



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

AGO-117-2018
7-09-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo del Área de Auditoría de Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de valorar el control interno en los servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico, en procura de verificar el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento de los recursos en el Área de Salud Belén-Flores.

Como resultado de la evaluación se determinó que los dos servicios presentan limitaciones de planta física en el desarrollo de sus actividades, ocasionadas principalmente por una insuficiente gestión y el hacinamiento existente en el Área de Salud, siendo de especial importancia brindar una solución al requerimiento de una zona para el procedimiento de parasitología en el laboratorio.

En el caso del Servicio de Farmacia es conveniente instaurar un monitoreo mensual de la devolución de las recetas a los médicos prescriptores por errores en la dosis, información incompleta y medicamentos restringidos, entre otros; además, se considera importante que se efectúe el proceso de destrucción de los formularios de recetas que ya han sido despachadas, a fin de evitar un mal uso de estos por estar expuestos en una zona del pasillo principal.

Seguidamente se debe considerar el fortalecimiento de los controles establecidos en el Servicio de Laboratorio Clínico de los insumos y reactivos químicos que se mantienen en la bodega y otros sectores de esa unidad, así como la revisión de sus activos, y las condiciones de infraestructura.

En virtud de lo anterior se han planteado 8 recomendaciones que están orientadas a fortalecer la producción del servicio de Laboratorio Clínico, el resguardo de los reactivos químicos e insumos de esa unidad y el mejoramiento progresivo de sus equipos, en el caso del Servicio de Farmacia, se recomendó entre otros aspectos, el mejoramiento de los procesos de prescripción y despacho de medicamentos a los pacientes, la eliminación de los formularios de recetas ya despachadas a los usuarios, y en el caso de ambos servicios la aplicación de actividades de conservación y mantenimiento de la planta física.



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

AGO-117-2018
7-09-2018

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EVALUACIÓN INTEGRAL EN EL ÁREA DE SALUD BELÉN-FLORES, REFERENTE A SERVICIOS DE APOYO

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2018 del Área de Gestión Operativa, contemplado en el apartado de Evaluaciones Integrales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar aspectos de control interno en los Servicios de Farmacia y Laboratorio, con la finalidad de verificar el sistema de control interno, cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento de los recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Valorar el estado de las instalaciones que albergan los servicios de apoyo incluidos en la evaluación, considerando en Farmacia el área de almacenamiento.
- Revisar aspectos de control interno relacionados con la prestación de servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico.

ALCANCE

La evaluación comprende el análisis de las acciones realizadas por el centro médico evaluado, en el año 2017, ampliándose en los casos que se considere necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.

METODOLOGÍA

Solicitud de información para posterior análisis a las autoridades del centro de salud, relacionada con:



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

- Cuestionario de Control Interno, Dra. María Hidalgo Salas, Jefatura Servicio de Farmacia.
- Cuestionario de Control Interno, Dra. María Julia Centeno Miranda, Jefatura Servicio de Laboratorio Clínico.
- Cumplimiento de metas de los servicios de apoyo, según el Plan Presupuesto 2017.
- Ajustes por vencimiento de medicamentos y procedimientos de inventario en Farmacia.
- Indicadores de producción Servicio de Laboratorio Clínico.
- Inspección de las instalaciones físicas de los servicios considerados en el estudio.
- Inventario selectivo de medicamentos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, N.º 8292.
- Ley General de Salud.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, Gerencias Médica y de Logística, 2013.
- Manual Técnico de gestión de los servicios de Farmacia 2014.
- Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud.
- Manual de Proveedurías de Hospitales y Clínicas.
- Lista Oficial de Medicamentos (LOM).
- Catálogo de Equipamiento Médico Institucional.
- Guía Metodológica para el Cálculo de Índices de Referencia-Laboratorios Clínicos.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N.º 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa
El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”*



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

ASPECTOS GENERALES

El 31 de octubre de 1997 se inauguró oficialmente el Área de Salud de Belén-Flores, cuya población alcanzaba en ese momento los 38.068 habitantes en el 2003, y basados en el último censo, la población para el 2012 alcanzó los 41.773 habitantes y para el 2013 a los 42.284 habitantes. El Área incluye a los cantones de Belén y de Flores; su territorio geográfico fue subdividido en nueve (9) sectores, con una población cercana a los 4.000 habitantes en 2 EBAIS, y en los 7 restantes con poblaciones superiores a los 5.000 habitantes.

A cada sector se le asignó un Equipo Básico de Atención Integral a la Salud (EBAIS), conformado por un médico, una auxiliar de enfermería, un funcionario de REMES y un asistente técnico de atención primaria (ATAP). Contando con cinco EBAIS desconcentrados en el cantón de Belén y distribuidos en las comunidades de San Antonio, Escobal, Asunción y La Ribera; asimismo, cuatro concentrados correspondientes al cantón de Flores se ubican en la sede del Área, que corresponden a los sectores de San Joaquín, Barrantes y Llorente de Flores.

La Clínica Jorge Volio Jiménez, sede del Área de Salud Belén-Flores, se ubica en el distrito de San Joaquín del cantón de Flores de la provincia de Heredia; dicha sede fue construida con el aporte de la Caja Costarricense de Seguro Social y la comunidad, fue inaugurada el 17 de noviembre de 1978.

Actualmente, el centro de salud no dispone de Servicio de Radiología e Imágenes Médicas.

Servicio de Farmacia

El servicio de Farmacia del Área de Salud Belén Flores es un servicio de apoyo clínico al diagnóstico y tratamiento, integrado funcional y jerárquicamente en el grupo de servicios que dependen de la Dirección General del área de Salud, organizada en Servicios Farmacéuticos, que utilizando la estrategia de atención farmacéutica y las buenas prácticas de Farmacia contribuyen con el uso racional del medicamento en el marco de Atención Integral de Salud, con la finalidad de lograr un impacto positivo en el cuidado y conservación de la salud de la población de San Joaquín de Flores, Heredia.

