



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

AGO-202-2018
30-11-2018

RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con los resultados obtenidos de la evaluación que ha considerado los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas se concluye que existencia aspectos de control sujetos de mejora que podrían afectar la gestión administrativa.

El Servicio de Farmacia presenta en realidad una estructura administrativa más compleja a la descrita en el Manual de Organización, con una mayor cantidad de personal y con siete núcleos ubicados en EBASIS y otro en el CAIS, en virtud de lo cual, es importante fortalecer la gestión administrativa y de prestación de servicios de salud a los usuarios en temas relacionados con metas y tiempos de espera, el cual requiere un análisis más riguroso de los tiempos correspondientes a recetas provenientes del servicio de urgencias y reforzar la revisión de casos provenientes de consulta externa que superan el parámetro de tiempo establecido; por su parte, sobre el tema de medicamentos vencidos es importante mejorar la gestión en aras de acercarse al indicador institucional, especialmente en el área de despacho que presentó vencimientos.

Es importante continuar con la gestión de los permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud en apego a las disposiciones normativas, considerando las posibles consecuencias de laborar en las condiciones actuales.

El Servicio de Laboratorio Clínico presenta oportunidades de mejora en la planificación y definición de metas; así como insuficientes medidas de control en la bodega de suministros que garanticen una adecuada recepción de insumos, despacho, control de existencias, restricción de ingreso al sitio, saldo de inventario y costo. Las autoridades del servicio incumplen el procedimiento para el otorgamiento de permisos con goce de salario al personal para asistencia a cita médica, aprobando solicitudes de permisos en fecha posterior a la cita, asumiendo las eventuales consecuencias que puedan surgir por una práctica que debilita el ambiente de control.

El Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, igualmente evidencia debilidades de control que afectan la gestión administrativa; en este sentido, se registraron cumplimientos superiores al 130% para el caso de las placas de rayos X. Por su parte, en lo referente a los ultrasonidos de apoyo a la red no se programaron para el primer semestre de 2018 y se realizaron 18; sin embargo, según el Plan Presupuesto para el II semestre 2017, el Servicio registra 28 ultrasonidos realizados y 22 en el 2016, por lo que, a partir del comportamiento histórico, el centro de salud ya disponía de datos de referencia sobre este tipo de procedimiento.

En virtud de lo expuesto, se emiten 6 recomendaciones dirigidas a la Dirección Médica del Área de Salud de Siquirres, con el propósito de que se adopten acciones concretas para fortalecer las actividades de control y gestión administrativa en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médica



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

AGO-202-2018
30-11-2018

AREA DE GESTIÓN OPERATIVA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL EN EL ÁREA DE SALUD DE SIQUIRRES REFERENTE A SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

ORIGEN

El estudio se realiza de conformidad con las actividades incluidas en el plan anual de trabajo para el periodo 2018 del Área de Auditoría de Gestión Operativa, en el apartado de "Actividades Programadas".

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión administrativa desarrollada en los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas del Área de Salud de Siquirres.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar la gestión administrativa desarrollada en los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas en temas relacionados con planificación, seguimiento y control de metas, control de inventarios y vencimiento de medicamentos, control de activos, tiempos de espera.
- Determinar el procedimiento de control utilizado por los Servicios de Farmacia, Radiología e Imágenes Médicas y Laboratorio Clínico para el otorgamiento de permisos con goce de salario, llegadas tardías del personal y cumplimiento del horario de trabajo.
- Determinar si los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas operan con los respectivos permisos emitidos por el Ministerio de Salud y los colegios profesionales.

ALCANCE

El estudio consiste en evaluar la gestión administrativa desarrollada en los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas del Área de Salud de Siquirres, para lo cual se utilizó el período comprendido entre enero y junio de 2018, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

La evaluación se realizó de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

Para atender los objetivos previstos en el estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- **Servicio de Farmacia:**
 - Revisión de los siguientes documentos: permiso de regencia farmacéutica y de operación del Colegio de Farmacéuticos, permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud, manual de organización y funcionamiento, producción del servicio, carné de colegiado, informe de supervisión regional, registro control de tiempos de despacho de medicamentos, reporte mensual de actividades de farmacia, informe actividades de control y supervisión.
 - Prueba de inventario de medicamentos en el área de despacho, psicotrópicos y estupefacientes, Servicio de Farmacia.

- **Servicio Laboratorio Clínico:**
 - Revisión de los siguientes documentos: certificado regencia del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica, permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, manual de organización y funcionamiento, carné personal técnico y profesional, programación de metas, reporte tiempos de atención de solicitudes de exámenes por Consulta Externa y Emergencias, reporte de existencias en bodega, medidas de control para despacho y vencimiento de suministros, inventario de reactivos, gasto, vencimiento y abastecimiento de insumos, procedimiento para descartar material bio peligroso, reactivos, material punzo cortante y remanente de muestras, recolección, lavado, desinfección y esterilización de cristalería y otros insumos reutilizables y procedimiento para la desinfección de superficies y limpieza de derrames de muestras biológicas.
 - Prueba de inventario de suministros en la bodega de paso, Servicio de Laboratorio Clínico.

- **Servicio de Radiología e Imágenes Médicas:**
 - Revisión de los siguientes documentos: Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, Reporte de supervisión Centro de Investigación en ciencias atómicas, nucleares y moleculares, Universidad de Costa Rica y Área de control de calidad y protección radiológica, Manual de organización y funcionamiento, carné personal técnico y de colegiado, programación de metas, lista de espera.



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

- Revisión de los siguientes documentos: reporte estadístico mensual aportado por el Servicio de Registros Médicos y Estadísticas en Salud, informe de equipos en contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios evaluados, Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, Área de Salud Siquirres, reporte del Sr. Marcos Rodríguez Zapata, Control de Bienes Muebles relacionado con problemas de funcionamientos de los relojes marcadores ubicados en el CAIS de Siquirres, oficio ADM/ASS-1810161 del 9 de octubre de 2018 con el asunto “revisión de los relojes marcadores”.
- Revisión de expedientes personales de funcionarios que laboran en los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas. Prueba efectuada en coordinación con la Licda. Isabel Picado González, Coordinadora de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
- Análisis de oficio CJL-04-2018 del 13 de setiembre de 2018 suscrito por la Licda. Isabel Picado González, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos y MSc. Gabriela Ángulo Jiménez, Oficina de Planificación, referencia a pruebas sobre cumplimiento del horario de trabajo, Área de Salud de Siquirres.

MARCO NORMATIVO

- Ley general de control Interno, N° 8292, del 31 de julio de 2002.
- Ley 8239 de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, abril de 2002.
- Reglamento interior de trabajo, octubre de 1986.
- Normas de control interno para el sector Público de la Contraloría general de la República, 26 de enero de 2009.
- Manual de políticas y normas del Servicio del Servicio de Farmacia, enero 2010.
- Manual de uso, trámite y confección de gafetes de identificación para los funcionarios (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social, febrero de 2010.
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles, enero de 2017
- Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S, setiembre 2009.
- Instructivo que regula las diferencias de inventario de suministros, abril de 2016
- Ficha técnica de indicadores código 02-02-03 (Servicio de Urgencias), “Tiempo promedio en minutos para el despacho de recetas de medicamentos de pacientes atendidos en el servicio de emergencias o en el servicio de consulta externa”, Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, julio de 2016.
- Ficha técnica código 01-03-03 (despacho) y 01-03-04 (almacén) “Porcentaje de medicamentos que se vencen en el despacho y en el almacén local de medicamentos”, Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, julio de 2016.

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



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

las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ASPECTOS GENERALES

Como parte de los procedimientos de auditoría aplicados, se determinó que el Servicio de Laboratorio Clínico dispone del certificado de habilitación vigente (vence el 4 de diciembre de 2019), extendido por la Dirección de Área Rectora de Salud de Siquirres, Ministerio de Salud y el certificado de regencia al día (vence el 1º de febrero de 2019), emitido por el Colegio de Microbiólogos y Químicos de Costa Rica. El personal técnico y profesional de este servicio es portador de carné del colegio citado, el cual se encuentra vigente.

El Servicio de Radiología e Imágenes Médicas dispone del permiso de funcionamiento vigente (debe ser renovado el 27 de agosto de 2019), extendido por el Área Rectora de Salud de Siquirres, Ministerio de Salud. Los equipos de rayos X portátil y fijo, tienen el certificado de buen funcionamiento, con vigencia al 20 de agosto de 2019, el informe de dosimetría personal cuerpo entero 2983-18 del 6 de setiembre de 2018, del Centro de Investigación en Ciencias atómicas, Nucleares y Moleculares de la Universidad de Costa Rica, señala “Nota: Dosis máxima permitida anual para trabajadores 20 mSv¹” en este sentido, no reportan dosis superiores a este parámetro.

