



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **DE-103-2023**

correo: denaudit@ccss.sa.cr

AD-ASALUD-0081-2023

18 de julio de 2023

Doctora

Olga Martha Chaves Pérez, directora a.i.

DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD REGIÓN CENTRAL NORTE-2299

Licenciada

Xiomara Poyser Watson, directora

DIRECCIÓN REGIONAL HUETAR NORTE SUCURSALES-1301

Estimadas señoras:

ASUNTO: Oficio de Advertencia relacionado con las condiciones de planta física en el Área de Salud Atenas y sucursal de Atenas.

Esta Auditoría, en cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el período 2023 y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, procede a informar y advertir sobre los riesgos evidenciados producto de la inspección física efectuada las instalaciones del Área de Salud y la Sucursal de Atenas, en atención a la denuncia DE-103-2023 relacionada con el uso y distribución del espacio físico de la Sucursal de Atenas, la cual cita entre otros aspectos los siguientes:

“Es sabido que dentro del edificio con que cuenta la sucursal de la CCSS en Atenas se encuentran grandes espacios ociosos que perfectamente podría ser aprovechados por nuestra clínica para atender usuarios y mitigar el hacinamiento que sufrimos a diario”.

Al respecto, el 4 de mayo de 2023, se efectuó una visita en las instalaciones del Área de Salud Atenas, como parte de la estrategia de acercamiento con los niveles locales y regionales a efectos de socializar y dar a conocer la nueva estructura organizacional y funcional de esta Auditoría, esa visita permitió constatar el hacinamiento generalizado que presenta el Área de Salud y considerando la cercanía que tiene el edificio de la Sucursal de Atenas, el 10 de mayo de 2023, este Órgano Fiscalizador, visitó el edificio obteniéndose los siguientes resultados:

1. Antecedentes

Esta Auditoría emitió el 7 de noviembre de 2020, el oficio de advertencia AD-AGORN-2839-2020, referente a las acciones ejecutadas en relación con el proyecto de “Remodelación de las instalaciones de la Sucursal de Atenas y la antigua edificación de la Clínica de Atenas para uso del Área de Salud”, en el cual se informó en esa oportunidad a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, acerca de la importancia de realizar acciones para la continuidad del proyecto de remodelación del servicio de Odontología del área de salud de Atenas, en procura de fortalecer la prestación médica odontológica.

Por su parte, mediante la visita efectuada el 4 de mayo de 2023 por este Órgano de Fiscalización en las instalaciones del Área de Salud Atenas, se verificó que a nivel general se presentaba hacinamiento, en las áreas de trabajo en las de espera de usuarios, principalmente en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Proveeduría, entre otros.

Así mismo, se verificó que el Área de Salud presentaba limitaciones en el cumplimiento de la Ley 7600, "Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad", además, de no disponer de un espacio destinado para "sala de lactancia", a disposición de las madres lactantes que laboran en la unidad, aspecto que ha generado que el Ministerio de Salud en el 2019 haya emitido la orden sanitaria N° 0150-19, ante las no conformidades encontradas en el lugar habilitado por el Área de Salud para tal fin.

Por su parte, el edificio Institucional que alberga las instalaciones de la Sucursal de Atenas¹ se encuentra en las cercanías del Área de Salud, mismo que dispone de 581 m² aproximadamente, de planta física remodelada en el 2021, la cual cumple con los aspectos de movilidad regulados en la Ley 7600, una amplia sala de espera para usuarios, dos salas de reuniones amplias y 1 sala de lactancia, entre otros aspectos.

2. Visita a las instalaciones del Área de Salud Atenas y la Sucursal de Atenas

Esta Auditoría el 4 de mayo de 2023, visitó las instalaciones del Área de Salud Atenas, con el objetivo de tener un acercamiento con los niveles locales y regionales a efectos de socializar y dar a conocer la nueva estructura organizacional y funcional, en esta visita se logró constatar el hacinamiento generalizado que presenta dicho establecimiento de salud.

Adicionalmente, este Órgano de Fiscalización y Control, recibió un oficio sin número el 17 de mayo 2023, el cual fue tramitado mediante la denuncia DE-103-2023, en la que se exponen aspectos relacionados con el hacinamiento que presenta el Área de Salud y la supuesta subutilización de la planta física en el edificio recién remodelado de la Sucursal de Atenas, en virtud de lo anterior, el 7 de junio de 2023, se visitaron ambas edificaciones obteniendo los siguientes resultados:

2.1 Área de Salud de Atenas:

Mediante visita realizada el 7 de junio de 2023, en compañía del M Sc. Marvin Gutiérrez Vargas, administrador del área de salud Atenas, recorriendo los recintos de: Trabajo Social, Proveeduría, Farmacia, Archivo y Emergencia del Área de Salud Atenas, resultados que se muestran a continuación:

a) Trabajo Social

El recinto en el cual se brindan servicios de trabajo social es utilizado para otorgar consulta y para almacenamiento de materiales lo que limita la disposición de espacio para el desarrollo de las labores (hacinamiento), según se detalla en las fotografías de la 1 a la 4:

Fotografía 1

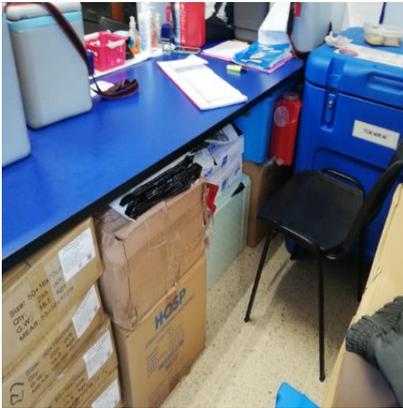


Fotografía 2



¹ Según se constató en visita efectuada el 7 de junio de 2023.

