



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

ASS-005-2016
14-01-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realiza en atención al Plan Anual Operativo del 2015 del Área de Servicios de Salud, 2015.

Se ha establecido como objetivo general evaluar la organización administrativa y técnica del Servicio de Emergencias, así como el sistema de control interno establecido para garantizar el uso racional de los recursos y brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios adscritos al Hospital San Vicente de Paúl.

La revisión incluye el período de Enero a Junio 2015, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario. La revisión de hojas de atención de urgencias comprendió las consultas médicas correspondientes al período abril – junio 2015, seleccionadas mediante una muestra aleatoria no probabilística.

Dentro de los resultados del estudio debemos señalar que si bien el Servicio de Emergencias del Hospital San Vicente de Paúl ha realizado mejoras en la parte organizacional y funcional, aún requiere ser fortalecido para brindar una atención adecuada, oportuna y eficaz a los pacientes adscritos a este nosocomio.

Se ha determinado que la falta de una revisión más exhaustiva sobre el contenido del Manual de Organización, incidió a que el apartado de las funciones del personal médico, no se incluyera la función sustantiva que realizan los profesionales en medicina relacionada con el registro completo de la atención de pacientes en el Sistema ARCA-EMERGENCIAS.

Similar situación se presenta con respecto a los protocolos y guías de atención, y se requiere que el Servicio de Emergencias actualice los protocolos y guías de atención para que sean debidamente avalados por la Dirección Médica, con el fin de que se tenga un instrumento que facilite en su eventualidad la atención médico-quirúrgica de pacientes urgentes.

La falta de una definición clara sobre el indicador programado de pacientes en observación en urgencias y el conocimiento sobre la forma de cálculo incidió que en el seguimiento sobre la meta planificada para el primer semestre del 2015 se alcanzara el 59,5% de cumplimiento. Asimismo, la falta de empoderamiento sobre este indicador, podría afectar la oportunidad para realizar las modificaciones de metas previamente establecidas.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

En relación con la capacitación del personal médico se tiene que en este centro hospitalario se han efectuado acciones para fortalecer el desarrollo de los profesionales en medicina, sin embargo, aún falta capacitar a algunos de estos profesionales, de manera que se garantice la actualización y destrezas que faciliten las labores sustantivas en la atención de pacientes urgentes.

Por otra parte la falta de reacondicionar el Servicio de Emergencias para atender la población adulta mayor, ha incidido que estos pacientes no tengan una atención diferenciada del resto de pacientes. Así también en el caso de las pacientes embarazadas, la falta de una organización adecuada incidió que estas pacientes una vez que se presentan en Admisión tengan que esperar o hacer fila para ser valoradas en el consultorio de clasificación

En materia de medicamentos, la falta de un mayor control sobre la cantidad de medicamentos en stock que deben mantenerse en los carros de paro en el Servicio de Emergencias, permitió determinar faltantes y sobrantes, así como registros inadecuados sobre los inventarios.

La plétora de pacientes y la costumbre de realizar a manuscrito la atención de pacientes ha incidido a que no se registren digitalmente en el Sistema ARCA-EMERGENCIAS las valoraciones que se le realizan al paciente durante su atención, sino que efectúan en manuscrito, por lo que consecuentemente se pierde el control sobre la producción que realiza el personal médico. A esta situación se le suma que se localicen casos de expedientes que no se cierran, y que no se disponga de información completa en las hojas "Atención Urgencias".

Asimismo, la falta de un re direccionamiento más exhaustivo de pacientes no urgentes hacia el primer nivel de atención, ha incidido a que en el Servicio de Emergencias el 79 % de pacientes atendidos correspondan a casos no urgentes.

El déficit de camas hospitalarias genera en muchas ocasiones que pacientes del área de Observación del Servicio de Emergencias no puedan ser trasladados para la atención oportuna médico-quirúrgica, y consecuentemente se tengan estancias superiores a 24 horas y hasta semanas. Por otra parte, la falta de un mayor control sobre las camas desocupadas el 25-11-2015 por parte del personal a cargo Servicio de Hospitalización en el Área de Cirugía hombres, propició que no se informará con oportunidad a la jefatura de Servicio de Emergencias o personal de enfermería sobre la disponibilidad de camas, lo que obstaculizó el traslado de pacientes.

Se emiten 16 recomendaciones en aras de subsanar las debilidades de control mencionadas en el informe, así también fortalecer la gestión en un servicio que puede considerarse crítico como Emergencias.