El Plan Anual Operativo 2017-2018 del Servicio de Farmacia detalla que se rigen por las leyes, reglamentos y normas vigentes, garantizando la prestación de servicios farmacéuticos bajo los principios fundamentales de la Caja Costarricense de Seguro Social a los derechos fundamentales de todo ser humano, la libertad, equidad e igualdad de género.

El servicio de farmacia del Área de Salud Belén Flores orienta su gestión con base en las políticas generales y las políticas específicas contenidas en el Manual de Políticas y Normas para los servicios de Farmacia, aprobado por la Gerencia Medica según oficio GM-461-2 fechado 22 de enero del 2010.



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

Planta física y distribución

Área de despacho de medicamentos a pacientes ambulatorios

- Ventanillas: Recepción de recetas y despacho de medicamentos, despacho de inyectables.
- Acopio de medicamentos.
- Revisión inicial y final de la receta.
- Empaque y pre-conteo de medicamentos.
- Área de digitación.
- Bodega de tránsito.
- Área de trabajo Atención Farmacéutica.

Áreas Administrativas

- Oficina de la Jefatura
- Oficina del Asistente Administrativo.
- Oficina del encargado del SIFA.
- Almacenamiento de insumos oficina

Área de descanso y servicios personales

- Servicios Sanitarios
- Área de lockers.

Bodega de medicamentos

- Área de Recepción de Mercadería.
- Área de Almacenamiento.
- Área de Frigoríferos
- Área de Despacho de Mercadería
- Área de Oficinas

Actualmente el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud se encuentra vigente hasta el 16 de abril de 2020, mientras que el Certificado de Regencia rige hasta el 4 de febrero de 2019 y el Certificado de Operación del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica tiene fecha de renovación para el 19 de marzo de 2019.

Mediante Cuestionario de Control Interno del 21 de abril de 2018, la Dra. María Hidalgo Salas, Jefatura de Farmacia, refirió que se realizan inventarios semanales en la Bodega de Paso y el Despacho de medicamentos, mientras que en la Bodega Principal se realiza este ejercicio una vez al mes.



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

Servicio de Laboratorio Clínico

El Laboratorio Clínico del Área de Salud Belén Flores es dependencia jerárquica directa de la Dirección General y está conformada por un total de 14 funcionarios. Cuenta con un espacio físico ubicado en la Clínica Dr. Jorge Volio, San Joaquín Flores. El horario del servicio es de lunes a jueves de 6:00 am a 4pm y viernes de 6:00 am a 3pm, con atención de la consulta vespertina hasta las 8pm, clasificado como laboratorio tipo 2.

HALLAZGOS

1. SERVICIO DE FARMACIA

1.1 Condiciones de planta física

Esta Auditoría efectuó el 2 de mayo de 2018 en compañía de la Dra. María Hidalgo Salas, Jefatura del Servicio de Farmacia, una revisión de la planta física del servicio, verificando aspectos que no favorecen el almacenamiento y conservación de los medicamentos, tales como: hacinamiento en el área de despacho y el almacén local de medicamentos; además, se observa deterioro general de mobiliario y otros aspectos que implican riesgos en la seguridad y salud ocupacional de los funcionarios, situaciones que se detallan a continuación:

- Existe estantería colocada en la entrada del Servicio en la cual se almacenan artículos "navideños".
- Los formularios de recetas médicas para destrucción se encuentran almacenados en una caja en el pasillo.
- Se observó que no existe un control para roedores en el Almacén Local de Medicamentos ya que existía una trampa para ratones (papel gato) adherido al cielorraso, lo cual podría causar contaminación en esa zona.
- Columna de concreto de la Bodega de Paso en mal estado (presenta grietas en su estructura).
- Cables de fluido eléctrico expuestos.
- Humedad en cielorrasos.
- Ausencia de láminas de cielorraso.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo II, Artículo 8, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos como la protección y conservación del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.



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

La misma Ley en el Artículo 10.- Responsabilidad por el sistema de control interno, refiere:

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

El Artículo 14, sobre Valoración del riesgo, incisos b y d, establece que serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, lo siguiente:

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

El Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud, refiere en su “Introducción” que:

“(…) Ante la evidencia que los recursos físicos en salud sufren un progresivo proceso de deterioro, el papel del mantenimiento consiste en asegurar la correcta operación e incrementar la confiabilidad de los sistemas básicos de ingeniería, instalaciones y equipos del hospital a través de actividades de organización, dirección, planeación, ejecución y control. (...) Aplicar políticas, métodos y técnicas de conservación, con miras a lograr una disminución de la incidencia de fallas imprevistas, así como incrementar la productividad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia del recurso físico, garantizando las óptimas condiciones de bienestar para el paciente”.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones, establece:

“El almacenamiento y distribución (incluyendo el transporte) son aspectos críticos que inciden en la conservación de los medicamentos a lo largo de su cadena de abastecimiento hasta el paciente (...)

Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en conveniencias con las operaciones propias del área de almacenamiento. (...) y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...)”.

Actualmente existe un proyecto de “Puesta a Punto” del centro médico, sin embargo, el mismo está previsto a iniciar en setiembre de 2018, según lo informó¹ el Arq. Randall Chaves Araya, de la Dirección de Administración de Proyectos Especiales, al Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador del Área de Salud.

¹ Correo electrónico Institucional del 24 de abril de 2018, suscrito por el Arq. Randall Chaves Araya, de la Dirección de Administración de Proyectos Especiales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

La Dra. María Hidalgo Salas, Jefe del Servicio de Farmacia, refirió² que: *“Tenemos una infraestructura muy vieja que no es adecuada, el mobiliario es de madera, los cielorrasos son muy bajos, no tenemos sistemas contra incendios...”*

Agregó la Dra. Hidalgo Salas que: *“El edificio es muy viejo, nunca ha sido remodelado, y ya presentamos hacinamiento, el sistema de fluido eléctrico está en condiciones inadecuadas, por cuanto si se conecta algún tipo de activo, se va el fluido efectivo en todo el servicio...”*

Las escasas acciones por parte de las autoridades del Área de Salud Belén-Flores para conservar la infraestructura y mobiliario del Servicio de Farmacia, destinada a la conservación y protección de los medicamentos ha ocasionado el deterioro progresivo de sus instalaciones físicas, provocando hacinamiento en ese centro de salud y condiciones inapropiadas para que los funcionarios puedan desarrollar sus actividades.