El Servicio de Farmacia tiene los certificados de regencia y operación al día, con vigencia al 29 de octubre de 2018 y 5 de agosto de 2020 respectivamente, documentos extendidos por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. Por otro lado, no se encontraron diferencias en los saldos de inventario de medicamentos practicado en el área de psicotrópicos y estupefacientes, según reporte del sistema SIFA y el conteo físico, evidenciando además para el primer semestre de 2018, un adecuado control de los medicamentos no retirados por el paciente, al cumplir con el estándar de $\leq 1,5\%$ establecido en la ficha técnica 02-02-01 “Despacho de medicamentos a usuarios ambulatorios”, “Porcentaje de medicamentos provenientes de la atención ambulatoria reintegrados al inventario de la farmacia por no retiro del paciente”.

El Ing. Ronald Oviedo Ortega, Jefe Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud Siquirres remitió a esta Auditoría el oficio SIM-EM-ASS-195-2018 del 11 de octubre de 2018, en el cual manifiesta que los

¹ Esta unidad es utilizada para medir diferentes magnitudes usadas en [protección radiológica](#), como la [dosis equivalente](#), la [dosis colectiva](#), la [dosis ambiental](#) o la [dosis efectiva](#) entre otras, cada una de ellas corregida o "ponderada" por distintos factores que reflejan distintos aspectos, como la Eficiencia Biológica Relativa (RBE en inglés). <https://es.wikipedia.org/wiki/Sievert>.



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

equipos asignados a los Servicios de Laboratorio Clínico (cinco centrífugas, cámara de bioseguridad, cinco microscopios olympus, autoclave) y Radiología e Imágenes Médicas (Rayos equis portátil, rayos equis convencional digital, dos ultrasonidos, impresora de placas), se encuentran cubiertos por un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, agregando que: "...hasta el momento no se ha tenido ningún problema con respecto a las visitas ni a instalación de repuestos...".

En relación con el mantenimiento de los aires acondicionados ubicados en el Servicio de Laboratorio Clínico, el Ing. Oviedo Ortega indicó en el oficio de referencia, que se promovió un nuevo procedimiento de contratación administrativa mediante expediente 2018-LA-00003-2631, el cual se encuentra en la etapa de adjudicación.

HALLAZGOS

A. Sobre la gestión administrativa de los servicios de apoyo

1. Servicio de Farmacia

1.1 Del cumplimiento de metas y tiempos de espera

Se determinó que el Servicio de Farmacia registró en el primer semestre del 2018 un cumplimiento satisfactorio de las metas programadas, con un resultado superior al 90% en las metas planificadas; no obstante, existe carencia de análisis específico de tiempo de espera para el despacho de medicamentos, que distingue de forma separada los tiempos para Consulta Externa y Urgencias.

Las metas programadas y alcanzadas son las siguientes:

Cuadro No. 1
Metas programadas, alcance y ejecución
Servicio de Farmacia, Área de Salud de Siquirres
Enero-Junio 2018

Descripción del Indicador	2018					
	Meta Modificada (actuales)		Alcance		Ejecución %	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Número de consultas de Atención Farmacéutica	269	269	269	253	100	94,05
Número de cupones de medicamentos por Consulta Externa	115.334	115.334	115.324	115.072	100	99,77
Número de cupones de medicamentos por Servicio de Urgencias	50.191	50.191	50.191	51.203	100	102



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

Número de cupones de medicamentos por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	22.773	22.773	22.773	22.263	100	97,76
Tiempo Promedio de espera para entrega de medicamentos por Consulta Externa (en minutos)	40	40	40	40	100	100
Tiempo Promedio de espera para entrega de medicamentos por el Servicio de Urgencias (en minutos)	25	25	20	20	100	100

Fuente: Servicio de Farmacia, Área de Salud de Siquirres

Según se observa en el cuadro 1, el Servicio de Farmacia alcanzó un cumplimiento satisfactorio en las consultas de atención farmacéutica, número de cupones de medicamentos para Consulta Externa y Urgencias.

El Servicio de Farmacia definió un promedio de entrega de medicamentos de 40 minutos en Consulta Externa y 25 para Urgencias; no obstante, el informe suministrado a la Auditoría incluye tiempos para recetas provenientes del Servicio de Consulta Externa, no para Urgencias.

Para el caso de la Farmacia que se encuentra en el CAIS de Siquirres², se determinó que el tiempo de espera se calcula con base en una muestra de recetas despachada en un determinado día del mes, se suman todos los tiempos y se divide entre el número de recetas. Por ejemplo, para Consulta Externa, el tiempo de espera promedio fue el siguiente: 21 de agosto: 36 minutos, 18 de julio: 27 minutos, 13 de junio: 21 minutos, 11 de mayo: 31 minutos, 19 de marzo: 32 minutos, 27 de febrero: 23 minutos, 19 de enero: 16 minutos.

Al respecto, el reporte del servicio no incluyó el mes de abril de 2018 dentro del estudio de tiempos; además, carece de un análisis de casos específicos que incumplen el indicador, que determine causas, consecuencias y la adopción de acciones de mejora; tampoco se explica el criterio utilizado para la determinación de la muestra, al ser variable la cantidad de recetas seleccionadas.

En este sentido, existen tiempos de espera que superan 40 minutos para entrega de medicamentos recetado en la consulta externa. Algunos ejemplos son:

- **21 de agosto:** El Servicio de Farmacia incluyó una muestra de 21 recetas para estudio, de las cuales, 7 (33%) se encuentren en rangos que van de 44 a 57 minutos de espera.
- **18 de julio:** 28 recetas para estudio, 4 (14%) con tiempos entre 41 y 43 minutos.
- **11 de mayo:** 19 recetas para estudio, 6 (31.5%) con una espera entre 41 y 57 minutos.

La ficha técnica de indicadores código 02-02-03 (Servicio de Urgencias), "Tiempo promedio en minutos para el despacho de recetas de medicamentos de pacientes atendidos en el servicio de emergencias o en el servicio de consulta externa", Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, indica:

² El Área de Salud de Siquirres dispone de siete farmacias, seis núcleos se ubican en EBAIS y una en el CAIS.



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

“Declaración de interés: El tiempo de entrega de los medicamentos es un factor preponderante para la satisfacción del usuario y la medición del trabajo, lo que a la vez permite investigar, minimizar y reducir el tiempo improductivo atribuible a los recursos humanos o a un proceso deficiente. El estudio de tiempos es una técnica de medición para establecer datos estándar y su propósito es generar acciones de rediseño para incrementar la eficacia, reducir costos, mejorar la calidad y acortar los tiempos de entrega del servicio.”

El Manual de políticas y normas para los Servicios de Farmacia, establece:

“5.3 Política de dirección y administración

5.3.4 La Jefatura del Servicio de Farmacia y todos los colaboradores deben establecer objetivos, estrategias y actividades que permitan una adecuada gestión y utilización de los recursos humanos, e infraestructura, materiales y financieros asignados, para el logro de su misión.

(...)

5.6 Política de efectividad

Los servicios de farmacias deben desarrollar actividades tendientes a mejorar y aumentar la eficiencia, productividad y calidad de la prestación”

Las Normas de control interno para el sector Público, establecen:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

El Dr. Alejandro Vargas Calderón, Jefe del Servicio de Farmacia, indicó en el “Informe de seguimiento Plan Presupuesto 2018, primer semestre 2018”, del 26 de julio de 2018, lo siguiente:

“2.1 INDICADORES DE GESTIÓN EN SALUD DE ATENCIÓN AMBULATORIA PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:

Servicio de Apoyo:



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

- A1- 67 *Tiempo Promedio de espera para entrega de medicamentos por Consulta Externa (en minutos)*
A1-68 *Tiempo Promedio de espera para entrega de medicamentos por el Servicio de Urgencias (en minutos)*

Los tiempos de preparación y entrega son satisfactorios y dentro de los rangos proyectados. Son tiempos razonables y satisfactorios para los usuarios. Muy inferiores a otros centros de la región.

Cabe destacar que la implementación de la receta digital en algunos núcleos de despacho ha sido un avance en el proceso ya que los usuarios no deben hacer fila para la entrega de recetas lo que simplifica el trámite y disminuye los tiempos. Además hay un sistema de atención preferencial para recetas de población vulnerable (adultos mayores, embarazadas y discapacitados) (...)"