Fotografía 3



Fotografía 4



b) Proveduría

Se verificó que las zonas de parqueo son utilizadas como bodegas improvisadas de proveduría (fotografías 5 al 8).

Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8



c) Farmacia

Se evidenció que la bodega de Farmacia dispone de pasillos de 66 cm debido a que se colocan insumos en el piso, a causa de la limitación de espacio, asimismo, los anchos de puerta son reducidos (51 cm, donde el mínimo debe ser de 90 cm) debido al material que se almacena; además, otros espacios son utilizados como bodega improvisada: área de preparación de medicamentos, servicio sanitario (almacenamiento y resguardo de recetas).

En lo que respecta, al almacenamiento de los alcoholes, estos se resguardan en galones sin ningún tipo de protección, debido a que se carece de un área de resguardo especial para este tipo de líquidos inflamables. Se observó, además, la utilización de hornos microondas en áreas de almacenamiento de medicamentos.

Por último, en la oficina de la jefatura de Farmacia que trabajan 3 funcionarios en un área total de 7,3 m², donde la norma NFPA 101 Seguridad Humana define que cada persona debe disponer de un área de 9,3 m². Esta referencia considera tanto la estación de trabajo, las vías egreso, zonas de circulación, entre otros (fotografías 9 a 18).

Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11



Fotografía 12



Fotografía 13



Fotografía 14



Fotografía 15



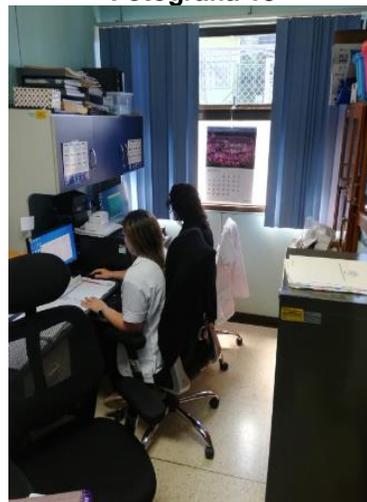
Fotografía 16



Fotografía 17



Fotografía 18



d) Archivo Clínico

Los pasillos de archivo clínico tienen un ancho de 66 cm, siendo 90 cm el mínimo adecuado, asimismo, se verificó que el cuarto eléctrico está junto al archivo, aspecto que podría ser riesgoso en caso de presentarse alguna situación de emergencia en el tema eléctrico (fotografías 19 y 20).

Fotografía 19



Fotografía 20



e) Emergencias

En el pasillo principal de emergencia está colocado un casillero de Locker debido a que no se dispone espacio para ubicarlo en algún recinto, el ancho de puerta de acceso al pasillo estéril es de 55 cm (mínimo deber ser de 90 cm), por cuanto un mueble restringe la apertura, además, se observaron una serie de activos almacenados en área de lavado en Emergencias, debido a que no se dispone de un espacio para ubicarlos (Fotografías 21 al 24).

Fotografía 21



Fotografía 22



Fotografía 23



Fotografía 24



De conformidad con los resultados de la inspección y la evidencia fotográfica se determina que, los recintos de Trabajo Social, Proveeduría, Farmacia, Archivo y Emergencia del área de salud Atenas, presentan un hacinamiento que ocasiona una serie de incumplimiento en la normativa en cuanto a Seguridad Humana, Reglamento de Construcciones, Ley 7600, seguridad, protección, resguardo de activos y Salud Ocupacional.

2.2 Sucursal de Atenas:

Esta Auditoría realizó un recorrido en las instalaciones de la Sucursal de Atenas el 7 de junio de 2023, en compañía de la Licda. Roxana Solano Pérez, Administradora, la cual manifestó que la unidad dispone de 9 funcionarios fijos y 2 de tránsito (apoyo de la Dirección Regional), según el siguiente detalle:

Se efectuó una comparación de las plantas de techo entre la construcción de la antigua sucursal y la nueva, tal y como se observa en la figura 1, siendo el cuadro rojo la nueva construcción (581 m²) y el negro la antigua (140 m²), lo que implica un crecimiento de más de un 400 %.