Lo descrito, representa aspectos de riesgo, que podrían causar una afectación de la calidad, seguridad e integridad de los medicamentos, así como la interrupción de la prestación de los servicios y la exposición del personal y usuarios del centro de salud, por cuanto no se evidenciaron acciones de conservación para garantizar condiciones adecuadas mientras se materializa el proyecto de puesta a punto.

1.2 Inventario de psicotrópicos y estupefacientes

Esta Auditoría efectuó el 26 de abril de 2018 un inventario a los medicamentos psicotrópicos y estupefacientes disponibles en presencia de la Dra. Hidalgo Salas, verificando un faltante de una caja con treinta tabletas de Metilfenidato Clorhidrato, con respecto al registro en el Sistema Integrado de Farmacia.

La Ley General de Salud establece en el artículo 132 lo siguiente:

“Solo los establecimientos farmacéuticos debidamente regentados podrán obtener estupefacientes y sustancias o productos psicotrópicos declarados de uso restringido por el Ministerio de conformidad con las disposiciones reglamentarias pertinentes y deberán llevar un estricto control del movimiento de tales medicamentos.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el punto 4.3 lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución (...).”

² Cuestionario de Control Interno del 21 de marzo de 2018.



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

Se evidencia que los controles establecidos por la jefatura del servicio para el manejo de los medicamentos estupefacentes y psicotrópicos son susceptibles de mejora por cuanto aun estando establecidos, se logró comprobar el faltante de una caja con 30 tabletas, ocasionando que las actividades de control y restricción de acceso no garanticen el adecuado resguardo y protección de estos fármacos.

Lo descrito ocasiona un riesgo en la utilización de estos medicamentos en el hospital, al evidenciarse faltante en varios de los fármacos, lo cual podría revelar situaciones anómalas dentro del Servicio de Farmacia, ya que en el caso de los psicotrópicos y estupefacentes debe existir un control estricto, por lo que no se observa que haya garantía del adecuado resguardo, uso y administración de los productos en este Servicio.

1.3 Resguardo de formularios de recetas despachadas

En la indagación efectuada se evidenció que el Servicio de Farmacia acumula una gran cantidad de recetas despachadas (mayores a tres meses) que no han sido destruidas, las cuales se encuentran almacenadas en una caja ubicada en un pasillo.

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, establece en el apartado 9.1. Actividades relacionadas con la gestión del sistema de suministro de medicamentos y otros insumos, lo siguiente:

“(…)

9.1.5. Información, control y evaluación

- *Coordinar y controlar el resguardo de las recetas despachadas por tres meses, ordenadas por fecha en el lugar destinado para tal fin, según la normativa vigente.*
- *Coordinar y controlar el resguardo de las recetas de psicotrópicos y estupefacentes despachadas de conformidad con la normativa vigente…”*

La jefatura del Servicio de Farmacia no ha establecido acciones eficaces para concretar la destrucción de las recetas que ya han sido despachadas, y por ende se mantienen acumuladas en el departamento.

Lo descrito, además de constituirse en un incumplimiento del cuerpo normativo, podría ocasionar un uso inadecuado de este formulario Institucional, exponiendo a riesgo la información confidencial de los pacientes a los cuales se les ha despachado medicamentos en ese centro de salud.

1.4 Sobre la devolución de formularios de recetas

Se evidenció que el Servicio de Farmacia efectuó la devolución de 74 recetas en el periodo de diciembre 2017 a abril 2018, a continuación, se citan algunas de las observaciones que fueron sugeridas en el “Formulario para devolución de Recetas”:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

- Diferencias en la dosis prescrita.
- Datos de pacientes incompletos.
- Categoría "C" en embarazo, favor valorar riesgo-beneficio o realizar interconsulta con ginecología.
- Faltan sellos del servicio y médico.
- Favor repetir receta y no anotar número de frascos según nota adjunta de Gerencia Médica GM-DDSS-MDD-12714-2016.
- Favor aclarar nombre del medicamento.
- No autorizado en medicina mixta.
- Vitamina C en gotas es uso pediátrico.
- Dosis, días de tratamiento.
- Medicamento uso exclusivo de especialista.
- Favor corregir recetas copia de la paciente ya que presentan el mismo número de consecutivo y las fechas de retiro se encuentran alteradas.
- Favor colocar sello de médico, servicio.
- Favor justificar uso de ambos antihistamínicos.
- Total prescrito no coincide con cantidad total.
- Tratamiento máximo un mes; solo en tx de epilepsia se puede hasta tres meses.
- No se permite uso concomitante según nota de Farmacoterapia.
- No se permite uso concomitante de 2 AINES.
- Su uso es para 5 años.
- Para despacho de urgencias.
- Recetas de Beclometazona no es elección en crisis, es de uso crónico para mantenu-
prevención y por ende se autoriza por solo 3 días.

La Lista Oficial de Medicamentos establece en el apartado III.1 Prescripción, lo siguiente:

1.5 La prescripción de los medicamentos en la CCSS debe acoger las indicaciones oficiales para uso clínico, las dosificaciones terapéuticas y las vías de administración establecidas. Como excepción, ante una necesidad excepcional para uso en condiciones diferentes, el caso deberá ser presentado al CCF usando los formularios y el procedimiento ya establecido para medicamentos no LOM.