Los hechos citados sobre la falta de un mayor análisis de tiempos de espera para el despacho de recetas en consulta externa y urgencias, así como el criterio utilizado para la selección de muestra, se presentan debido a debilidades de control administrativo, que permitan fortalecer la gestión del servicio mediante la revisión continua de estos indicadores.

Lo anterior, podría afectar la oportunidad de la prestación de servicios, al existir pacientes que esperan un tiempo mayor al estimado, sin conocer la condición de estas personas en cuanto a edad y tipo de patología, debido a la falta de análisis de casos, situación similar podría estar ocurriendo con la espera de pacientes provenientes de urgencias.

1.2 Control de medicamentos vencidos

En la aplicación de los procedimientos de auditoría, se determinó que el Servicio de Farmacia registró de enero a julio de 2018 un total de 48 medicamentos vencidos, 41 líneas en el área de despacho y siete en el almacén local (ver detalle en anexo No. 1).

El costo de las líneas que se vencieron en la unidad fue de ₡ 693.690,18 en el Despacho y ₡530.326,76 en Bodega.

El Dr. Alejandro Vargas Calderón, Jefe del Servicio de Farmacia, manifestó mediante correo electrónico del 20 de setiembre de 2018, que tienen asignados 397 medicamentos, en este sentido, el índice de vencimiento considerando para este estudio el primer semestre fue el siguiente:

- Despacho: 36 medicamentos. 9.07% (36/397)
- Almacén: 4 medicamentos. 1,01% (4/397)

La ficha técnica código 01-03-03 (despacho) y 01-03-04 (almacén) "Porcentaje de medicamentos que se vencen en el despacho y en el almacén local de medicamentos", indica:



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

“Declaración de interés: ... El control de los inventarios de los medicamentos almacenados incluye la vigilancia estrecha y permanente de las fechas de vencimiento, dado que su caducidad en las instalaciones de la farmacia es una de las causas de desabastecimiento, lo que provoca un impacto negativo en la atención de los pacientes y un incremento en los costos de la salud. Una de las responsabilidades del farmacéutico en el proceso de abastecimiento de medicamentos, es implementar un procedimiento técnico-administrativo de control de fechas de vencimiento que le permita tomar oportunamente las medidas necesarias para disminuir los niveles de expiración de fármacos en la farmacia”.

“Estándar: $\leq 1\%$...

“Periodicidad: Semestral...”

El Dr. Vargas Calderón, manifestó mediante correo electrónico del 20 de setiembre de 2018, que de los 36 productos vencidos, 22 generan un impacto bajo, agregó además que, para efectos del cálculo del indicador el resultado se ve afectado al generarse vencimiento en una línea.

En este mismo correo, se indica:

“Si se compara el costo de medicamentos vencidos (tanto en bodega como en despacho) con respecto al monto ejecutado a junio de la partida no efectivo de medicamentos (2254); esto representa menos de un 1% (0.27%).

Si bien es cierto desde el punto de vista de costos hay un impacto, el cálculo del indicador oficial no favorece como resultado la gestión en la farmacia. Tomando en cuenta además que el vencimiento de los medicamentos es multifactorial:

1. Cambios en el historial del consumo de los medicamentos.
2. Cambios en los niveles de usuario de los medicamentos.
3. El vencimiento con que llegan los medicamentos del ALDI a las bodegas locales...”

Enumera además el Dr. Vargas Calderón, las acciones que se han desarrollado para el control de vencimiento de medicamentos:

1. Revisión mensual de fechas de vencimiento de todos los medicamentos en el despacho y la bodega.
2. Confección mensual del semáforo para el control de medicamentos con fechas de vencimiento próxima (rojos los que vencen en el mes, amarillo en dos meses y verde en tres meses).
3. Se lleva un control diferenciado de fechas de vencimiento de los medicamentos de especialista.
4. Se coordina con otros centros el traslado de medicamentos o el cambio del medicamento por otro con fechas de vencimiento más prolongado.



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

5. A nivel de los EBAIS se hace un reporte mensual de fechas de vencimiento, el cual se revisa para cambiar con el despacho del CAIS que tiene mayor consumo.
6. Actualización de cuotas de presupuesto de despacho previo a un estudio de consumo de medicamentos
7. Cuando se realiza el pedido de bodega para el ALDI, se hace en conjunto jefe de proveeduría de farmacia y jefe de farmacia verificando fechas y saldos de existencia.
8. Cuando hay medicamentos que ingresan del ALDI con fecha de vencimiento próxima y de acuerdo a las existencias locales se reciben o se rechazarán.
9. Se solicita colaboración con los médicos para favorecer la prescripción del medicamento que se pueda vencer.
10. Se mantiene comunicación constante con los compañeros de bodega del GAM que están más cerca del almacén para conocer las fechas de vencimiento de los medicamentos que está despachando el almacén.

Lo anterior tiene relación con debilidades de control por parte de la Jefatura del Servicio de Farmacia, principalmente con los productos en despacho que registraron un 9%, lo cual implica que las medidas que se están implementando para la gestión de este indicador han sido insuficientes.

Esta situación afecta la gestión del Servicio de Farmacia desde el punto de vista de falta de análisis del indicador y propuestas de mejora para disminuirlo, además, incrementa el costo económico debido a las pérdidas por vencimientos y podría afectar la oportunidad de atención a los usuarios si como consecuencia de esta situación, se genera un desabastecimiento del medicamento.

1.3 Control de inventario de medicamentos

De conformidad con prueba de inventario físico efectuada el 28 de agosto de 2018, a 42 líneas de medicamentos disponibles en la unidad, se determinó la existencia de faltantes y sobrantes, considerando los saldos registrados por el sistema integrado de farmacia -SIFA-, resultados que se muestran a continuación (ver detalle en Anexo 2):

Cuadro No. 2
Faltantes y sobrantes de inventario
Servicio de Farmacia, Área Salud de Siquirres
28 de agosto de 2018

Medicamento	UD	Saldo SIFA	Conteo	Faltante	Sobrante	Fecha vencimiento
Enalapril 5 mg	CN	21,6	21,54	-0,06		nov-19
Paydos crema	TB	170	169	-1		nov-19



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

Medicamento	UD	Saldo SIFA	Conteo	Faltante	Sobrante	Fecha vencimiento
Hidrohal tabletas	CN	47	46,6	-0,4		nov-19
Acetaminofén con codeína	CN	16,1	15,3	-0,8		may-20
Acetaminofén gotas	FC	45	44	-1		jun-20
Famotidina 40 mg	CN	53,3	53,1	-0,2		may-21
Cefalexina susp	FC	78	79		1	jun-19
Magnesio hidróxido	FC	35	36		1	jun-19
Tetrahidrozolina nasal	FC	10	12		2	ene-20
Atropina sulfato 0.5 mg	AM	98	99		1	feb-20
Ibuprofeno 400 mg	CN	66,46	66,92		0,46	sep-20

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro anterior, de los 42 medicamentos inventariados, 11 presentaron alguna diferencia en relación con el saldo mostrado por el SIFA.

El Instructivo que regula los faltantes y sobrantes de activos y suministros en la C.C.S.S. dispone lo siguiente:

“Artículo 19

Responsables por los faltantes y sobrantes de inventario.

Todo Jefe de Unidad de trabajo responderá ante la Caja por el faltante detectado en su inventario que no cuente con el justificante válido por la ausencia física del o los productos, salvo aquellos casos en que se logre individualizar o personalizar la responsabilidad en otro funcionario por hechos dolosos o negligentes, lo cual se deberá demostrar en la respectiva investigación preliminar para esclarecer la verdad real de los acontecimientos que originaron el faltante.

En relación al sobrante, debe existir una justificación valedera, que permita determinar las razones o circunstancias que mediaron para que se dé tal efecto.

Además en relación con aquellas jefaturas que incumplan en los plazos señalados a brindar justificación por faltantes y sobrantes de suministros detectados, que no sean claros en justificación o que no adjunten los documentos probatorios necesarios ante el Área Contabilidad y Control de Activos y Suministros, para que sean evaluados, pueden incurrir en un presunto desacato de lo que establece el artículo 39 de la Ley de Control Interno, que textualmente indica:



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

“El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable”.

El Instructivo que regula las diferencias de inventario de suministros, establece:

“Artículo 8 Responsables del inventario suministros

Son responsables de la administración del inventario en cada unidad:

8.1 Custodia, cuidado y uso correcto del inventario

a) Servicios Farmacia 771 y 772. El jefe de servicio de farmacia solidariamente según su ámbito de acción, con los jefes de proveeduría farmacia (Almacén local de medicamento) y coordinadores de despachos de Farmacias son los responsables de la custodia, cuidado y uso correcto del inventario”.

