



AGO-158-2019
04-11-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio ha sido elaborado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del 2019, del Área Gestión Operativa, con la finalidad de atender lo indicado en la denuncia DE-25-2019.

De conformidad con los hallazgos detectados por esta Auditoría, se evidenció que el Servicio de Transportes no ha gestionado la realización de estudios de necesidad de recurso humano a pesar de reconocer que con el personal existente no se cumple con las labores diarias asignadas, requiriendo la utilización de tiempo extraordinario, mismo que ha venido presentando un incremento anual considerable.

Así mismo, se logró documentar que existen funcionarios desarrollando actividades diferentes al perfil de puesto en el cual se encuentran nombrados, tal es el caso de los asistentes de pacientes que han conducido vehículos del Servicio de Transportes en algunas ocasiones.

Además, se evidenció que la Jefatura del Servicio de Transportes ha contratado servicios de traslados de pacientes a la Cruz Roja Costarricense, disponiendo en ese momento de ambulancias Institucionales para realizar el transporte.

Lo descrito podría estar repercutiendo en el ambiente laboral de dicha unidad, situación que toma fuerza si se considera que no se dispone actualmente de un estudio de Clima Organizacional en el Servicio de Transportes.

Por lo anterior, esta Auditoría ha formulado 4 recomendaciones a la Dirección Administrativa Financiera, con el objetivo de que se analicen las situaciones expuestas en el presente informe, a fin de adoptar las acciones necesarias, que permitan fortalecer la gestión del Servicio de Transportes.



ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA

ORIGEN DEL ESTUDIO

La evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa, apartado de actividades especiales, atención de la denuncia DE-25-2019.

OBJETIVO GENERAL

Verificar los controles existentes en cuanto al resguardo de información, administración del recurso humano, y traslado de pacientes, en el Servicio de Transportes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Indagar sobre la custodia de la información relacionada con los traslados de pacientes efectuados por el Servicio de Transportes.
- Verificar la gestión del recurso humano disponible para el desarrollo de las actividades diarias del Servicio de Transportes.
- Indagar sobre la gestión de los traslados de pacientes realizados por la Cruz Roja Costarricense en el centro de salud.

ALCANCE

El presente estudio comprende la revisión de los aspectos relacionados con el resguardo de la información, recursos humanos y traslado de pacientes del Servicio de Transportes, consignados en la denuncia DE-25-2019, de enero a junio de 2019, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, vigentes a partir del 1º de enero de 2015.

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio se ejecutaron los siguientes procedimientos metodológicos:



- ✓ Revisión y análisis de la siguiente información:
 - Servicios de Transporte realizados en el mes de enero de 2019 de la unidad 200-3231 (ambulancia).
 - Servicios de Transporte realizados por la Cruz Roja Costarricense durante el mes de enero de 2019.
 - Informe Estadístico N°62 del Servicio de Transportes, correspondiente al periodo 2015-2018.
 - Revisión comportamiento partida 2021 Tiempo Extraordinario del Servicio de Transportes del periodo 2015-2018.
 - Revisión de correspondencia del Servicio de Transportes del periodo 2018-2019.

- ✓ Solicitud de información a los siguientes funcionarios:
 - Ing. Steve Rojas Zúñiga, Jefe Área Servicios Generales del Dirección de Servicios Institucionales.
 - Lic. Vinicio González Molina, Jefe Área de Presupuesto del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
 - Entrevista al Bach. Ricardo Scott Tadd, Jefe Servicio de Transportes del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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 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 (...).”

ANTECEDENTES GENERALES

La denuncia DE-25-2019 hace referencia sobre algunas situaciones de control interno del Servicio de Transportes, las cuales fueron analizadas por este Órgano de Fiscalización, obteniendo los siguientes resultados:



- **SOBRE LOS TRASLADOS QUE SE REALIZAN A LOS PACIENTES SIN LA COMPAÑÍA DE UN ASISTENTE DE PACIENTES**

Esta Auditoría Interna solicitó¹ al Ing. Steve Rojas Zúñiga, Jefe Área Servicios Generales del Dirección de Servicios Institucionales, indicar si existía algún tipo de normativa o regulación, relacionada con el traslado de usuarios y los casos en los que requieran o no de la compañía de un asistente de pacientes.