1.6 Las prescripciones deben anotarse en el recetario oficial a mano y con letra clara y legible, únicamente con bolígrafo o pluma de tinta indeleble (color azul o negro) o impreso. Alternativamente, para la emisión de la receta se permite al prescriptor el uso de los recetarios oficiales de la Institución en formato electrónico, o el uso de otras técnicas o medios alternativos, tales como sellos con el nombre fuerza, frecuencia y vía de administración de medicamentos específicos.

Las recetas deben estar libres de suciedad, manchas, tachaduras o cualquier otro elemento que genere duda en cuanto a la dosificación, tipo de medicamento, cantidad de productos, firma del

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 10 de 24

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

médico u otro elemento esencial desde el punto de vista técnico administrativo o técnico clínico para su despacho.

En el caso de pacientes pediátricos debe anotarse el peso en la receta. En el caso de mujeres embarazadas, debe anotarse la Edad Gestacional en la receta.

1.7 Toda prescripción debe indicar el nombre del medicamento, la potencia o fuerza, la cantidad a despachar, la dosis con el intervalo o frecuencia de administración, la vía de administración y la instrucción. Dos excepciones:

- a) En la prescripción de un medicamento disponible en una única presentación farmacéutica, la anotación de la potencia o fuerza no es indispensable.*
- b) En la prescripción de un medicamento para el tratamiento de patologías crónicas, la anotación de la cantidad a despachar no es indispensable, bajo el supuesto de que corresponde a 1 mes de tratamiento.*

1.8 Cada prescripción debe llevar la firma y el código del profesional en salud autorizado. Como excepción, en la receta impresa mediante SIES u otro sistema electrónico que enliste los medicamentos prescritos, la firma y el código deberá anotarse una única vez al final del documento. Cuando en la unidad opera el Expediente Digital Único en Salud (EDUS), para la prescripción electrónica aplicará la firma digital, la firma certificada o código de acceso exclusivo.

1.9 En todo formulario para prescripción, es responsabilidad del prescriptor anotar en forma clara y legible como mínimo el nombre y los dos apellidos del paciente; alternativamente, puede hacer uso de los recetarios y etiquetas oficiales de la Institución en formato electrónico.

1.10 Como parte de la atención en salud, toda prescripción de medicamentos debe ser anotada, por el prescriptor, en el expediente u hoja clínica de consulta del paciente.

1.11 El número de medicamentos prescritos en cada consulta debe responder a las patologías atendidas que requieren tratamiento con medicamentos...”

La devolución de recetas en el Servicio de Farmacia no ha sido objeto de mayor control, monitoreo y acciones correctivas por parte de las autoridades de esa unidad, por lo cual no se han ejecutado acciones o estrategias para subsanar esta situación, lo que ocasiona que la devolución de recetas se convierta en una situación repetitiva.

Lo anterior ocasiona el incumplimiento de la normativa en cuanto a la prescripción de medicamentos, además provoca que el usuario deba invertir más tiempo para que se le entreguen los fármacos requeridos, existiendo también el riesgo de una administración inadecuada en las dosis de medicinas para los pacientes, colocando su salud en situación de vulnerabilidad.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

2. LABORATORIO CLÍNICO

a) Condiciones de planta física

En la inspección efectuada, se evidencian aspectos susceptibles de mejora en las condiciones de infraestructura del Servicio de Laboratorio Clínico del Área de Salud Belén-Flores, como hacinamiento general y filtraciones de agua en el cielorraso, según se detalla a continuación:

- El servicio no dispone de un área para el lavado de ojos ni duchas de emergencia.
- El proceso de parasitología se realiza en la misma zona del procedimiento de bacteriología, lo que genera el riesgo de contaminación de las muestras.
- Se observó un coffee maker y un horno de microondas en la secretaría del Servicio.
- Bolsa de basura ubicada fuera de un recipiente en la sala de espera de pacientes.
- Cables eléctricos expuestos en la sala de espera de los pacientes.
- Hacinamiento en la zona donde se ubican las cámaras de refrigeración de los reactivos químicos.
- Humedad en los cielorrasos.
- Almacenamiento de materiales (cables, papeles) en la zona utilizada como bodega del servicio.
- Se observa un tomacorriente con sus cables expuestos sobre el estante donde se resguarda la papelería del servicio.
- Se evidenciaron dos extintores en la bodega con la carga vencida (placas: 730484 y 730465).

b) Equipamiento

Según la información aportada por la oficina de activos del centro hospitalario, el Servicio de laboratorio clínico dispone de 146 equipos, de los cuales el 40% se encuentra dentro de su periodo de vida útil, mientras que el 60% restante posee más de 10 años de funcionamiento, los activos que ya han superado los 15 años de funcionamiento son:

Cuadro 1
Activos Servicio de Laboratorio
Área de Salud Belén-Flores
Mayo 2018³

Número de Placa	Descripción	Ingreso a Inventario	Cantidad de años
609109	GABINETE	01/12/2002	15,43
609110	GABINETE	01/12/2002	15,43
609111	GABINETE	01/12/2002	15,43
609112	GABINETE	01/12/2002	15,43
609113	MOSTRADOR MADERA C/FREGADERO	01/12/2002	15,43
609114	MOSTRADOR MADERA C/FREGADERO	01/12/2002	15,43