Las diferencias encontradas en el inventario podrían tener relación con saldos desactualizados en el sistema integrado de farmacia, -SIFA-, debido a la ubicación de unidades en el área de despacho o a causa de errores en la digitación.

Lo descrito, en relación con diferencias en el inventario afecta la calidad de los sistemas de información y debilita el control interno, debido a que no se brinda una garantía razonable de que los saldos en el sistema SIFA se ajusten de forma oportuna con las existencias físicas, a los efectos de mantener registros adecuados que apoye la toma de decisiones.

1.4 Aspectos de control del personal

a) Portación de gafete institucional

En revisión de cumplimiento de las normas de portación de gafete, se determinó que dos funcionarios del Servicio de Farmacia no portaban gafete de identificación durante la jornada de trabajo, los cuales estaban asignados al área de bodega (Junior García García) y despacho (Antonio Segura Rodríguez).

La Ley sobre derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, regula:

“Artículo 2º—**Derechos.** Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

b) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto que desempeña el personal de salud que les brinda atención...”

El Manual de uso, trámite y confección de gafetes de identificación para los funcionarios (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social, establece:



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

“ARTÍCULO 5º USO DEL GAFETE

...Es obligación de todos los funcionarios (as) de la Caja Costarricense de Seguro Social, la portación del gafete de identificación oficial, de forma permanente y visible durante su jornada laboral y en cualquiera de las instalaciones de la Institución y/o vehículos de ésta...”

La permanencia de funcionarios en el servicio de farmacia sin portar en un lugar visible y permanente el carné de identificación institucional obedece a debilidades de control por parte de la jefatura, la cual debe garantizar que, durante la jornada de trabajo, el personal cumpla las disposiciones institucionales en esta materia.

El tránsito de personal en el servicio de farmacia sin la portación del gafete de identificación debilita el ambiente de control y afecta el derecho de los usuarios de los servicios de salud a ser informados de la persona que los atiende o que interactúa con los pacientes.

b) Formulario de permiso y justificación por llegadas tardías

De la revisión efectuada a expedientes administrativos del personal del Servicio de Farmacia se determinaron debilidades de control en el trámite de permisos con goce de salario y justificación por llegadas tardías, debido a que el formulario omite información, la jefatura no firma el documento o no se evidenció la presentación de comprobante de asistencia a reunión.

El período revisado fue de enero a agosto de 2018 y se evidenció lo siguiente:

Cuadro No. 3
Permisos con goce de salario
Servicio de Farmacia, Área de Salud de Siquirres
Enero a agosto de 2018

Nombre	Puesto	Permiso	Fecha	Justificación	Observaciones
Franklin Flores Prado	Técnico Farmacia	Permiso discrecional	28/08/2018	Permiso de salida	Permiso sin firma de Jefatura
Francisco Fallas Cambroner	Técnico Farmacia	PCGS ³	09/08/2018	cita médica	Presenta comprobante. Solicitud de permiso sin firma de jefatura.

³ Permiso con goce de salario



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

Nombre	Puesto	Permiso	Fecha	Justificación	Observaciones
		PCGS	16/07/2018	cita médica	Presenta comprobante. Solicitud de permiso sin firma de jefatura.
		PCGS	23/04/2018	cita médica	Presenta comprobante. Solicitud de permiso sin firma de jefatura.
Carmen Gómez Díaz	Técnico Farmacia	PCGS	08/02/2018	Asistencia a centro educativo	Jefatura da Vº Bº. No se observa comprobante de asistencia.

Fuente: Expediente personal, Servicio de Farmacia

Por su parte, en relación con el control de llegadas tardías del personal, la situación fue la siguiente:

Cuadro No. 4
Justificación por llegadas tardías
Área de Salud de Siquirres, Servicio de Farmacia
Enero a agosto de 2018

Nombre	Puesto	Llegada tardía	Fecha	Justificación del funcionario
Francisco Fallas Cambroneró	Técnico Farmacia	3min	14/06/2018	Atraso por problemas con transporte
		2 min	13/04/2018	Atraso por problemas con transporte
		1 min	02/04/2018	Atraso por problemas con transporte
Johnny Arce Céspedes	Técnico Farmacia	1 min	17/08/2018	congestión vial
		No indica	20/07/2018	congestión vial
		No indica	12/06/2018	congestión vial
		No indica	01/06/2018	congestión vial
		No indica	20/04/2018	congestión vial
		1 min	15/03/2018	congestión vial
		No indica	09/03/2018	congestión vial
		1 min	20/02/2018	congestión vial
Josué Fernández Córdoba	Técnico Farmacia	4 min	06/07/2018	Cambio de indumentaria capa, botas
		No indica. Omisión marca salida	12/06/2018	Congestión vial. Se apresuró al salir y no marco.
		32 min	05/04/2018	Falla mecánica en motocicleta
		1 h 14 min	18/01/2018	Se pinchó llanta de motocicleta
		4 min	04/01/2018	Desperfecto mecánico de motocicleta

Fuente: Expediente personal, Servicio de Farmacia



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

Las Normas de control interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, establecen:

“Normas sobre sistemas de información

5.4 Gestión documental

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.

El Reglamento Interior de Trabajo, señala:

“De las obligaciones de los trabajadores

Artículo 46.-

Conforme a lo dispuesto en otros artículos de este Reglamento, en el Código de Trabajo y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de todos los trabajadores las siguientes:

- a. Prestar los servicios personalmente en forma regular y continua... según los respectivos contratos individuales...*
- b. Comenzar las labores, de conformidad con el horario fijado en su centro de trabajo o el que se estipule en su respectivo contrato, exactamente a la hora señalada, no pudiendo abandonarlas ni suspenderlas sin causa justificada, a juicio del jefe respectivo, antes de haber cumplido su jornada de trabajo...”*

Se considera que las debilidades de control citadas se presentan por desatención por parte de la jefatura de Farmacia al no ejercer el control riguroso a la adecuada presentación de los documentos trasladados, los cuales omiten información y en algunos casos no se firman; además, se observa la necesidad de fortalecer el ambiente de control, por cuanto algunos funcionarios aducen reiteradamente la dificultad de transporte y congestión vial, lo que evidencia que no se han tomado las medidas pertinentes.

La situación descrita debilita el sistema de control interno y afecta la organización del servicio de Farmacia, por cuanto se tramitan permisos sin la rúbrica de la jefatura, que garantice que los mismos se ajusten a la normativa institucional y se genere un ambiente de control robusto en la unidad.

c. Control del cumplimiento de horario y jornada de trabajo

Se determinó que la Dirección Médica instruyó la aplicación de pruebas sobre cumplimiento del horario y jornada de trabajo del personal del área de salud, no obstante, solamente se han realizado en uno de los siete núcleos que conforman el Servicio de Farmacia, tampoco se han efectuado en los Servicios de Laboratorio y Radiología e Imágenes Médicas.



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

La Dra. Tania Rosa Ching Chang, Directora Médica remitió a la MSc. Gabriela Angulo Jiménez, Encargada Control Interno y Licda. Isabel Picado González, Coordinadora Unidad de Gestión de Recursos Humanos el oficio DM-ASS-1217184 del 20 de diciembre 2017, mediante el cual instruyó que para el 2018 realizar supervisión y verificación trimestral de la jornada laboral del personal del centro de salud, para lo cual, estableciendo fechas para la entrega de los informes.

En este sentido, la Auditoría Interna remitió a la MSc. Angulo Jiménez y Licda. Picado González, el oficio 8751 del 4 de setiembre de 2018, solicitando los informes correspondientes a los servicios evaluados.

La MSc. Angulo Jiménez y la Licda. Picado González remitieron a esta Auditoría el oficio CJL-04-2018 del 13 de setiembre de 2018, indicando lo siguiente:

“...se realiza aleatoriamente la verificación de manera presencial o mediante llamada telefónica a los diferentes lugares, que los funcionarios se encuentren en el establecimiento a la hora de la entrada (7am) o antes de la salida (4pm).

En muchos casos se nos dificulta grandemente poder trasladarnos por cuanto los vehículos del Área encuentran ocupados, por lo que se opta por llamar telefónicamente...

No existe un informe por servicio...”

