



RESUMEN EJECUTIVO

Los resultados obtenidos del estudio evidencian la necesidad que tiene la Coordinadora de Servicio de Emergencias del Hospital de Golfito de implementar mejoras en la gestión que se realiza para la atención de pacientes, las cuales están enfocadas a fortalecer la organización, control, supervisión y evaluación de las actividades y procesos sustantivos que se ejecutan para brindar un servicio adecuado a los pacientes adscritos a este centro hospitalario.

Dentro de las mejoras a subsanar se tienen la necesidad de que el Servicio de Emergencias disponga de una Manual de Organización y Procedimientos, confeccionar, avalar e implementar los Protocolos y Guías de Atención Médica necesarios para desarrollar desde un punto técnico-científico todas las actividades técnicas y administrativas que se brindan a los pacientes según la patología que presenta, así como la implementación de un Sistema de Clasificación de pacientes que permita la agilización y oportunidad de la prestación médica quirúrgica.

En cuanto al recurso humano, se observó la necesidad de que este servicio disponga de médico Especialista en Medicina de Emergencias, que brinde el apoyo en todos los procesos y actividades sustantivas que se brindan a los pacientes que requieren una atención urgente. Aunado a lo anterior, se obtuvo que parte del personal requiere capacitación en temas sobre Ventilación Mecánica, Manejo de la Vía Aérea, Trauma Pediátrico y Reanimación de Emergencias Cardiovasculares.

En lo que respecta a la infraestructura se requiere que en el Servicio de Emergencias se realicen algunas mejoras, como es el caso de la construcción de un consultorio para realizar el Triage o en su lugar redistribuir la planta física, con el fin de disponer un espacio para realizar esta clasificación, así como reacondicionar el acceso de entrada al servicio de emergencia, específicamente la construcción de una rampa para el ingreso de pacientes al Servicio de Emergencias, de conformidad con lo establecido en la Ley 7600 "Ley Iguualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad".

Con respecto al equipo, se observó la necesidad de que el Servicio de Emergencias disponga de mayor equipo médico que permita una adecuada atención de los usuarios.

Otro de los hallazgos encontrados es la necesidad de fortalecer el sistema de control interno sobre la cantidad de medicamentos que deben mantenerse en stock en el carro de paro, en virtud de que se localizaron diferencias de más y de menos en el inventario realizado.



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

En cuanto a los aspectos de gestión y control, se determinó que el servicio evaluado no dispone de un sistema de información que permita supervisar y controlar las actividades relacionadas con la producción y utilización de los recursos disponibles.

También es importante que se analice el porcentaje de pacientes no urgentes, debido a que en los últimos cinco años anteriores ha superado al porcentaje de pacientes urgentes, situación que merece atención, dado que los pacientes no urgentes encarecen los costos, los cuales bien pueden atenderse en un nivel inferior.

Finalmente, se observaron inconsistencias en el registro de la información anotada en las “Hojas de Atención de Urgencias”, debido a que el personal médico y de enfermería utiliza abreviaturas y omite datos relacionados con la atención de los pacientes, situación que se contrapone a lo establecido en el Reglamento del Expediente de Salud de la CCSS.