³ Fecha de análisis 3 de mayo de 2018.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Número de Placa	Descripción	Ingreso a Inventario	Cantidad de años
609115	MOSTRADOR DE MADERA EN L.-	01/12/2002	15,43
609116	MOSTRADOR CON FREGADERO EN L	01/12/2002	15,43
609117	MOSTRADOR CON FREGADERO	01/12/2002	15,43
609118	MOSTRADOR CON FREGADERO	01/12/2002	15,43
609119	LOCKER DE MADERA	01/12/2002	15,43
609157	MESA DE MADERA	01/12/2002	15,43
609158	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609159	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609160	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609161	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609162	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609163	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609164	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609165	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609166	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609167	CARRITO GAVETERO DE MADERA	01/12/2002	15,43
609168	MUEBLE TOMA MUESTRAS SANGRE	01/12/2002	15,43
609170	MUEBLE TOMA MUESTRAS SANGRE	01/12/2002	15,43
609176	MOSTRADOR P/RECEPCION EN L	01/12/2002	15,43
609177	MOSTRADOR	01/12/2002	15,43
609178	MOSTRADOR	01/12/2002	15,43
609179	MOSTRADOR C/FREGADERO EN U	01/12/2002	15,43
629206	MICROSCOPIO BINOCULAR BX41TF	01/12/2002	15,43
614915	PIZARRA ACRILICA 60X80 CM	01/10/2002	15,60
614954	TELEVISOR COLOR PANASONIC DE 21 PULG MOD G-2132T	01/10/2002	15,60
614970	PIZARRA DE CORCHO MEDIDAS 90X80 CMS	01/10/2002	15,60
587425	HORNO FISCHER ISOTEMP	01/12/2001	16,43
587436	SECADOR DE LAMINAS MARCA FISHER	01/12/2001	16,43
587437	CAMARA REFRIGERACION, FAGOR SR.1030249 MOD.AEP-140	01/12/2001	16,43
566292	MESA METALICA PARSA COMPUTADORA MOD 878-MA	01/11/2001	16,51
566294	BIBLIOTECA DE METAL CON LLAVIN BEIGE	01/11/2001	16,51
540972	CAMARA DE REFRIGERACION MR FAGOR MD AEP 701T	01/02/2001	17,26
538368	PIZARRA DE CORCHO DE 80CMX1.40 MTS	01/12/2000	17,43



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Número de Placa	Descripción	Ingreso a Inventario	Cantidad de años
538376	COMPUTADORA DE 500 MHZ DD 10GB MINITORRE ATX	01/12/2000	17,43
538364	SILLA TIPO BANCO DE CAJERO MOD 207-G SIN RODINES	01/11/2000	17,51
538331	PIZARRA ACRILICA 80 X 10 CMS	01/10/2000	17,60
538302	INTERCOMUNICADOR TIPO ALTAVOZ M. AIPHONE MD. LE-AN	01/09/2000	17,68
538316	INTERCOM TIPO ALTAVOZ MASTER MOD LEF-5 AIRPHONE	01/09/2000	17,68
513380	PLANTILLA ELECTRICA 2 DISCOS SELLADOS MOD 21E21D	01/07/2000	17,85
513333	SILLA ERGONOMICA DE GAS MD. 402-TG	01/04/2000	18,10
510718	BUTACA DE MADERA	01/11/1999	18,52
445612	REFRIGERAD. ATLAS NO FROST	01/09/1998	19,68
467134	CPU FLEX C/MONITOR Y TECLADO	01/04/1998	20,10
410496	ESCRITORIO EN ESCUADRA DE MADERA	01/01/1995	23,35
271006	RELOJ DE INTERVALOS	01/06/1990	27,94
267907	CENTRIFUGA MARCA I.E.C. DE MESA (VERIFICADO POR LA DRA. MARIA JULIA CENTENO	01/02/1990	28,27

Fuente: Servicio de Laboratorio Clínico, Área de Salud Belén-Flores, 2018.

Se verificó, que el Servicio de Laboratorio Clínico no dispone actualmente del “Permiso Sanitario de Funcionamiento”, por cuanto desde el año 2013, el Ministerio de Salud señaló algunos aspectos que son necesarios para otorgar el documento, a destacar:

- En la misma área de lavado y esterilización se montan las muestras de heces y se centrifugan las muestras de orina generando malos olores y favoreciendo la contaminación cruzada (situación que actualmente se mantiene en el Servicio).
- Algunas láminas de cielo raso se encuentran en mal estado.

En oficio ADM-ASBF-062-2013 del 1º de marzo de 2013, el Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador de la unidad, informó al Dr. Ronald Rodríguez Sancho, Director General en ese momento, que la inversión para separar el proceso de lavado con el de esterilización era de aproximadamente ₡4.000.000,00 y que no se contaba con los recursos necesarios, por lo cual sugirió trasladarlo a las autoridades superiores para la correspondiente asignación presupuestaria.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Posteriormente, cinco años después (el 12 de febrero de 2018), la Dra. María Julia Centeno Miranda, jefatura del Servicio de Laboratorio Clínico, informó⁴ al Lic. Rodríguez Núñez, sobre el informe de supervisión regional del Área de Salud, refiriendo que dicha unidad no dispone del “Permiso Sanitario de Funcionamiento”.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales en su Artículo N° 224, dispone que se entenderá por mantenimiento preventivo, al proceso de inspección para evitar la necesidad de mayores reparaciones o gastos. El artículo 228 del mismo reglamento indica en el punto d, como obligación del Jefe de Mantenimiento, establecer un programa de inspecciones periódicas y rutinarias de construcciones, instalaciones, mobiliarios y equipos del establecimiento.

El Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud, menciona en su apartado de Introducción que:

“(...) Ante la evidencia que los recursos físicos en salud sufren un progresivo proceso de deterioro, el papel del mantenimiento consiste en asegurar la correcta operación e incrementar la confiabilidad de los sistemas básicos de ingeniería, instalaciones y equipos del hospital a través de actividades de organización, dirección, planeación, ejecución y control. (...) Aplicar políticas, métodos y técnicas de conservación, con miras a lograr una disminución de la incidencia de fallas imprevistas, así como incrementar la productividad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia del recurso físico, garantizando las óptimas condiciones de bienestar para el paciente”.