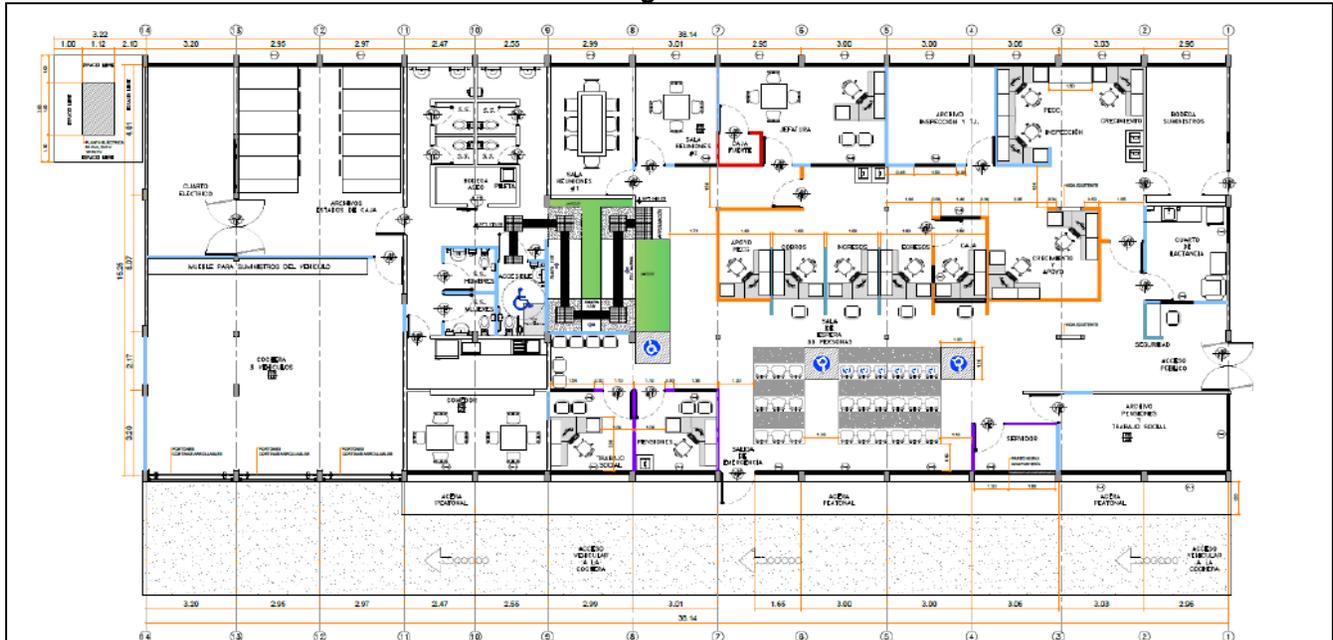
Figura 1



Fuente: Google Maps

Este Órgano de Control y Fiscalización tuvo acceso a la distribución arquitectónica de la nueva Sucursal de Atenas, la cual tiene un área de construcción de **581m²** de los cuales, 181 m² es decir el **31%** corresponden a cochera, cuarto eléctrico, servidor y archivos; asimismo aproximadamente 121 m² el **21%** se utilizan para servicios sanitarios, bodega de aseo, cuarto de lactancia, rampa y comedor, siendo que 305 m², es decir el **48%** utilizados para los puestos fijos de los funcionarios, atención al público (salas de espera) y flujos de tránsito (pasillos), al respecto, en la figura 2, se presenta el plano arquitectónico del edificio de la Sucursal:

Figura 2



Fuente: Planos arquitectónicos Gerencia Financiera

De conformidad con la figura 2, se estima que, en el edificio de la Sucursal, el 50 % del área del inmueble es utilizada para la atención directa al usuario y el restante 50 % como complemento para el funcionamiento del inmueble. Además, se efectuó una revisión de los requerimientos mínimos de Salud Ocupacional para la dimensión de las estaciones de trabajo de oficinas, establecidos por la Dirección de Bienestar Laboral, resultados que se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Revisión de los requerimientos mínimos de salud ocupacional en las dimensiones de las estaciones de trabajo de oficinas
Sucursal de Atenas-9 de junio de 2023

Recinto	Cantidad de espacios para funcionarios	Área estimada en planos m ²	Requerimiento mínimo en m ²	Cumple requerimiento mínimo		Observación de Auditoría
				Sí	No	
Inspección	3	14 m ²	10,32 m ² (3,44 x3)	√		3 funcionarios con 3,44 m ² cada uno
Jefatura	1+ (2 usuarios+4 espacios de reunión)	20 m ²	19,44 m ² (3,44x1+3x2+2,5x4)	√		Incluye caja fuerte, mesa para reuniones (4 personas x 2,5 m ² cada una) y la atención de 2 personas (3 m ² cada una)
Trabajo Social	1+ (2 usuarios)	10 m ²	8,44 m ² (3,44x1+2,5x2)	√		1 funcionario (3,44 m ²) más 2 usuarios 2,5 m ² cada una
Pensiones	1+ (2 usuarios)	10 m ²	8,44 m ² (3,44x1+2,5x2)	√		1 funcionario (3,44 m ²) más 2 usuarios 2,5 m ² cada una

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Crecimiento y apoyo	2	10 m ²	6,88 m ² (3,44x2)	√		2 funcionario (3,44 m ² cada uno)
Plataforma	4	14 m ²	13,76 m ² (3,44x4)	√		4 funcionario (3,44 m ² cada uno). La atención al usuario forma parte de otra área
Apoyo inspección	1	4,5 m ²	3,44 m ² (3,44x1)	√		1 funcionario (3,44 m ²)
Total, de funcionarios	13					Se diseñaron 13 puestos fijos de trabajo
Salas de reuniones						
Sala de reuniones 1	8	14,43 m ²	20 (8x2,5)		X	
Sala de reuniones 2	4	10 m ²	10	√		

Fuente: Planos arquitectónicos de la Sucursal de Atenas- Dirección de Bienestar Laboral

Esta Auditoría realizó un recorrido en las instalaciones de la Sucursal de Atenas el 7 de junio de 2023, en compañía de la Licda. Roxana Solano Pérez, Administradora, la cual manifestó que la unidad dispone de 9 funcionarios fijos y 2 de tránsito (apoyo de la Dirección Regional); mientras que se observa en los planos de la sucursal la disposición de 13 espacios fijos (2 adicionales); al respecto, en el momento de la visita se evidenció la presencia únicamente de 7 funcionarios.

Por otra parte, esta Auditoría indagó el 8 de junio 2023, en el Sistema de Proyectos en Infraestructura y Tecnologías (SPIT), acerca de proyectos semejantes a remodelaciones o construcciones de Sucursales, con el objetivo de determinar el área promedio de los inmuebles, determinando que, a nivel de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, el área promedio de construcción de un inmueble destinado para una Sucursal se estima en 680 m², lo que implica que el espacio de la Sucursal de Atenas no es superior al proyectado en las edificaciones de este tipo.

