



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

**AGO-16-2019**  
**23-04-2019**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa, apartado de actividades especiales, con el propósito de evaluar las actividades de fortalecimiento que ha realizado la institución en las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío.

En primer lugar, se debe destacar que el cantón de Sarapiquí tiene una extensión de 2.143 km<sup>2</sup> lo que lo convierte en uno de los cantones más extensos de nuestro país, representando el 4.62% del territorio nacional y el 82% de la provincia de Heredia y limita al Norte con Nicaragua. Está dividido en cinco distritos: Horquetas, Puerto Viejo, La Virgen, Cureña y Llanuras del Gaspar, siendo que más del 80% de la población habita los distritos de Puerto Viejo y Horquetas, ambos ubicados en la zona sureste del cantón.

Por otra parte, los distritos de Cureña y Llanuras del Gaspar son escasamente poblados y presentan una accesibilidad más difícil al resto del cantón debido a que predominan las vías lastradas o de tierra, lo que implica limitaciones importantes en la época lluviosa y ausencia de transporte público lo que hace que las personas dependan de servicios informales<sup>1</sup>. Además, según los datos del censo y las proyecciones, la población del cantón de Sarapiquí en su totalidad es rural y de acuerdo con el índice de desarrollo social distrital, el 35.1% se ubica bajo la línea de pobreza, siendo los distritos de Cureña y Llanuras del Gaspar los que muestran los índices de desarrollo social más bajos del cantón y del país.

Las características descritas del cantón de Sarapiquí demuestran que las Áreas de Salud de esa región requieren de manera particular un fortalecimiento en los servicios que ofrecen, garantizando de esta manera una mayor accesibilidad de la población a los servicios de salud, así como una mejor capacidad resolutive en su comunidad.

Aunado a lo anterior, los resultados del presente estudio evidenciaron que la institución ha realizado diferentes estudios técnicos como el Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí y el de fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016 los cuales son concordantes en que las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío requieren fortalecerse en cuanto a recurso humano, equipamiento y mejoras en la infraestructura.

No obstante, pese a que estos proyectos datan de hasta 10 años atrás, las condiciones actuales de estas Áreas de Salud demuestran que las Autoridades Superiores no han sido efectivas en la materialización de estos, ocasionando que la población de Sarapiquí no obtenga soluciones efectivas para las necesidades evidenciadas. Además, es importante considerar que esta población diariamente enfrenta dificultades para acceder a los servicios de salud, por cuanto deben realizar recorridos de grandes distancias en condiciones difíciles de accesibilidad, limitada oferta de transporte público e insuficiente capacidad de resolución, por lo que deben ser trasladados a centros de mayor complejidad hasta la provincia de Heredia.

---

<sup>1</sup> Documento denominado “Caracterización del territorio de Sarapiquí”, INDER.



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

Otro aspecto que se evidenció en ambas Áreas de Salud, es que se han realizado diversos estudios y solicitudes de necesidades de recurso humano, pero las asignaciones de recurso no contemplan el perfil que se justificó técnicamente, provocando que actualmente se presente incapacidad para por ejemplo cubrir los tres turnos del Servicio de Urgencias y/o ampliar la jornada de atención de los Servicios de Apoyo, aspectos críticos para la prestación del servicio y otros de impacto como el proceso de adquisición de bienes y servicios o el traslado de pacientes.

Aunado a lo anterior, se verificó que el centro médico de referencia del segundo nivel para las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío es el hospital San Vicente de Paúl, razón por la cual tanto los pacientes que requieren atención de Consulta Externa como los de Emergencias deben trasladarse aproximadamente 186 km (ida y regreso de Puerto Viejo-Sarapiquí) y 130 km (ida y regreso de Horquetas-Río Frío), sin considerar la distancia y tiempo desde el lugar de residencia del usuario, situación que podría ser más crítica a causa de las condiciones socioeconómicas de la población, y dificultades de tránsito en la carretera nacional Braulio Carrillo (Ruta 32).

Además, se evidenciaron aspectos de control que requieren ser fortalecidos como por ejemplo que, en los Servicios de Urgencias de ambos centros de salud, no se efectúa un proceso de clasificación de los pacientes ni se dispone de un espacio físico para ese fin. Además, en el Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí se evidenciaron oportunidades de mejora relacionados con la custodia y almacenamiento de los insumos y materiales de la Bodega del Servicio de Urgencias, así como la necesidad de fortalecer los conocimientos técnicos del personal que labora en el servicio de urgencias, siendo que, se evidenció que no han recibido cursos de actualización en la atención de emergencias y fortalecer los mecanismos de control de los medicamentos del carro de paro.

Por otro lado, se comprobó que las acciones realizadas para la conservación y mantenimiento de la planta física y equipamiento médico de ambas Áreas de Salud no han permitido garantizar que las instalaciones mantengan un óptimo estado de operación, presentando hacinamiento, ausencia de mantenimiento preventivo de equipos, obsolescencia tecnológica, entre otros aspectos.

Finalmente, se determinó que el inmueble que alberga el Ebáis de La Virgen presenta un deterioro generalizado a nivel de paredes, techos, canoas, pintura; además, algunas columnas de madera poseen exceso de comején, la malla ciclónica que rodea las instalaciones se encuentra en mal estado y con oxidación, la batería de baños no cumple con la Ley 7600.

De conformidad con los resultados obtenidos en esta evaluación, se formularon 11 recomendaciones, dirigidas a la Gerencia General, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte y Dirección Médica de las Áreas de Salud de Puerto Viejo y Horquetas-Río Frío, de manera que se proceda a establecer las acciones correspondientes para subsanar las debilidades señaladas en el presente informe.



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

AGO-16-2019  
22-04-2019

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

### AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LAS ÁREAS DE SALUD DE PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ Y HORQUETAS-RÍO FRÍO

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019 del Área Gestión Operativa, apartado de estudios especiales.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar las actividades de fortalecimiento que ha realizado la institución en las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los proyectos realizados para el fortalecimiento de los Servicios de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío.
2. Evaluar el estado de conservación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los Servicios de Urgencias y de apoyo de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío.
3. Valorar aspectos de control interno del Servicio de Urgencias del Área de Salud de Puerto Viejo.

#### ALCANCE Y NATURALEZA

La evaluación comprende la revisión de las actividades relacionadas con la prestación de servicios de Urgencias durante el 2018 de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

El estudio se efectuó en concordancia con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, 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.



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

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de documentación relacionada con el Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí.
- Revisión y análisis del documento denominado “Proyecto de fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016.”
- Inspección ocular en las instalaciones de los Servicios de Urgencias de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, así como de la infraestructura del Ebáis La Virgen.
- Revisión de los expedientes personales custodiados por la Oficina de Recursos Humanos de los médicos que laboran en el Servicio de Urgencias del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí.
- Entrevista a los ingenieros Erick Castro Bartels, Jefatura del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento y John Sánchez Alfaro, Ingeniero en Equipo Médico, ambos funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí:
  - Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico.
  - Lic. Nayib Rojas Fonseca, Administrador.
  - Dr. Gerardo Quesada Bonilla, Jefatura del Servicio de Farmacia.
  - Bach. Erick Francisco Sánchez Ramírez, Coordinador de Radiología.
  - Dr. José Valdelomar Rojas, Jefatura de Laboratorio Clínico.
- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios del Área de Salud Horquetas-Río Frío:
  - Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica.
  - Lic. Javier Alpízar Guzmán, Administrador.
  - Dra. Laidy Aguilar Ulate, Coordinadora del Servicio de Farmacia.
  - Dr. Gerald Montiel Ulloa, Coordinador de Laboratorio Clínico.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Público y Privados.
- Ley General en Salud.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines.
- Reglamento de apertura y operación de los establecimientos de Microbiología y Química Clínica de Costa Rica.
- Reglamento del sistema de gestión de mantenimiento institucional.
- Reglamento para establecimientos con servicios de atención médica ambulatoria general o por especialidades que cuenten con servicios de apoyo, así como servicios de urgencia de moderada y baja complejidad, cirugía ambulatoria y cirugía menor.
- Modelo de atención de salud.
- Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual de apoyo para la Implementación de la Gestión de Calidad en los Laboratorios Clínicos de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual institucional de normas para el almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos.
- Manual de Proveedurías de hospitales y clínicas.
- Manual de políticas y normas de los Servicios de Farmacia.
- Normativa de Relaciones Labores.
- Política institucional para la gestión de las personas.
- Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí.
- Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, febrero 2016, elaborado por la Presidencia Ejecutiva - Comisión Salud Junta Directiva.
- Proyecto de fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016.
- Oficio 25152 del 12 de mayo de 2011 suscrito por la Dra. Rosa Climent Martin, Gerente Médico en ese momento.
- Oficio CASEM-011-2018 del 10 de abril de 2018, suscrito por el Dr. José Soto Roldán, Coordinador en ese entonces de la Comisión Análisis de Servicios de Emergencias (CASEM) de la Gerencia Médica.

## ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

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*



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

*injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)*

## ASPECTOS GENERALES

Sarapiquí es el cantón número 10 de la provincia de Heredia, siendo este uno de los más extensos de Costa Rica y posee una superficie de 2.140,54 km<sup>2</sup> equivalente a poco más del 80% de la superficie total de la provincia. Comprende cinco distritos, de los cuales Horquetas es el más extenso, seguido por La Virgen y en tercer lugar Puerto Viejo, como se detalla en el siguiente cuadro:

**CUADRO 1**  
**EXTENSIÓN TERRITORIAL DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ**  
**SETIEMBRE, 2014**

Provincia	Cantón	Distrito	Área (Km <sup>2</sup> )	Porcentaje
Heredia	Sarapiquí	Horquetas	566	26
		La Virgen	514	24
		Puerto Viejo	429	20
		Cureña	369	17
		Llanuras del Gaspar	265	12
<b>TOTAL</b>			<b>2.143</b>	<b>100</b>

Fuente: Documento "Caracterización territorio Sarapiquí", INDER.

De acuerdo con cifras del censo del 2011, los habitantes de los distritos del cantón de Sarapiquí ascienden a los 57.343 habitantes, tal y como se observa en el siguiente cuadro:

**CUADRO 2**  
**POBLACIÓN POR CANTÓN Y DISTRITO**  
**2011**

Cantón/Distritos	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
Horquetas	12.260	12.071	24.331
Puerto Viejo	10.334	9.840	20.174
La Virgen	5.384	5.322	10.706
Llanuras del Gaspar	656	525	1.181
Cureña	535	416	951
<b>TOTAL</b>	<b>29.169</b>	<b>28.174</b>	<b>57.343</b>

Fuente: INEC, 2011.



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

Como se observa en el cuadro anterior, más del 80% de la población habita los distritos de Puerto Viejo y Horquetas, ambos ubicados en la zona sureste del cantón. Por su parte, los distritos Cureña y Llanuras del Gaspar, localizados en la zona norte son escasamente poblados y con menor accesibilidad al resto del cantón.

En el cantón de Sarapiquí se ubican dos Áreas de Salud clasificadas como Tipo 1: Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, con la particularidad de que ambas disponen de un Servicio de Urgencias las 24 horas del día. Según el documento denominado “Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016”, estas Áreas de Salud *“atienden un cantón ubicado en un segundo grupo de cantones con indicadores adversos, desde el punto de vista de contexto socioeconómico. Presenta una gran ruralidad, población con baja escolaridad, viviendas hacinadas y en mal estado, con zonas con tugurios, además alta inmigración externa e interna”*.

### Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí

Las instalaciones fueron inauguradas el 27 de mayo de 1997, con el nombre Clínica Materno Infantil Puerto Viejo de Sarapiquí. Dispone de 9 Ebáis (Puerto Viejo 1y 2, La Virgen 1 y 2, El Roble, La Guaría, Zapote, La Colonia y Arbolitos) y 13 consultorios de visita periódica donde se brinda atención integral en diferentes programas como Atención de Niño y la Niña, Adolescentes, Embarazadas, hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, entre otros.

El Servicio de Urgencias posee la siguiente distribución de recurso humano:

**CUADRO 3**  
**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS**  
**ÁREA DE SALUD DE PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ**  
**2019**

Jornada	Personal médico	Personal de enfermería		
		Profesional	Auxiliares	Asistentes
06:00 a 14:00	2	1 <sup>2</sup>	2	1 <sup>3</sup>
14: 00 a 22:00	2	1	2	0
22:00 a 06:00	1 <sup>4</sup>	1	1	0

Fuente: Diseño propio según información suministrada por servicio de enfermería y urgencias.

Para brindar continuidad en la atención se habilitó el pago de guardias médicas y extras corrientes los sábados, domingos y feriados tanto al personal médico como al Servicio de Enfermería del primer turno.

<sup>2</sup>Posee una jornada modificada de las 06:00 a 15:00, teniendo así sábados y domingos libres.

<sup>3</sup>Posee una jornada de tipo administrativa (L – J, 7:00 a 16:00 y V 7:00 a 15:00 S – D y F libres).

<sup>4</sup>Cancelado con tiempo extraordinario.



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

### Área de Salud de Horquetas-Río Frío

Las instalaciones fueron inauguradas el 3 de agosto de 1973, no obstante, en respuesta a la Reforma del Sector Salud, en 1997, la Clínica de Río Frío pasa a denominarse Área de Salud Horquetas-Río Frío y se suma a su población original tres más que hasta ese entonces eran adscritas a la Clínica de Horquetas, aumentando a 7 los Ebáis que brindan atención (Horquetas 1 y 2, La Victoria, Finca 2,6 y 10 y Cubujuquí), teniendo aval<sup>5</sup> de la propuesta de sectorización del Área de Salud Horquetas-Río Frío para la inclusión de los sectores de Horquetas 3 y La Victoria Sur y 5 puestos de visita periódica.

El Servicio de Urgencias del Área de Salud, dispone de dos médicos generales que laboran en jornada diurna de lunes a jueves de 7 a.m. a 4 p.m. y viernes de 7 a.m. a 3 p.m., teniendo que recurrir al pago de guardias médicas posteriores a estos horarios, que incluye también el pago por este mismo concepto, sábados, domingos y feriados 24 horas diarias, mediante la siguiente distribución:

**CUADRO 4  
DISTRIBUCIÓN MÉDICOS DE GUARDIA  
2019**

Días	Cantidad Médicos	Horario
Lunes a jueves	1	4 p.m. a 7 a.m.
	1	5 p.m. a 9 p.m.
Viernes	1	3 p.m. a 7 a.m.
	1	4 p.m. a 9 p.m.
Sábados, Domingos y Feriados	1	7 a.m. a 7 a.m.
	1	10 a.m. a 10 p.m.

Fuente: Dirección Médica, Área de Salud Horquetas-Río Frío.

### HALLAZGOS

#### 1. SOBRE EL PROYECTO DE FORTALECIMIENTO DE LAS ÁREAS DE SALUD ADSCRITAS AL CANTÓN DE SARAPIQUÍ

Se determinó que se han realizado diversos estudios técnicos, proyectos y planes funcionales para la ampliación de la infraestructura y el fortalecimiento de los servicios que ofrecen las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí desde el 2008; sin embargo, a la fecha ninguno de estos se ha materializado, limitando la atención de las debilidades descritas en estudios que tienen más de 10 años, según se detalla en los hallazgos 2,4,5,6,7 y 8 del presente informe.

<sup>5</sup>Oficio DRSSCN-0301-2018 del 8 de febrero de 2018 suscrito por la Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte.



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

El documento denominado “Propuesta de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí”<sup>6</sup> indica los siguientes aspectos que justifican un fortalecimiento de los servicios:

1. *“El cantón de Sarapiquí presenta problemas particulares de carácter económico social que amerita un abordaje diferente de la prestación de los servicios de salud, debido a que forma parte de uno de los 10 cantones con el índice de desarrollo social más bajos.*
2. *La población de Sarapiquí debe trasladarse 90 Km para recibir atención especializada en un segundo nivel de atención, que lo conforma el Hospital San Vicente de Paúl de Heredia.*
3. *Durante la época lluviosa, el cantón de Sarapiquí se ve afectado por inundaciones quedando incomunicados e imposibilitando el traslado de los usuarios hacia otros centros médicos de su red.*
4. *La capacidad instalada en los centros médicos del cantón de Sarapiquí es insuficiente.*
5. *Los centros médicos requieren un fortalecimiento de los servicios de salud y aumentar su capacidad resolutive para satisfacer las necesidades reales de la población adscrita”.*

La Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, en ese entonces Directora de Proyección de Servicios de Salud remitió a la Gerencia Médica el Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí, mediante el oficio DPSS-0293-05-04-15 del 24 de abril de 2015 para su respectivo aval.

Mediante oficio GM-S-3952-2018 del 19 de marzo de 2018 la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico en ese momento, solicitó a la Arq. Gabriela Murillo Jenkins, Gerente de Infraestructura y Tecnologías, indicar el estado del Plan Funcional correspondiente a la Propuesta de Fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí.

Por lo anterior, mediante el oficio N° 206-2019 del 5 de febrero de 2019 esta Auditoría solicitó al Ing. Jorge Granados Soto, Director de Arquitectura e Ingeniería, suministrar el Plan Funcional correspondiente al “Proyecto de Fortalecimiento de los Servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí”, así como informar sobre su estado actual.

Mediante correo electrónico del 15 de febrero de 2019 el Ing. Granados Soto informó lo siguiente:

*(...) “Le indico que la DAI no ha podido iniciar la elaboración de los programas funcionales de estas sedes de área.*

*Esto debido a que aún no tenemos los estudios de oferta y demanda actualizados por parte de la Gerencia Médica.*

---

<sup>6</sup> Elaborado por la Dra. Susana Chavarría González, Dirección de Proyección de Servicios de Salud y Dra. Margarita Delgadillo Corrales, Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.



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

*Actualmente se está trabajando en la Dirección de Proyección de Servicios de Salud de la Gerencia Médica en la elaboración de los estudios de oferta y demanda de las sedes de área incluidas en el fideicomiso y nos han indicado que esto servirá para definir las sedes de la zona de Sarapiquí.*

*Es por esto que, hasta no tener esta información por parte de la Gerencia Médica, no podemos nosotros desarrollar la propuesta de programación funcional”.*

Se consultó, además, al Lic. Wven Porras Núñez, Director de Proyección de Servicios de Salud sobre el estado de los estudios de oferta y demanda que requiere la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, quién manifestó lo siguiente<sup>7</sup>:

*“Los estudios de caracterización están siendo llevados adelante en conjunto con la Dirección Médica de las Áreas de Salud. El del Área de Salud de Horquetas se espera finalizarlo en este mes de marzo, en tanto que el de Puerto Viejo tomará un poco más dado el nivel de complejidad de la misma.*

*Dichos estudios están a cargo del Área de Soporte Estratégico en la persona de la Dra. Susana Chavarría”.*

Adicionalmente, mediante oficio DMAPVS 097-2009 del 2 de abril de 2009 el Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí remitió a la Dra. Amalia Carvajal Alvarado, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte en ese momento, documentación relacionada con el “Perfil del proyecto y programa funcional, ampliación Sede Área de Salud Puerto Viejo”.