En cuanto a la gestión de adquisición de equipo, el Catalogo de Equipamiento Médico Institucional, establece:

*“La determinación de las necesidades de equipamiento puede tener diferentes motivaciones, por lo tanto, se hace necesaria la búsqueda de información adecuada y el análisis para tomar las decisiones de compras, considerando la razón costo/beneficio en función de la disponibilidad de los recursos **para que se garantice la calidad y confiabilidad de los servicios que se prestan (...)**” (el resaltado no pertenece al original) ...”*

La situación expuesta evidencia que la gestión de la administración activa es insuficiente, en virtud que, un aspecto evidenciado por el Ministerio de Salud desde el año 2013, aún no ha sido subsanado, y sigue exponiendo al personal, a los usuarios y a la Institución a posibles incidentes con el manejo de muestras en bacteriología y parasitología, a lo cual se adiciona el hacinamiento que presenta el centro de salud, lo cual ha ocasionado que se improvisen áreas para el almacenamiento de insumos y desarrollo de las actividades normales del servicio.

⁴ Oficio LC-BF-006-2018.



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

Los aspectos mencionados podrían causar una afectación en la prestación de servicios en el Laboratorio Clínico, y limitan las condiciones de seguridad, ante la ausencia de mecanismos de protección y emergencia como lava ojos y ducha.

c) Control y custodia de reactivos químicos e insumos

En la indagación efectuada el 2 de mayo de 2018 en compañía de la Dra. María Julia Centeno Miranda, Jefe del Servicio de Laboratorio Clínico, se evidenció que no existe un control adecuado para los insumos y reactivos químicos del servicio.

Se verificó se utilizan “Tarjetas de Control”, para registrar la existencia física de los insumos y reactivos, en cuya revisión se evidenciaron algunos aspectos según se detalla a continuación:

Cuadro 2
Revisión bodega de almacenamiento de insumos y reactivos químicos
Área de Salud Belén-Flores
Mayo 2018

N°	Producto	Cantidad en Tarjeta	Cantidad Física	Diferencia	Fecha de Vencimiento	Observaciones
1	Wash Solution Formula	Sin Tarjeta de control	6	0	ene-21	-
2	Beckam Ise Mid Stándar	Sin Tarjeta de control	10	0	ene-19	-
3	Beckam Ise Reference	Sin Tarjeta de control	7	0	jul-18	Próximo a vencer
4	Beckam Buffer Solution	Sin Tarjeta de control	4	0	jul-18	Próximo a vencer
5	Ácido Clorhídrico	Sin Tarjeta de control	1	0	dic-21	-
6	Alcohol Isopropilico	Sin Tarjeta de control	1	0	No vence	-
7	Envase sin indicación	Sin Tarjeta de control	1	0	N/A	Se evidencia un envase blanco sin descripción de su contenido, ni fecha de vencimiento, ni tarjeta de control.
8	Stromatolyser -4DS	Sin Tarjeta de control	4	0	nov-18	-
9	Cellpack	Sin Tarjeta de control	18	0	jul-19	El 17 de abril de 2018, el proveedor (Capris-Medica) registró una entrega de 20 Cell Pack, sin embargo, solo se observaron 18 al momento de esta revisión.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

N°	Producto	Cantidad en Tarjeta	Cantidad Física	Diferencia	Fecha de Vencimiento	Observaciones
10	Stromatolyser -4DL	Sin Tarjeta de control	3	0	nov-18	El 17 de abril de 2018, el proveedor (Capris Medica) registró una entrega de 4 Cell Pack, sin embargo, solo se observaron 3 al momento de esta revisión.
11	Contenedor muestras de heces	925	500	-425	abr-20	Faltante de 425 unidades, por lo cual indica la Dra. Centeno Miranda que probablemente han sacado producto para consumo
12	Deproteneizer	21	20	-1	sep-19	Faltante de una caja del producto
13	Waste Box	3	3	0	No vence	-
14	Cobas u pack	900	800	-100	12.18	Faltante de una caja del producto
15	Filtros para equipo	Sin Tarjeta de control	5	0	No vence	-
16	Stromatolyser -FB	4	4	0	nov-18	-
17	Pruebas de HIV	2.000	2.000	0	mar-19	Estas pruebas no han sido utilizadas a falta de un lineamiento Institucional para su uso adecuado, no obstante resta menos de un año para su vencimiento.
18	Puntas descartables 200 a 1000 uL	13.000	19.500	6.500	No vence	Existe un sobrante de 6.500 puntas.
19	Tubos microtimer	1	1	0	ene-19	-
20	Bolsas de plástico	2	2	0	No vence	-
21	Asas plásticas	1.100	1.100	0	ene-22	-
22	Bolsas recolección orina de bebé	100	100	0	ene-21	-
23	Papel grado médico	300	300	0	ene-22	-
24	Aguja pericraneal	150	150	0	ene-21	-
25	Sub beta	75	75	0	jun-18	-
26	Microlanceta	800	700	-100	ene-21	Faltante de 100 unidades
27	Respirador	1	1	0	No vence	No indica en tarjeta cantidad existente
28	Aplicadores	2.000	2.000	0	No vence	-
29	Algodón	1.477	1.477	0	No vence	-
30	Tubos de vidrio 13x100	3.950	3.950	0	No vence	-



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

N°	Producto	Cantidad en Tarjeta	Cantidad Física	Diferencia	Fecha de Vencimiento	Observaciones
31	Tubos de vidrio 12x75	850	750	-100	No vence	Faltante de 100 unidades

Fuente: Servicio de Laboratorio Clínico, Área de Salud Belén-Flores, 2018.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el Capítulo I Normas Generales, 1.2 Objetivos del Sistema de Control Interno que:

“(…)

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo...”

Las labores de supervisión y monitoreo de los insumos y reactivos almacenados en el Servicio de Laboratorio Clínico han sido insuficientes para garantizar su resguardo y uso; además, el no disponer de un funcionario designado formalmente para el control de existencias y un mecanismo automatizado, ha ocasionado que se mantenga el riesgo presente en esa unidad de apoyo.