En resumen, a partir de la revisión de las instalaciones de la sucursal de Atenas, se observó lo siguiente:

- a) Los metros cuadrados de construcción 581 m² que dispone la nueva Sucursal de Atenas se ajustan al promedio de metros cuadrados (680 m²) que tiene registrado la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías en construcciones de semejante tipología.
- b) Las áreas de los recintos construidos en la Sucursal de Atenas se ajustan a los requerimientos mínimos de espacio definidos por salud ocupacional, únicamente la sala de reuniones 1 no cumple un dimensionamiento mínimo.
- c) El incremento de metros cuadrados de construcción entre la antigua y nueva sucursal se estima en 400 % (de 140 a 581 m²); sin embargo, el dimensionamiento de la antigua sucursal no cumplía con requerimientos mínimos de salud ocupacional, las plataformas y las áreas de atención no cumplían los espacios para la atención al público, se carecía de privacidad, no se disponía de sala de reuniones, se carecía de un área para resguardo del vehículo institucional, los servicios sanitarios no cumplían la Ley 7600.
- d) El diseño estableció 13 espacios fijos para el uso del inmueble, siendo que la plantilla actual de la sucursal es de 9 funcionarios fijos y 2 de apoyo que son de tránsito, por lo que en el análisis estarían 2 espacios fijos adicionales (15 %) que estarían sin utilizarse de manera continua.

- e) El análisis evidenció que el **52 %** del área de la edificación se utiliza en bodegas, cochera, cuarto eléctrico, servidor, archivos, servicios sanitarios, cuarto de lactancia, rampa y comedor, estimando un área de 305 m² utilizados para los puestos fijos de los funcionarios, atención al público (salas de espera) y flujos de tránsito (pasillos).

De conformidad con los aspectos señalados en la denuncia DE-103-2023 y considerando los procesos propios de la sucursal, se deben hacer las valoraciones que sean necesarias a efectos de determinar la factibilidad de que ciertos espacios puedan ser compartidos con algunos servicios administrativos que desarrolla el Área de Salud, que no generen riesgos para las actividades propias de la sucursal; lo anterior a causa del hacinamiento que tiene el área de salud y el imperativo de colaboración, coordinación y buena fe que debe existir entre las distintas unidades Institucionales.

3. Proyecto de remodelación del antiguo edificio de la Sucursal de Atenas para ubicar el Servicio de Odontología del Área de Salud de Atenas:

Mediante visita efectuada en el Área de Salud de Atenas, se verificó que el Servicio de Odontología del Área de Salud, está ubicado en el mismo espacio del Servicio de Urgencias y actualmente existe un proyecto para su reubicación en la antigua edificación de la Sucursal, no obstante, se requiere remodelar esas instalaciones, por lo que se encuentran en desuso y en abandono.

El 7 de noviembre de 2020, esta Auditoría emitió el oficio de advertencia AD-AGO-RN-2839-2020, referente a las acciones realizadas en relación con el proyecto de la “Remodelación de las instalaciones de la sucursal de Atenas y la antigua edificación de la clínica de Atenas para uso del área de salud” (anexo 1), mediante el cual se informó a la administración sobre la importancia de continuar realizando las acciones pertinentes que se requieren en la continuidad del proyecto de remodelación del Servicio de Odontología del Área de Salud de Atenas, por cuanto esa obra es de gran interés público e institucional en la prestación médica que ofrece dicha especialidad, entre otros aspectos, el oficio en mención indicó:

“(…)

El 25 de noviembre de 2019, el Ing. Jaime Garita González, funcionario del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte, a través de correo electrónico institucional comunicó al MBA. Marvin Gutiérrez Vargas, Administrador del área de salud de Atenas, Licda. Roxana Solano Pérez, Administradora de la sucursal de Atenas, con copia al Arq. Luis Diego Fernández Argüello, e ingenieros Erick Castro Bartels, Luis Diego Salas Montero y Carlos Eduardo López Corrales que, en relación con el avance del proyecto de remodelación de la sucursal y el servicio de Odontología del área de salud de Atenas, aún se encuentra en la fase de diseño de planos constructivos, por lo que, de manera preliminar, les indica que el costo aproximado del proyecto es de \$900.000 (...)

En virtud de lo descrito y en función de nuestras competencias como ente fiscalizador de las actuaciones institucionales, esta Auditoría informa y advierte a la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte, sobre la importancia de continuar realizando las acciones pertinentes que se requieren en la continuidad del proyecto de remodelación del servicio de Odontología del área de salud de Atenas, por cuanto esa obra es de gran interés público e institucional en la prestación médica que ofrece dicha especialidad (...).

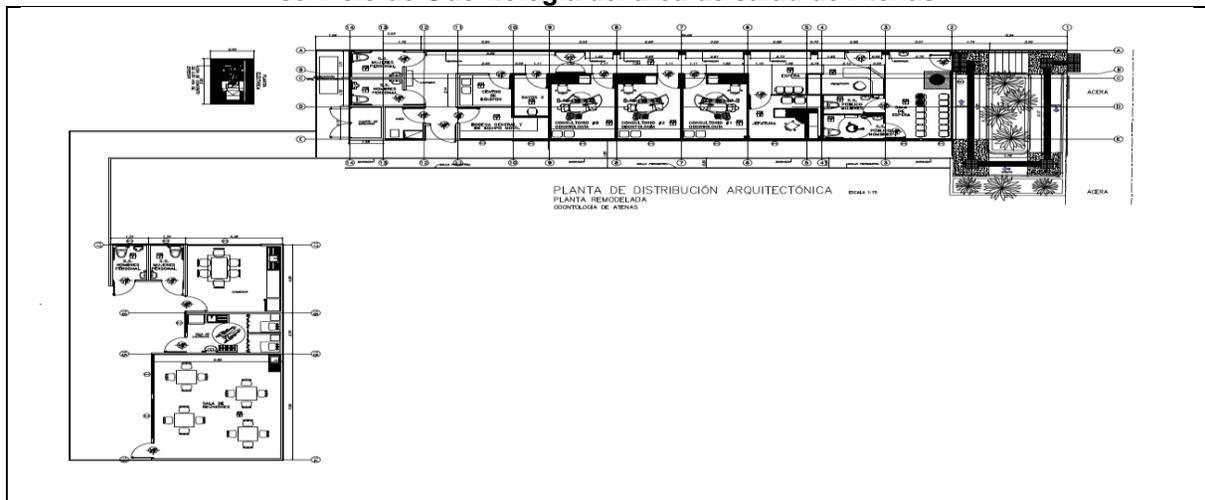
Sobre el particular, se consultó el 6 de junio 2023, al Ing. Erick Castro Bartels, jefe del área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios Central Norte, sobre el estado actual del citado proyecto y si se dispone de un cronograma, quien manifestó que:

