



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

**AGO-128-2017**  
**08-11-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Gestión Operativa, apartado actividades programadas, con el propósito de evaluar la suficiencia de control interno establecido para la oferta de servicios de Enfermería en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Como resultado de la evaluación se determinó que se presentan debilidades de control interno en los procedimientos que se ejecutan en dicho proceso, los cuales se refieren a aspectos puntuales como son: estructura organizativa y funcional del Servicio, proceso de supervisión y control de la gestión de las jefaturas, gestión de recurso humano para sustitución, custodia y almacenamiento de medicamentos e insumos, así como en la implementación técnica de los Estándares de Enfermería a nivel operativo.

Al respecto, se determinó que el Servicio de Enfermería del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia no dispone de un instrumento denominado “Manual Organizativo para el Servicio de Enfermería”, además, se evidenció que a pesar de que en el organigrama aprobado del Servicio se observa que en la línea descendente, se ubican las Sub Directoras, posteriormente las jefaturas de Área y luego las Supervisoras, en la práctica el equipo de Supervisoras del Servicio de Enfermería del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia depende jerárquicamente de la Sub Dirección Clínica no de la Jefatura de Área, es decir, todos los trámites administrativos necesarios así como la distribución funcional son coordinados con la Sub Dirección.

El proceso de supervisión se debe mejorar, tanto el ejercido por la Dirección de Enfermería hacia sus subalternos como el programa de supervisión elaborado por las Supervisoras del Servicio, debido a que se evidenció que la Supervisora de Consulta Externa no está aplicando los monitoreos de calidad que se requieren, lo que implica que la mayoría de las consultas no hayan sido supervisadas y se desconoce cómo están aplicando los procedimientos técnicos de Enfermería en los temas no evaluados. En el mismo sentido, se determinó que algunas de las Jefaturas del Servicio de Enfermería (Sub Directoras, Jefaturas de Área, Supervisoras y Coordinadores de Servicio) evaluadas, no realizan un informe escrito de su gestión a su jefatura inmediata, generándose la ausencia de evidencia documental sobre el control que realizan las instancias superiores sobre la gestión realizada por todos los niveles de jefatura del Servicio y un debilitamiento en el ambiente de control.

Sobre el Servicio de Geriatría, se evidenció que se presenta debilidades en el registro de información en la preconsulta, debido a que los parámetros hemodinámicos, glicémicos, de oxigenación y antropométricos tomados por la Auxiliar de Enfermería son anotados en un “papel” no en el expediente de salud, el cual es entregado al paciente y éste a su vez lo facilita al médico, el cual transcribe dichos datos en el expediente de salud así como debilidades en el



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

proceso de almacenamiento y custodia de medicamentos e insumos de la bodega y el carro de paro, en razón de que se encontraron artículos vencidos y deteriorados.

Referente al proceso de aseguramiento de la calidad en la atención de Enfermería, se evidenciaron debilidades en cuanto a la omisión de elementos básicos de legalidad como la letra legible, la consignación de los datos personales del funcionario que realiza la nota, fecha y hora de la realización de la nota, presencia de tachones, entre otros. Además, en las pruebas efectuadas en el Servicio de Ginecología se localizaron 4 usuarias sin pulsera de identificación, aspecto contrario a lo que establece la normativa vigente.

Finalmente, se evidenció que el Servicio de Enfermería del hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia no dispone de un análisis de resultados de encuestas de satisfacción del usuario, debido a que éstas se aplicaron durante el mes de mayo 2017, sin embargo, a la fecha no han sido tabuladas por lo que, hasta el momento no se conoce la percepción que tiene el usuario externo sobre los servicios otorgados por el Servicio de Enfermería.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización institucional ha formulado recomendaciones a la Coordinación Nacional de Enfermería, Dirección General, Administración, Dirección de Enfermería y Dirección de Farmacia, para que en coordinación con las instancias que correspondan, adopten acciones concretas para mejorar la actividad de Enfermería que se desarrolla en esta unidad ejecutora.