle al paciente hospitalizado a qué funcionario recurrir en caso de tener alguna inconformidad o situación particular durante su internamiento:

“En el caso de inconformidades, generalmente la Contraloría de Servicios nos busca y se atienden. (...) No se han efectuado encuestas o entrevistas a los pacientes como tal. (...) En el caso de los pacientes hospitalizados, se tiene definido que el médico tratante es el responsable del paciente.”

A pesar de lo indicado por las autoridades hospitalarias, de acuerdo a lo manifestado por los pacientes consultados, se infiere que los mecanismos establecidos para comunicarle al paciente hospitalizado a qué funcionario debe acudir en caso de tener alguna inconformidad o situación particular durante su internamiento no son efectivos, lo anterior dado que la mayoría de los consultados respondieron en forma negativa.

El hecho de que los usuarios consultados manifestaran en su mayoría (85%), desconocer a qué funcionario acudir en caso de tener alguna inconformidad durante su hospitalización, puede generar que ante una situación de inconformidad que bien podría atenderse y resolverse de forma inmediata durante ese periodo, trascienda y se complique, afectando de esta forma no solo el confort del usuario durante su estancia hospitalaria, sino también la percepción que los usuarios tienen de los servicios que se les brinda.

CONCLUSIÓN

El estudio permitió concluir que existen oportunidades de mejora a ser implementadas por parte de las autoridades del Hospital San Carlos, a fin de fortalecer y optimizar los procesos relacionados con el área de hospitalización del Servicio de Cirugía, con el propósito de brindar una atención al usuario de alta calidad, seguridad y confort.

La revisión efectuada por parte de esta Auditoría, permitió determinar que el Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Cirugía es susceptible de mejora, incorporándole al mismo la misión, visión, objetivos, así como de un organigrama en el que se especifiquen las líneas de autoridad. En ese orden de ideas, es pertinente que el citado documento incluya las funciones técnicas y profesionales que debe realizar el personal de enfermería, así como también las que realiza la secretaria del Servicio.

Otro aspecto a señalar, es con relación al registro inadecuado de la información por parte de los profesionales en medicina, tanto en el expediente médico de pacientes hospitalizados, así como en el documento “Consentimiento Informado”, en aspectos tales como letra ilegible, tachones, uso de abreviaturas, omisión de la fecha y hora de la atención, condición de egreso del paciente, entre otros; lo cual evidencia que deben fortalecerse los controles por parte de las autoridades hospitalarias, a fin de corregir las debilidades señaladas, a fin de procurar minimizar los riesgos asociados al registro y confiabilidad de la información.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

De igual forma, en lo que respecta a la percepción de los usuarios, es importante que el nivel de dirección del centro médico establezca estrategias que permitan conocer en forma periódica, cual es la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos; así como implementar una estrategia que permita evidenciar que a los pacientes hospitalizados se les indicó a su ingreso, a qué funcionario pueden acudir en caso de tener alguna inconformidad durante su periodo de hospitalización.

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN GENERAL HOSPITAL SAN CARLOS

1. Instruir a la Jefatura del Servicio de Cirugía, con el propósito de actualizar el Manual de Organización y Funcionamiento de ese Servicio, valorando considerar entre otros, los siguientes aspectos:
 - La incorporación de la misión, visión y objetivos del Servicio.
 - Organigrama debidamente conformado, en el cual se establezcan las líneas de autoridad, los niveles medios y operativos, que se encargaran del funcionamiento técnico, médico y administrativo.
 - La funciones técnicas y profesionales que realiza el personal de enfermería que labora en el área de hospitalización del Servicio de Cirugía, incluyendo sus deberes y responsabilidades.
 - Las funciones, actividades y procedimientos que realiza la secretaria del Servicio de Cirugía

Plazo de cumplimiento: 6 meses para la actualización del Manual.

2. Instruir al personal a su cargo, a fin de que el registro de la información en el expediente médico, así como en el documento "Consentimiento Informado", se realice de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente para los efectos. Asimismo, deberá esa Dirección, garantizar la implementación de un programa de revisión periódica dirigida a la verificación del correcto llenado, tanto de los expedientes médicos como del Consentimiento Informado.

Plazo de cumplimiento: Inmediato para girar la instrucción y tres meses para implementar la revisión periódica de expedientes.

3. Establecer un procedimiento a través del cual se evidencie que a los usuarios hospitalizados, se les suministró la información concerniente, respecto a cuál funcionario debe dirigirse, en caso de tener alguna inconformidad durante su periodo de internamiento, en cualquiera de los tres turnos de trabajo. Asimismo, el procedimiento deberá ser comunicado formalmente al personal de ese centro médico, de modo que se registre en forma oportuna y homogénea las inconformidades planteadas. Lo anterior con el propósito que la Administración Activa pueda conocer y medir el impacto y/o percepción de los servicios brindados en el área de hospitalización, favoreciendo con ello una adecuada toma de



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

decisiones y el establecimiento de estrategias orientadas a mejorar la prestación de los servicios que brinda ese centro médico.

Plazo de cumplimiento: 3 meses.

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 5 de marzo de 2015, mediante videoconferencia con el Dr. Alejandro Jiménez González, Director General y el Dr. Ronald Rojas Córdoba, Jefe del Servicio de Cirugía; ambos del Hospital San Carlos.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD SUB-ÁREA FISCALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Dr. Carlos Alpízar Chacón
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel A. Salvatierra Rojas
JEFE SUB ÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/MASR/CACH/wnq

Ci: 2