El oficio CJL-04-2018 contiene adjunto el resultado de pruebas de cumplimiento del horario de trabajo, en los siguientes lugares: III trimestre: EBAIS Santa Marta, Cimarrones, perla, Cairo I, Cairo II (prueba telefónica), Servicio Ingeniería y Mantenimiento, Centro Gestión Informática y Proveduría, (prueba presencial), II Trimestre: EBAIS San Martín, INVU, San Rafael, Odontología, **Farmacia (antigua sede)**, Psicología, I trimestre: EBAIS Central, Alegría, Los Ángeles, Imperio (prueba telefónica). (Énfasis no corresponde al original)

Las Normas de control interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, establece:

“Normas sobre actividades de control

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.



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

El Dr. Alejandro Vargas Calderón, Jefatura Servicio Farmacia Área de Salud Siquirres, mediante correo electrónico del 25 de octubre de 2018, manifestó acerca de la prueba de verificación de la jornada laboral lo siguiente:

“No recuerdo que la doctora Ching nos hubiera trasladado algún resultado de supervisión...”.
“...Personalmente tampoco se me envió algún reporte sobre el personal de farmacia...”

El Dr. Vargas Calderón, mediante cuestionario de control interno, refirió:

- Control de horario y jornada de trabajo

“Se realiza revisión de marcas. En el primer turno laboran 15 trabajadores, de los cuales, 12 marcan y tres no, incluyéndome. En el caso de los otros dos farmacéuticos el control es visual. El personal que labora en los núcleos, el control de los farmacéuticos no lo realizo, el de los técnicos, mediante revisión de marcas. Pero por disposición de la Dirección Médica, el control de horarios en los EBAIS lo realiza una comisión, integrada por la Sra. Isabel Picado, Encargada de la Oficina de Recursos Humanos”.

El Dr. Josué Campos Avila, coordinador del Servicio de Laboratorio Clínico del Área de Salud de Siquirres, mediante cuestionario de control interno manifestó:

“Revisión de marcas. De 18 funcionarios, 4 técnicos y 5 microbiólogos no registran marcas de entrada ni salida. Los restante 9 funcionarios si marcan. Con los que no marcan, yo constato que cumpla con el horario de trabajo.”

La ausencia de pruebas sobre el cumplimiento de horario y jornada de trabajo en el Servicio de Farmacia se debe a la falta de programación de este tipo de actividades y debido a que la Jefatura de esta unidad deposita la responsabilidad a las funcionarias asignadas por la Dirección Médica.

Lo anterior tiene como consecuencia que las pruebas realizadas por el equipo designado por la dirección médica se hayan limitado únicamente al núcleo ubicado en la antigua sede del área, y no se extiendan al resto de núcleos y a la farmacia central ubicada en el CAIS, lo que implica el riesgo de mantener núcleos sin ser incluidos en las pruebas de verificación y se exima a la Jefatura del Servicio de Farmacia de realizar este tipo de pruebas no obstante, que se trata de su personal de apoyo.

1.5 Permiso sanitario de funcionamiento

Se determinó que en el Área de Salud de Siquirres existen núcleos de farmacia que no disponen de permiso de funcionamiento vigente extendido por el Ministerio de Salud, incluyendo el establecimiento sede ubicado en el edificio principal del Centro de Atención Integral en Salud -CAIS-.

La situación es la siguiente:



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

Cuadro No. 5
Vigencia permiso de funcionamiento
Área de Salud de Siquirres,
Servicio de Farmacia
Al 21 de setiembre de 2018

Farmacia	Vigencia del permiso	Estado actual
El Carmen	18 de diciembre de 2020	Al día
Parismina	24 de marzo de 2020	Al día
El Cruce	2 de setiembre de 2018	Vencido
El Cairo	17 de setiembre de 2018	Vencido
La Perla	2 de setiembre de 2018	Vencido
CAIS	28 de agosto de 2016	Vencido
Antigua Sede de Área	Sin datos	Sin datos

Fuente: Servicio de Farmacia, Área de Salud de Siquirres

El Manual de políticas y normas para los Servicios de Farmacia, establece:

“7. Normas generales de los Servicios de Farmacia

7.1 Normas de Organización:

7.1.1 Para el funcionamiento de los servicios de farmacia se debe contar con los permisos: Regencia Farmacéutica, Permiso de Operación, Habilitación del Establecimiento Farmacéutico.

7.1.2 Estos permisos deben estar debidamente firmados, al día y ubicados en un lugar visible.”

El Dr. Vargas Calderón manifestó al respecto que:

“...el Ministerio de Salud emitió el permiso de funcionamiento para el CAIS, pero luego se debió obtener el permiso por servicio...”. Indica que “...hizo la gestión ante la Dirección Médica y luego ante otras instancias institucionales, enterándose que ocupa la personería jurídica como parte de los requisitos”.

Agregó además que “...cuando obtuvo este documento, lo remitió a la Dirección Médica para que fuera entregado ante el Ministerio de Salud, pero este trámite no se realizó y tanto el Área de Salud como el Servicio de Farmacia central no cuentan con el permiso de funcionamiento”.

Se evidenció que el Dr. Vargas Calderón remitió a la Dra. Tania Ching Chang, Directora Médica del área de salud, el oficio 265-18-DF del 10 de setiembre de 2018, en el cual hace entrega de documentación para el trámite del permiso de funcionamiento del Servicio de Farmacia ante el Ministerio de Salud.



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

El hecho de que los servicios de farmacia no dispongan del permiso de funcionamiento correspondiente, obedece a la omisión en el trámite ante el Ministerio de Salud o la gestión tardía de la solicitud, lo que impide prestar servicios de salud de conformidad con el ordenamiento jurídico.

Mantener servicios de farmacia funcionando sin que el Ministerio de Salud haya extendido el respectivo permiso constituye una situación de riesgo para la Institución y los usuarios de los servicios de salud, en virtud de la posibilidad de un eventual cierre del establecimiento y la interrupción en el suministro de medicamentos a los pacientes.

1.6 Sobre el control de activos

Se evidenció que en el Servicio de Farmacia no dispone de un inventario anual de activos actualizado, por cuanto en los puestos de trabajo se encuentran a la vista el reporte de activos correspondiente a la toma física del 2015.

El Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos Muebles, dispone:

“Artículos 88

Frecuencia de inventario y/o verificaciones

La Caja representada en el ACCAS coordina el inventario total de activos al menos una vez al año. No obstante lo anterior, puede realizar inventarios parciales a nivel de organización o en dependencia, independientes a los que realicen los Coordinadores de Activos de la unidad, Auditoría Interna y Externa.

Artículo 119

Obligación de Nombrar un Encargado de Activos

Según circular N° 9.997 de fecha 14 de marzo de 2006 instruye a todas las unidades adscritas a las Gerencias de la CCSS, respecto a la obligación de que se asigne un responsable encargado de activos, capacitado e idóneo, para que se encargue de velar por la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en el MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES y de mantener el control de los activos en forma irrestricta que, entre otros aspectos, implica: verificación, identificación, plaqueo y registro de los bienes muebles asignados, elaboración de un plan para el control de los activos, realización de inventarios periódicos, cumplir con la toma física de inventario, establecer las causas y justificaciones cuando se determinen faltantes”.

El Sr. Marcos Rodríguez Zapata, Encargado Bienes Muebles de la unidad manifestó lo siguiente:

“Durante el periodo de inventario 2018 se procedió a realizar la toma física de los activos como de costumbre y de manera presencial, a razón de eso. En cuanto a los listados de los activos asignados al servicio según el espacio físico, no se había colocado por cuanto durante el proceso de inventario y



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

posterior a la toma de inventario de dicho servicio se realizó el traslado de la bodega ubicada en la antigua sede a la bodega del C.A.I.S. y para ello se realizaron una serie de movimiento de activos dentro del servicio pero en diferentes espacios físicos, incluida la bodega ubicada en la antigua sede y por esta razón no están colocados los listados de manera física ya que se debe realizar una toma física nuevamente para actualizar los listados y dejarlo de manera ordenada”.

No obstante que el encargado bienes muebles manifiesta haber realizado el inventario 2018, los reportes ubicados en las áreas del Servicio de Farmacia corresponden al 2015, en virtud de lo cual, la situación encontrada obedece a debilidades de control a haber transcurrido tres años sin que se disponga en las diferentes áreas del servicio de información actualizada sobre los activos asignados.

Uno de los aspectos fundamentales de la toma del inventario consiste en comprobar la existencia del activo, el estado de conservación y funcionamiento de bien mueble, a los efectos de garantizar la protección del patrimonio institucional, en este sentido, la situación evidenciada en el Servicio de Farmacia no favorece el cumplimiento de estos aspectos, por el contrario, debilita el sistema de control de interno y la calidad del sistema de información.