Además, se dispone de un documento denominado “Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016”, elaborado por la Dra. Susana Chavarría González, de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en el cual se demostró la necesidad de fortalecer los servicios que actualmente ofrecen las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

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

*(...)*

*c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

---

<sup>7</sup>Correo electrónico del 1º de marzo de 2019.



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

Se consultó al Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, acerca de su conocimiento sobre el proyecto para el fortalecimiento de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí y la etapa en la que se encuentra, manifestando lo siguiente<sup>8</sup>:

*“En los años 2008-2009 se elaboró un plan para ampliación de la Sede del Área el cual, sí conozco; posteriormente, la Dirección de Proyección de Servicios de Salud con la participación de la Dra. Susana Chavarría realizó un estudio de fortalecimiento de los servicios de salud que fue más integral para el Área, mismo que no conozco y del que tampoco tengo conocimiento de la etapa en la que se encuentra”.*

Sobre este asunto, la Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica del Área de Salud Horquetas-Río Frío, indicó<sup>9</sup>:

*“El Plan que conozco es el que se ha estado trabajando con la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, que incluye aspectos de recurso humano, infraestructura y equipamiento”.*

Considera esta Auditoría que no es razonable que hayan transcurrido más de 10 años, durante los cuales se contempló la asignación de recursos para la elaboración de estudios técnicos y diferentes planes, sin que ninguno de estos proyectos se haya ejecutado, lo que implica que no se ha implementado una solución para los problemas identificados por la institución y que afectan la prestación de servicios de salud a los habitantes del cantón de Sarapiquí.

Al respecto, es importante destacar que los estudios realizados por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud y las solicitudes elaboradas por el nivel local son concordantes con la necesidad de fortalecer las prestaciones de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí, sin embargo, los entes responsables de materializar estos proyectos no han sido diligentes y la población de este cantón continúa enfrentando la problemática de accesibilidad a los servicios de salud.

## **2. SOBRE LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE RECURSO HUMANO Y PROPUESTAS DE REFORZAMIENTO DE SERVICIOS**

Se determinó que las autoridades de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío han realizado diversos “Estudios de necesidades de recursos humanos” y los han remitido a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte y esta a su vez a la Gerencia Médica, no obstante, en la actualidad se continúan presentando las brechas de recurso humano identificadas.

De los estudios de necesidades realizados por los Directores Médicos de las Áreas de Salud indicadas y otros proyectos de fortalecimiento, se desprenden las siguientes necesidades de manera prioritaria:

<sup>8</sup>Entrevista escrita del 5 de febrero de 2019.

<sup>9</sup>Entrevista escrita del 19 de febrero de 2019.



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

**Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí:**

- Satisfacer la brecha de recurso humano para la atención del primer nivel de atención.
- Choferes.
- Farmacéuticos.
- Profesional 1 para contratación administrativa.
- Médicos generales y personal de Enfermería para cubrir los tres turnos del Servicio de Urgencias.

**Área de Salud Horquetas-Río Frío:**

- Profesional 1, Administración.
- 2 plazas de Médico General para cubrir el segundo y tercer turno del Servicio de Urgencias.
- Farmacéuticos.

El documento denominado “Propuesta de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí” concluye entre otros aspectos, lo siguiente:

*“La oferta de servicios que otorgan actualmente, tanto el área de salud de Horquetas de Río Frío como el área de salud de Puerto Viejo es limitada, debido a que solo cuentan con medicina general y odontología, algunos servicios de apoyo y administrativos. Además, existe una brecha importante en lo que compete a recurso humano requerido por normativa, según el perfil que ostentan ambas áreas de salud (Áreas de Salud tipo 1) en la actualidad.*

*Al ser la oferta de servicios de ambas áreas de salud muy limitada y, por lo tanto, con menos capacidad resolutive, se genera insatisfacción en los usuarios externos y se incrementa el riesgo de demanda por mal praxis”.*

En el siguiente cuadro se observan las diferentes solicitudes y estudios de necesidades de recurso humano que han realizado las Direcciones Médicas de las Áreas de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío:

**CUADRO 5  
 SOLICITUDES Y ESTUDIOS DE NECESIDADES DE RECURSO HUMANO  
 ÁREA DE SALUD HORQUETAS-RÍO FRÍO Y PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ  
 2016-2019**

Oficio	Fecha	Solicitud	Dirigido a
<b>Área de Salud Horquetas-Río Frío</b>			
ASHRF-DM-132-2019	12 de febrero de 2019	Profesional 1, Administración.	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte





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

Oficio	Fecha	Solicitud	Dirigido a
ASHRF-DG-0401-2018	18 de mayo de 2017	2 plazas de Médico General para cubrir el segundo y tercer turno del Servicio de Urgencias.	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte
DRSSCN-1260-2018	22 de mayo de 2018	2 plazas de Médico General para cubrir el segundo y tercer turno del Servicio de Urgencias.	Gerencia Médica
<b>Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí</b>			
	Mayo 2016	Asistente de pacientes Asistente de centro de equipos Oficinista 4.	Jefatura de Enfermería lo remite a la Dirección Médica
ADM-ASPVS-095-18, DMAPVS-156-2018	18 de marzo de 2018	Microbiólogo clínico 2, Técnico 1 en tecnologías de salud, Asistente técnico en tecnologías de salud (Rayos Equis), Chofer 1, Mensajero, Profesional 1 Asesor Legal, Profesional 1 contratación administrativa, Técnico en Contabilidad y Finanzas, Operador TIC, Médico Asistente General, Farmacéutico 1, Técnico de alud en Farmacia 1, Asistente de pacientes, Asistente de centro de Equipos	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte
DMASPVS 258-2015	26 de junio de 2015	Microbiólogo clínico 2, Asistente técnico en tecnologías de Salud (Laboratorio), Técnico 1 en tecnologías de salud (Laboratorio), secretaria, Odontólogo General, Asistente dental, Asistente técnico en tecnologías de salud (Rayos Equis), Técnico administrativo en Farmacia 1, Auxiliar de Enfermería, ATAP, Asistente de pacientes, Asistente de centro de equipos, Trabajador Social 2, Asistente de REDES, Asistente técnico de REDES, Chofer 1, Mensajero, Trabajador de Mantenimiento, Operador de lancha, Profesional 1 Asesor Legal, Profesional 1 contratación administrativa, Técnico en Contabilidad y Finanzas, Operador TIC, Médico	Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte



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

Oficio	Fecha	Solicitud	Dirigido a
		Asistente General, Farmacéutico 1, Técnico de alud en Farmacia 1, entre otros	
ASPVS-SF-099-2018	16 de febrero de 2018	4 Técnicos de Farmacia 2 Farmacéuticos 1	Dirección Médica

**Fuente:** Dirección Médica, Área de Salud Horquetas-Río Frio y Puerto Viejo-Sarapiquí.

Mediante correo del 26 de abril de 2018 la señora Lizeth Villalobos Mora, secretaria de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, le solicitó al Dr. Castillo Valdés “remitir una lista de MAXIMO tres plazas prioritarias para asignación en su unidad y que sean parte de estudios de necesidades ya remitidos”.

En atención a esta solicitud, el Dr. Castillo Valdés remitió<sup>10</sup> a esa Dirección Regional la priorización de las plazas de ese centro médico de la siguiente forma:

1. Farmacéutico 2 para el II turno.
2. Profesional 1 para contratación administrativa.
3. Enfermera Licenciada 1.

Al respecto, el Dr. Castillo Valdés manifestó<sup>11</sup> a esta Auditoría que las plazas priorizadas por el nivel local no fueron asignadas, sino que otorgaron la plaza de una Enfermera Licenciada 1 que estaba aprobada desde el año anterior. Agregó que la forma en la que en los últimos años se están asignando las plazas pasa por la valoración y aprobación de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte.

El documento denominado “Estudio de necesidades de Recurso Humano, Servicio de Enfermería, Atención Primaria y Emergencias, mayo 2016”, elaborado por el Dr. José Joaquín Suárez Madrigal, refiere lo siguiente:

*“(...) La Jefatura de Enfermería del Área, tiene un excesivo recargo de funciones, lo cual repercute directamente en la atención y servicios a los usuarios, pero también en la ejecución de las labores administrativas propias, al no contar con personal Profesional que asuma el Programa de Atención Primaria al igual que se ven afectados otros programas institucionales como Tuberculosis, Vacunación, Patología Cervical, Vigilancia Epidemiológica, la debida supervisión del personal profesional, auxiliar y ATAPS de forma correcta, y la planificación y seguimiento resultan casi imposibles.*

*Esto además ha producido que algunos servicios que podrían dársele a los usuarios no se estén dando como las visitas de seguimiento en el hogar por parte de Enfermeras Profesionales, Cuidados Paliativos, curaciones y educación en servicio al usuario entre otros (...)*”.

<sup>10</sup> Correo electrónico del 26 de abril de 2018.

<sup>11</sup> Correo electrónico del 6 de marzo de 2018.



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

Aunado a lo anterior, en el documento denominado “Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016”, elaborado por la Dra. Susana Chavarría González, de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, se manifiesta la necesidad de fortalecer los servicios que actualmente ofrecen las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frio en especialidades médicas, como se observa en el siguiente cuadro:

**CUADRO 6**  
**ESPECIALIDADES PROPUESTAS POR ÁREA DE SALUD COMO PARTE DEL PLAN DE REFORZAMIENTO**  
**DE LA OFERTA DE SERVICIOS DE SALUD EN LA SUB-REGIÓN HEREDIA**  
**SETIEMBRE 2016**

Área de Salud	Nuevas Especialidades Médicas
Puerto Viejo Sarapiquí	Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría, Ginecoobstetricia, Geriatria, Cuidados Paliativos y Oferta Salud Mental
Horquetas-Río Frio	Medicina Familiar y Comunitaria, Cuidados Paliativos, otras especialidades compartidas con Puerto Viejo-Sarapiquí.

Fuente: Dirección de Proyección de Servicios de Salud, agosto de 2016.

La Política Institucional para la Gestión de las Personas, define en sus lineamientos:

*Lineamiento 2:*

*La C.C.S.S. proveerá el recurso humano institucional, buscando mantener la continuidad y calidad en la prestación de los servicios, considerando para esto la sostenibilidad financiera de la institución.*

De manera consecuente determina como estrategias para el cumplimiento del lineamiento:

*2.1. Desarrollar un modelo de dotación de recursos humanos que favorezca la asignación oportuna de personal que responda a las necesidades institucionales.*

*2.2. Implementar un proceso de creación de plazas unificado, que responda a la planificación de la dotación de personal y que considere aspectos tales como la demanda de servicios y las prioridades institucionales; y que garanticen el equilibrio financiero institucional. Se le dará prioridad a la prestación directa de servicios y se respetará los perfiles ocupacionales y la estructura organizacional.*

La Ley General de Control Interno dispone en los artículos 8 y 14, lo siguiente:

*“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:*



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

- 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.

*Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- 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 plazo.
- 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”.

Sobre las necesidades actuales de recurso humano, el Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, manifestó<sup>12</sup>:

*“Desde mi punto de vista y de acuerdo con las condiciones generales que conozco del área geográfica y la población que nos corresponde atender, puedo mencionar las siguientes limitaciones, en las cuales la Institución podría estar en condiciones de atender en el futuro cercano. Son las siguientes:*

- *Brecha de recurso humano para la atención del primer nivel de atención. Para satisfacer las demandas de los usuarios (del Primer Nivel), apegados a la normativa institucional y las normas de atención a los diferentes grupos de edad, aprobadas por el Ministerio de Salud, ente rector, existe una plantilla básica de recursos humanos para las Áreas de Salud Tipo 1; en nuestro caso, a la fecha no se cuenta con el personal que se indica en la citada plantilla. Esta brecha está plasmada en el estudio realizado por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud. No se cuenta con un número importante de plazas que son necesarias para los Servicios de Apoyo y para las labores administrativas (...).*
- *No se cuenta con el recurso humano requerido para el transporte oportuno de pacientes a otros centros (pacientes de emergencia y urgentes). Disponemos de 04 vehículos administrativos y 02 ambulancias, no obstante, se cuenta con 03 plazas para choferes. Por las condiciones geográficas de nuestra unidad, por tener una extensión de más de 1,500 kilómetros cuadrados, 19 centros de atención aparte de la Sede del Área a donde hay que desplazar personal, una móvil de odontología*

<sup>12</sup>Entrevista escrita del 5 de febrero de 2019.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

*que realiza giras todas las semanas y hospitales y oficinas administrativas ubicadas en la meseta central a donde hay que gestionar asuntos propios de las labores, los 03 choferes están asignados fundamentalmente a los vehículos administrativo. La utilización de las ambulancias no es la óptima (muchos pacientes son trasladados por Cruz Roja o ambulancias privadas en caso de necesidad). Es conveniente indicar que, en el Área de Salud, por la necesidad de transportarse localmente, personal administrativo y de atención directa a los usuarios cuenta con permiso institucional de manejo (Ej: director, Administrador, Médico, Trabajadora Social, Jefatura de Enfermería, Jefatura de REDES, Encargado de Proveeduría).*

- *Otro aspecto que se debe destacar es que en la Sede del Área de Salud se tiene únicamente un farmacéutico en el primer turno, el cual es regente de los EBAIS de Puerto Viejo 1 y 2, Servicio de Odontología, Urgencias con 2 médicos por turno (I y II), Medicina Mixta y de Empresa y lo prescrito en hospitales nacionales y regionales que es despachado en la Sede del Área. Adicional a eso, es necesario indicar que es la Jefatura de 07 profesionales en farmacia y 13 técnicos. Consideramos muy necesario reforzar este servicio con un profesional de farmacia y un asistente que es el de todo el Servicio de Farmacia.*
- *Limitaciones en contratación administrativa. No posee el Área de Salud un profesional que apoye en el proceso de compras que se realizan localmente. Se cuenta con una plaza de Asistente Técnico en Administración 2, quien realiza labores en Proveeduría y en contratación”.*

En el mismo orden de ideas, la Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica del Área de Salud Horquetas-Río Frío, mencionó<sup>13</sup> lo siguiente:

- *La falta de cubrir especialidades básicas en un tiempo oportuno.*
- *Falta de personal médico y de Enfermería en el Servicio de Emergencias por turnos y en forma permanente, debido a que entre semana a partir de las 4:00 pm se dispone de un médico general por guardias médicas y un refuerzo de 5:00 pm a 9:00 pm de Servicio Social. Los fines de semana una guardia de 24 horas y el refuerzo de Servicio Social entra a las 10:00 am hasta las 10:00 pm. Si se presenta una emergencia después de las 9 de la noche donde el Servicio únicamente tiene un médico laborando, el médico de Servicio Social viene a realiza el traslado y se le cancela el tiempo utilizado.*
- *Disponer de un farmacéutico en cada uno de los Ebáis. Actualmente tenemos 7 Ebáis y 5 farmacéuticos lo que implica que en algunos sectores los medicamentos son entregados por mensajería”.*

---

<sup>13</sup>Entrevista escrita del 19 de febrero de 2019.



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

Al respecto, Dra. Laidy Aguilar Ulate, Coordinadora de Farmacia del Área de Salud Horquetas-Río Frío, indicó<sup>14</sup>:

*“(...) Necesidad de Recurso Humano (...)” “(...) Como gestiones se ha presentado la necesidad en el PAO 2018 y 2019 (...)”.*

El Dr. Gerardo Quesada Bonilla, Jefatura de Farmacia del Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, refirió:

*“(...) Se han realizado las solicitudes de personal a la Dirección Médica, se realizó el estudio de necesidades de la brecha de recurso humano, que se pasó a la Dirección Médica pero no se ha trasladado a la Dirección regional (...)”*

*Con lo que es directamente con la necesidad de recurso humano, si se ha presentado el estudio de brechas que es bastante complejo y real del servicio presentado ante la dirección médica y también a la supervisora regional, como parte de las necesidades de recurso (...)”.*

Los estudios técnicos realizados indican que ambas Áreas de Salud carecen de recurso humano en Servicios fundamentales para brindar una prestación de servicios con eficiencia, ocasionando entre otros aspectos, que se recurra a contratación por terceros (caso de traslados de pacientes) para brindar el servicio al usuario. Además, en cuanto a la parte administrativa se debe destacar que la ausencia de personal profesional en el área de contratación administrativa ocasiona que el responsable de la bodega realice todas las funciones de este proceso, afectando el sistema de control interno.

La situación descrita podría ocasionar insatisfacción de la población del cantón de Sarapiquí, por cuanto, se han identificado las necesidades existentes; sin embargo, no se observan acciones concretas para brindar los recursos necesarios para satisfacerlas, ocasionando que los pacientes deban trasladarse una gran cantidad de kilómetros para recibir atención en un centro médico de mayor complejidad.

### **3. FORTALECIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE PARTOS EN EL CANTÓN DE SARAPIQUÍ**

Se determinó la necesidad de valorar el fortalecimiento en la atención de usuarias embarazadas de las Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, en los aspectos que se detallan a continuación:

#### **3.1 Recurso Humano**

Se determinó que las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas Río-Frío disponen de una Sala de Expulsivos; sin embargo, no existen los recursos (humano, equipamiento, infraestructura) necesarios para la atención habitual de partos como, por ejemplo: laboratorio 24 horas, banco de sangre, especialistas en Gineco-Obstetricia, Neonatología y/o Pediatría y un Anestesiólogo.

<sup>14</sup>Mediante entrevista del 25 de febrero 2019.



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

En la atención de partos se requieren condiciones especiales de infraestructura y equipamiento médico, así como disponibilidad de recurso humano técnico y especializado (enfermera obstetra, anestesiólogo, pediatra o neonatólogo, gineco-obstetra, perinatólogo, entre otros), por lo que, a nivel institucional estas atenciones se brindan en hospitales, debido a los requerimientos de equipos especializados que se necesitan para garantizar una atención de calidad a las usuarias embarazadas y los neonatos.

La Ley de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, en el artículo 2 establece que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

- e) *“Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- f) *Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia”.*

La Ley General de Control Interno dispone en el artículo 14 lo siguiente:

*“Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- 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 plazo.*
- 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”.*

Sobre este asunto el Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, manifestó<sup>15</sup>:

*“Existe una sala de partos debidamente acondicionada la cual se utiliza para la atención de embarazadas que llegan de emergencia en expulsivo. Sin embargo, actualmente no se tienen las condiciones para la atención habitual de partos (no emergencias) por no tener los recursos apropiados para ello. Los partos en el país tienen que ser atendidos hospitalariamente.*

*En la actualidad, en nuestro criterio, no resulta viable institucionalmente el otorgamiento del personal requerido en los tres turnos para la atención adecuada de partos. Para establecer una maternidad los recursos mínimos que se necesitan son considerables (laboratorio 24 horas, banco de sangre, especialistas en Gineco-Obstetricia, Neonatólogo o Pediatra, Anestesiólogo y el personal de apoyo que requieren, y la cantidad de partos que se pueden proyectar por año no justificarían esa habilitación.*

---

<sup>15</sup>Entrevista escrita del 5 de febrero de 2019.