La vulnerabilidad de los controles establecidos en el Servicio de Laboratorio Clínico para el almacenamiento y supervisión de los insumos y reactivos químicos podría ocasionar pérdidas y/o desabastecimiento, además de sobre existencias.

d) Indicadores de producción del Servicio de Laboratorio Clínico

Mediante análisis de la producción del Servicio de Laboratorio Clínico, se evidenció que, en el caso de consulta externa, el promedio de realización de exámenes se encuentra por encima de los estándares definidos por la Institución, según el siguiente detalle:



Cuadro 3
Análisis Producción del Servicio de Laboratorio Clínico 2017
Área de Salud Belén-Flores
Mayo 2018

Servicio	Producción del Laboratorio Clínico	Total de Atenciones	Parámetro del Área de Salud	Parámetro institucional - Laboratorio tipo 2 Promedio (Rango 1 DS)
Consulta Externa	291.686	66.967	4,4	3,0 (2,2-3,7)

Fuente: Servicio de Laboratorio Clínico, Área de Salud Belén-Flores, 2018.

Como se observa, el parámetro del Servicio de Laboratorio Clínico del Área de Salud Belén-Flores (4,4), se encuentra por encima del promedio e intervalos establecidos 3,0 (2,2-3,7).

La “Guía Metodológica para el Cálculo de Índices de Referencia-Laboratorios Clínicos”, aportada por el Dr. José Luis Salas Oviedo, Coordinación Nacional de Laboratorios Clínicos, establece lo siguiente:

“(…)

III- IMPORTANCIA DE LOS VALORES DE REFERENCIA

La información es un elemento básico para la gestión, y por lo tanto es una herramienta clave para evaluar su eficiencia. Determinando los “Valores de Referencia” se puede:

- 1.- Efectuar estudios evolutivos de la relación exámenes versus consultas, hospitalizaciones y urgencias.*
- 2.- Realizar estudios económicos según “complejidad” entre laboratorios clínicos de igual similitud.*
- 3.- Estimar un “parámetro nacional” de comportamiento productivo en forma general y específico.*
- 4.- Utilizar como herramienta básica para la asignación de recursos en busca de la eficiencia.*
- 5.- Estimar indirectamente la eficacia del centro médico asistencial donde pertenecer el laboratorio.*
- 6.- Analizar el abuso o desuso de la utilización del laboratorio clínico...”*

La ausencia de monitoreo y control de estos indicadores en el Servicio de Laboratorio Clínico ocasiona que se desconozcan los motivos por los cuales los parámetros de esa Área de Salud se encuentran por encima de lo establecido Institucionalmente, situación que podría ser originada por la alta demanda de exámenes solicitados por los médicos, o por errores en el proceso de conteo y registro estadístico de la cantidad de procedimientos efectuados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Esta situación repercute en la capacidad instalada del Servicio de Laboratorio Clínico, en razón que, según los parámetros establecidos, esta unidad de apoyo está superando la cantidad de exámenes que puede estar realizando, así mismo si esta situación es ocasionada por errores en el registro de información, se induce a la Institución a manejar datos incorrectos de producción y así afectar eventualmente la toma de decisiones de las autoridades.

CONCLUSIÓN

El presente estudio permitió concluir que existen aspectos a mejorar en la gestión, producción, control, infraestructura y equipamiento de los servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico, los cuales se consideran esenciales en el proceso de atención, recuperación y rehabilitación de la salud de los usuarios.

Las condiciones de infraestructura en los dos servicios muestran hacinamiento, antigüedad y deterioro de mobiliario y equipo, situación que genera riesgos en el proceso de atención, seguridad y resguardo tanto de los pacientes como de los funcionarios institucionales, de ahí la necesidad de orientar esfuerzos para proporcionar un entorno seguro en el desarrollo de las actividades de cada unidad de apoyo.

Por su parte, se concluye que el sistema de control interno debe ser fortalecido, por cuanto existen inconsistencias relacionadas con la prescripción de medicamentos por parte de los médicos, con la eliminación de las recetas que ya han sido despachadas a los pacientes y oportunidades de mejora en los controles establecidos para el resguardo y adecuado uso de los medicamentos estupefacientes y psicotrópicos.

En el Servicio de Laboratorio Clínico, se determinó que sus índices de producción se encuentran por encima de los parámetros establecidos Institucionalmente, además, de que los controles existentes para el resguardo de los reactivos químicos e insumos deben ser fortalecidos.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. ROXANA USAGA CARRASQUILLA, EN CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL NORTE O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con el hallazgo 2.4 relacionado con el promedio de realización de exámenes, en conjunto con las autoridades del Área de Salud Belén-Flores, efectuar un análisis de los parámetros de producción del año 2017 del Servicio de Laboratorio Clínico de ese centro médico, con el fin de determinar las causas por las cuales esa unidad de apoyo presentó un promedio mayor al establecido Institucionalmente para un laboratorio clínico tipo 2.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la evidencia del análisis, así como las causas y medidas a tomar conforme a los resultados obtenidos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA DRA. LIZA VASQUEZ UMAÑA, EN CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL ÁREA DE SALUD BELÉN-FLORES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Solicitar a la Jefatura del Servicio de Farmacia, la justificación sobre la diferencia encontrada en el inventario de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, que describa el motivo o causa que dieron su origen, con el fin de ejecutar las acciones administrativas y/o legales correspondientes para solventar o justificar los mismos (hallazgo 1.3).

Para efectos de cumplimiento se requiere la aprobación o resolución de acciones a ejecutar por esa Dirección General, a partir de la justificación presentada por la Jefatura de Farmacia.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

3. Ejecutar las acciones de control correspondientes para garantizar el correcto proceso de prescripción y despacho de medicamentos a los pacientes, para lo cual se deberá realizar lo siguiente (hallazgo 1.4):

- a) Emitir un recordatorio a los médicos del centro de salud y EBAIS adscritos al Área de Salud Belén-Flores sobre las disposiciones normativas en materia de prescripción de medicamentos, en procura de disminuir la cantidad de formularios de receta devueltos por errores en el proceso de atención. **Plazo:** 1 mes a partir de recibido el presente informe.
- b) Garantizar que la Jefatura de Farmacia informe mensualmente la cantidad de formularios de receta devueltos por errores en la prescripción de medicamentos, para disponer de insumos para ejecutar medidas correctivas. **Plazo:** 6 meses a partir de recibido el presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la evidencia del recordatorio dirigido al personal médico, y la documentación que compruebe tanto la realización del monitoreo mensual por parte de la jefatura de Farmacia como las acciones desarrolladas por esa Dirección General para disminuir el comportamiento actual.