“(…)

Ese proyecto se encuentra en la etapa de anteproyecto. De ese proyecto todavía no tenemos programada su ejecución, ya que hay dos proyectos a desarrollar antes de este, 1. Construcción Batería Servicios Sanitarios Accesible (Recurso de Amparo), 2. Remodelación de Parqueo para Bodega de Farmacia y Construcción de Techado para Vehículos Institucionales. El proyecto para el servicio de Odontología y otros ya se incluyó en el banco de iniciativas. Este proyecto se encontraría en la etapa de planificación para inclusión en el portafolio (…)”.

Al respecto, la distribución arquitectónica del anteproyecto de remodelación del servicio de Odontología se observa en la figura 3:

Figura 3
Distribución arquitectónica del anteproyecto de remodelación del servicio de Odontología del área de salud de Atenas



Fuente: Área de salud de Atenas

El Ing. Castro Bartels remitió el 6 de junio 2023, el formulario de identificación de iniciativas, en el cual se observa:

“(…)

Antecedente: 1. Saturación del espacio físico en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico, Odontología, Proveeduría, y Registros de Salud de la Sede de Área de Salud Atenas. Asimismo, no se cuenta con una Sala de Lactancia ni un espacio para actividades de capacitación para usuarios externos e internos. 2. Incremento exponencial en la demanda y oferta de los servicios, y nuevos requerimientos normativos. 3. Tanto los usuarios, como los sindicatos, Junta de Salud y Municipalidad han denunciado y solicitado mejoras en la infraestructura de la Sede. 4. Se requiere ampliar los espacios físicos de los servicios considerando la proyección de crecimiento de la demanda y oferta de los servicios, y despacho de medicamentos e insumos en general. Asimismo, se requiere contar con una Sala de Lactancia adecuada para tal fin.

Descripción de la situación actual: Hacinamiento y falta de espacio físico en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico, Odontología, Proveeduría, Registros de Salud, y sus salas de espera y servicios sanitarios, generado por el aumento en la demanda y oferta de servicios, y despacho de medicamentos e insumos en general, lo cual resta operatividad a los servicios, incumplimiento normativo en materia de salud ocupacional y seguridad humana. Falta de recurso físico (recinto y equipamiento) para Sala de Lactancia, esto ante nuevo requerimiento normativo, limitando el acceso a un entorno propicio para proteger, fomentar y apoyar la lactancia materna. Dificultad en el desarrollo de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad debido a la falta de espacio físico, lo que conlleva a un incumplimiento de las metas institucionales (…)

Adicionalmente, el Ing. Castro Bartels, remitió el 6 de junio de 2023, copia del ingreso del formulario de iniciativas, donde se observa en acciones realizadas:

“(...)

Se tiene programado el estudio de oferta y demanda para el segundo semestre 2023. Observaciones; Debido a denuncias de la Junta de Salud se analizaron condiciones de la sede de Área de Atenas y se determinó como una necesidad prioritaria debido al hacinamiento en que se prestan los servicios de salud, prioridad de la Gerencia Médica (...).”

De conformidad con la revisión efectuada se concluye que el proyecto de remodelación del servicio de Odontología del área de salud de Atenas está incluido en el Banco de Iniciativas y se ubica en la etapa de planificación para la inclusión en el Portafolio de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías, mismo que es de relevancia para paliar la situación de hacinamiento del Área de Salud.

5. Respecto a la ausencia de sala de lactancia en el Área de Salud de Atenas y la negativa de la Sucursal de Atenas para que la utilicen las madres lactantes funcionarias del centro de salud

Durante el recorrido efectuado por las instalaciones Área de Salud de Atenas, la Dra. Carolina Amador Prado, en su condición de directora médica, indicó a esta Auditoría, que, debido a las condiciones de hacinamiento generalizado presentes en el establecimiento de salud, no ha sido posible disponer de un lugar adecuado que reúna las condiciones mínimas requeridas para instalar o disponer de una Sala de Lactancia Materna, en la que las 9 funcionarias que se encuentran en período de Lactancia puedan realizar su extracción de leche en un ambiente debidamente controlado y con la privacidad necesaria para tal fin.

Se evidenció que el 5 de agosto de 2019, mediante oficio MS-DRRSCN-ARSA-0043-2019, el Ministerio de Salud, emitió el informe técnico respecto a la inspección de la sala de lactancia Materna de la Clínica de Atenas C.C.S.S, señalando entre otras cosas que:

“(...)

Se aclara que la clínica de Atenas no cuenta actualmente con área exclusiva de sala de lactancia materna. Una oficina de preconsulta se está utilizando para este fin. Por lo tanto este espacio tiene el equipo y mobiliario que es necesario en la atención de la preconsulta (computadora, tallímetro y pesa, infantómetro, esfigmomanómetro, etc.) (sic)...