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

*Ahora bien, encontrándose el hospital de Guápiles a 51 kilómetros del Área de Salud de Puerto Viejo, consideramos que lo más viable es lo siguiente: a) contar localmente con los recursos necesarios para la atención de los partos que llegan en expulsivo (medicamentos y recursos humano) y b) Contar con las condiciones necesarias para el traslado de las pacientes en forma oportuna al hospital más cercano (las embarazadas que no se encuentren en su período expulsivo).*

*Para el año 2019, en el Área de Salud, la proyección de población menor de un año es de 1,022 usuarios, por esto podría considerarse que para este período podrían requerirse la atención de 1,000 partos. Considerando que es habitual en la zona que cuando se acerca la fecha del parto hay usuarias que se trasladan a casas de familiares ubicadas cerca de un centro hospitalario, por tanto, podría calcularse que un número aproximado de 900 embarazadas podrían ser atendidas localmente si se estableciera una maternidad en la Sede del Área; es decir, , en promedio se atenderían 2.5 partos por día, número que no justifica contar en los tres turnos con todo el personal que requiere una maternidad en las 24 horas”.*

La sala de partos no es utilizada en la atención de partos porque técnicamente estos deben ser atendidos de manera hospitalaria, cumpliendo requerimientos de camas de hospitalización, servicios de apoyo ante una eventual emergencia, médicos especialistas, entre otros, condiciones que las Áreas de Salud mencionadas no disponen.

En las condiciones actuales las salas de partos son utilizadas únicamente para la atención de partos en expulsivo, ocasionando que las mujeres embarazadas que acuden al Servicio de Urgencias de esas Áreas de Salud sean trasladadas al hospital de Guápiles o San Vicente de Paúl dependiendo de su condición de salud, lo que implica dificultades para la madre y el niño, en virtud del eventual traslado de su vivienda al centro de salud y posterior movilización a un centro de mayor complejidad, con las dificultades que implican las condiciones de la ruta 32 (tráfico vehicular, derrumbes, riesgos de accidentes, entre otros).

### **3.2 Sobre las condiciones de la Sala de Partos**

Se determinó que las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío no cumplen con la totalidad de los requisitos mínimos para la atención de partos en cuanto a insumos, equipos e instrumentos, según lo establecido en el Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Además, se evidenció la ausencia de algunos elementos para que las pacientes reciban la atención de preparto y post parto en un ambiente de confort y seguridad, muestra de eso es que, en el Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, de los treinta y nueve aspectos evaluados, aproximadamente se carece del cincuenta por ciento (50%) y en cuanto al Área de Salud de Horquetas-Río Frío de los treinta y nueve



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

aspectos evaluados, aproximadamente se incumple del cincuenta y tres por ciento (53%). (Ver anexos 1 y 2).

A continuación, se indican algunos de los aspectos revisados que no cumplen con el modelo utilizado en la revisión de ambas Áreas de Salud:

- Cremas corporales.
- Duchas de aspersion.
- Fuentes de agua fría.
- Climatización adecuada a la zona.
- Luz regulable.
- Cortinas de separación grado médico donde sea necesario para resguardar la privacidad a la gestante y acompañante.
- Sillas para acompañantes.
- Sillones.
- Sala de relajación.
- Sala de duelo gestacional y perinatal.

Adicionalmente, se evidenció que el aire acondicionado de la sala de expulsivo del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí no funciona.

El Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece en el artículo 3.2 Recomendaciones respecto a la infraestructura, la tecnología y el equipamiento, lo siguiente:

*“...a) Establecer los lineamientos para que cada maternidad cumpla los requisitos de una maternidad con cuidados obstétricos esenciales y neonatales (COENS): instrumentos de evaluación tal como el partograma, aplicación de las recomendaciones para un parto seguro y sin riesgo, mantener la hidratación de la usuaria en el trabajo de parto, contar con cortinas grado médico que faciliten la intimidad y acompañamiento de la usuaria en toda la labor de parto y parto, camillas que faciliten la adopción de libre posición en la labor de parto y parto, sillas para que pueda sentarse la persona acompañante, eliminación de exceso de ropa verde (piernas), en sitios calurosos, la oportunidad de aire acondicionado regulado, esferas, sillas de parto y duchas con agua caliente, acceso a la guía del manejo activo del tercer período del parto, adaptaciones para la atención a la mujer (discapacidad, culturalidad, diversidad entre otras)...”.*



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

Sobre las condiciones actuales de la sala de expulsivos y la factibilidad del mejoramiento mediante la adquisición del equipo de aire acondicionado y la dotación del equipo médico necesario, el Ing. Erick Castro Bartels, Jefatura del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, indicó<sup>16</sup>

*“El plan como lo mencioné anteriormente es utilizarlas, a nivel de equipo se necesita que el servicio nos genere la solicitud para poder proceder a la sustitución de equipo. La idea del mejoramiento es hacer una renovación arquitectónica que no involucre inversiones mayores, en las salas y el área espera”.*

Si bien es cierto, el servicio de maternidad del Área de Salud solamente atiende partos de urgencia, es necesario que las autoridades gestionen lo pertinente para disponer de los insumos, equipos y los aspectos mínimos que recomienda la institución para brindar una atención de calidad a las mujeres en estado de embarazo y a los neonatos.

El no disponer de los insumos básicos para la atención de las pacientes embarazadas incumple con las recomendaciones establecidas por la Caja, con las cuales se pretende brindar una estancia de confort y seguridad a las pacientes. Asimismo, estas condiciones pretenden reducir entre otros aspectos el sufrimiento fetal, los riesgos para la mujer embarazada y la mortalidad infantil, riesgos que se reducen con la adecuada atención del parto calificado, humanizado y con pertinencia cultural.

#### **4. CENTRO MÉDICO DE REFERENCIA DE LAS ÁREAS DE SALUD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ**

Se verificó que el centro médico de referencia del segundo nivel para las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío es el hospital San Vicente de Paúl, razón por la cual tanto los pacientes que requieren atención de Consulta Externa y Emergencias deben trasladarse aproximadamente 186 km (ida y regreso de Puerto Viejo-Sarapiquí) y 130 km (ida y regreso de Horquetas-Río Frío), sin considerar la distancia y tiempo desde lugar de residencia del usuario, existiendo otros centros hospitalarios a distancias menores.

En la siguiente imagen se observan las distancias que deben trasladarse los pacientes para recibir atención, así como los recorridos que podrían realizar respecto a otros centros médicos cercanos a la zona:

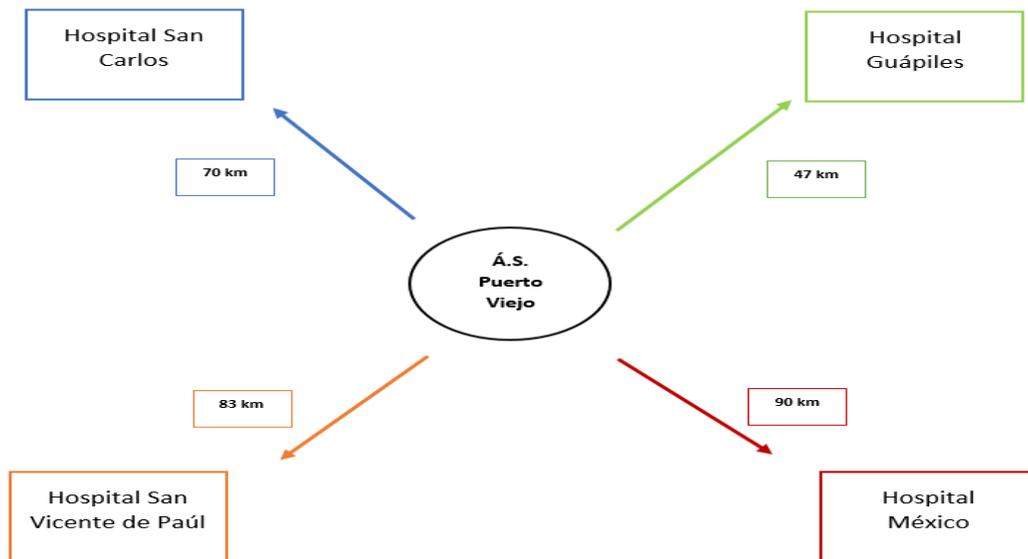
---

<sup>16</sup> Entrevista escrita del 28 de febrero de 2019.



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

**FIGURA 1. DISTANCIAS QUE DEBEN TRASLADARSE LOS PACIENTES PARA RECIBIR ATENCIÓN EN EL SEGUNDO O TERCER NIVEL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE EMERGENCIAS ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ (TRASLADO DESDE LA SEDE DE ÁREA) AL 28 DE FEBRERO DE 2019**



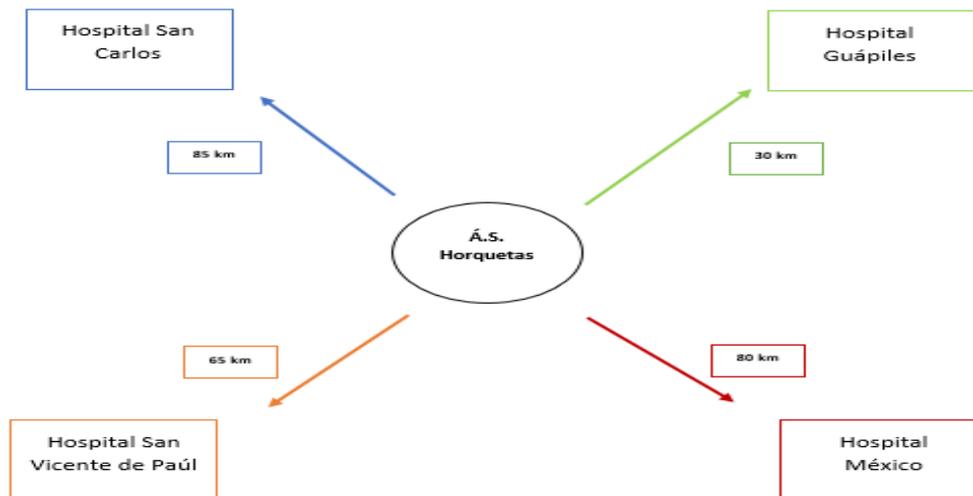
**Fuente:** Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí.

Para el traslado de pacientes desde el Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí hasta el hospital de Guápiles debe recorrerse un trayecto de 47 Km, con un tiempo promedio de 45 minutos, del Área de Salud de Puerto Viejo al hospital San Vicente de Paúl, la distancia es de 83 Km, con un tiempo promedio de 1 hora y 20 minutos y del Área de Salud de Puerto Viejo hasta el hospital de San Carlos, el recorrido es de 70 Km con un tiempo promedio de 1 hora y 20 minutos (solo ida), sin considerar la distancia y tiempo desde lugar de residencia del usuario. Quiere decir que, en ambulancia, el viaje ida y vuelta equivale a 166 Km al hospital San Vicente de Paúl, que es el hospital periférico de referencia ocupando casi 3 horas de viaje.



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

**FIGURA 2. DISTANCIAS QUE DEBEN TRASLADARSE LOS PACIENTES PARA RECIBIR ATENCIÓN EN EL SEGUNDO O TERCER NIVEL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE EMERGENCIAS  
ÁREA DE SALUD HORQUETAS-RÍO FRÍO  
(TRASLADO DESDE LA SEDE DE ÁREA)  
AL 28 DE FEBRERO DE 2019**



**Fuente:** Propuesta de Fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud adscritas al cantón de Sarapiquí.

Para el traslado de pacientes desde el Área de Salud de Horquetas-Río Frío hasta el hospital de Guápiles debe recorrerse un trayecto de 30 Km, con un tiempo promedio de 30 minutos, del Área de Salud de Horquetas Río Frío a la ciudad de Heredia (Hospital San Vicente de Paul), la distancia es de 65 Km, y del Área de Salud de Horquetas Río Frío hasta el Hospital San Carlos, el recorrido es de 85 Km. Quiere decir que en ambulancia, el viaje ida y vuelta equivale a 131 Km al Hospital San Vicente de Paúl, que es el hospital de referencia, sin considerar la distancia y tiempo desde lugar de residencia del usuario.

El documento denominado “Propuesta de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí” refiere lo siguiente en relación con las dificultades de accesibilidad de los servicios de los pacientes adscritos al Área de Salud Horquetas-Río Frío:

*“Las distancias que deben recorrer para un centro médico de mayor complejidad son considerables, puesto que los habitantes de Horquetas deben trasladarse 60,5 Km al Hospital Guápiles (ida y vuelta) y al Hospital San Vicente de Paul, el cual es el hospital de referencia en la Red, se requiere un desplazamiento de 131 Km ida y vuelta.*”



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

*Como se indicó, desde la sede del AS Horquetas de Río Frío, la población se desplaza unos 65,5 km hacia el Hospital San Vicente de Paul en Heredia (solo ida), para ello debe utilizar servicios de transporte público que la traslade de Río Frío hasta San José en primera instancia y posteriormente, utilizar el transporte de San José a Heredia”.*

Sobre los pacientes del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí establece:

*“Como se indicó, desde la sede del AS Puerto Viejo de Sarapiquí, la población se desplaza unos 83km hacia el Hospital San Vicente de Paul en Heredia, para ello debe utilizar servicios de transporte público que la traslade de Puerto Viejo hasta San José en primera instancia y posteriormente, utilizar el transporte de San José a Heredia.*

*Adicionalmente, existe transporte público que conecta las diferentes comunidades del distrito, sin embargo, el servicio no es continuo y no se cuenta con servicio nocturno. La población debe trasladarse en taxi rural o vehículos privados”.*

El documento “Fortalecimiento de la Prestación de Servicios de Salud, febrero 2016”, consigna<sup>17</sup> que:

*“(…) En la operación en Red de Servicios de salud, se ha de procurar que los servicios de Soporte al Diagnóstico y Tratamiento se realicen en los niveles de menor complejidad, lo más cercanos posibles al lugar de residencia de la persona y de manera ambulatoria, de tal manera que se agote la capacidad resolutive en diagnóstico y tratamiento del Primer y Segundo Nivel antes de requerirse la participación del Tercer Nivel de Atención, cuando sea necesario (...)” Pág. 65*

El modelo de atención de salud en la sección 6.1.3 define:

*“(…) b. Asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso a la atención integral de la salud, oportuna, eficiente y de buena calidad, para iguales necesidades de los usuarios. (...)”*

Es consideración de este Órgano Fiscalizador que la sectorización vigente afecta a los usuarios por cuanto para acceder a los servicios de salud, estos deben realizar recorridos considerables, existiendo centros de salud a una distancia y tiempo de traslado más razonables, considerando que la persona está atravesando una situación adversa de salud.

Por tanto, la sectorización actual implica que al tener que trasladar al asegurado a una mayor distancia se condicione el garantizar la oportunidad en la atención y satisfacción del usuario, generando el uso ineficiente de los recursos institucionales. Por cuanto, en verificación de los traslados en horario de 7:00pm a 7:00 am durante todo el 2018 en ambos centros de salud, se identificó la realización de

<sup>17</sup> Elaborada por la Presidencia Ejecutiva - Comisión Salud Junta Directiva



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

964 traslados al hospital San Vicente de Paúl mediante contratación por terceros, lo que representó un gasto aproximado de ₡27.263.352,85. Sin embargo, por ejemplo, de haberse concretado esos mismos traslados al hospital de Guápiles, se estimaría un ahorro de ₡13.497.580,92.

## 5. SERVICIO DE URGENCIAS EN LAS ÁREAS DE SALUD PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ Y HORQUETAS-RÍO FRÍO

### 5.1 Sistema de Clasificación de pacientes

Se determinó que ninguna de las dos Áreas de Salud (Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío) realizan una clasificación de los pacientes que acuden al Servicio de Urgencias, ni disponen de un espacio físico para realizar esa actividad (triage).

Mediante el oficio CCEE-ASPVS 022-2019 del 21 de enero de 2019 la Dra. Marianela Barrantes Ramírez, Coordinadora del Servicio de Consulta Externa y Urgencias del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, detalló el proceso de atención del Servicio de Urgencias de la siguiente forma:

*“El usuario que llega por sus propios medios deambulando, se presenta en la ventanilla del Servicio de Urgencias y presenta al funcionario de REDES (oficinista) documento de identificación donde se verifica la condición de aseguramiento. Si se cuenta con modalidad de aseguramiento se le actualizan los datos por parte del funcionario de REDES (oficinista) y se le indica que se dirija a la Sala de Espera para ser llamado por el personal de Enfermería (Auxiliar de Enfermería).*

*Si no cuenta con modalidad de aseguramiento el personal de REDES (oficinista) confecciona una modalidad de aseguramiento el personal de REDES (oficinista) confecciona una boleta y le informa al usuario que debe de esperar para ser valorado por el médico e indique si corresponde a una urgencia, entonces el personal de REDES (oficinista) incluye al usuario en el EDUS y recibe la atención correspondiente. Al finalizar la atención médica el usuario se debe de dirigir a la Oficina de Validación de Derechos para realizar el trámite administrativo correspondiente.*

*Si no es una urgencia el médico le informa al usuario que se dirija a la ventanilla de Validación de Derechos para realizar el trámite administrativo para cumplir con lo establecido institucionalmente para recibir la atención médica.*

*El personal de Enfermería (Auxiliar de Enfermería) procede a llamar al usuario para realizar la toma de signos vitales y pregunta por el motivo de consulta y puede anotar lo que considere necesario. Si detecta alguna situación que a su criterio requiere una atención prioritaria lo comunica al médico para su respectiva valoración. El médico procede a atender al usuario que fue informado o entregado por el personal de Enfermería (Auxiliar de Enfermería) (...).”*



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

En el documento denominado “Estudio de necesidades de recursos humanos, Área de Salud Horquetas Río Frío, mayo 2018”, elaborado por la Dirección Médica de esa Área de Salud se describe el proceso de atención del Servicio de Urgencias de la siguiente manera:

*“El proceso inicia cuando el paciente ingresa a este establecimiento de salud:*

*Solicita información, la cual es suministrada por el guarda que permanece en la puerta principal del Servicio de Urgencias.*

*Se dirige a la ventanilla de recepción para su registro en el sistema de información o bien para la elaboración de boleta de valoración médica en el caso que el paciente no sea asegurado, para realizar esta actividad, la recepcionista solicita al usuario la cédula de identidad.*

*Una vez realizado el trámite anterior, el paciente se sienta en la sala de espera.*

*El paciente se dirige a la preconsulta (Enfermería) donde se le toman los signos vitales y pasa nuevamente a la sala de espera. El usuario es valorado por el médico, quién decidirá si se trata de una verdadera emergencia y de qué tipo.*

*El médico define si el paciente requiere ser enviado a otros servicios de apoyo, que puede ser, observación, laboratorio, farmacia, inyectables, radiología (en este caso, el usuario debe trasladarse al Hospital San Vicente de Paúl, ya que el Área de Salud no cuenta con este servicio).*

*Revaloración médica del caso para continuar el proceso y dar de alta al usuario. Si el paciente no requiere de otros servicios de apoyo, es dado de alta y egresado. Cuando la condición del paciente es crítica, se coordina con trasportes para ser traslado y valorado en un segundo nivel de atención”.*

La Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica del Área de Salud Horquetas-Río Frío, indicó<sup>18</sup> lo siguiente sobre la clasificación de pacientes:

*“No hay un sistema debido a que nos falta recurso humano, sin embargo, la enfermera realiza una valoración previa para determinar la condición del paciente y le informa al médico.*

*En el caso de los pacientes que vienen con Cruz Roja, muchas veces el Servicio es alertado mediante llamadas previas en condición crítica víctimas de accidentes”.*

El Dr. Fernando Llorca Castro, Gerente Médico a/c en ese momento, remitió a esta Auditoría el oficio CASEM-011-2018 del 10 de abril de 2018, mediante el cual el Dr. José Soto Roldán, Coordinador de la Comisión Análisis de Servicios de Emergencias (CASEM) de la Gerencia Médica en ese entonces, indicó lo siguiente:

<sup>18</sup>Entrevista escrita del 19 de febrero de 2019.