4. Proceder en coordinación con la Jefatura del Servicio de Farmacia, a eliminar según lo establece la normativa relacionada, los formularios de recetas despachadas a los pacientes que se encuentran almacenadas por periodos superiores a tres meses (hallazgo 1.3).

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere aportar evidencia de la destrucción de los formularios de recetas despachadas.



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

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

AL LIC. RANDALL RODRÍGUEZ NÚÑEZ, EN CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE SALUD BELÉN-FLORES O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

5. Efectuar un análisis de los aspectos abordados en los hallazgos 1.1 y 2.1, en relación con el estado de la planta física de los Servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico, definiendo los aspectos que pueden ser abordados con recursos locales.

A partir de este análisis elaborar e implementar un plan de acción con las actividades a desarrollar por el personal de mantenimiento para el abordaje de los aspectos citados, estableciendo fechas de atención y responsables. Esa Administración deberá garantizar el cumplimiento del plan y las acciones definidas.

Lo anterior por cuanto el proyecto "Puesta a Punto" del Área de Salud, está en etapa de definición y es necesario asegurar condiciones idóneas para la ejecución de los procesos de atención y garantizar razonablemente la operación normal de la unidad.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la presentación, aprobación e implementación del plan de acción con responsables y fechas previstas, las cuales se verificarán al momento de la actividad de seguimiento correspondiente.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

6. En virtud de lo descrito en el hallazgo 2.2, referente a la vida útil de los activos asignados al Servicio de Laboratorio Clínico, analizar su estado y proceder de la siguiente forma:
 - a) Realizar la baja contable de los activos que cumplan con las condiciones para ejecutar este proceso.
 - b) Analizar las prioridades de sustitución para incluir en la planificación de la unidad.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere evidencia del análisis solicitado y las acciones ejecutadas.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

7. Efectuar las acciones correspondientes para que sean revisados los extintores ubicados en la bodega del Servicio de Laboratorio Clínico, identificados con el activo 730484 y 730465, con el fin de determinar si son funcionales o deben ser retirados del inventario y desechados, con el fin de aprovechar este recurso en acciones de seguridad humana (protección contra incendios).



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

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere la evidencia de la revisión de los extintores y las acciones a desarrollar una vez que se efectúe el análisis.

Plazo: 2 meses a partir de recibido el presente informe.

A LA DRA. MARÍA JULIA CENTENO MIRANDA, JEFE DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO DEL ÁREA DE SALUD BELÉN-FLORES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

8. Garantizar la ejecución de las siguientes acciones, referentes a lo evidenciado en el hallazgo 2.3:
 - a) Implementar formalmente un mecanismo de control para la custodia y resguardo de los insumos y reactivos químicos que se almacenan en ese servicio, identificando al funcionario responsable de este control. **Plazo:** 1 mes a partir de recibido el presente informe.
 - b) Efectuar inventarios mensuales de los insumos y reactivos químicos del servicio, con el fin de desarrollar actividades de control e implementar medidas correctivas a las inconsistencias que eventualmente puedan detectarse. **Plazo:** 6 meses a partir de recibido el presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación se requiere informar acerca de la designación del responsable o responsables que esa Jefatura defina para el control de ingresos y salidas de reactivos e insumos, además de aportar evidencia de la realización de inventarios mensuales.

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe fueron comentados el 28 de agosto de 2018, con la Dra. Liza Vásquez Umaña, Directora General Área de Salud Belén-Flores, Dr. Mario Esquivel Salas, Asistente de Dirección Médica, Dra. María Hidalgo Salas, Jefatura de Farmacia, Dra. Ana Gabriela Hernández Ramírez, Servicio de Laboratorio Clínico y Lic. Randall Rodríguez Núñez, Administrador a.i., Área de Salud Belén-Flores.

En el acta de comentario suscrita el 28 de agosto de 2018, la Dra. Liza Vásquez Umaña, Directora General del Área de Salud Belén-Flores, sugirió que la recomendación 8 iniciara indicando: *“que se garantice el mecanismo de control para la custodia y resguardo de los insumos y reactivos químicos que se almacenan en el Servicio de Laboratorio Clínico...”*, aspecto que fue aceptado por este Órgano de Fiscalización, no obstante, es importante que se identifique al funcionario (s) que desarrollará la labor de control de los materiales utilizados en el laboratorio.

Además, el 29 de agosto de 2018, se comentaron al Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área de Regulación y Sistematización del Diagnóstico y Tratamiento, y Dra. Vilma Carvajal Gutiérrez, Coordinadora Nacional de Laboratorios Clínicos, el hallazgo y la recomendación relacionados con el promedio de exámenes de

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 23 de 24

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

laboratorio clínico efectuado en el Área de Salud Belén-Flores, a lo que el Dr. Mora, refirió que: *“...el análisis debe ser efectuado por la Dirección Regional correspondiente, por una cuestión de competencias...”*

En virtud de lo anterior, esta Auditoria consideró adecuado dirigir la recomendación a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, siendo comentada el 3 de setiembre de 2018 a la Dra. Roxana Usaga Carrasquilla, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte, Lic. Luis Diego Vindas Mejías, Director Administrativo Regional de Servicios de Salud Central Norte y Dr. Víctor Hugo Alvarado Marín, Supervisor Regional de Laboratorios Clínicos quienes estuvieron de acuerdo con el hallazgo comentado y la recomendación propuesta, así como, el plazo establecido.

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Eduardo Andrey Morales Sánchez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/EMS/wnq