... En la inspección realizada, se encuentra que no hay un área de sala de lactancia materna en la Clínica de Atenas, que cumpla con los requerimientos mínimos, según lo dispuesto en el Decreto 41080, por lo cual se deberá girar una Orden Sanitaria para que se realice el cumplimiento del mismo (...). El resaltado es nuestro.

Posteriormente, el 19 de agosto de 2019, el Ministerio de Salud giró la Orden Sanitaria Número 0150-19, con un plazo de vencimiento de 40 días hábiles, por cuanto detectaron las siguientes No Conformidades:

“(...)

1. No existe un Área exclusiva para que las madres amanten a sus hijos o hijas y/o extraigan la leche materna y la almacenen sin riesgo de contaminación y además que cuente con lo siguiente:
2. Refrigeradora de al menos 38 litros de capacidad, de uso exclusivo para la conservación de la leche materna y ubicada en la sala de lactancia.
3. Una mesa pequeña de al menos 50 cm de ancho x 80 cm de largo.
4. Dos sillas que cumplan con un ángulo de 90 grados, con forro suave, respaldar y descansabrazos.
5. Un lavamanos con dispensador de jabón líquido. Si la edificación dispone de estos servicios, los mismos podrán ubicarse a una distancia no mayor de 20 metros de la sala.
6. Un dispensador con toallas de papel para secado de manos.
7. Un basurero con tapa y con su respectiva bolsa plástica para basura.

8. Biombos o cortinas de división con dimensiones no mayores a 1.20 m de alto x 0.90 cm de ancho, a efecto que garantice privacidad entre personas trabajadoras y la correcta circulación del aire.
9. Renovación del aire por medio de ventilación natural y/o artificial, mediante abanico o aire acondicionado.
10. Iluminación natural y/o artificial que garantice una luminosidad mínima de 200 Lux, conforme a la norma INTECO, INTE-ISO-8995-1-2016- Niveles de iluminancia.
11. Plan de limpieza de la infraestructura, equipo y mobiliario, ejecutado por el personal encargado de limpieza.
12. Piso material antideslizante y de condiciones estructurales resistentes, que permitan la fácil limpieza.
13. Cumplir con lo establecido en la Ley 7600 y su reglamento.
14. Un croquis con dimensiones mínimas de 40 cm x 40 cm, que prevea a las personas trabajadoras las indicaciones de las vías de evacuación inmediata en caso de urgencia”.

Ahora bien, durante la visita realizada en la Sucursal de Atenas, se verificó que dentro de sus instalaciones se dispone de una sala de lactancia, ubicada en la entrada del edificio, diagonal a la sala de espera de los usuarios, la cual además reúne casi todas las condiciones que exige el ministerio de salud, para este tipo de aposento, a excepción de la refrigeradora para el almacenamiento exclusivo de la leche materna, se adjuntan imágenes:

Imagen 25



Imagen 26



Sobre el particular, considerando la situación presentada en el Área de Salud en procura de indagar alternativas de solución para brindar condiciones a las funcionarias Institucionales que tienen hijos lactantes, se consultó² a la Licda. Roxana Solano Pérez, administradora de la sucursal de Atenas sobre la posibilidad de que las funcionarias del Área de Salud puedan realizar de manera privada y cómoda el proceso de lactancia o extracción y almacenamiento de leche materna en las instalaciones de la sucursal, indicando:

“(...) que ella lamenta mucho esa situación pero que dicho espacio es exclusivo para las funcionarias³ de la Sucursal, y usuarias visitantes ya que cada centro de trabajo debe contar con sala de lactancia, por lo que no es probable el préstamo de dicho espacio para el uso de manera conjunta entre el Área de Salud y la sucursal (...)”.

² Mediante acta de inspección física del 10 de mayo de 2023.

³ Mediante la plataforma virtual TEAMS el 03 de julio de 2023, la Licda. Roxana Solano Pérez, manifestó que actualmente en la sucursal laboran 9 mujeres y 2 de ellas se encuentran en período de lactancia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Preocupa lo manifestado por la Licda. Solano Pérez, funcionaria Institucional con rango de Jefatura, acerca de no autorizar que compañeras del Área de Salud puedan utilizar la sala de lactancia de la sucursal para realizar esta labor tan relevante, no solo desde el punto de vista humano y solidario, sino que la Institución incentiva de diversas maneras la lactancia materna y está claro que el Área de Salud no dispone del espacio ni de posibilidades inmediatas de realizar un proyecto de este tipo. Lo descrito, puede resultar contradictorio no solo para el personal si no para la población en general, dando un mensaje de escasa coordinación y sinergia entre funcionarios de la misma Institución.

Considerando el volumen de personal de la Sucursal y la posibilidad de que las usuarias que acuden a un trámite requieran utilizarla, es criterio de este Órgano de Fiscalización que esta posición no favorece la sana relación entre las unidades Institucionales, haciendo una separación de los establecimientos como si fuesen unidades aisladas, sin que se evidencie una razón técnica de peso que implique la prohibición para que las 9 funcionarias del Área de Salud que tienen derecho a licencia de lactancia, puedan acceder a este espacio y poder realizar las actividades de extracción y almacenamiento de leche materna, o dar pecho directamente a su hijo, en caso de tener la posibilidad.