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

*“La clasificación de los pacientes en los Servicios de Emergencias/Urgencias debe de realizarse con el fin de darle prioridad a los pacientes en la atención de acuerdo a la agudeza y gravedad de su condición. Todo centro de salud que reciba pacientes con condiciones agudas debe realizar dicha priorización (...).”*

Aunado a lo anterior, en el Informe Técnico para el Fortalecimiento de la Atención de Emergencias en la CCSS, vigente desde enero 2018, emitido por la Comisión de Análisis de los Servicios de Emergencias, se definieron áreas funcionales para los Servicios de Emergencias y/o Urgencias como parte de la estandarización que debería existir en la nomenclatura, delimitando las diferentes áreas con las que se debe disponer y estableciendo que para un Área de Salud Tipo 1 (caso de las Áreas de Salud Puerto Viejo y Horquetas Río Frío), se requiere un área de clasificación.

Las Autoridades del Área de Salud no han implementado un proceso que permita priorizar la atención de los pacientes que acuden al Servicio de Urgencias, justificando lo anterior por la carencia de recurso humano, ocasionando que se presente el riesgo de no identificar a los pacientes que tienen patologías que podrían poner en riesgo su vida y que estos tengan que esperar tiempos prolongados para su atención.

## **5.2 Recurso Humano del Servicio de Urgencias**

Se determinó que los Servicios de Urgencias de ambas Áreas de Salud presentan limitaciones de recurso humano en los diferentes turnos, para la prestación de servicios de salud y el traslado de los pacientes que tienen que ser referidos a centros médicos de mayor complejidad.

El documento denominado “Proyecto de Fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, 2016”, establece lo siguiente sobre el Área de Salud de Puerto Viejo:

*“Esta Área mantiene una atención de urgencias de tres turnos que requiere obligatoriamente recurso humano adicional con el que no se cuenta en la actualidad (...).”*

*En cuanto al Servicio de Emergencias, éste requiere una mayor cantidad de médicos generales que cubran III Turno y los días no hábiles, personal de enfermería, como un Jefe de Enfermería en el III Turno, auxiliares de enfermería y asistentes de pacientes. Esto minimizaría los costos por pago de tiempo extraordinario. El área de inhaloterapia deberá contar con los recursos necesarios para operar de manera satisfactoria, tomando en consideración, el número de casos con enfermedad pulmonar que han sido atendidos tanto en estas áreas de salud como en el Servicio de Emergencias del Hospital San Vicente de Paul de Heredia”.*

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8 sobre el Concepto de sistema de control interno, 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 los siguientes objetivos:



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

- a) *“Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- b) *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones(..)”.*

El Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo, manifestó<sup>19</sup>:

*“Considerando que el Área cuenta con un Servicio de Emergencias las 24 horas del día, aspecto que no es habitual en un Área de Salud Tipo 1 pero que por las necesidades de atención de salud en el cantón prioritaria la habilitación de ese horario. La limitante más importante es el recurso humano para la atención de los usuarios durante las 24 horas del día.*

*Esto se indica porque a pesar de que hay personal médico en los tres turnos no se cuenta con Servicio de Farmacia ni otros Servicios de Apoyo y transporte después de las 10 de la noche, ocasionando que los pacientes que son atendidos en ese horario no reciben los medicamentos que requieren.*

*Aparte de esto, por la cantidad de pacientes que se atienden principalmente en parte del primer y segundo turno, vemos la necesidad de contar con el personal que se requiere para efectuar el Triage en este servicio”.*

Sobre este mismo asunto, la Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, indicó<sup>20</sup>:

*“Ya se había tramitado y priorizado por la Dirección Regional la necesidad de dos médicos en el Servicio de Emergencias. En la actualidad se requiere al menos 2 para el segundo turno y dos para el tercero. Si se pensara en la implementación de un sistema de clasificación se requiere un médico más para el triage de 10:00 a 6:00 p.m. con 2 auxiliares de Enfermería, uno del primer turno y otro del segundo.*

*La ampliación de horario de atención del Servicio de Laboratorio y Farmacia hasta las 10:00 pm, lo cual implicaría al menos la plaza de un microbiólogo 2 y un farmacéutico 1, además de un técnico de farmacia y un técnico de laboratorio.*

*Además, de un chofer y una ambulancia para el segundo turno.*

*También es importante completar los 2 EBAIS autorizados (EBAIS Victoria Sur y EBAIS Horquetas 3), los cuales descongestionarían el Servicio de Emergencias, mejoraría la oferta necesaria y la insatisfacción de los usuarios por falta de citas actualmente, quienes están siendo atendidos en los Ebáis de Horquetas 2, La Victoria y algunos que acuden al Servicio de Emergencias”.*

<sup>19</sup>Entrevista escrita del 5 de febrero de 2019.

<sup>20</sup>Entrevista escrita del 19 de febrero de 2019.



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

Según el documento denominado “Estudio de necesidades de Recurso Humano, Servicio de Enfermería, Atención Primaria y Emergencias, mayo 2016”, elaborado por el Dr. José Joaquín Suárez Madrigal, Jefatura de Enfermería del Área de Salud de Puerto Viejo indicó lo siguiente en relación con la justificación del faltante de recurso humano de ese Servicio:

*“Es necesario reforzar el Servicio de Emergencias con un Asistente de Centro de Equipos, ya que esta función está recargada en el Asistente de Pacientes y el Auxiliar de Enfermería, y por ende en el Profesional que coordina el Turno y en algunos casos por la Jefatura de Enfermería.*

*Actualmente solo existe un Asistente de Pacientes, este funcionario labora en el turno de la mañana, con horario administrativo, los otros turnos se ven recargadas las funciones en el personal de Enfermería. Resulta indudable la falta de al menos dos Asistentes de pacientes, dada la complejidad del servicio y la cantidad de Estudio de Necesidades de Recursos Humanos pacientes que se atienden, aunado a esto los constantes traslados a distintos nosocomios”.*

El documento denominado “Estudio de necesidades de Recurso Humano, Servicio de Urgencias del Área de Salud Horquetas Rio Frío, mayo 2018” elaborado por la Dirección Médica de ese centro de salud establece lo siguiente:

*“La necesidad de creación de plazas de médicos para el Servicio de Urgencias producto de este estudio, se fundamenta en la cobertura de éste, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, y no considerando elementos ligados a la producción de éste.*

*Se recomienda a la autoridad superior de la Gerencia Médica, se nos brinde el apoyo con la creación de 2 plazas de Médico Asistente General para cubrir el Segundo y Tercer Turno en el Servicio de Urgencias (1 plaza por turno)”.*

La carencia de recurso humano del Servicio de Urgencias es causada por la falta de acciones efectivas por parte de las autoridades Institucionales, por cuanto, el nivel local ha gestionado mediante diversas solicitudes y estudios de necesidades los requerimientos de personal correspondientes.

La situación descrita ocasiona que, ante la carencia de personal médico principalmente en el tercer turno el Servicio en ocasiones se quede sin un médico general, por cuanto en caso de presentarse una necesidad de traslado de un paciente, se requiere el acompañamiento por parte de un profesional médico, generando que el personal de Enfermería sea el recurso disponible en el Servicio.



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

## 6. SOBRE LOS SERVICIOS DE APOYO A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN URGENCIAS

Se concluyó que existe la necesidad de fortalecer la oferta de los servicios de apoyo al servicio de urgencias, según se describe a continuación:

### 6.1 Sobre la jornada de atención de los servicios de Laboratorio Clínico, Farmacia y Rayos Equis

Se determinó que la oferta de los servicios de apoyo de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío no coincide con la jornada de atención de los Servicios de Urgencias de ambos centros de salud los cuales atienden 24 horas al día 7 días a la semana, según se detalla a continuación:

**CUADRO 10**  
**JORNADA DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO**  
**ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO Y HORQUETAS RÍO FRÍO**  
**FEBRERO 2019**

Servicio	Área de Salud Puerto Viejo		Área de Salud Horquetas Río Frío	
	Lunes a viernes	Sábados – Domingos y Feriados	Lunes a viernes	Sábados – Domingos y Feriados
<b>Laboratorio</b>	7:00am a 10:00pm	7:00am a 7:00pm	Jornada administrativa <sup>21</sup>	Cerrado
<b>Farmacia</b>	7:00am a 10:00pm	8:00am a 10:00pm	7:00am a 8:00pm	8:00am a 8:00pm
<b>Rayos Equis</b>	7:00am a 7:00pm	8:00am a 6:00pm	No poseen	No Poseen

Fuente: Encargados de servicios de cada centro.

Es importante considerar que, al cierre de los servicios, los usuarios deben ser trasladados a otros centros<sup>22</sup> o regresar al día siguiente para continuar con su atención y el retiro de sus medicamentos para iniciar con el tratamiento.

Sobre este aspecto, el documento denominado “Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí” concluye entre otras cosas lo siguiente:

*“Los horarios de atención de los servicios de apoyo (colaboración diagnóstica y terapéutica), como Farmacia y Laboratorio Clínico, en ambas sedes de área y el Servicio de Rayos X en la sede de área de Puerto Viejo, son limitados, es decir, no cubren las 24 horas del día, los 365 días del año, por lo tanto, los Servicios de Emergencias no cuentan con este recurso en horas de la noche y los médicos deben referir a sus pacientes a otros establecimientos de salud para que se les realicen los estudios indicados o se les entregue los medicamentos prescritos, generando altos costos por traslado de estos pacientes”.*

<sup>21</sup>Lunes a jueves 7:00 am a 4:00 pm y viernes 7:00 am a 3:00pm.

<sup>22</sup>Dependiendo de la condición al Hospital san Vicente de Paul o Hospital de Guápiles.



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

Mediante el oficio DRSSCN-0130-2018 del 23 de enero de 2018 la Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte en ese momento, solicitó a la Gerencia Médica recursos para el Área de Salud Horquetas Río Frío indicando lo siguiente:

*“Es importante mencionar que el proyecto cuenta con el aval técnico regional, ya que el servicio de laboratorio tiene un horario de 7:00 am a 4:00 pm y el Área de Salud tiene un Servicio de Urgencias de 24 horas; dadas las condiciones geográficas, la distancia y el tiempo de traslado hacia el centro de referencia, ampliar el horario de atención del laboratorio en turno vespertino (de 4 pm a 8 pm), fines de semana y feriados (de 7 am a 7 pm), aumentaría sustancialmente la capacidad resolutive del nivel local”.*

La Dirección Médica del Área de Salud Horquetas-Río Frío suministró a esta Auditoría el oficio GM-ADM-LG-1599-2019 del 7 de febrero de 2019 suscrito por el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General con recargo de Gerente Médico, mediante el cual solicitó al Lic. Sergio Gómez Rodríguez, Director de Presupuesto, brindar el contenido económico para la ampliación del horario de atención de esa Área de Salud.

La Ley 8239 “Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados” indica:

*Artículo 2 – Derechos*

*“(…)”*

*e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas. (…)”*

La Ley General de Salud, N° 5395 establece:

*“(…) ARTÍCULO 3.-*

*Todo habitante tiene derecho a las prestaciones de salud, en la forma que las leyes y reglamentos especiales determinen y el deber de proveer a la conservación de su salud y de concurrir al mantenimiento de la de su familia y la de la comunidad. (…)”*

Del cómo se satisface la demanda que se presenta del servicio de urgencias posterior al cierre el Dr. José Valdelomar Rojas, Jefatura de Laboratorio Clínico del Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, indicó<sup>23</sup>:

*“(…) No se satisface o queda pendiente para el día siguiente, diariamente se presentan las necesidades del turno de la noche, los médicos trasladan al hospital de Heredia cuando existen condiciones que no puedan esperar, pero aquellos casos como dengue o diabéticos que no se encuentren descompensados están esperando al día siguiente (…)”.*

---

<sup>23</sup>Entrevista del 20 de febrero 2018.



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

*“(...) desde junio 2008 se inició las gestiones a nivel central del plan funcional del servicio de laboratorio clínico y aprobado por la gerencia médica en febrero 2009. Anualmente se le hace entrega a la Dirección Médica de las necesidades de recurso humano (...)”.*

Asimismo, el Dr. Gerald Montiel Ulloa, Coordinador del Laboratorio Clínico del Área de Salud Horquetas Río Frío, refirió:

*“(...) No se satisface. Los pacientes o esperan al siguiente día para realizar su examen o son trasladados al Hospital de Heredia (...)”.*

*“(...) Todos los días se atienden exámenes de pacientes que se vieron el día anterior. (...)”*

*“(...) ampliar el horario entre semana y fines de semana con tiempo extra y ya se hizo la solicitud, la cual fue aprobada por la gerencia médica, pero falta la aprobación por el departamento financiero (...)”.*

El Dr. Gerardo Quesada Bonilla, Jefatura de Farmacia del Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, indicó<sup>24</sup>:

*“(...) Si se habla de recetas como tal, los pacientes deben presentarse hasta el día siguiente. Se mantiene un stock de emergencias el cual es reducido, para lo cual disponen únicamente de 10 líneas de medicamentos entre supositorios y tabletas para usar en unidosis, las cuales son incumplimiento del lineamiento de stock. Si son pacientes para usar tratamientos antibióticos, analgésicos que son tratamiento de uso inmediato los usuarios deben esperar hasta el día siguiente para ser despachada la receta, **¿Con que frecuencia sucede esto?** Diariamente sucede, ya que el servicio de farmacia se encuentra cerrado posterior a las 22 horas, eso mismo repercute con la saturación del servicio al día siguiente, ya sea fin de semana o entre semana, el arrastre de la demanda no se puede contar, porque no hay posibilidad de como contar cuando salieron las recetas (...)”.*

La Dra. Laidy Aguilar Ulate, Coordinadora de Farmacia del Área de Salud Puerto Horquetas Río Frío, refirió<sup>25</sup>:

*“(...) En el caso de farmacia después de las 20:00, el servicio de urgencias trabaja con un pequeño stock de medicamentos de enfermería y el carro de paro del médico, mientras que las recetas no pueden ser despachadas a los pacientes hasta el día siguiente (...)”.*

*“(...) Todos los días, en nuestro caso los pacientes que son atendidos después de las 20:00 horas, las recetas quedan pendientes para despachar al día siguiente esto haciendo la salvedad de que*

<sup>24</sup>Entrevista del 6 de febrero de 2019.

<sup>25</sup>Entrevista del 25 de febrero de 2019.



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

*los pacientes regresen con las respectivas recetas, dado a que en algunos casos viven en zonas alejadas (...)*”.

Asimismo, el Bach. Erick Francisco Sánchez Ramírez – Coordinador de Radiología del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, indicó<sup>26</sup>:

*“(…) Se realizan traslados, los que ameritan con mayor urgencia la radiografía o dejándolos pendientes hasta el día posterior a mi ingreso ya que soy yo quien entra en la mañana. **¿Qué tan frecuente es que existan casos rezagados de la jornada anterior?** Casi todos los días, por lo menos el día de hoy llegaron 4 pendientes del día de ayer, en promedio presenta una frecuencia de 3 diarios (...)*”.

*“(…) Desde la apertura del servicio se ha dado colaboración al Área de Salud Horquetas Río Frío en la confección de estudios radiológicos, a partir del año 2017 con la incorporación de la nueva tecnología y con los cambios de la forma de visualizar las imágenes, se generó el disgusto de la mayoría de médicos de EBAS de Horquetas Río Frío porque no tenían computadoras para visualizar las imágenes proporcionadas en CD, al ellos estar acostumbrados al uso del sistema infinity visualizador del Hospital de Heredia, es uno de los motivos por los cuales la Dra. Gómez no van a continuar con nosotros, a pesar de ello este servicio siempre ha estado anuente a recibir los pacientes del área de Horquetas Río Frío (...)*”

La Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica del Área de Salud Horquetas Río Frío, manifestó<sup>27</sup>:

*“(…) Se había solicitado el presupuesto para la ampliación de un horario en el 2018. En noviembre de 2018 nos dieron los recursos, pero no se nos informó de que era ese dinero, por lo que se gastó en apoyar la cuenta de tiempo extraordinario de otros Servicios.*

*Este año nos realizó la observación el supervisor regional de laboratorio de que el presupuesto había sido agregado a finales de noviembre del 2018 y ya nos mandaron la notificación de que fue avalado por la Gerencia Médica la aplicación del horario del Servicio de Laboratorio.*

*En cuanto a la Farmacia, falta recurso humano 1 farmacéutico y un técnico de farmacia para emergencias para ampliar el horario que ya se tiene de tiempo extraordinario (...)*”.

*“(…) en primera instancia se multiplicaban las ordenes de Rx por cada parte del cuerpo y devolvían a los pacientes porque para el uso del nuevo equipo era necesario. Los pacientes necesitaban CD para el reporte, teníamos que comprarlos y dárselos al servicio de Rx además del pago de extras de técnico de rayos x y las remuneraciones por vacaciones de uno de los técnicos.*

<sup>26</sup>Según entrevista del 6 de febrero de 2019.

<sup>27</sup>Entrevista del 19 de febrero 2019.