2. Servicio Laboratorio Clínico

2.1 Sobre la programación y cumplimiento de metas

Se determinó que el Servicio de Laboratorio registra un cumplimiento satisfactorio de metas establecidas para exámenes de consulta externa, urgencias y de apoyo a la red; no obstante, no programó metas en el primer trimestre de 2018 para hemogramas en niños en edad escolar y para el II trimestre el cumplimiento de este indicador fue insatisfactorio.

En cuanto a tiempos de espera, no se indica la metodología utilizada para determinar su cumplimiento y el abordaje no se realiza por servicio, es decir, por consulta externa y por urgencias.

Lo anterior se muestra en el siguiente cuadro:



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

Cuadro No. 6
Programación y cumplimiento de metas
Área de Salud de Siquirres, Servicio Laboratorio Clínico
Primer trimestre 2018

Descripción del Indicador	Meta Modificada (actuales) por trimestre		Alcanzado por trimestre		% ejecución Semestral
	I	II	I	II	I-2018
Tiempo promedio de espera para la entrega de exámenes de laboratorio por Consulta Externa (en minutos)	1440	1440	1440	1440	100
Número de niños y niñas de I y VI grado con hemogramas realizados	0	550	0	111	20

Fuente: Plan-Presupuesto I semestre, 2018, Informe de seguimiento I semestre 2018, Servicio de Laboratorio, Área de Salud Siquirres

Las Normas de control interno para el sector Público, regulan:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

En Informe de seguimiento Plan Presupuesto, Primer Semestre de 2018 del 24 de julio de 2018, el Dr. Josué Campos Ávila, coordinador del Servicio de Laboratorio Clínico de esa área de salud manifestó:

“ESCENARIO ESCOLAR:

El indicador del escenario escolar que parte del convenio Ministerio de Salud CCSS respecto al tamizaje de los estudiantes de primero y sexto año en educación primaria, corresponde a un programa multi departamento que involucra tanto al servicio de enfermería, Técnicos de Atención Primaria y laboratorio clínico. Este programa es muy dependiente de las disponibilidades del Ministerio de Salud y los Centros Educativos adscritos al cantón, que normalmente por la interrelación con terceros y la disponibilidad de los padres de familia en cuanto a la anuencia de la toma de muestra, complica mucho el alcance del indicador...

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DE REPORTES DE LABORATORIO.

Este indicador, últimamente viene invariable y puede desarrollarse de manera tal que con la implementación de los sistemas informáticos de laboratorio, sean por licitación nacional o los



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

esperados a implementar por la institución a futuro, generan que la brecha en minutos sea constante. La dependencia tecnológica en este indicador es muy importante y desde luego es un factor que en caso de afectación, deterioro o caída del mismo, afectará a largo plazo al resultado productivo del proceso...

PRIMER TRIMESTRE 2018

En seguimiento de la modificación del I trimestre del 2018 y debido a que en los primeros meses del año los escolares costarricenses se encuentran de vacaciones de fin y principio de año, se realizó una modificación en los escolares de I y VI año de una cobertura de 0 estudiantes (cuadro 5), debido a la espera de contar con las listas de estudiantes de cada centro educativo y poder realizar la organización del mismo según las posibilidades del servicio de laboratorio clínico.

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

En dicho periodo trimestral se espera el cumplimiento de la meta establecida en el plan proyectado en el 2017 (ver cuadro 2) donde la según matrícula estudiantil se podría alcanzar una meta de 550 escolares tamizados por hemograma dentro del programa de cobertura de niños y niñas de I y VI grado en edad escolar...

IV. PLAN DE MEJORA PARA LAS METAS CON REZAGO DEL PRIMER SEMESTRE 2018

A1-11. Número de escolares de I y VI grado con hemogramas realizados.

El indicador se mantiene como dentro del plan de mejoras las siguientes acciones:

- *Tratar de reprogramar las visitas a los centros escolares afectados por las inclemencias climáticas en otras fechas.*
- *Tratar de reprogramar las escuelas que no recibieron a tiempo el consentimiento informado por el I nivel para su asistencia en un fin de semana en el laboratorio clínico del C.A.I.S. de Siquirres.*
- *Continuar con el cumplimiento del calendario establecido de giras a centros educativos lejanos y con la presencia de las escuelas más cercanas los fines de semana.*
- *Continuar desde la posibilidad de recurso humano y material, desde el servicio de laboratorio, incentivando a los ATAPs y centros educativos para el cumplimiento de las metas..."*

No obstante lo citado por el Dr. Campos Ávila, la atención de la población escolar de manera integral, requiere la disposición de elementos de apoyo al diagnóstico y tratamiento, por lo que la ausencia de programación de este tipo de pruebas (hemogramas en niños de edad escolar), implica que se puede desproteger una población sensible, no siendo razonable que se justifique esta situación mediante el argumento de falta de



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

información en la matrícula de las escuelas, sienten un grupo amparado jurídicamente por la legislación nacional e internacional.

En este sentido, se considera que las justificaciones presentadas por los titulares subordinados, como es el caso, deben ser específicas y detalladas en cuanto a las razones de incumplimientos, especialmente en cuanto al cálculo de los tiempos de espera y la programación de un indicador que permita medir el cumplimiento de exámenes de urgencias.

2.2 Control en bodega de suministros

Se determinó que las medidas de control en la bodega de suministros del Servicio de Laboratorio no garanticen de forma razonable una adecuada recepción de insumos, despacho, control de existencias, restricción de ingreso al sitio, saldo de inventario y su costo.

Al respecto, se evidenció que la bodega se ubica en un pasillo, localizado entre la oficina de la coordinación y el ingreso al servicio, la cual no tiene puerta ni restricción de acceso.

El 6 de setiembre de 2018, esta Auditoría efectuó un inventario de suministros en la bodega del Servicio, verificando la existencia de productos vencidos y otros que, a pesar de no tener rotación, no han sido retirados del inventario. Previo al procedimiento, no se suministraron los registros del inventario en bodega para revisar las existencias en bodega, costo, entradas y salidas de suministros. (El Dr. Josué Campos Ávila, Coordinador del Servicio dispone de una copia del resultado de inventario)

Las normas de control interno para el sector público, en el capítulo IV "Normas sobre actividades de control", establecen:

"4.3 Protección y conservación del patrimonio

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".

La situación evidenciada obedece a debilidades de control asociadas a la gestión y seguridad de los inventarios de suministros, lo que limita la garantía de una sana administración de los recursos, por cuanto en las condiciones actuales, no existe ninguna barrera o restricción para el acceso a los insumos almacenados.

Lo descrito afecta la adecuada gestión de suministros en bodega y podría impactar el patrimonio institucional debido a que el sistema de control actual podría no detectar hechos irregulares relacionados con el control de existencias, la salida y destino de los insumos.



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

2.3 Control de tiempos de espera

Se determinó que el Servicio de Laboratorio atendió en junio de 2018, un total de 2173 solicitudes de examen provenientes del Servicio de Urgencias y 3405 del primer nivel de atención (EBAIS), con tiempos de espera para el caso de urgencias que van desde 1 minuto hasta las 23:27 horas.

Los datos fueron obtenidos del reporte suministrado por el Dr. Josué Campos Avila, funcionario del Servicio de Laboratorio, del sistema LABcore, el cual contempla la siguiente información: hora de ingreso (ingreso al sistema), hora de salida (resultado listo para entrega) y tiempo de respuesta (diferencia entre hora de ingreso y hora de salida). Este reporte no incluye el día de recepción de las solicitudes ni un análisis sobre los tiempos de respuesta para exámenes de urgencias.

En este sentido, de la revisión efectuada a los tiempos de espera para exámenes de urgencias, se evidencian tiempos de respuesta entre 4 horas y 9 horas, y en 55 solicitudes esos tiempos están entre 10 horas y 23 horas (ver detalle de esas 55 solicitudes en anexo 3).

Las Normas de control interno para el sector Público establecen lo siguiente:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas...”

Lo anterior se presenta en el Servicio de Laboratorio por cuanto las autoridades del servicio no han establecido un proceso de análisis particular de tiempos de espera para urgencias, servicio en el cual, por la naturaleza de las atenciones, es fundamental un reporte oportuno de exámenes de laboratorio, que permita al médico tratante brindar un diagnóstico y tratamiento adecuado a los pacientes.

En este sentido, los tiempos prolongados de respuesta para solicitudes de exámenes del servicio de urgencias, podrían afectar el correcto proceso de atención y valoración oportuna por parte del personal de salud.

2.4 Otorgamiento de permisos con goce de salario

Se determinó que las autoridades y personal del Servicio de Laboratorio Clínico incumplen con el procedimiento establecido para otorgar permisos con goce de salario cuando se trata de asistir a citas médicas, por cuanto la solicitud correspondiente se realiza de forma posterior a la atención.