Al respecto, el Reglamento de la Ley 7600 Sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en el Capítulo III, **Acceso a los Servicios de Salud**, en su artículo 98 establece:

“(…)

Condiciones adecuadas. *Las unidades prestadoras de servicios de salud ofrecerán en sus instalaciones todas las facilidades necesarias para la comodidad, seguridad y privacidad a las personas con discapacidad que requieran de sus servicios. Además, los servicios de rehabilitación de estas unidades tendrán la autonomía necesaria para establecer normas específicas como: vestimenta, uso de efectos personales y otros elementos para la utilización del tiempo libre.”*

El Reglamento de condiciones para las salas de lactancia materna en los centros de trabajo, en el capítulo II “de las obligaciones medidas a cumplir por la persona Empleadora, en su **Artículo 3** establece:

“(…)

Artículo 3°. *La Sala de Lactancia debe disponer un espacio físico mínimo de seis metros cuadrados (6 m²) y una altura de dos metros y cuarenta centímetros (2,40 m²). Los 6 m² que refiere la disposición deben considerar el espacio libre de superficie que garantice a la persona trabajadora e hijo (a) condiciones de seguridad para el uso, el desplazamiento, así como para la ubicación de los equipos, accesorios que se requieren en el presente reglamento (...).”*

Los artículos 51 y 71 de la Constitución Política de Costa Rica otorgan una protección especial a la madre, a las niñas y los niños, y a la familia como fundamento de la sociedad. De dicha normativa, así como de los Tratados, Convenios y Convenciones Internacionales sobre derechos humanos ratificados por Costa Rica, se deriva el derecho que tienen todas las niñas y los niños al amamantamiento por su madre, en resguardo del derecho del menor a disfrutar de una óptima nutrición.

La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas establece en su artículo 24, el derecho de los niños y niñas al disfrute del más alto nivel posible de salud, y el deber del Estado de asegurar que todos los sectores de la sociedad, conozcan los principios básicos de la salud y la nutrición de los niños y niñas, así como las ventajas de la lactancia materna. Por su parte, la Declaración Universal de Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948, precisa en su artículo 25, párrafo 2° que: “La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales”.

Asimismo, el artículo 97 del Código de Trabajo dispone la licencia de lactancia materna, el cual señala que:

“(…)

Toda madre en época de lactancia podrá disponer en los lugares donde trabaje de un intervalo de quince minutos cada tres horas o si lo prefiere, de media hora dos veces al día durante sus labores, con el objeto de amamantar a su hijo, salvo el caso de que mediante un certificado médico se pruebe que sólo necesita un intervalo menor”, y sigue estableciendo este mismo artículo que el patrono deberá procurarle espacios de descanso que deberán computarse como tiempo de trabajo efectivo y por ende deberán ser remunerados al indicar que:

“(…)

El patrono se esforzará por procurarle algún medio de descanso dentro de las posibilidades de sus labores, que deberá computarse como tiempo de trabajo efectivo, al igual que los intervalos mencionados en el párrafo anterior, para el efecto de su remuneración (…)”.

Sobre este artículo, la Sala Constitucional ha señalado lo siguiente:

“(…)

el derecho a la lactancia que se encuentra consagrado en tal numeral, como un derecho irrenunciable del que goza la trabajadora que se encuentre en período de lactancia, obedece, a su vez, a lo dispuesto en el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho que tiene todo niño y niña a disfrutar del más alto nivel de salud, lo que incluye una buena nutrición y el reconocimiento de las ventajas de la lactancia materna. Por lo que sí: (...) a la madre debe procurársele la posibilidad de amamantar a su hijo, constituyéndose así un derecho a su favor, este derecho surge precisamente de la necesidad y de ese derecho que tiene todo niño a ser amamantado por su madre según la Convención referida.” (Sentencia número 6250-95 de las 17:27 horas del 15 de noviembre de 1995). (Ver, en este mismo sentido, sentencia número 2008-009251 de las 9:46 horas del 4 de junio del 2008 de la Sala Constitucional, Resolución N° 2011000635) (…)”.

La Sala Constitucional ha definido este derecho como "**derecho de atención a la salud**", y ha sido reconocido como un derecho básico del ser humano. Modernamente se ha considerado que, como no es posible garantizar a ninguna persona la salud perfecta, lo correcto es hablar del derecho a la atención de la salud. La atención a la salud comprende una amplia variedad de servicios que se ocupan desde la prevención de las enfermedades, hasta la protección ambiental, el tratamiento y la rehabilitación, cuyo fin último es lograr en los seres humanos, un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Este derecho a la salud sólo se justifica como mecanismo de protección a la vida, que es el de mayor importancia en la escala de los derechos fundamentales, porque constituye el hecho biológico de la existencia humana. Todos los demás derechos fundamentales giran en torno a él porque derivan de la sola existencia del ser humano. Consecuentemente, el derecho a la salud debe considerarse como una extensión del derecho a la vida, entendido éste como el derecho de todo ser humano a que los demás miembros de la colectividad no atenten ilegítimamente contra su vida, ni contra su integridad corporal, ni contra su salud. (Ver votos Nos. 6061-96, 5717-96, 4423-93).

La Sala ha considerado que el derecho a la vida es un principio fundamental tutelado y protegido por nuestra Constitución Política, y la Caja Costarricense de Seguro Social es la institución encargada de brindar protección a la población, a través de planes de salud, atención de pacientes y suministro de medicamentos, entre otros, además de que se le ha delegado la responsabilidad estatal de determinar las prácticas idóneas y seguras del servicio (voto 6874-94). El derecho a la salud subyace tras todos los demás que tienen los derechohabientes de la CCSS. (Votos 5135-94 y 5130-94)

La Ley N° 8239 Ley Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, establece en el artículo 2 incisos E y G que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a:

“(...)

E. Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.

G. Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor (...).”

El Reglamento del Seguro de Salud en el capítulo 1, principios generales y campo de aplicación en los artículos 1 y 2 define:

“(...)