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

*Luego las quejas de los usuarios por que los especialistas no tenían en sus computadoras para leer CD y les cambiaban la cita o el especialista buscar quien tenía lectora de CD para poder ver la radiografía.*

*Por otro lado, para poder ver las radiografías en los EBAS y en emergencias había que pagar una licencia por cada equipo.*

*Con el HSVP nosotros mediante el sistema de referencias se envían las ordenes al servicio de RX y de ultrasonidos luego recibimos los formularios con la cita puesta, en caso de trauma se pueden enviar de una vez del servicio de emergencias ASHRF y los atienden ese mismo día. En tiempo real mediante el programa de INFINIT se pueden ver en todos los equipos las radiografías, TAC y US que ellos hacen y se puede guardar un histórico de los resultados. (...)"*

El Dr. Alberto Castillo Valdés<sup>28</sup>, Director Médico del Área de Salud Puerto Viejo Sarapiquí, señaló:

*"(...) En cuanto a Rayos Equis no se ha considerado la necesidad de que el Servicio esté cubierto las 24 horas. Respecto al Servicio de Farmacia sí se ha solicitado a la Dirección Regional un profesional para el tercer turno (...)"*

Se considera que los aspectos mencionados implican que las decisiones y acciones ejecutadas por las autoridades institucionales, que tienen competencia para fortalecer la prestación de servicios, no han garantizado que los procesos asociados al diagnóstico oportuno y atención de urgencias estén acompañados de un funcionamiento y apoyo efectivos de pruebas de laboratorio, dispensación de medicamentos, y estudios de radiodiagnóstico, necesarios para el fortalecimiento de la atención y el abordaje del paciente de urgencias con calidad y eficiencia.

Lo descrito se constituye en un escenario de riesgo, afectando la capacidad resolutoria de las Áreas de Salud evaluadas, durante el proceso de diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, pudiendo ocasionar errores o retrasos en la atención, comprometiendo eventualmente el estado de salud de las personas que acuden al servicio.

## **6.2 Sobre las condiciones de infraestructura de los servicios de Laboratorio Clínico y Farmacia**

Se determinó la existencia de aspectos sujetos de mejoras en las condiciones físicas de los inmuebles que albergan los servicios de laboratorio clínico y farmacia de las Áreas de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, las cuales se detallan a continuación:

---

<sup>28</sup> Entrevista del 20 de febrero 2019



**CUADRO 11**  
**RECORRIDO DE REVISIÓN INSTALACIONES DE LABORATORIO Y FARMACIA**  
**ÁREAS DE SALUD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ**  
**2019**

Servicio	Área de Salud Puerto Viejo	Área de Salud Horquetas Río Frío
	Condición	
Laboratorio	Las áreas de trabajo no disponen de divisiones o barreras de separación.	Las áreas de trabajo no disponen de divisiones o barreras de separación.
	Existen equipos y materiales en los pasillos.	Existen equipos y materiales en los pasillos.
	En los cubículos de toma de muestras se estiban cajas con materiales.	La bodega de materiales y bacteriología se encuentran fuera del servicio (Área de Salud Horquetas Río Frío).
	No se dispone de una bodega de materiales.	Existe hacinamiento en los puestos de trabajo.
	Existe hacinamiento en los puestos de trabajo.	
Farmacia	Espacio de bodega de medicamentos posee un espacio reducido	
	Refrigerados con medicamentos de bodega en pasillo de despacho	

Fuente: Elaboración propia.

El documento denominado “Propuesta de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí” concluye entre otras cosas lo siguiente:

*“La infraestructura que alberga la sede de área de Puerto Viejo de Sarapiquí es más nueva, sin embargo, existen servicios como Farmacia y Laboratorio Clínico que se encuentran hacinados, cuentan con muy poco espacio y la bodega está ubicada en una edificación aparte del área de salud, la cual es alquilada”.*

El documento denominado “Cuestionario de evaluación para la habilitación” del Ministerio de Salud indica lo siguiente sobre las condiciones de infraestructura del Laboratorio del Área de Salud de Puerto Viejo:

*“Se observa un gran hacinamiento ya que el espacio físico del laboratorio no es adecuado para albergar al personal que labora actualmente en dichas instalaciones. También el equipo por la misma falta de espacio físico no está bien ubicado, ni a la temperatura correcta, lo que puede incidir en la calidad de los análisis”.*



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

La Ley General en Salud, N° 5395 establece:

*“(...) ARTÍCULO 70.- Todo establecimiento de atención médica deberá reunir los requisitos que dispongan las normas generales que el Poder Ejecutivo dicte para cada categoría de éstos en especial, normas técnicas de trabajo y organización; tipo de personal necesario; planta física, instalaciones; equipos; sistemas de saneamiento y de eliminación de residuos y otras especiales que procedan atendiendo a la naturaleza y magnitud de la operación del establecimiento (...)”.*

El Reglamento de Apertura y Operación de los Establecimientos de Microbiología y Química Clínica de Costa Rica, establece.

*ARTICULO 24.- Los locales de los establecimientos deben reunir las condiciones higiénicas y de seguridad adecuadas para su funcionamiento. Deben permanecer limpios, ordenados, bien ventilados e iluminados. Las paredes, los pisos y las mesas de trabajo deben ser de materiales lisos y fáciles de limpiar.*

Asimismo, el Manual de Apoyo para la Implementación de la Gestión de Calidad en los Laboratorios Clínicos de la Caja Costarricense de Seguro Social en el inciso 7.1.1.7, dispone:

*“Instalaciones y condiciones ambientales*

*(...) Debe haber una efectiva separación entre secciones adyacentes del laboratorio en las cuales haya actividades incompatibles (...)”.*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, establece lo siguiente:

*“(...) 13.1 Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse de conveniencia con las operaciones propias del área de almacenamiento. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...)”.*

Ante las condiciones que presenta la infraestructura de los servicios de apoyo de ambos centros de salud, los funcionarios consultados indicaron lo siguiente:

Dr. José Valdelomar Rojas, Jefatura de Laboratorio Clínico del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí<sup>29</sup>:

*“(...) asimismo todos los años se envía a la Dirección Regional (ARIM) las necesidades de mantenimiento de equipos; sin embargo, se carece de una respuesta oportuna. (...)”*

---

<sup>29</sup>Según entrevista del 20 de febrero 2019.



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

Dr. Gerald Montiel Ulloa Coordinador del Laboratorio Clínico del Área de Salud Horquetas Río Frío<sup>30</sup>:

*“(...) Se requiere una mejor infraestructura, y ya se hizo la solicitud de ampliación al nivel regional (...)”.*

Dra. Laidy Aguilar Ulate, Coordinadora de Farmacia del Área de Salud Puerto Horquetas Río Frío<sup>31</sup>:

*“(...) Como necesidades prioritarias se necesita mejor infraestructura (...)”*

Sobre las condiciones de infraestructura del servicio de Farmacia y Laboratorio Clínico de ambos centros de salud, el Ing. Erick Castro Bartels, Jefatura del ARIM de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte<sup>32</sup>:

*“(...) El laboratorio y farmacia se abordó en el diagnóstico del año 2015 “proyecto de fortalecimiento”, no obstante, técnicamente no es factible la ampliación, es decir, no hay espacio donde crecer (Puerto Viejo). En el caso de Horquetas se han realizado mejoramientos en la farmacia y el laboratorio se incluyó en el proyecto de fortalecimiento. (...)”*

Los aspectos descritos, obedece a que las autoridades correspondientes no han realizado las gestiones suficientes, que permitan garantizar las condiciones idóneas para el desarrollo de las actividades diarias y dar cumplimiento a los requerimientos técnicos y normativos.

Las limitaciones y condiciones en la planta física comprenden un elemento limitante en el desarrollo eficiente de las actividades sustantivas del servicio de laboratorio clínico y farmacia de ambas áreas de salud; por tanto, repercuten en la calidad y eficiencia de la prestación de servicios de salud, así como en la seguridad y la salud del recurso humano que en ellos ejecuta sus labores.

### **6.3 Sobre los permisos de funcionamiento y regencia de Laboratorio Clínico**

Se identificó al 19 de febrero 2019 que los servicios de Laboratorio Clínico de las Áreas de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío no disponían de permisos vigentes para el desarrollo de sus actividades, esto según se muestra a continuación<sup>33</sup>:

---

<sup>30</sup>Según entrevista del 21 de febrero 2019.

<sup>31</sup>Entrevista del 25 de febrero 2019.

<sup>32</sup>Entrevista del 28 de febrero 2019.

<sup>33</sup>Ver fotografías en anexo 3.



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

**CUADRO 12**  
**VIGENCIA DE PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO Y REGENCIA**  
**SERVICIO DE LABORATORIO**  
**ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO Y HORQUETAS RÍO FRÍO**  
**FEBRERO 2019**

Centro de Salud	Regencia	Permiso funcionamiento
	Vigencia	Vigencia
Área de Salud Horquetas-Río Frío		28 de marzo 2017
Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí	20 de julio 2019	17 de noviembre 2018

Fuente: Permisos de funcionamiento Ministerio de Salud.

El Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines, define:

Artículo 2

“(…)

*g. Habilitación: Trámite de acatamiento obligatorio realizado por el Estado, a través del Ministerio de Salud, para autorizar el funcionamiento de servicios de salud y servicios afines -tanto públicos como privados o mixtos-. Su objetivo es garantizar a los usuarios que estos servicios cumplen con los requisitos estructurales para dar la atención que explícitamente dicen ofrecer, con un riesgo razonable para los usuarios. Los requisitos que los servicios deben cumplir son en planta física, recurso humano, recurso material y equipo, suministros y documentación. (...)*”

Artículo 4.-

“(…) Servicios de salud sin habilitación: Ningún servicio de salud o afín, podrá funcionar sin tener un certificado de habilitación vigente. Las autoridades competentes del Ministerio de salud deberán ejecutar la clausura inmediata del servicio de salud que opere sin contar con el debido certificado de habilitación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 363 de la Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud". (..)”

En la Ley General en Salud, N° 5395 se dispone:

ARTÍCULO 84.-

“(…)Para establecer y operar laboratorios de microbiología y química clínica, patológicos y de cualquier otro tipo que sirva para el diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades o que informe sobre el estado de salud de las personas, ya sean de carácter público, privado, institucional, o de otra índole, necesitan, al inscribirse en el Ministerio, presentar los antecedentes, certificados por el Colegio respectivo, en que se acredite que el local, sus instalaciones, el personal profesional y auxiliar y la dotación mínima de equipo, materiales y reactivos de que disponen, aseguran la correcta realización de las operaciones en forma de resguardar la calidad y validez técnica de los



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

*análisis y de evitar el desarrollo de los riesgos para la salud del personal o de la comunidad, particularmente, los derivados del uso de materiales radioactivos o de especímenes de enfermedades transmisibles y de su consecuente eliminación. (...)*

El Dr. Gerald Montiel Ulloa Coordinador del Laboratorio Clínico del Área de Salud Horquetas-Río Frío, indicó<sup>34</sup>:

*“(...) La regencia está en trámite ya que venció en febrero. Habilitación no está al día. En el momento que salga la regencia se inicia el proceso de habilitación. (...)”*

El Dr. José Valdelomar Rojas, Jefatura de Laboratorio Clínico del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, adjunto<sup>35</sup> oficio FI-1123:2018-2019 del 19 de febrero 2019 suscrito por el Dr. Jorge López Villegas, fiscal del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica que corresponde una medida precautoria de acatamiento obligatorio por falta de permiso de habilitación por parte del Ministerio de Salud e Insuficiencias en la estructura del Laboratorio Clínico. Asimismo, a lo que el Dr. Valdelomar Rojas manifestó que él y el Dr. Castillo Valdés, han realizado los trámites que así correspondan para la renovación de la habilitación.

Las acciones presentadas evidencias que ha existido inoportunidad por parte de la jefatura del servicio, administración y dirección médica; así como, la gestión regional necesaria para contar o atender los requerimientos y necesidades así definidos que permitan dar cumplimiento a las condiciones mínimas de operación bajo un riesgo razonable para la institución.

Por tanto, el no disponer de los permisos vigentes que así correspondan para el funcionamiento de servicios de laboratorios de microbiología y química clínica expone a la Institución a una eventual interrupción del Servicio.

## **7. DE LAS CONDICIONES DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE LAS ÁREAS DE SALUD DEL CANTÓN DE SARAPIQUÍ**

Se evidenciaron aspectos que reflejan insuficientes acciones de conservación y mantenimiento en la planta física y el equipo médico de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, según se detalla a continuación:

<sup>34</sup>Según entrevista del 21 de febrero 2019.

<sup>35</sup>Según correo del 27 de febrero 2019.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

- **Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí:**

- **Planta Física**

Los resultados obtenidos en la revisión ocular efectuada del 31 de enero de 2019 permitieron evidenciar que áreas del Servicio de Urgencias, presentan condiciones físicas que no favorecen la prestación eficiente de los servicios de salud; como se detalla a continuación (**Ver anexo 4**):

- ✓ El aire acondicionado de las salas de cirugía y partos se encuentra fuera de servicio.
- ✓ Algunas puertas presentan deterioro.
- ✓ El piso de los quirófanos no es liso y presenta desprendimiento en algunas secciones.
- ✓ El mobiliario en su mayoría es de madera (centro de equipos, inyectables, área de preparación de medicamentos, entre otros).

- **Equipo Médico**

Se observó mediante inspección ocular efectuada el 31 de enero de 2019 que la mayoría del equipamiento médico es de reciente adquisición, sin embargo, algunos requieren valoración ya que presentan signos de obsolescencia como el monitor de sonidos fetales, la cama de expulsión, las incubadoras neonatales, el ventilador pulmonar y otros. (**Ver Anexo 7**).

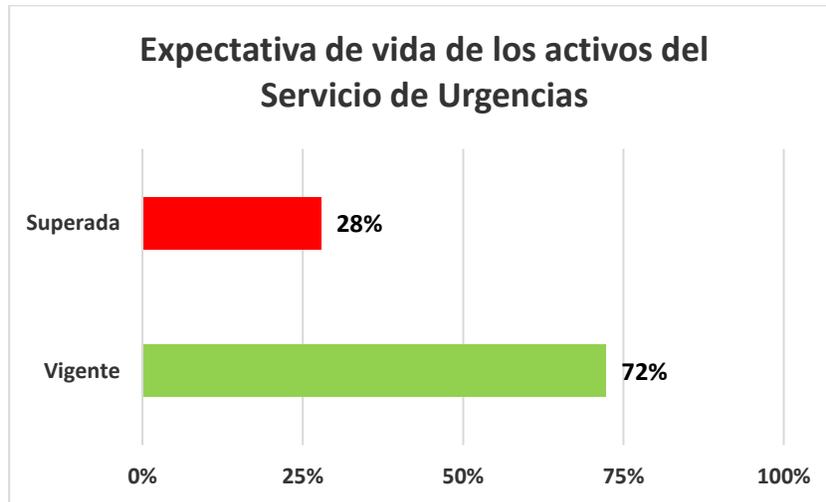
- **Estado de la Tecnología**

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto al estado y obsolescencia del equipamiento médico del Servicio de Urgencias, por cuanto, aproximadamente el 28% de los equipos ya superaron su expectativa de vida y por esa razón, si bien es cierto se siguen utilizando, tecnológicamente presentan un rezago que eventualmente podría incidir en la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, como se detalla a continuación:



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

**Gráfico 3. Expectativa de vida  
Equipos Médicos Servicio de Urgencias  
Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí  
Al 31 de enero de 2019**



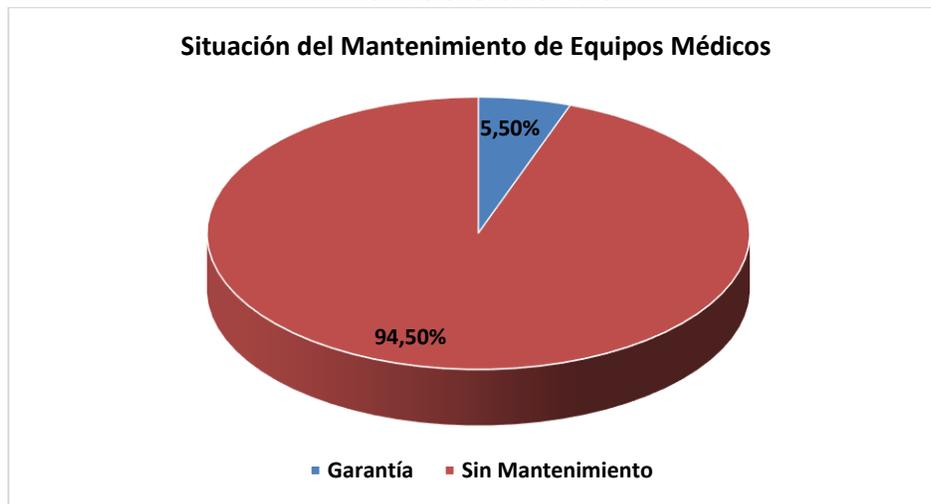
Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles y el Instructivo para la evaluación y planificación del reemplazo del equipo médico e industrial de la CCSS, V3 2018.

➤ **Programas de Mantenimiento Preventivo**

Se determinó que aproximadamente el 94,5% de los equipos médicos pertenecientes al Servicio de Urgencias carecen de la aplicación de rutinas de mantenimiento preventivo periódico, lo que eventualmente incrementa los riesgos de interrupción en la atención de pacientes por mal funcionamiento de estos, como se detalla a continuación:



**Gráfico 4. Situación del Mantenimiento  
Equipos Médicos Servicio de Urgencias  
Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí  
Al 31 de enero de 2019**



Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles

- **Área de Salud de Horquetas-Río Frío:**

Los resultados obtenidos en la revisión ocular efectuada del 19 de febrero de 2019 permitieron evidenciar que áreas del Servicio de Urgencias, presentan condiciones físicas que no favorecen la prestación eficiente de los servicios de salud; como se detalla a continuación (**Ver anexo 5**):

- **Instalaciones**

- ✓ El estado de la pintura en general presenta deterioro.
- ✓ Algunos rodapiés se encuentran desprendidos.
- ✓ Algunas ventanas requieren vidrio o celosías.
- ✓ El mobiliario en su mayoría es de madera y presenta deterioro.
- ✓ Las puertas se encuentran despintadas.
- ✓ El centro de equipos dispone de paredes que permiten la acumulación de organismos patógenos ya que son de azulejo.
- ✓ El patio de luz que se encuentra en la sala de espera presenta acumulación de basura.
- ✓ Algunas láminas del cielorraso se encuentran ausentes o manchadas por filtraciones de agua.



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

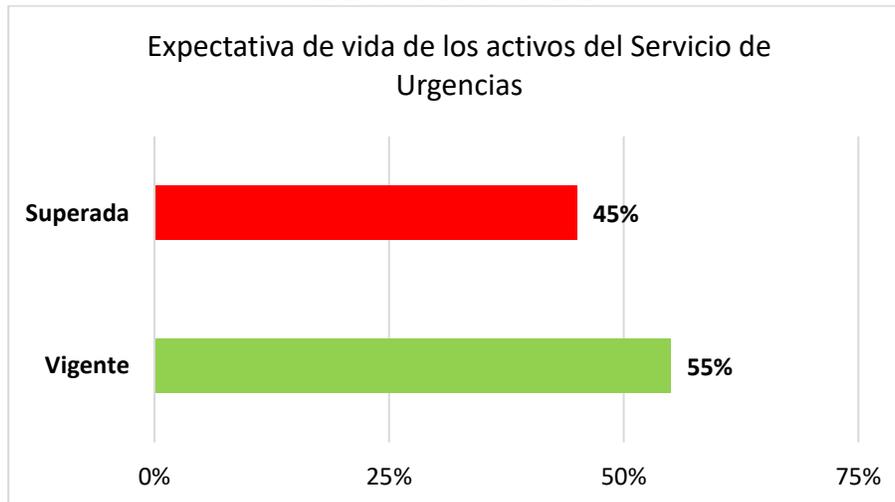
➤ **Equipo Médico**

En cuanto al estado del equipamiento médico, se observó que la mayoría es de reciente adquisición, sin embargo, algunos requieren su valoración como las incubadoras neonatales, algunas camillas, cunas y el set de diagnóstico.