Además, se verificó que existen formularios utilizados para estos fines y recibidos por la oficina de recursos humanos para su trámite que no contienen la firma del funcionario solicitante del permiso.



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

Los casos referidos son los siguientes:

Cuadro No. 7
Permiso con goce de salario para asistencia a cita médica
Área de Salud de Siquirres, Servicio Laboratorio Clínico
Enero-Julio de 2018

Nombre funcionario	Fecha de solicitud de permiso	Fecha de la cita	Observaciones
José Córdoba Moya	14-3-2018	13-3-2018	
Cinthia Parajeles Benavides	26-7-2018	23-7-2018	Sin firma del funcionario solicitante
Edith López Prado	26-7-2018	5-7-2018	Sin firma del funcionario solicitante
Manuela Córdoba Artavia	26-7-2018	20-7-2018	Sin firma del funcionario solicitante
Manuela Córdoba Artavia	12-6-2018	16-5-2018	Sin firma del funcionario solicitante
Crystal Cabrera Aguirre	17-5-2018	15-5-2018	
Edith López Prado	26-7-2018	5-7-2018	Sin firma del funcionario solicitante

Fuente: Servicio Laboratorio Clínico, Oficina de Recursos Humanos, Área de Salud Siquirres

La Normativa de Relaciones Laborales, regula:

“Artículo 46. Otras licencias con goce de salario

(...)

g. Para cumplir con cita previa con profesional en salud de la Institución o privado, procedimiento de diagnóstico o terapéutico, un (1) día como máximo, previa solicitud con tres días de anticipación, para la persona trabajadora.”

Las Normas de control interno para el sector público, establecen:

“Normas sobre actividades de control

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se



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

registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

La situación descrita se presenta a causa de un débil ambiente de control, en lo relacionado con el trámite de permisos con goce de salario, aspecto que no se evidencia, haya sido abordado y señalado por la unidad de gestión de recursos humanos.

El otorgamiento de permisos con goce de salario en estas condiciones debilita el sistema de control interno con el eventual riesgo de que el resto del personal asuma como normal la práctica descrita para el trámite de estos permisos.

3. Servicio de Radiología e Imágenes Médicas

3.1 De la planificación y cumplimiento de metas 2018

Se determinó que el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas presenta al primer semestre de 2018, porcentajes de cumplimiento muy superiores a lo planificado, que alcanzan porcentajes incluso mayores a 400%, según se muestra a continuación:

Cuadro No. 8
Programación y cumplimiento de metas
Área de Salud de Siquirres,
Servicio Radiología e Imágenes Médicas
Primer semestre 2018

Descripción del indicador	Meta modificada		Logrado		% cumplimiento
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	
Número de placas de rayos X por consulta Externa	2745	2745	3615	3835	136
Número de placas de rayos x de Urgencias	2200	2200	3287	4139	169
Número de placas de rayos x por apoyo a la red	150	150	526	709	412
Número de ultrasonidos por consulta externa	240	240	168	134	63
Número de ultrasonidos por servicio de urgencias	20	20	21	15	90
Número de ultrasonidos por apoyo a la red	0	0	7	11	N.A.

Fuente: Plan presupuesto, I semestre 2018, Servicio de Radiología e Imágenes médicas, Área de Salud Siquirres

Si bien es cierto, se realizó una modificación de las metas para el primer semestre 2018, con el propósito de ajustarlas a la dinámica del servicio; los resultados demuestran que no se ha planificado un indicador retador ajustado a la realidad.



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

Llama la atención que durante el primer semestre de 2018 no se programó en las metas la realización de ultrasonidos; sin embargo se realizaron 18 y tanto en 2017 como en 2016 se generó producción de estos exámenes de radiodiagnóstico, por lo que se dispone de datos históricos.

En este orden, el Téc. Wilson Romero Jara, Coordinador del Servicio de Radiología presentó a la Dirección Médica del área de salud el “informe de seguimiento al Plan Presupuesto 2018, primer semestre” de julio de 2018, instrumento administrativo que tiene como objetivo la rendición de cuentas sobre los indicadores establecidos para cada servicio, análisis de resultados y planes de mejora; no obstante, este informe no expone el detalle de los resultados obtenidos en el semestre objeto de evaluación.

Las Normas de control interno para el sector público establecen lo siguiente:

“Normas sobre valoración del riesgo

3.3 Vinculación con la planificación institucional

La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros, medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes”.

La producción alcanzada por el Servicio de Radiología, muy superior a la programada, con porcentajes incluso mayores al 400%, y en otros casos no se programan metas, lo que evidencia debilidades de control en el proceso de planificación.

Lo anterior implica que no existe garantía de un uso adecuado de los recursos disponibles, generando el riesgo de que las metas planteadas no contribuyan eficazmente con el logro de los objetivos de la organización.

3.2 De la omisión de marca de entrada y salida al lugar de trabajo

Se determinaron debilidades de control de asistencia y puntualidad del personal técnico del Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, quienes omiten la marca de entrada y salida al trabajo, aduciendo fallas en el reloj marcador, sin embargo, no se evidenció ningún criterio técnico que refiera la presencia de desperfectos.

Así mismo, se evidenció que la justificación por omisión de marca no es enviada a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para el archivo en el expediente de personal; además, el funcionario presenta de manera tardía la justificación de la falta.



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

Mediante revisión del expediente de personal de los funcionarios, en conjunto con la Licda. Isabel Picado González, coordinadora de esa oficina, se verificó lo siguiente (ver detalle en anexo 4):

- Tec. Andree Gentilini Sasso: Registra omisiones de marca en enero, febrero, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2018.
- Tec. Wilson José Romero Jara (coordinador del servicio): Presenta omisiones de marca en abril y agosto de 2018. En el caso de las omisiones de diciembre de 2017, las justificaciones se presentaron hasta enero de 2018.
- Tec. Enrique Rodríguez Acuña: Omitió marcas en enero, abril y mayo de 2018.
- Tec. Liz Pamela Correa Mata: Omitió marcar en enero, febrero, abril, mayo y julio de 2018.

El Lic. Zimri Campos Quesada, Administrador del Área de Salud Siquirres remitió a la Dra. Tania Ching Chang, Directora Médica oficio ADM-ASS-181011614 del 9 de octubre de 2018 con el asunto “revisión de los relojes marcadores”, citando lo siguiente:

“(…) En relación a la consulta sobre la revisión de los dispositivos, informo que los mismos han sido sujetos de diagnóstico por parte de la empresa Sistemas de Tiempo, de lo cual se concluye que los dispositivos están en buenas condiciones, aplicando una limpieza general de los mismos.

Con respecto a reportes aislados de errores al momento de registrar la marca, se ha identificado que en ocasiones obedece a problemas con el reflejo de luz (situación que se presenta en épocas específicas del año), situación que se soluciona con el cambio de posición de la persona al momento de ejecutar la marca de forma tal que se proyecte la sombra hacia el dispositivo, de lo cual también ha sido educada la población laboral al respecto”.

El Reglamento Interior de Trabajo, establece:

“XIII. Del Registro de Asistencia

Artículo 63.-

La asistencia y puntualidad al trabajo serán verificadas por la Institución por medio de tarjetas individuales que deberán ser marcadas en un reloj, o por medio de formularios individuales cuya anotación corresponde realizar al jefe respectivo.

Artículo 64.-

Cada trabajador deberá marcar su propia tarjeta al iniciar o terminar el trabajo, en los casos respectivos los jefes anotarán esas horas en los formularios individuales.

No tendrán valor las marcas defectuosas o confusas en las tarjetas, y que no se deban a desperfecto del reloj.



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

Artículo 65.-

Salvo los casos justificados, o de la comprobación efectiva del trabajo realizado, la omisión de una marca en la tarjeta, a cualesquiera de las horas de iniciación o terminación del trabajo será considerada como ausencia al correspondiente período del trabajo”.

Las Normas de control interno para el Sector Público, refieren lo siguiente:

“Normas sobre actividades de control

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

La omisión de marcas obedece a debilidades de control de parte de las autoridades del servicio y de la unidad, ante la reiterada justificación de las faltas por parte de los funcionarios.

La situación descrita debilita el ambiente de control y limita la posibilidad de establecer mecanismos robustos de control de cumplimiento de horarios dirigidos a garantizar el uso efectivo del tiempo contratado.

CONCLUSIÓN

De conformidad con los resultados obtenidos de la evaluación que ha considerado los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas se concluye que existencia debilidades control que podrían afectar la gestión administrativa.