Artículo 1 De la universalidad del Seguro de Salud.

De conformidad con lo que ordena el artículo 177 de la Constitución Política, el Seguro de Salud es universal y cubre a todos los habitantes del país, con sujeción a las disposiciones de este Reglamento y las que específicamente dictare en el futuro la Junta Directiva (...).”

Artículo 2 Del principio de igualdad.

Todo asegurado es igual ante la Ley y ante este Reglamento. No podrá hacerse discriminación alguna por razones económicas, étnicas, religiosas, ideológicas, y de ninguna otra naturaleza que ofenda la dignidad humana. Sólo se harán las diferencias que procedieren en relación con el tipo de padecimiento o enfermedad (...).”

El Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo dispone, en el artículo 3, referente a las obligaciones de los patronos, establece lo siguiente:

“(...)

Todo patrono o su representante, intermediario o contratista, debe adoptar y poner en práctica en los centros de trabajo, por su exclusiva cuenta, medidas de seguridad e higiene adecuadas para proteger la vida, la salud, la integridad corporal y moral de los trabajadores (...).”

La Normativa de Relaciones Laborales menciona, en el artículo 58, sobre el deber de la institución en materia ocupacional, establece lo siguiente:

“(...)

La Caja Costarricense de Seguro Social declara y reconoce del mayor interés institucional todo lo concerniente a la salud de los trabajadores, la salud ocupacional, el bienestar y la calidad de vida, con la finalidad de promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y sus familias. La Caja se compromete al cumplimiento y acatamiento de toda la normativa legal existente en materia de salud ocupacional y riesgos de trabajo, incluyendo las normas de habilitación dictadas por el Poder Ejecutivo. Así también, se compromete a facilitar los recursos necesarios para mantener condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables. La Caja Costarricense de Seguro Social, en su condición de patrono y de Institución prestadora de servicios de salud, será responsable de lo referente a la salud ocupacional, con una participación proactiva de las organizaciones sindicales y de las personas trabajadoras en la vigilancia, monitoreo en el cumplimiento de la normativa vigente.

Ley General de Control Interno establece:

ARTÍCULO 13:

“Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

b) *Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.*

c) *Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 4.5.2 Gestión de proyectos, indica:*

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes”.

ARTÍCULO 14:

“a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.

b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.

c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.

d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”

De conformidad con lo desarrollado en el presente documento, el Área de Salud de Atenas presenta problemas importantes de hacinamiento debido al aumento en la oferta y demanda de los servicios, así como, del despacho de medicamentos e insumos en general, situación que se agrava debido al limitado espacio físico en las bodegas de farmacia y proveeduría; aunado al acceso de las salas de espera, de los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico, Registros Médicos, Proveeduría y servicios sanitarios, aspectos que generan riesgos a la administración por el incumplimiento normativo en materia seguridad y salud ocupacional, limitando el acceso oportuno a la prestación de los servicios de salud.

Además, se debe considerar, la trascendencia que tiene para el Área de Salud de Atenas, poder llevar a cabo a la mayor brevedad posible el proyecto de remodelación del Servicio de Odontología, el cual actualmente se encuentra en la etapa de anteproyecto; no se encuentra programado para su ejecución, pero el mismo se incluyó en el banco de iniciativas y específicamente está en la etapa de planificación para su inclusión en el portafolio.

Por otra parte, es relevante tener en cuenta que el Área de Salud de Atenas, carece de un espacio adecuado para que sus funcionarias se puedan realizar la extracción de leche materna con las condiciones de privacidad e higiene requeridos, limitando el acceso a un entorno propicio para proteger, fomentar y apoyar la lactancia materna, situación que ha generado la emisión de una orden sanitaria pendiente de atención, la cual debe ser atendida, sin embargo, teniendo en cuenta que a pocos metros se dispone en otra edificación Institucional de un espacio que sí reúne las condiciones y podrían ser utilizadas por estas funcionarias, hasta tanto se concrete el proyecto de remodelación del Servicio de Odontología y puedan disponer de un área destinada a ese fin.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Adicionalmente, considerando la situación de hacinamiento existente en el Área de Salud y la implicación que esta tiene en la comodidad de usuarios externos e internos, así como en el desarrollo de los procesos de prestación de servicios de salud y administrativos, considerando que la Institución es una sola, y debe privar un espíritu de colaboración en busca del uso eficiente de los recursos, es pertinente valorar que en la Sucursal de Atenas, se dispone de áreas o espacios de trabajo que son de uso transitorio o del todo no se utilizan normalmente (cubículos, salas de reuniones), lo que permitiría, a partir de una coordinación proactiva y un sentido de colaboración, ser destinadas a la ubicación de personal o procesos que permitan descongestionar el área de salud.

En virtud de lo descrito y en función de nuestras competencias como ente fiscalizador de las actuaciones institucionales, esta Auditoría informa y advierte sobre las condiciones de hacinamiento presentes en el Área de Salud de Atenas, aunado a la necesidad de fortalecer la coordinación y comunicación entre unidades adscritas a sus gerencias, a fin de que se establezcan los canales apropiados para procurar atender los aspectos y riesgos contemplados en este documento.

Al respecto, se deberá informar a esta Auditoría sobre las acciones ejecutadas para la administración del riesgo y atención de la situación comunicada, en el **plazo de 2 meses** a partir del recibido de este documento.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

M. S.c. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/PAA/ADZB/lbc

Anexo (1)

1. Oficio AD-AGO-RN-2839-2020.
- C. Doctora Carolina Amador Prado, directora médica, Área de Salud Atenas - 2251.
Licenciada Roxana Solano Pérez, administradora, Sucursal de Atenas - 1303.
Auditoría-1111.

Referencia: ID-91470