➤ **Estado de la tecnología**

Se determinaron oportunidades de mejora en cuanto al estado y obsolescencia del equipamiento médico del Servicio de Urgencias, por cuanto, aproximadamente el 45% de los equipos ya superaron su expectativa de vida y por esa razón, si bien es cierto se siguen utilizando, tecnológicamente presentan un rezago que eventualmente podría incidir en la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, como se detalla a continuación:

**Gráfico 5. Expectativa de vida  
Equipos Médicos Servicio de Urgencias  
Área de Salud Horquetas Río Frío  
Al 28 de febrero de 2019**



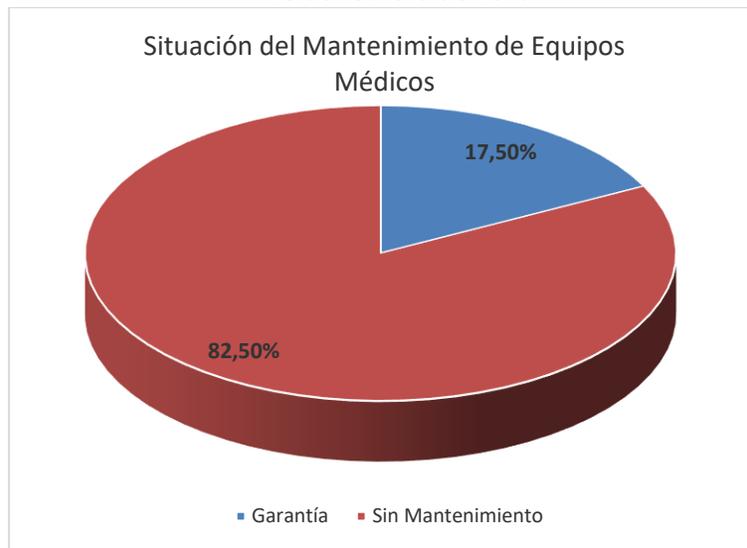
Fuente: Sistema Contable de Bienes Muebles y el Instructivo para la evaluación y planificación del reemplazo del equipo médico e industrial de la CCSS, V3 2018.

➤ **Programas de mantenimiento preventivo**

Se determinó que aproximadamente el 82,5% de los equipos médicos pertenecientes al Servicio de Urgencias carecen de la aplicación de rutinas de mantenimiento preventivo periódico, lo que eventualmente incrementa los riesgos de interrupción en la atención de pacientes por mal funcionamiento, como se detalla a continuación:



**Gráfico 6. Situación del Mantenimiento  
Equipos Médicos Servicio de Urgencias  
Área de Salud Horquetas Río Frío  
Al 28 de febrero de 2019**



**Fuente:** Sistema Contable de Bienes Muebles

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 34, establece dentro de la responsabilidad del Administrador del establecimiento en el Nivel Local, lo siguiente:

*“...f) Es su responsabilidad básica velar por la disponibilidad y funcionalidad del recurso físico del establecimiento en todo momento, y que funcione dentro de los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad...”.*

Ese mismo marco normativo, en el artículo 40: Del funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito regional, indica lo siguiente:

*“...b) Planificar, ejecutar, evaluar y controlar los programas de mantenimiento del recurso físico de la región...”.*

Consultado al respecto<sup>36</sup>, el Ing. Erick Castro Bartels, jefe del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento Central Norte, mencionó lo siguiente:

*“...la razón principal de que no se encuentren bajo contrato es que no se nos ha entregado la solicitud formal y específica por parte del servicio de enfermería, siempre son solicitudes muy*

<sup>36</sup>Mediante entrevista efectuada el 28 de febrero de 2019.



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

*generales, escasas de información y faltantes de aspectos importantes para priorizar cuales equipos deberían estar en mantenimiento...”.*

Consultado al respecto<sup>37</sup>, el Lic. Javier Alpízar Guzmán, Administrador del Área de Salud Horquetas Río Frío, mencionó lo siguiente:

*“...se aplican rutinas solo al equipo médico que se encuentra en garantía, no obstante, nos encontramos en el proceso de solicitud de especificaciones técnicas a la ARIM, para proceder a establecer la contratación administrativa...”.*

El Lic. José Nayib Rojas Fonseca, Administrador del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, mencionó<sup>38</sup> que no se aplican rutinas de mantenimiento preventivo, ya que a raíz de un diagnóstico que se realizó hace unos años, se determinó que muchos equipos estaban obsoletos y a partir de los fondos del FREM se han empezado a cambiar.

Las autoridades responsables de ambas Áreas de Salud no han gestionado acciones oportunas para dotar a la infraestructura y al equipamiento médico del Servicio de Urgencias de la ejecución de intervenciones oportunas de mantenimiento preventivo, por lo cual se acelera entre otros aspectos, el deterioro en estos elementos, la disminución de la vida útil y el aumento de fallas.

Las condiciones de la infraestructura y del equipamiento médico inciden directamente en la atención de los pacientes, por lo cual, es necesario que las autoridades gestionen inspecciones e intervenciones periódicas por medio de mantenimiento preventivo, con el fin de evitar el deterioro excesivo y el incremento de los costos por reparaciones mayores.

## **8. SOBRE EL FORTALECIMIENTO DE LOS EBÁIS DE LA VIRGEN**

Se determinaron aspectos que se deben fortalecer en la Sede los Ebáis de La Virgen, los cuales se detallan a continuación:

### **8.1 De la prestación de servicios de salud**

Se determinó que la Dirección Médica del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí ha identificado aspectos que requieren fortalecerse en los servicios que brindan los Ebáis La Virgen 1 y 2, por ejemplo, el hecho de que los habitantes del distrito de La Virgen (tercero en densidad poblacional del cantón) en caso de requerir atención de urgencias después de las 4:00 pm, deben desplazarse hasta la sede del Área de Salud de Puerto Viejo.

<sup>37</sup>Mediante entrevista efectuada el 20 de febrero de 2019.

<sup>38</sup>Mediante entrevista efectuada el 8 de febrero de 2019.



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

Además, mediante oficio DMAPVS 153 – 2009 del 27 de mayo de 2009 el Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí remitió a la Dra. Amalia Carvajal Alvarado, Directora Regional de Servicios de Salud Central Norte en ese entonces, el Perfil de Proyecto de Infraestructura para esa unidad, que contempla la remodelación de la sede del Ebáis de La Virgen.

En este documento se describen las dificultades que se presentan al aumentar la cantidad de funcionarios en las instalaciones actuales de La Virgen y no permiten un adecuado funcionamiento del servicio, según se detallan a continuación:

- Consultorio médico improvisado en un espacio no previamente construido para este efecto.
- Espacio destinado para enfermería es insuficiente para dos funcionarios.
- Ausencia de espacio adecuado para atender algunas patologías de Urgencias (heridos, asmáticos, entre otros).
- Espacio inadecuado para mantener a un paciente en observación.
- Área insuficiente en farmacia para ubicar a 3 funcionarios y almacenar medicamentos.
- Inadecuado espacio destinado para dos ATAPS.

La Ley de Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, en el artículo 2 establece que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

- e) *“Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.*
- f) *Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

- “El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:*  
(...)  
c. *Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

El modelo de atención de salud en la sección 6.1.3 define:

- “(…)*  
b. *Asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso a la atención integral de la salud, oportuna, eficiente y de buena calidad, para iguales necesidades de los usuarios. (...)”*



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

El Dr. Castillo Valdés manifestó<sup>39</sup> otros aspectos relacionados con las mejoras que requiere la Sede de los Ebáis de La Virgen:

*“Aparte de la remodelación, lo que hemos considerado como necesario para fortalecer los servicios en La Virgen en este momento, es lo siguiente:*

*01 médico para Ubicarlo en el Servicio de Emergencias  
01 enfermera Profesional (vería lo de su campo en Emergencias y Consulta Externa)  
01 chofer (nuestra intención es tener allá transporte para pacientes de emergencia de los EBAIS de La Virgen 1, La Virgen 2 y El Roble).*

*Desde hace años hemos visto la necesidad de tomar muestras de sangre en La Virgen; eso no se puede actualmente porque de acuerdo con lo establecido por el Colegio de Microbiólogos tiene que haber un Profesional cuando se toman muestras (lo cumple al pie de la letra el Director de Laboratorio que tenemos)”.*

A pesar de los proyectos presentados por el Nivel Local, la Dirección Regional de Servicios de Salud no ha efectuado las acciones correspondientes para realizar las mejoras en la infraestructura y la dotación de recurso humano que permitiría ampliar la oferta de servicios por ejemplo mediante la implementación de consulta vespertina.

La situación descrita en cuanto a las características socioeconómicas y geográficas de la población de La Virgen, en relación con la concentración de fuentes de trabajo en labores de tipo agrícola, la nueva carretera Chilamate - Vuelta de Cooper, que implica un mayor flujo de vehículos pesados y las deficiencias en el transporte público, implican limitaciones para garantizar el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud, lo que se incrementa en situaciones de emergencia o patologías que requieren un diagnóstico oportuno, generando riesgos para los usuarios al no recibir atención en condiciones de equidad; demanda que se traslada a la sede del área de salud, la cual también presenta necesidades.

## 8.2 Sobre las condiciones de infraestructura

La Sede de los Ebáis de La Virgen presenta un deterioro generalizado a nivel de paredes, techos, canoas, pintura; además, algunas columnas de madera poseen exceso de comején, la malla ciclónica que rodea las instalaciones se encuentra en mal estado y con exceso de oxidación, la batería de baños no cumple con la Ley 7600 (**Ver anexo 6**).

La población del Sector de la Virgen ha crecido en los últimos años, llegando a ser más de 10.000 personas aproximadamente, por lo que se dispone de 2 Ebáis; sin embargo, la infraestructura existente no se encuentra

<sup>39</sup>Correo electrónico del 20 de febrero de 2019.



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

adaptada para que trabajen simultáneamente los dos equipos (aunque sí existen espacios que pueden readecuarse).

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en el artículo 34, establece dentro de la responsabilidad del Administrador del establecimiento en el Nivel Local, lo siguiente:

*“...f) Es su responsabilidad básica velar por la disponibilidad y funcionalidad del recurso físico del establecimiento en todo momento, y que funcione dentro de los parámetros de calidad, eficiencia y seguridad...”.*

Ese mismo marco normativo, en el artículo 40: Del funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito regional, indica lo siguiente:

*“...b) Planificar, ejecutar, evaluar y controlar los programas de mantenimiento del recurso físico de la región...”.*

El Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, manifestó<sup>40</sup>:

*“En el año 2009 tramitamos un proyecto para la remodelación de la infraestructura (documento en archivo adjunto). Luego se ha tramitado recordatorios y otros oficios por parte de la Administración (no les tengo al alcance en este momento).”*

Sobre el estado de la infraestructura del Ebáis La Virgen indicó:

*“...Para el Ebáis la Virgen la idea era desarrollar un mejoramiento para este año, no obstante, se cambió la prioridad para efectuar lo de emergencias, posiblemente el próximo año se intervenga...”.*

Si bien es cierto, Área de Salud se encuentra en un proceso de readecuación y mejoramiento de la planta física, es responsabilidad de esa administración activa el desarrollo de estrategias que permitan garantizar la prestación del servicio y la protección del patrimonio institucional de manera permanente e integral, como en este caso en el mejoramiento de las condiciones de la Sede de Ebáis La Virgen.

Lo anterior, no garantiza que el servicio que se brinda en ese centro de salud se encuentre alineado con las directrices institucionales de calidad y oportunidad, lo que además incide en el confort, seguridad e integridad en la atención de los pacientes adscritos a los Ebáis La Virgen.

---

<sup>40</sup>Correo electrónico del 20 de febrero de 2019.



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

## 9. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL ÁREA DE SALUD DE PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ

De la revisión realizada se determinaron aspectos de control interno del Servicio de Urgencias que se requieren fortalecer, los cuales se detallan a continuación:

### 9.1 De la bodega del Servicio de Urgencias

Se determinaron debilidades en la gestión de almacenamiento y custodia de los materiales de la Bodega del Servicio de Urgencias, por cuanto no se dispone de un inventario de la totalidad de los materiales que se custodian, lo que imposibilitó la ejecución de una prueba aleatoria, no existe un registro de la salida de materiales y la puerta permanece abierta sin ninguna medida de seguridad.

Por su parte, se efectuó un inventario aleatorio de una muestra de los materiales de la Bodega del Servicio de Urgencias en compañía del Dr. José Joaquín Suárez Madrigal, Jefatura del Servicio de Enfermería y únicamente se observaron 12 cajas de aplicadores de algodón vencidas desde el 2016, sin embargo, el Dr. Suárez Madrigal indicó que se pueden esterilizar para ser utilizados, así como media caja de jabón de tocador vencidos desde el 2001.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el componente de Actividades de Control, norma 4.2, dicta:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.*

Además, estas mismas normas en el inciso 4.3 sobre la protección y conservación del patrimonio establece lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

*“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, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.*

El Manual de Proveedurías de Hospitales y Clínicas establece, para las bodegas intermedias en las cuales se almacenan suministros e insumos de alto valor económico e importancia para el funcionamiento de cada Unidad, el deber de cumplir con los siguientes requisitos:

*“...La ubicación y asignación de un local adecuado que reúna las condiciones de espacio, seguridad, condiciones ambientales y accesibilidad tanto para la recepción de la mercadería como para su despacho a los servicios.*

*Proveer la estantería necesaria para la correcta clasificación, codificación y ubicación de los artículos. Dotar de mobiliario y equipo necesario para que (...) pueda operar adecuadamente...”.*

La ausencia de un control del inventario denota debilidades de gestión en la custodia, almacenamiento y distribución de los materiales que se encuentran en la bodega principal del servicio.

Lo descrito en relación con la gestión de inventario debilita el sistema de control interno y expone a la institución a eventuales pérdidas patrimoniales que podrían incidir negativamente en la atención de los usuarios, al no disponer de los materiales cuando se requieran.

## **9.2 Referente a la capacitación del personal médico**

Se determinó que el personal médico destacado en el Servicio de Urgencias del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí no dispone de formación o capacitación actualizada para la atención de emergencias; por cuanto, no se logró identificar información en los expedientes personales de los funcionarios, según se detalla a continuación:



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

**CUADRO 13**  
**REVISIÓN DE EXPEDIENTES PERSONALES DE LOS MÉDICOS**  
**SERVICIO DE URGENCIAS ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ**  
**4 y 5 DE FEBRERO DE 2019**

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	SOPORTE VITAL BÁSICO (BLS)		SOPORTE CARDIACO AVANZADO (AVCA)		SOPORTE DE TRAUMA (ATLS)		SOPORTE VITAL AVANZADO PEDIÁTRICO (PALS)		SOPORTE VITAL AVANZADO OBSTÉTRICO (ALSO)		SOPORTE VITAL AVANZADO EN NEONATOLOGÍA		CURSO DE REANIMACIÓN Y ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES (CREC)		CTAS	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Martínez Luna Jonatan		x		x		x		x		x		x		x		x
Mesen Rivera Michael		x		x		x		x		x		x		x		x
Núñez Solano Luis Diego		x		x		x		x		x		x		x		x
Brenes Gutiérrez Raquel		x		x		x		x		x		x		x		x
Irigoyen Fallas Daniel Vladimír		x		x		x		x		x		x		x		x
Ortega Rápalo Carmen María		x		x		x		x		x		x		x		x
Álvarez Sánchez Carlos Andrés	x			x		x		x		x	x			x		x
Salazar de la O Marco Antonio		x		x		x		x		x		x		x		x
Chaves Víquez Álvaro		x		x		x		x		x		x	x			x
Barrantes Ramírez Marianela		x		x		x		x		x		x		x		x

Fuente: Expedientes personales de la Oficina Recursos Humanos A.S.P.V.S.

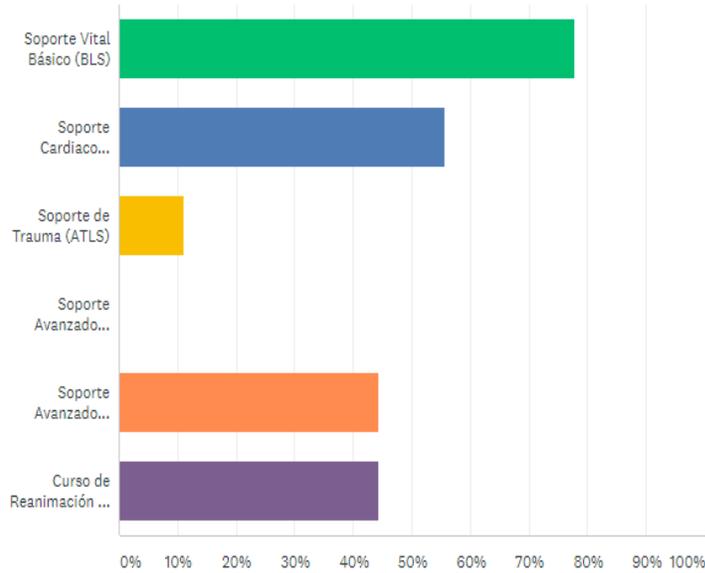
Asimismo, dada la falta de información disponible se realizó encuesta al personal médico que labora en el Servicio de Urgencias, consultando acerca de la capacitación recibida para la atención de emergencias, obteniendo los siguientes resultados:



**GRÁFICO 7. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN APLICADA A MÉDICOS SERVICIO DE URGENCIAS  
 ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ  
 FEBRERO DE 2019**

Posee cursos o capacitaciones para la atención de emergencias como:

Answered: 9 Skipped: 1



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Soporte Vital Básico (BLS)	77,78% 7
Soporte Cardíaco Avanzado (AVCA)	55,56% 5
Soporte de Trauma (ATLS)	11,11% 1
Soporte Avanzado Obstétrico	0,00% 0
Soporte Avanzado Neonatal	44,44% 4
Curso de Reanimación y Enfermedades Cardiovasculares	44,44% 4
Total de encuestados: 9	

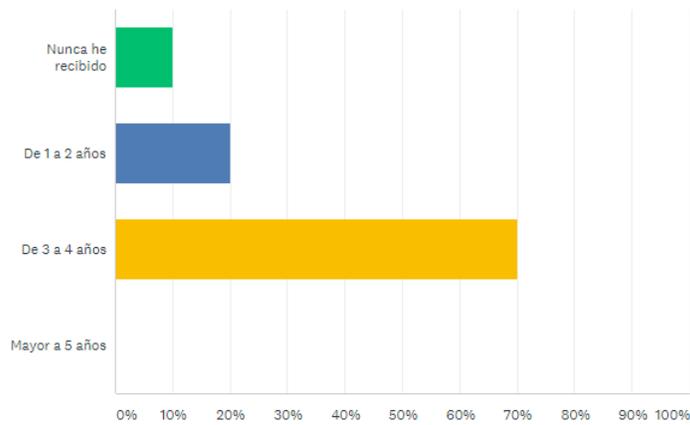
Fuente: Encuesta digital aplicada a médicos de urgencias febrero 2019



### GRÁFICO 8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN APLICADA A MÉDICOS SERVICIO DE URGENCIAS ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO SARAPIQUÍ FEBRERO DE 2019

De haber recibido alguno de los cursos descritos en la pregunta 2, indicar hace cuanto fue la última actualización:

Answered: 10 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Nunca he recibido	10,00% 1
De 1 a 2 años	20,00% 2
De 3 a 4 años	70,00% 7
Mayor a 5 años	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Fuente: Encuesta digital aplicada a médicos de urgencias febrero 2019

Como se pudo identificar el 90 % de los médicos consultados, refirieron tener alguna formación para la atención de urgencias; sin embargo, el 70 % indicó que la última actualización de esta fue recibida de 3 a 4 años.