Mediante correo electrónico del 9 de agosto de 2019, la Sra. Evelyn González Goñi, funcionaria del Área de Servicios Generales de la Dirección de Servicios Institucionales, manifestó a este Órgano Fiscalizador que:

“(…)

En atención a su consulta, referente al traslado de pacientes se indica lo siguiente:

El Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, en el apartado 11.1 Tipos de Traslados, establece:

“...b. Traslado de pacientes

Se refiere a la movilización de personas, que por criterio médico requieren el traslado hacia, desde o entre diferentes establecimientos de salud, en las condiciones que de igual manera el médico determine.

La Caja brinda el servicio de traslado de pacientes, siempre y cuando exista la autorización del médico tratante, asignada por medio del formulario “Solicitud de traslado” (4-70-03-0240).

La disposición y cuidados que se requieran en dicho servicio, quedan sujetos a la valoración que brinde el médico tratante, el cual será el funcionario indicado en determinar las condiciones médicas bajo las cuales se deba realizar el servicio, en función de las necesidades del paciente (equipo especial, camilla, acompañante, traslado desde o hacia el domicilio) (negrita no corresponde al texto original)”

Tomando en consideración lo indicado anteriormente se puede determinar que las condiciones físicas, equipo y acompañantes que se requieren para trasladar un paciente, deben ser definidas por el profesional en ciencias de la salud responsable de la atención del paciente, en función de la patología que presente el mismo siempre y cuando no afecte el estado de salud del usuario del servicio...”

Como se logra apreciar no existe un cuerpo normativo que indique que en todos los casos los pacientes deben de viajar acompañados por otro funcionario además del chofer del centro médico, y la regulación existente es clara al manifestar que los médico tratantes, son los encargados de determinar las condiciones médicas bajo las cuales se deba realizar el servicio, en función de las necesidades del paciente considerando si requiere viajar acompañado o no, razón por la cual este apartado de la denuncia analizada no procede.

¹ Correo electrónico del 8 de agosto de 2019.



HALLAZGOS

1. SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDAN LOS TRASLADOS DE PACIENTES QUE HAN SIDO EFECTUADOS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTES

En la indagación efectuada a 178 boletas de traslado de pacientes correspondientes a la unidad 200-3231 (Ambulancia) correspondientes a enero de 2019, se pudo evidenciar que los documentos que respaldan los traslados realizados a los pacientes, no se encuentran en todos los casos acompañados de la boleta denominada "Servicio de Traslados" la cual debe venir firmada por el médico tratante con su respectivo código y el sello del servicio solicitante.

El Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, establece en el apartado 11.7. Registro y control de operaciones, lo siguiente:

"(...)

La unidad con vehículo asignado debe mantener en forma física y/o digital el expediente vehicular de cada uno de los equipos automotores, el cual debe incluir al menos la siguiente información: número de placa, modelo, clasificación, número de motor, número de activo, capacidad, fecha de adquisición y ubicación del vehículo.

Así mismo, debe mantener un registro del uso del vehículo, considerando al menos: cantidad de servicios realizados, lugares visitados, kilometraje recorrido y actividades en las cuales se utiliza, entre otros..."

Los sistemas de supervisión y monitoreo de los documentos que sirven de respaldo de los servicios de traslado realizados a los usuarios son insuficientes, por cuanto se pudo evidenciar que no disponen de la información completa que respalde la existencia de la necesidad de movilizar un paciente utilizando los recursos Institucionales.

Lo descrito, impide garantizar el adecuado uso de los recursos Institucionales, por cuanto no existe certeza de que se esté resguardando confiablemente la documentación que justifica que los traslados realizados a pacientes responden a una necesidad estipulada por un profesional en medicina.

2. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSO HUMANO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTES

En la revisión efectuada a los vales de transporte del periodo 2019, se logró documentar casos en los que funcionarios nombrados en perfiles diferentes al de chofer han realizado servicios de traslados con los vehículos del Servicio de Transportes, lo anterior se aprecia en el siguiente detalle:



CUADRO 1
TRASLADOS EFECTUADOS POR ASISTENTE DE PACIENTES
HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
2019

Funcionario	Unidad	Fecha de viajes
Pablo Araya J	200-2821	15-1-19 (5 viajes que incluyeron transporte de equipo médico, traslado de pacientes y funcionarios).
	200-2821	18-1-19 (2 viajes que incluyeron traslado de hemo componentes y ropa).
	200-2821	11-1-19 (2 viajes para traslado de extra pedido, materiales y documentos).
	200-2821	10-1-19 (4 viajes para traslado de materiales, hemo componentes, funcionarios y pacientes). El servicio de traslado al paciente indica que requiere acompañante, no obstante, viajó únicamente con el funcionario que condujo el vehículo).
	200-2821	9-1-19 (2 viajes, la boleta de traslado del paciente, no adjunta la solicitud por parte del médico tratante).
	200-2821	8-1-19 (3 viajes para funcionarios).
	200-2821	7-1-19 (2 viajes para transporte de materiales y documentos).
	200-2821	3-1-19 (3 viajes, el servicio de traslado al paciente indica que requiere acompañante, no obstante, viajó únicamente con el funcionario que condujo el vehículo).
	200-2821	16-1-19 (3 viajes para traslado de paciente, funcionarios y materiales).
	200-2896	12-3-19 (5 viajes efectuados para traslado de pacientes y documentos).
	200-2890	13-3-19 (2 viajes efectuados para visita domiciliar y traslado de materiales).
	200-2890	15-3-19 (1 viaje efectuado para traslado de muestras).
	200-2890	18-3-19 (1 viaje para traslado de muestras).
	200-2890	20-3-19 (1 viaje para traslado de paciente y funcionaria).
	200-2890	21-3-19 (3 viajes para el traslado de pacientes y medicamentos). El servicio de traslado a uno de los pacientes indica que requiere acompañante, no obstante, viajó únicamente con el funcionario que condujo el vehículo).
	200-2890	22-3-19 (1 viaje efectuado para traslado de muestras y documentación).
	200-2890	26-3-19 (3 viajes para traslado de pacientes y muestras).
	200-2821	24-5-19 (6 viajes para el traslado de equipo, pacientes, muestras, ropa y materiales).
	200-2821	23-5-19 (6 viajes para el traslado de pacientes y funcionarios).
	200-2890	26-7-19 (3 viajes para el traslado de pacientes y muestras).
200-2890	29-7-19 (2 viajes para el traslado de pacientes y muestras).	
200-2890	19-7-19 (1 viaje para el traslado de medicamentos).	
200-2890	23-7-19 (1 viaje para el traslado de muestras).	
200-2890	16-7-19 (2 viajes para el traslado de pacientes).	

Fuente: Servicio de Transportes, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

Adicionalmente, llama la atención de esta Auditoría Interna que la partida 2021 del Servicio de Transportes, correspondiente al Tiempo Extraordinario ha presentado un incremento desde el año 2015 de 1.581 horas a 5.770 en el 2018, de igual manera, el Informe Estadístico N° 62, referente a la producción del Servicio de Transportes, muestra que se pasó de 19.074 traslados en 2015 a 20.688 servicios en el 2018, lo anterior indica que dicha unidad no ha logrado cumplir con sus labores ordinarias sin el uso de funcionarios con otro perfil de puesto y la utilización de tiempo extraordinario.



