



**AGO-157-2019**  
**05-11-2019**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realiza en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2019 del Área de Gestión Operativa, en el apartado de actividades programadas.

La evaluación permitió determinar la existencia de una alta demanda de usuarios que supera la oferta de recursos propios y la necesidad de recurrir al apoyo del primer nivel para la atención de casos urgentes, existen aspectos que requieren ser revisados por parte de la administración para que sean subsanados, tales como la calidad de información en el expediente digital único en salud, la brecha existente de recurso humano, oportunidad de capacitación al médico asistente general en cursos sobre reanimación y Emergencias Cardiovasculares (CREC) y Sistema Canadiense de Triage para los Servicios de Emergencias (CTAS), mejoramiento de registro de casos remitidos al EBAIS La Pitahaya, entre otros.

Si bien, la Jefatura de Servicio de Emergencias ha evidenciado acciones para la atención de estos temas y existen informes sobre el análisis de variables que afectan la oportunidad de atención, persisten aspectos de mejora que requieren de la participación tanto del propio servicio como de otras unidades para una solución satisfactoria, tales como la brecha de personal, infraestructura, inconsistencias entre el registro de atenciones en EDUS-Urgencias y el sistema de gestión de filas o e-flow.

El EBAIS La Pitahaya atiende pacientes derivados del Servicio de Emergencias como parte de las estrategias implementadas para mejorar la calidad de la atención, no obstante, se requiere brindar una solución satisfactoria a la población; en este sentido, es importante el estado de la planta física y la seguridad de los pacientes, considerando el riesgo asociado al traslado de un centro de salud de salud a otro debido al alto tránsito vehicular.

Es importante que la administración del Área de Salud revise las metas establecidas en cuanto al número de pacientes atendidos en el EBAIS La Pitahaya; por cuanto, las consultas han disminuido en el tiempo, pero existe un gasto presupuestario importante y a pesar de existir directrices sobre el horario para derivar pacientes del hospital a este EBAIS, no siempre se cumple de manera satisfactoria.

En virtud de lo expuesto, este órgano de fiscalización ha formulado 11 recomendaciones dirigidas a la Dirección General, Jefatura del Servicio de Emergencias del Hospital Max Peralta Jiménez y Dirección Médica del Área de Salud de Cartago, con el fin de que se adopten las acciones que correspondan para subsanar los hechos evidenciados y se fortalezca la prestación de servicios a los usuarios.