El Reglamento para establecimientos con servicios de atención médica ambulatoria general o por especialidades que cuenten con servicios de apoyo, así como servicios de urgencia de moderada y baja complejidad, cirugía ambulatoria y cirugía menor, dispone:



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

## **“4.12 Emergencias**

### **4.12.1 Recurso Humano**

**4.12.1.3** *El personal médico que labora en el servicio deben contar con cursos de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) aprobado y vigente”.*

Sobre el tema de capacitaciones de personal, la Normativa de Relaciones Laborales indica:

*Artículo 53.*

*“(…) Educación continua La Caja, como parte del desarrollo de las competencias de su talento humano, establecerá, en todas sus unidades un plan de acción que permita la educación continua de su personal. (…)”*

*“(…) Congruente con la “Política de Capacitación y Formación del Recurso” y para su consecución, cada unidad deberá contar con un diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de su personal, de manera que, en forma coordinada con el CENDEISS, pueda implementar los procesos de conocimiento al personal en forma bianual. (…)”*

Asimismo, la Política Institucional de Gestión a las Personas, definió:

*“(…) Lineamiento 15: La CCSS implementará procesos de capacitación y formación acorde con la detección y priorización de necesidades, para el desarrollo del conocimiento y competencias de las personas trabajadoras, a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y la generación del conocimiento. (…)”*

La limitada capacitación del personal médico que labora en el Servicio de Urgencias es ocasionada por una insuficiente gestión por parte de la Dirección Médica y responsables de la planificación y coordinación de estos procesos; por cuanto, por la complejidad y particularidad de las patologías que se atienden en la unidad, es fundamental disponer de recursos debidamente capacitados de conformidad con la normativa.

El abordaje de las distintas situaciones en el Servicio de Urgencias demanda que se disponga de personal médico con conocimientos, aptitudes y destrezas necesarias para su atención; en este sentido, las personas en situación de emergencia con riesgo vital requieren ser atendidas por personal entrenado, con conocimientos específicos para el uso de medicamentos y ejecución de procedimientos necesarios para salvaguardar la vida de los usuarios.



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

### 9.3 Sobre el stock de medicamentos del carro de paro

Se determinaron debilidades en la custodia y almacenamiento de los medicamentos del carro de paro del Servicio de Urgencias, debido a que se observaron medicamentos que no están incluidos en la lista autorizada por el Servicio de Farmacia y algunos insumos vencidos en el maletín de traslados.

El 31 de enero 2019 se procedió a revisar los medicamentos del carro de paro del Servicio de Urgencias del Área de Salud Puerto-Sarapiquí en compañía de la Dra. Carol Lasso Montenegro, Enfermera Profesional del Primer turno de urgencias, obteniendo el siguiente resultado:

**CUADRO 14**  
**REVISIÓN DE MEDICAMENTOS DEL CARRO DE PARO**  
**SERVICIO DE URGENCIAS**  
**2019**

UD	Descripción del producto	Cantidad		Fecha de vencimiento	Observaciones
		Autorizada	Encontrada		
AM	CIMETIDINA 150mg/ ml	6	5	(03) 04/2020 y (02) 03/2020	Indica la Dra. Lasso que el día de hoy se le puso a un usuario.
AM	DIAZEPAM 10mg/2ml	6	4	05/2020	
AM	FENOBARBITAL 50mg/ml	6	0		Enfermera indica que ya hay en farmacia, el médico va a hacer la receta porque la anterior ya está vencida.
AM	FUROSEMIDA 20mg/ml	10	12	06/2020	
FC	METILPREDNISOLONA 500mg	5	3	10/2019	
FC	NITROGLICERINA tab 0,5 mg	1	1	02/2019	
UD	DEXTROSA AL 50%	0	01		No se encuentran en la lista del Servicio de Farmacia.
UD	ENALAPRIL 20 mg	0	04		
UD	LOVASTATINA 20 mg	0	12		
UD	METILDOPA 500 mg	0	06		

Fuente: Servicio de Urgencias, Área de Salud de Puerto Viejo.

Aunado a lo anterior se identifican insumos vencidos en la caja de traslados<sup>41</sup>, los cuales se indican:

<sup>41</sup> Maletín de insumos y medicamentos utilizado en esa Área de Salud por el personal médico y de Enfermería para la atención de una emergencia en un traslado.



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

**CUADRO 15**  
**REVISIÓN DE MEDICAMENTOS DE LA CAJA DE TRASLADOS**  
**SERVICIO DE URGENCIAS**  
**2019**

UD	Descripción del producto	Cantidad encontrada	Fecha de vencimiento
FC	Agua estéril	01	27/07/2018
FC	Jabón líquido	01	27/07/2018
UD	Jeringas de insulina	05	01/2019
UD	Lovastatina	02	

Fuente: Servicio de Urgencias, Área de Salud de Puerto Viejo.

Durante la revisión efectuada la funcionaria de Enfermería a cargo del Servicio de Urgencias realizó el retiro de los materiales vencidos.

El Manual de Políticas y Normas de los Servicios de Farmacia establece, en el punto 7.7.10 que: *“...se debe de llevar a cabo inventarios parciales en forma periódica, en las áreas de almacenamiento y distribución, recetario, farmacias satélites y stock de medicamentos asignados a los diferentes servicios, con la justificación respectiva en caso de diferencias”.*

Mediante el oficio 25152, del 12 de mayo de 2011, la Dra. Rosa Climent Martín, en ese entonces Gerente Médico, instruyó en lo referente a estrategias de corto plazo, lo siguiente:

*“1. Debe de existir una adecuada coordinación entre los profesionales de los servicios de farmacia, enfermería, servicio médico o servicio de apoyo que requiera stock de medicamentos, ajustados al nivel de usuario de cada unidad y a la normativa vigente, con el fin de establecer según los lineamientos institucionales las cuotas mínimas necesarias (...)”.*

La Licda. Carol Lasso Montenegro, Enfermera del Servicio de Urgencias indicó que en la maleta de traslado no hay medicamentos debido a que estos se incluyen en el momento en el cual el médico requiere efectuar el traslado de paciente y se toman de los existentes en el carro de paro.

La situación evidenciada sobre la custodia de medicamentos del carro de paro obedece a debilidades de control interno y supervisión efectiva de parte de los Servicios de Farmacia, Enfermería y el personal médico, en virtud de que esto es una labor conjunta y se evidenció que no se efectúan revisiones periódicas al stock.

Lo descrito, podría generar que no se disponga de los medicamentos necesarios en el momento preciso para atender una emergencia, lo que podría afectar el manejo de algunas patologías y eventualmente ocasionar una eventual afectación al estado de salud de los pacientes.



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

## CONCLUSIÓN

En primera instancia se concluye que Sarapiquí es uno de los cantones más extensos de nuestro país representando el 82% de la provincia de Heredia y que está dividido en cinco distritos: Horquetas, Puerto Viejo, La Virgen, Cureña y Llanuras del Gaspar, siendo estos dos últimos escasamente poblados, con una accesibilidad más difícil al resto del cantón debido a que predominan las vías lastradas o de tierra y la ausencia de transporte público, aunado a que de acuerdo con el índice de desarrollo social distrital, el 35.1% de la población está bajo la línea de pobreza, siendo La Cureña y Llanuras del Gaspar los que muestran los índices de desarrollo social más bajos del cantón y del país.

Por las características particulares del cantón de Sarapiquí, así como la existencia de estudios técnicos que demuestran que se carece de recursos básicos, es necesario que a las Áreas de Salud de ese cantón se les fortalezca de los diferentes servicios que ofrecen, garantizando de esta manera una mayor accesibilidad de la población de los servicios de salud y una capacidad resolutoria en su comunidad.

En segundo lugar, la presente evaluación permite concluir que la institución ha realizado diferentes estudios técnicos como, por ejemplo, el Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí y el de fortalecimiento de los servicios de salud de la Subred Heredia, los cuales coinciden en que las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío requieren fortalecerse en cuanto a recurso humano, equipamiento y mejoras en la infraestructura.

Sin embargo, considera este Órgano Fiscalizador que, pese a que estos proyectos datan de hasta 10 años atrás, las condiciones actuales de estas Áreas de Salud demuestran que las Autoridades Superiores no han sido efectivas en la materialización de estos proyectos ocasionando que la población de Sarapiquí no disponga de soluciones efectivas a las necesidades evidenciadas en estos estudios.

La situación descrita reviste de especial importancia por cuanto esta población diariamente enfrenta dificultades para acceder a los servicios de salud, debido a que deben realizar recorridos considerables en condiciones difíciles y con limitaciones de transporte público, además de que la capacidad de resolución de las Áreas de Salud consideradas en el estudio genera la necesidad de realizar traslado al hospital San Vicente de Paúl.

Otro aspecto que se evidenció en ambas Áreas de Salud, es que se han realizado diversos estudios y solicitudes de necesidades de recurso humano pero no se ha otorgado el recurso que técnicamente se ha justificado o, en ocasiones se otorgan plazas con perfil diferente a las prioridades que ha manifestado el nivel local, provocando que actualmente se presenten limitaciones para cubrir los tres turnos del Servicio de Urgencias, ampliar la jornada de los servicios que brindan apoyo a los procesos de atención de emergencias y otras actividades de riesgo como por ejemplo los procesos de gestión de bienes y servicios o el traslado de pacientes.



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

Se concluye además que, considerando los principios filosóficos institucionales es necesario valorar la factibilidad de modificar el centro de referente actual de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, debido a que se evidenciaron dificultades críticas para los usuarios, como las distancias entre los centros de adscripción de mayor complejidad, la disponibilidad de horarios, la capacidad resolutiva de los servicios de apoyo y la suficiencia de personal, limitaciones de la oferta de transporte público, entre otros, que impactan directamente la calidad y oportunidad del servicio ofrecido.

En lo referente al fortalecimiento del sistema de control interno, en el Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, se evidenciaron debilidades en cuanto a la capacitación y actualización de los médicos del Servicio de Urgencias, inadecuada gestión y custodia de los insumos y materiales de la bodega del servicio, así como aspectos que se deben fortalecer relacionados con los medicamentos del carro de paro.

Además, se comprobó que las acciones realizadas para la conservación y mantenimiento de la planta física y equipamiento médico de ambas Áreas de Salud no han permitido garantizar que las instalaciones mantengan un óptimo estado de operación, presentando hacinamiento, ausencia de mantenimiento preventivo de equipos, obsolescencia tecnológica, entre otros aspectos, por lo que las Direcciones Médicas de esos centros de salud en conjunto con el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte en el ámbito de sus funciones sustantivas, deben unir esfuerzos para la realización de acciones que permitan evitar el aumento en el deterioro de los elementos que conforman la infraestructura de las Clínicas, así como del equipamiento médico e industrial; a través de la aplicación de rutinas periódicas de mantenimiento preventivo.

Finalmente, de la inspección de la planta física del inmueble que alberga los Ebáis de La Virgen se evidenció que presenta un deterioro generalizado a nivel de paredes, techos, canoas, pintura; además, algunas columnas de madera poseen exceso de comején, la malla ciclónica que rodea las instalaciones se encuentra en mal estado y con oxidación, la batería de baños no cumple con la Ley 7600, lo anterior, a pesar de que la Dirección Médica del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí remitió a la Dirección Regional de Servicios de Salud desde el 2009 un documento denominado "Perfil de Proyecto de Infraestructura para el Ebáis de La Virgen", que contemplaba la remodelación de esa sede así como la justificación del requerimiento.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. ROBERTO CERVANTES BARRANTES, GERENTE GENERAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Instruir a la Gerencia Médica a fin de que se garantice que la Dirección de Proyección de Servicios de Salud emita los estudios técnicos de oferta y demanda necesarios para que la Dirección de Arquitectura e Ingeniería elabore los planes funcionales correspondientes al "Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí" (hallazgo 1, 2 y 5.2) y de esta forma se continúe con el proyecto.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse en el plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe, evidencia de la realización de los estudios técnicos realizados para el desarrollo del citado proyecto.

2. Solicitar a la Gerencia Médica para que realice la conformación de un equipo de trabajo que ejecute las siguientes acciones relacionadas con la mejora de los servicios de salud que se brindan a los usuarios del cantón de Sarapiquí:

- a. Elaborar un estudio técnico que permita valorar la factibilidad del centro de referencia para atención del segundo y tercer nivel y emergencias/urgencias de las Áreas de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí y Horquetas-Río Frío, considerando entre otros aspectos la distancia de traslado a hospitales, morbilidad, accesibilidad por transporte público y eventualidades de la ruta 32 como derrumbes y cierre técnicos (hallazgo 4).

En caso de que no se considere factible la modificación del centro de referencia de las mencionadas Áreas de Salud, garantizar que se disponga de las condiciones necesarias para el traslado de los usuarios al centro médico correspondiente.

- b. Elaborar un estudio que permita valorar la factibilidad y viabilidad de fortalecer la atención de partos en las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí o en una de ellas, con el fin de que estos centros médicos puedan atender partos. En el análisis se deben considerar entre otros aspectos los siguientes: condiciones de infraestructura y equipamiento médico, disponibilidad de recurso humano técnico y especializado (enfermera obstetra, anestesiólogo, pediatra o neonatólogo, gineco-obstetra, entre otros), así como la sostenibilidad financiera para la institución en relación con el costo-beneficio y el cumplimiento de los aspectos contemplados en el Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social. (hallazgo 3.1 y 3.2)

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse evidencia de la realización de los estudios técnicos solicitados en el plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe.

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

3. Garantizar que el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento, elabore un diagnóstico de las condiciones de infraestructura de los Servicios de Urgencias, Laboratorio Clínico y Farmacia de las sedes de Áreas de Salud Horquetas-Río Frío, Puerto Viejo-Sarapiquí, así como el inmueble que alberga los Ebáis de La Virgen, con el propósito de que se asesore y acompañe a las autoridades locales en la priorización de actividades de conservación y mantenimiento, en procura de favorecer



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

Ato: 10105

las condiciones de atención a los usuarios, en tanto se materializa el “Proyecto de fortalecimiento de los servicios de las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí”.

Por lo anterior, se deberá efectuar un programa de abordaje que contemple las intervenciones que se requieren con mayor prioridad, cuya ejecución contemplará el asesoramiento técnico y acompañamiento de esa Dirección Regional (hallazgo 6.2, 7 y 8.2).

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación deberá aportarse en un plazo de 12 meses a partir de recibido el presente informe el programa solicitado con la priorización correspondiente.

4. Desarrollar la coordinación correspondiente para que el Centro de Gestión Informática de esa Dirección Regional y el Encargado del Proyecto de Imágenes Médicas del Hospital San Vicente de Paúl en conjunto con el Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí, realicen las gestiones que se requieran para garantizar que el equipo de Imágenes Médicas de esa unidad sea compatible con los demás centros médicos de la institución, lo anterior debido a que este centro de salud dispone de un equipo de reciente adquisición que permite la realización de estudios de radiodiagnóstico el cual en apariencia no es compatible en este momento con los equipos de lectura del Área de Salud Horquetas-Río Frío y otros centros médicos, lo cual ocasiona que para la realización de cualquier tipo de estudio (incluidos los de baja complejidad) los usuarios de ese centro de salud deban trasladarse hasta el hospital San Vicente de Paúl (hallazgo 6.1).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, evidencia acerca de la compatibilidad de los equipos de lectura del Área de Salud de Puerto Viejo-Sarapiquí con los de radiodiagnóstico del hospital San Vicente de Paúl, reduciendo de esta manera los traslados para estudios de control o de lo contrario las justificaciones técnicas que sean procedentes.

5. Instruir al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento para que en coordinación con la Administración del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, efectúe las siguientes acciones:
  - a. Realizar el análisis técnico de los equipos del Servicio de Urgencias que cumplieron con su expectativa de vida y requieren reemplazo, en virtud de la obsolescencia tecnológica que presentan, tomando en consideración la disponibilidad de recursos del Área de Salud.
  - b. Ejecutar un análisis que incluya entre otros aspectos, la clasificación, criticidad y/o tipo, antigüedad, estado de la tecnología y con base en ese análisis, gestionar lo pertinente para incluirlos en un programa de mantenimiento preventivo, en virtud de que aproximadamente el 95% de los equipos médicos pertenecientes al Servicio de Urgencias no reciben este tipo de mantenimiento.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el análisis realizado y las acciones ejecutadas para garantizar la inclusión de los equipos médicos críticos en un programa de mantenimiento preventivo.

6. Instruir al Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento para que en coordinación con la Administración del Área de Salud de Horquetas-Río Frío, efectúe las siguientes acciones:
  - a. Realizar el análisis técnico de los equipos del Servicio de Emergencias que cumplieron con su expectativa de vida y requieren su reemplazo, en virtud de la obsolescencia tecnológica que presentan, tomando en consideración la disponibilidad de recursos del Área de Salud.
  - b. Ejecutar las acciones administrativas y técnicas pertinentes para la aplicación de rutinas de mantenimiento periódicas de los equipos médicos pertenecientes al Servicio de Urgencias, en virtud de que aproximadamente el 83% carecen de mantenimiento preventivo.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe, documento donde se evidencie el análisis realizado y las acciones ejecutadas para garantizar la inclusión de los equipos médicos críticos en un programa de mantenimiento preventivo.

**AL DR. ALBERTO CASTILLO VALDÉS, DIRECTOR MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

7. Incluir en el plan de capacitación de esa Área de Salud a los médicos generales del Servicio de Urgencias, a fin de garantizar la preparación y actualización en la atención de emergencias y utilización de los medicamentos autorizados para el stock del Servicio de Urgencias y del carro de paro, de conformidad con lo establecido en la circular DFE-AMTC-3518-12-15 y mencionada en el presente informe (hallazgo 9.2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá enviarse a la Auditoría Interna, en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, el plan de capacitación respectivo y evidencia de las gestiones para su implementación.