La Ley 8292 “Ley General de Control Interno”, en su artículo 8 establece:

“(...) Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico...”*

El Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, establece en el apartado 10, Acreditación de Conductores, lo siguiente:

“(...) ”

- **Conductor ocasional**

*Es el funcionario autorizado para conducir vehículos de manera ocasional o por una situación emergente, **sin interferir en sus actividades diarias**, ni en las de un conductor oficial (subrayado no es del original) ...”*

El Bach. Ricardo Scott Tadd, Jefe Servicio de Transportes, manifestó en entrevista escrita del 28 de agosto de 2019, sobre el manejo de vehículos por parte de asistentes de pacientes, lo siguiente:

“(...) ”

Esta situación no se presenta prácticamente nunca, solo en el caso por ejemplo de la última huelga en la cual un asistente de pacientes nos colaboró en el manejo de una unidad, no obstante, es necesario destacar que el asistente de pacientes cuenta con la autorización para el uso de vehículos institucionales y la licencia respectiva para el manejo de ambulancias...”

Agregó el Bach. Scott Tadd, respecto a la suficiencia en la cantidad de choferes con los que cuenta el Servicio de Transportes, lo siguiente:

“(...) ”

hace mucho tiempo no nos otorgan plazas, y la demanda ha aumentado bastante, aproximadamente en el año 2011 nos efectuaron un estudio de necesidades de recurso humano, pero no se obtuvieron resultados.

En cuanto a los asistentes de pacientes es un caso parecido de insuficiencia de personal para cubrir los tres turnos...”



Así mismo, manifestó el Bach. Scott Tadd, que: “(...) Posterior al año 2011, no se ha vuelto a solicitar un estudio de necesidades de recurso humano, ni plazas para este servicio...” y tampoco se ha efectuado un estudio de Clima Organizacional en esa unidad de apoyo.

Conforme la información recopilada, se denota que no existen acciones por parte de la Jefatura del Servicio de Transportes para que se efectúe un estudio de necesidades de recurso humano, a pesar de documentarse que requiere el uso de funcionarios de otros perfiles de puesto para cumplir con la labor de traslado de pacientes, colaboradores, materiales, entre otros, considerando también el incremento en la demanda de servicios y en la asignación de tiempo extraordinario.

Esta situación podría afectar el funcionamiento normal del Servicio de Transportes, por cuanto existe la posibilidad de interrumpir la prestación de servicios por no disponer del recurso humano necesario para cumplir con las solicitudes, además de provocar que funcionarios efectúen labores distintas al puesto en el cual se encuentran nombrados, aspecto que podría también impactar el clima organizacional y el ambiente de control de dicha unidad.

3. SOBRE LOS SERVICIOS DE TRASLADO DE PACIENTES PRESTADOS POR LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE

En la revisión de 28 (60%) de un total de 47 vales de transporte correspondientes a enero de 2019, de servicios de traslado de pacientes prestados por la Cruz Roja Costarricense, se evidenció que existían en 31 de los casos ambulancias Institucionales disponibles para efectuar el transporte, lo anterior según se observa en el siguiente detalle:

**CUADRO 3
 TRASLADO DE PACIENTES CRUZ ROJA COSTARRICENSE
 HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA
 ENERO 2019**

Fecha	Hora de viaje	Unidad Cruz Roja (1181)	Ambulancia 200-3247	Ambulancia 200-3231	Ambulancia 200-3715	Ambulancia 200-3172
3-1-19	7:00	Traslado de paciente	Traslado de muestras y tamizaciones	Unidad disponible en ese momento	Traslado de expedientes	Se encontraba trasladando paciente en incubadora
15-1-19	10:30	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento.	Traslado de muestras	Visita de Inspección	Traslado de expedientes
15-1-19	12:15	Traslado de paciente	Unidad realiza próximo traslado hasta la 1:30, por lo cual se encontraba disponible en ese momento	Traslado de material quirúrgico	Visita de Inspección	Traslado de muestras
15-1-19	16:40	Traslado de paciente	Traslado de pacientes y muestras	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento
17-1-19	8:00	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de hemo componentes	Traslado de expedientes	Traslado de paciente
17-1-19	16:10	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento



Fecha	Hora de viaje	Unidad Cruz Roja (1181)	Ambulancia 200-3247	Ambulancia 200-3231	Ambulancia 200-3715	Ambulancia 200-3172
17-1-19	17:40	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento
17-1-19	19:40	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento
18-1-19	7:30	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de expedientes
18-1-19	13:00	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de funcionaria	Unidad disponible en ese momento
21-1-19	8:00 a 20:30	Traslado de paciente a Santa Cruz Guanacaste	Unidad disponible en ese momento	Traslado de funcionaria	Visita domiciliar	Traslado de expedientes
22-1-19	8:30	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de hemo componentes	Traslado de expedientes	Traslado de muestras
22-1-19	11:40	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de paciente	Traslado de paciente y expedientes	Traslado de muestras
22-1-19	15:00	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Traslado de paciente y cambio de aceite de unidad	Traslado de paciente
22-1-19	17:00	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento
23-1-19	14:15	Traslado de paciente	Traslado de hemo componentes	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento
23-1-19	16:30	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento
23-1-19	18:00	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento
24-1-19	7:00 a 20:00	Traslado de paciente a Sixaola	Unidad disponible en ese momento	Traslado de incubadora	Traslado de expedientes	Traslado de paciente
25-1-19	8:00 a 12:00	Traslado de paciente a Hospital de Guápiles	Traslado de Neonato	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento	Traslado de expedientes
25-1-19	12:30	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de Neonato	Traslado de Medicamentos	Unidad disponible en ese momento
25-1-19	14:30	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento
28-1-19	7:30	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento	Traslado de expedientes
28-1-19	8:00	Traslado de paciente	Traslado de paciente	Unidad disponible en ese momento	Unidad disponible en ese momento	Traslado de expedientes

Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por el Servicio de Transportes, Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.



El Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, establece en el apartado 11.3. Modalidades de transporte, Traslado por medio de terceros, lo siguiente:

“(...)

En el caso de traslado de pacientes, y cuando se han agotado los recursos institucionales disponibles, el centro médico puede recurrir a la contratación de los servicios de traslado de pacientes ofrecidos por la Cruz Roja, según lo regulado en el “Convenio sobre la prestación de los servicios de transporte, para el traslado de los pacientes asegurados dentro del territorio nacional”.

Una vez agotada la opción del servicio de Cruz Roja, la administración puede recurrir a la contratación de servicios privados de transporte de tipo ambulancia especializada o para el traslado colectivo de pacientes.

Para el traslado de funcionarios, materiales o equipo, la administración puede recurrir a la contratación de servicios de traslado por terceros, cuando se hayan agotado los recursos vehiculares de la Institución...”

El Bach. Ricardo Scott Tadd, Jefe Servicio de Transportes, manifestó en entrevista escrita del 25 de setiembre de 2019, sobre la contratación de servicios a la Cruz Roja Costarricense disponiendo de unidades Institucionales en ese momento, lo siguiente:

“(...)

Esta situación se origina por una decisión propia, ya que pretendo evitar el rápido deterioro de los vehículos Institucionales (nuestras ambulancias) si son utilizados constantemente para viajes largos, en cuanto al motor, llantas, cambios de aceites, entre otros...”

La descrito obedece a una insuficiente gestión de parte de la Jefatura del Servicio de Transportes, la cual no ha establecido mecanismos de control que garanticen el uso eficiente de las unidades disponibles, antes de contratar servicios para el traslado de pacientes por parte de la Cruz Roja Costarricense

Esta situación no permite garantizar que el Servicio de Transportes gestione adecuadamente los recursos disponibles para el traslado de pacientes, generando erogaciones al solicitar traslados a la Cruz Roja Costarricense en viajes de largas distancias, a pesar de tener a disposición unidades institucionales.

CONCLUSIÓN

El estudio desarrollado permitió concluir que existen aspectos de control interno susceptibles de mejora en el Servicio de Transportes.