8. Realizar en conjunto con la Jefatura del Servicio de Farmacia, un análisis sobre los siguientes aspectos relacionados con los medicamentos del carro de paro del Servicio de Urgencias de esa Área de Salud (hallazgo 9.3):



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA

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

Ato: 10105

- a. Garantizar que los medicamentos y cantidades autorizadas en el Servicios de Urgencias del Área de Salud de Puerto Viejo son los que se requieren, considerando la frecuencia de uso y el tipo de atenciones que se brindan.
- b. Verificar que todos los medicamentos disponibles en el carro de paro y los utilizados en los Servicios de Urgencias se encuentran debidamente autorizados por el Servicio de Farmacia.
- c. Implementar un mecanismo de control para garantizar la realización de revisiones periódicas a las existencias de los medicamentos del stock del carro de paro de la Sede, con el fin de evitar la generación de vencimientos, almacenamiento de medicamentos no autorizados o incumplimiento de las cantidades autorizadas.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará mediante la presentación de evidencia relacionada con el análisis solicitado en los puntos a) y b), y de la implementación del mecanismo de control indicado en el inciso c).

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

9. Ejecutar las acciones de coordinación que procedan para garantizar la renovación de los permisos de funcionamiento del Laboratorio Clínico (hallazgo 6.3).

Para acreditar el cumplimiento, esa Dirección Médica deberá aportar en un plazo no mayor a 6 meses a partir de recibido el presente informe, evidencia de la vigencia de los permisos y certificado de regencia correspondientes.

10. Garantizar que la Jefatura del Servicio de Enfermería realice las siguientes acciones asociadas al control de inventario de insumos y materiales de la Bodega del Servicio de Urgencias (hallazgo 9.1):
  - a. Efectuar el inventario completo de los materiales, herramientas e insumos que se custodian en la bodega principal del Servicio.
  - b. Establecer mecanismos de control para garantizar que el citado inventario se mantenga actualizado.
  - c. Implementar un cronograma de inventarios aleatorios periódicos, que permitan detectar aspectos sujetos de mejora en el control de inventarios de esa unidad
  - d. Establecer mecanismos para garantizar la seguridad y el acceso restringido a la Bodega del Servicio de Urgencias.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá aportarse en el plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe, evidencia del cumplimiento de cada uno de los incisos contemplados en esta recomendación.

## **A LA DRA. ROCÍO ISABEL GÓMEZ MORA, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD HORQUETAS-RÍO FRÍO O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

11. Ejecutar las acciones de coordinación que procedan para garantizar la renovación de los permisos de funcionamiento del Laboratorio Clínico (hallazgo 6.3).

Para acreditar el cumplimiento, esa Dirección Médica deberá aportar en un plazo no mayor a 6 meses a partir de recibido el presente informe, evidencia de la vigencia de los permisos correspondientes.

### **COMENTARIO DEL INFORME**

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 principales resultados del presente informe fueron comentados el 26 de marzo de 2019 con la Dra. Roxana Usaga Carrasquilla, Directora Regional, Dra. Margarita Delgadillo Corrales, Asistente de Dirección y Arq. César Zúñiga Montero, Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento, todos funcionarios de la Dirección Regional Servicios de Salud Central Norte, Dr. Alberto Castillo Valdés, Director Médico y Lic. José Nayib Rojas Fonseca, Administrador del Área de Salud Puerto Viejo-Sarapiquí, Dra. Rocío Isabel Gómez Mora, Directora Médica y Lic. Javier Alpízar Guzmán, Administrador del Área de Salud Horquetas-Río Frío.

En las observaciones indicadas por la Administración Activa se solicitó la ampliación de plazo de 6 a 9 meses a las recomendaciones 5 y 6, aspecto que esta Auditoría valoró y aceptó.

Además, el 9 de abril de 2019 se comentaron los resultados del presente informe con el Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General, Dra. Laura Mora Araya y el Lic. Juan José Acosta Cedeño, Asesores de la Gerencia General.

Sobre los hallazgos y recomendación 1 no hubo observaciones. En relación con la recomendación 2 el Dr. Cervantes Barrantes manifestó:

#### ***“Sobre el punto a:***

*El sistema de emergencias de la institución se va modificar, lográndose que los pacientes sean trasladados a cualquier centro de salud que tenga las condiciones óptimas para recibir el paciente.*



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

**Sobre el punto b:**

*La disminución de la mortalidad infantil se ha logrado gracias a la eliminación de las Maternidades rurales. Indica que se va fortalecer el hospital de Guápiles, está en proceso la construcción de la nueva torre del Hospital Calderón Guardia, para que se incremente la atención de partos en esos centros”.*

Agrega el Dr. Cervantes que se fortalecerá el primer nivel de atención en las Áreas de Salud del cantón de Sarapiquí.

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

Licda. Ana Lizeth Garita Castrillo  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Rocky Calderón Rodríguez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Sebastián Madrigal Solano  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE SUBÁREA**

MASR/ALGC/SMS/RMCR/jfrc



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

## ANEXO 1

### CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS: MATERNIDAD Á.S. HORQUETAS- RÍO FRÍO

	Requerimientos básicos (Dispositivos Médicos y Equipos Básicos)	Sí	No	Observaciones
1	Minicomponentes o grabadoras		X	
2	Cremas corporales		X	
3	Aparatos sencillos corporales para masaje		X	
4	Esencias		X	
5	Dispensadores eléctricos para esencias		X	
6	Esferas, para esferodinamia		X	
7	Pantallas		X	
8	Duchas de aspersión		X	
9	Murales		X	
10	Fuentes de agua fría		X	
11	Climatización adecuada a la zona	√		
12	Luz regulable	√		
13	Cortinas de separación grado médico donde sea necesario para resguardar la privacidad a la gestante y acompañante		X	
14	Sillas para acompañantes		X	
15	Sillones		X	
16	Camas de expulsivo para múltiples posiciones	√		
17	Sillas para parto vertical		X	
18	Esferas antiestrés manuales		X	
19	Sala educativa		X	
20	Sala de relajación		X	
21	Sala de duelo gestacional y perinatal		X	
22	Refrigeradora		X	
23	Bebidas líquidas y helados	√		
24	Tijera, pinzas de mota, pinzas Kelly rectas.		X	
25	Ropa estéril: delantal, sábanas	√		
26	Incubadoras abiertas y de transporte	√		Transporte
27	Monitores signos vitales	√		Se utiliza en el Servicio
28	Balanzas neonatales	√		
29	Cinta métrica adulto y cinta métrica neonatal	√		
30	Mantas de sostén de techo	√		
31	Tallímetro	√		
32	Pileta de lavado quirúrgico	√		
33	Pulseras de identificación	√		
34	Documentación (ver página 57)	√		
35	Jeringas, catéteres, torundas y gasas estériles	√		
36	Soluciones parenterales	√		
37	Monitor de temperatura	√		
38	Guantes estériles	√		
39	Medicamentos de stock de sala de partos de acuerdo con las Normas de Habilitación de Hospitales		X	Insumos básicos

Fuente: Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social



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

## ANEXO 2

### CÉDULA DE VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS BÁSICOS: MATERNIDAD Á.S. PUERTO VIEJO-SARAPIQUÍ

	Requerimientos básicos (Dispositivos Médicos y Equipos Básicos)	Sí	No	Observaciones
1	Minicomponentes o grabadoras		X	
2	Cremas corporales		X	
3	Aparatos sencillos corporales para masaje		X	
4	Esencias		X	
5	Dispensadores eléctricos para esencias		X	
6	Esferas, para esferodinamia		X	
7	Pantallas		X	
8	Duchas de aspersion		X	
9	Murales		X	
10	Fuentes de agua fría	√		
11	Climatización adecuada a la zona		X	
12	Luz regulable		X	
13	Cortinas de separación grado médico donde sea necesario para resguardar la privacidad a la gestante y acompañante		X	
14	Sillas para acompañantes	√		
15	Sillones		X	Regular Estado
16	Camas de expulsivo para múltiples posiciones		X	
17	Sillas para parto vertical		X	
18	Esferas antiestrés manuales		X	
19	Sala educativa		X	
20	Sala de relajación		X	
21	Sala de duelo gestacional y perinatal		X	
22	Refrigeradora	√		
23	Bebidas líquidas y helados		X	
24	Tijera, pinzas de mota, pinzas Kelly rectas.	√		
25	Ropa estéril: delantal, sábanas	√		
26	Incubadoras abiertas y de transporte	√		Sólo de Transporte
27	Monitores signos vitales	√		
28	Balanzas neonatales	√		
29	Cinta métrica adulto y cinta métrica neonatal	√		
30	Mantas de sostén de techo		X	
31	Tallímetro	√		
32	Pileta de lavado quirúrgico	√		
33	Pulseras de identificación	√		
34	Documentación (ver página 57)	√		
35	Jeringas, catéteres, torundas y gasas estériles	√		
36	Soluciones parenterales	√		
37	Monitor de temperatura	√		
38	Guantes estériles	√		
39	Medicamentos de stock de sala de partos de acuerdo con las Normas de Habilitación de Hospitales	√		Medicamentos Básicos

**Fuente: Modelo de Atención Calificada en el Embarazo, Parto, Postparto; centrado en la mujer, la familia gestante, la gestión humanizada y la pertinencia cultural en las Maternidades de la Caja Costarricense de Seguro Social.**



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

**ANEXO 3  
 PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO  
 FOTO 1**

**Laboratorio Clínico - Área de salud Puerto Viejo Sarapiquí**

**DIRECCION DE AREA RECTORA DE SALUD**  
**CERTIFICADO DE HABILITACIÓN N°:**  
**RCN-DARSS-012-2016**

En cumplimiento a lo que establece la Ley General de Salud, así como demás normativa vigente y con base en la resolución N° 39728, se extiende el presente certificado a:

**LABORATORIO CLÍNICO DEL ÁREA DE SALUD DE PUERTO VIEJO, SARAPIQUÍ**  
**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO**

Representante legal:	ALBERTO ANTONIO CASTILLO VALDES		
Cédula de identidad:	8 0073 0243.		
Personería jurídica:	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		
Cédula jurídica:	4-000-042147.		
Dirección:	HEREDIA	SARAPIQUÍ	PUERTO VIEJO
	PROVINCIA	CANTÓN	DISTRITO
	FRENTE AL MINISTERIO DE SALUD.		
	OTRAS SEÑAS		
Tipo de actividad:	LABORATORIO CLÍNICO		
Tipo de Riesgo:	B	Clasificación CIU:	8690-04

El presente certificado es válido exclusivamente para la actividad y lugar arriba indicados y por el período correspondiente, salvo que las condiciones de este o de su funcionamiento, o las infracciones que cometan a la legislación ameriten la suspensión o cancelación anticipada del mismo o la clausura del servicio de salud para garantizar la salud de los trabajadores, de la población y del ambiente en general.

Tiene validez de: 2 años.  
 Vence el 17 de NOVIEMBRE de 2018  
 Dado en la ciudad de PUERTO VIEJO el 17 de NOVIEMBRE de 2016

**DR. EMILIO ARAYA MARTÍNEZ**  
 NOMBRE  
 DIRECTOR  
 DIRECCION DE AREA RECTORA DE SALUD

**SARAPIQUÍ**

**COLÓQUESE EN LUGAR VISIBLE**



"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  
 Ato: 10105

**FOTO 2**  
**Laboratorio Clínico - Área de Salud Horquetas Río Frío**

REPUBLICA DE COSTA RICA  
 MINISTERIO DE SALUD  
 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DEL MINISTERIO DE SALUD  
 N° RCN-DARSS-187-2012

REGION RECTORA DE SALUD CENTRAL NORTE  
 AREA RECTORA DE SALUD SARAPIQUI

de acuerdo a lo que establece la Ley General de Salud y el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, así como demás normativa vigente, se extiende el presente permiso sanitario de funcionamiento a:

**LABORATORIO CLÍNICO ÁREA DE SALUD HORQUETAS RÍO FRÍO**  
 NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL  
 REPRESENTANTE LEGAL: JORGE UMAÑA ARROYO  
 IDENTIFICACION JURIDICA: 4-000-442147-03  
 IDENTIFICACION DE ACTIVIDAD: LABORATORIO CLINICO UNICAMENTE  
 LOCALIDAD: HEREDIA PROVINCIA, SARAPIQUI CANTON, HORQUETAS DISTRITO  
 DIRECCION: CASAS SENAS, FINCA 11, RIO FRIO, 50 MTS DESTE GUARDIA RURAL.  
 CLASIFICACION CIU: B007 TIPO DE RIESGO: B  
 DADO EN LA CIUDAD DE PUERTO VIEJO A LOS 28 DIAS DEL MES DE MARZO DE 2012

Este permiso es valido exclusivamente para la actividad y lugar arriba indicado por el periodo correspondiente, salvo que las condiciones de este o de su funcionamiento, o las infracciones que cometan a la legislación ameriten la suspensión o cancelación anticipada del mismo o la clausura del establecimiento para garantizar la salud de los trabajadores, de la población y del ambiente en general.

ESTE PERMISO TIENE VALIDEZ DE CINCO AÑOS.  
 DEBE SER RENOVADO EL 28 DE MARZO DEL 2017.

Las condiciones y condiciones bajo las cuales se otorga este permiso se establecen en la Resolución No. RCN-ARSS-GS2-009-2012

DR. EMILIO ARAYA MARTINEZ  
 NOMBRE  
 DIRECTOR (A) AREA RECTORA DE SALUD  
 o del funcionario designado

FIRMA  
 DIRECTOR (A) AREA RECTORA DE SALUD  
 o del funcionario designado

SARAPIQUI

\*De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud\*



"Garantiza la autortia 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  
Ato: 10105

#### Anexo 4

#### Área de Salud Puerto Viejo. Servicio de Urgencias.





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

Anexo 5

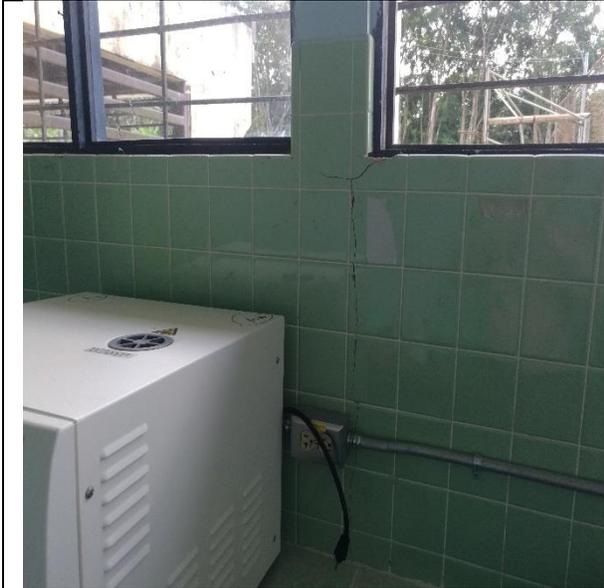
Área de Salud Horquetas Río Frío, Servicio de Urgencias.





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

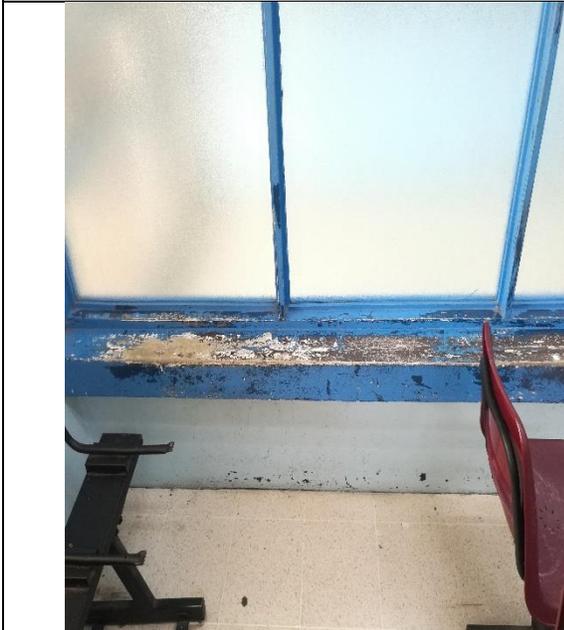
Fotografía 5



Fotografía 6



Fotografía 7



Fotografía 8

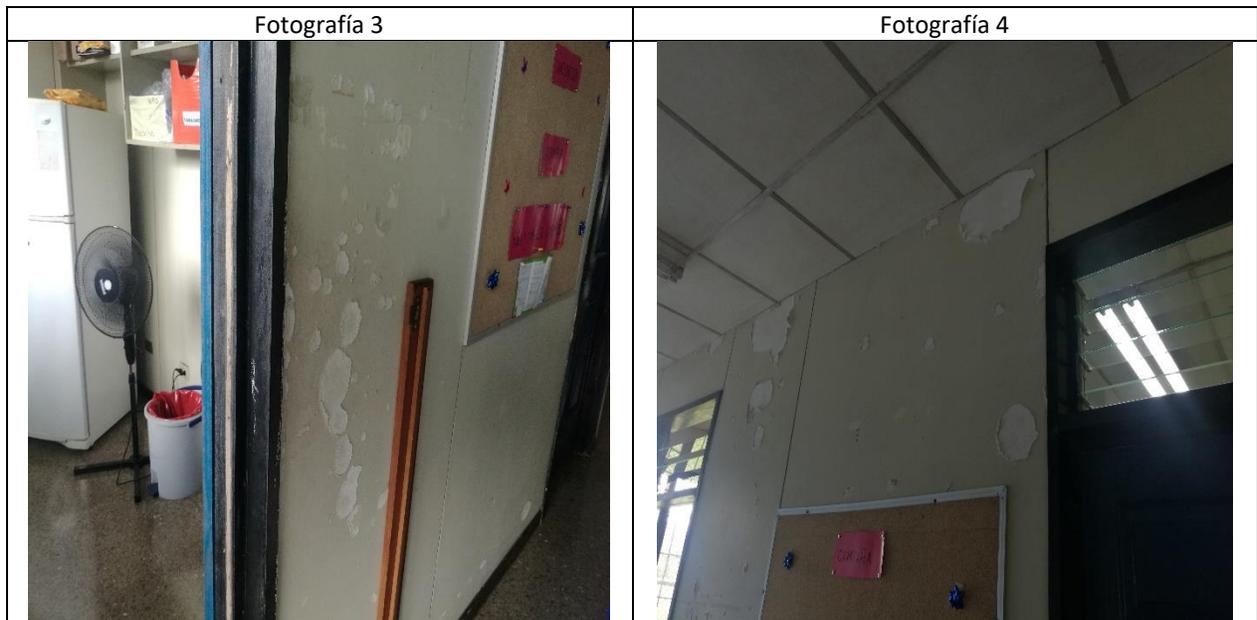




CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.:2539-0821- Fax: 2539-0888  
Ato: 10105

### Anexo 6

#### Ebáis La Virgen





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

Fotografía 5



Fotografía 6