Se determinó que el Servicio de Transportes no ha gestionado la realización de estudios de necesidad de recurso humano, a pesar de reconocer que con el personal existente no se cumple con las labores diarias asignadas, requiriendo la utilización de tiempo extraordinario, mismo que ha venido presentando un incremento anual considerable.



Así mismo, se logró documentar que existen funcionarios desarrollando actividades diferentes al perfil de puesto en el cual se encuentran nombrados, tal es el caso de los asistentes de pacientes que han conducido vehículos del Servicio de Transportes en algunas ocasiones.

Es necesario efectuar las acciones correspondientes a fin de que la Jefatura del Servicio de Transportes cumpla con lo dispuesto en el Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, referente a los casos en los cuales la Institución puede contratar servicios de traslados de pacientes a la Cruz Roja Costarricense.

Lo anterior podría estar repercutiendo en el ambiente laboral de dicha unidad y originando que se interpongan denuncias que evidencian el malestar de algún (os) funcionarios de ese servicio, situación que toma fuerza si se considera que no se dispone actualmente de un estudio de Clima Organizacional en el Servicio de Transportes.

RECOMENDACIONES

AL DR. TACIANO LEMOS PIRES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir al Grupo de Apoyo Técnico del centro de salud, para la realización de un estudio de Clima Organizacional en el Servicio de Transportes, a fin de verificar y en caso de ser necesario ejecutar las medidas que correspondan para mejorar el ambiente laboral de esa unidad, de conformidad con el hallazgo 2.

Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez que se realice el estudio y se presenten los resultados ante la autoridad competente.

Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir del recibido del informe.

AL LIC. MARCO SEGURA QUESADA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DEL HOSPITAL DR. RAFAEL ÁNGEL CALDERÓN GUARDIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

2. Elaborar en conjunto con la Jefatura del Servicio de Transportes, considerando lo indicado en el hallazgo 2 del presente informe, un estudio de análisis de brechas o "estudio de campo" en esa unidad, con el fin de establecer claramente si existe faltante de personal, o en su defecto realizar una mejor distribución en las tareas y personal destacado en ese servicio.

Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez que se presenten la documentación que garantice la elaboración del estudio por parte de la Administración Activa.

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



3. Ordenar a la Jefatura del Servicio de Transportes para que, en adelante se adjunte la "Solicitud de Servicio de Traslado" a las boletas de transporte archivadas y correspondientes a los viajes efectuados por los choferes de esa unidad, de conformidad con el hallazgo 1. Esa Dirección Administrativa Financiera será responsable de verificar y garantizar el cumplimiento de esta recomendación.

Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez que se gire la instrucción y se evidencie el archivo de las boletas con su respectiva solicitud de servicio.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir del recibido del informe.

4. Ordenar a la Jefatura del Servicio de Transportes establecer un mecanismo de control que permita garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Gestión del Sistema Institucional de Transportes, referente a los casos en los cuales se debe contratar servicios de traslado de pacientes a terceros, en atención del hallazgo 3 del presente informe.

Esta Auditoría consignará como cumplida esta recomendación, una vez que se documente el mecanismo implementado para controlar y justificar la contratación de ambulancias de la Cruz Roja Costarricense o entidades privadas.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados el 31 de octubre del 2019, con los funcionarios del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, Dr. Taciano Lemos Pires, Director General, Dr. Pedro Pereira Álvarez, Sub Director General, Lic. Marco Segura Quesada, Director Administrativo Financiero, Lic. Josué Cerdas Castillo, Sub Director Administrativo Financiero, Dr. José Pablo Ruiz Quesada y Lic. Mauricio Solano Soto, Asesores Dirección General, quienes manifestaron conformidad con las recomendaciones emitidas y el plazo para su cumplimiento.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Eduardo Morales Sánchez
ASISTENTE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
JEFE SUBÁREA

MASR/EMS/edvz