El Servicio de Farmacia presenta en realidad una estructura administrativa más compleja a la descrita en el Manual de Organización, con una mayor cantidad de personal y con siete núcleos ubicados en EBAIS y otro en el CAIS, en virtud de lo cual, es importante fortalecer la gestión administrativa y de prestación de servicios de salud a los usuarios.

En este sentido, en cuanto a las metas y tiempos de espera, se requiere un análisis más riguroso de los tiempos correspondientes a recetas provenientes del servicio de urgencias y reforzar la revisión de casos provenientes de consulta externa que superan el parámetro de tiempo establecido; por su parte, sobre el tema de medicamentos vencidos es importante mejorar la gestión en aras de acercarse al indicador institucional, especialmente en el área de despacho que presentó vencimientos.



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

Por su parte, es importante seguir con la gestión de los permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud en apego a las disposiciones normativas, considerando las posibles consecuencias de laborar en las condiciones actuales.

El Área de Salud dispone de un Servicio de Laboratorio Clínico, el cual presenta oportunidades de mejora en la planificación y definición de metas; insuficientes medidas de control en la bodega de suministros y debilidades de control sobre los tiempos de respuesta ante solicitudes provenientes del servicio de urgencias.

Por otro lado, la coordinación del Servicio de Laboratorio Clínico incumple el procedimiento para el otorgamiento de permisos con goce de salario al personal para asistencia a cita médica, aprobando solicitudes de permisos en fecha posterior a la cita, asumiendo las eventuales consecuencias que puedan surgir por una práctica que debilita el ambiente de control.

Sobre el Servicio de Radiología e Imágenes Médicas, igualmente se evidencian debilidades de control que afectan la gestión administrativa, en este sentido, se registraron cumplimientos superiores al 130% para el caso de las placas. En el caso de los ultrasonidos de apoyo a la red no se programaron para el primer semestre de 2018 y se realizaron 18, no obstante, según el Plan Presupuesto para el II semestre 2017, el Servicio registra 28 ultrasonidos realizados y 22 en el 2016, es decir, según el comportamiento histórico, el centro de salud ya contaba con datos históricos de referencia sobre este tipo de procedimiento.

En lo referente a los aspectos de control interno del personal, se requiere reforzar el uso de del gafete institucional por parte del personal, el control asociado al otorgamiento de permisos y cumplimiento de horarios y mejorar la oportunidad de la toma física de inventario de activos en el Servicio de Farmacia.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. TANIA CHING CHANG, EN CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD SIQUIRRES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. Establecer en conjunto con la coordinación del Servicio de Laboratorio Clínico la ejecución de las siguientes acciones:
 - a. Implementar un mecanismo de control de existencias y rotación en la bodega de suministros, el cual deberá contemplar a menos existencias, control de ingresos, salidas, funcionario responsable y detalle de los insumos o artículos almacenados.
 - b. Analizar en coordinación con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, las alternativas existentes para procurar mecanismos de restricción de acceso a los espacios de almacenamiento de insumos y materiales del Servicio de Laboratorio Clínico, con el fin de establecer una propuesta para fortalecer los mecanismos de control de acceso a estos bienes.



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

- c. Efectuar un análisis que contemple el comportamiento de los tiempos de espera para solicitudes de exámenes provenientes de Consulta Externa y Urgencias, con el fin de establecer estrategias dirigidas a garantizar el cumplimiento de este indicador.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar evidencia del mecanismo de control para el registro y actualización de las existencias en inventario (inciso a), propuesta para restricción de acceso a los inventarios de existencias (inciso b) y análisis y estrategia de manejo del indicador de tiempos de espera (inciso c).

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

2. Solicitar a la Jefatura del Servicio de Farmacia, la justificación sobre los medicamentos vencidos y las diferencias encontradas en el inventario de medicamentos, en la cual se describa el motivo o causa que dieron su origen, con el fin de ejecutar las acciones administrativas y/o legales correspondientes para solventar o justificar las mismas (hallazgos 1.2 y 1.3).

Para efectos de cumplimiento se requiere que la Dirección Médica apruebe o resuelva las acciones a ejecutar, a partir de la justificación presentada por la Jefatura de Farmacia.

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

3. Emitir en conjunto con el Administrador de esa Área de Salud, un recordatorio a las Jefaturas de Servicio y coordinadores, con el fin de fortalecer el ambiente de control en los siguientes aspectos:
 - a. Portación de gafete de identificación.
 - b. Cumplimiento de horario de trabajo.
 - c. Registro de marca de ingreso y salida.
 - d. Otorgamiento de permisos con y/o sin goce de salario.

Lo anterior por cuanto se detectaron debilidades en el ambiente de control asociado a estas actividades y considera pertinente hacerlo extensivo a todos los involucradas, con el propósito de que exista claridad en la normativa aplicable a cada situación y las jefaturas y encargados sean vigilantes de su cumplimiento.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia del recordatorio emitido, el cual deberá contener la normativa vinculante para conocimiento y aplicación del personal.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

4. Instruir a la Jefatura del Servicio de Farmacia, en conjunto con el encargado de bienes muebles del Área de Salud, procedan a verificar y actualizar el inventario de bienes muebles asignado a cada



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

funcionario, con el fin de garantizar que se cumplan las disposiciones normativas y se fortalezcan los sistemas de información establecidos.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar evidencia de la actualización del inventario y colocación de los reportes de inventario correspondientes al 2018 en las estaciones de trabajo del servicio.

Plazo de cumplimiento: 1 mes a partir de recibido el presente informe.

5. En conjunto con las jefaturas de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiodiagnóstico e Imágenes Médicas, realizar un proceso de revisión y análisis de las metas establecidas y los aspectos señalados en el presente informe en los hallazgos 1.1 (Farmacia), 2.1, (Laboratorio), y 3.1 (Radiología), con el propósito de plantear estrategias dirigidas a mejorar la gestión de los indicadores referidos, como tiempos de espera, hemogramas, entre otros contenidos en los citados hallazgos.

Para acreditar el cumplimiento se deberá aportar la revisión y análisis de cada uno de los indicadores correspondientes para cada servicio y las estrategias planteadas para mejora la ejecución, cuyo cumplimiento y continuidad serán responsabilidad de esa Dirección Médica.

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

6. Establecer en coordinación con el Administrador y Jefatura de Servicio de Farmacia de esa Área de Salud, y con base en la situación descrita en el punto 1.5 de este informe, las gestiones pertinentes para obtener el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, en cumplimiento de este requisito legal.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar los respectivos permisos de funcionamiento otorgados por el Órgano Rector en salud.

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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense del Seguro Social, los resultados del presente estudio fueron comentados con la Dra. Tania Ching Chang, Directora Médico, Dr. Alejandro Vargas Calderón, Jefatura Servicio de Farmacia y Dr. Josué Campos Ávila, Jefatura Servicio Laboratorio Clínico, del Área Salud Siquirres.



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

Sus comentarios fueron los siguientes:

“La Dra. Tania Ching Chang, Directora Médica, Dr. Alejandro Vargas Calderón, Jefatura del Servicio de Farmacia, Dr. Josué Campos Ávila, Jefatura del Servicio de Laboratorio Clínico, manifiestan estar de acuerdo con los hallazgos comentados y las recomendaciones propuestas, así como, los plazos establecidos.

El Dr. Vargas Calderón manifestó en relación con la recomendación 6, que ya se gestionaron los permisos ante el Ministerio de Salud, agrega que únicamente falta el permiso de la Farmacia ubicada en el CAIS. Razón por la cual considera que no sería necesario lo del Plan de Abordaje.

Esta Auditoría considera como válido el argumento expuesto por el Dr. Vargas Calderón, en razón de lo cual, esta recomendación quedaría de la siguiente manera:

6. Establecer en coordinación con el Administrador y Jefatura de Servicio de Farmacia de esa Área de Salud, y con base en la situación descrita en el punto 1.5 de este informe, las gestiones pertinentes para obtener el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, en cumplimiento de este requisito legal.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá aportar los respectivos permisos de funcionamiento otorgados por el Órgano Rector en salud.

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

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Nelson Corrales Solano
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Salvatierra Rojas
JEFE DE SUBÁREA

MASR/NCS/w+nq



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

ANEXO NO. 1 Vencimiento de medicamentos

Productos Vencidos en Despacho (Farmacia C.A.I.S)				
Mes	Código	Producto	Cantidad	Precio
Enero	110-09-0785	Furosemida 5mg	2.1 CN	c11.456,00
	110-08-0840	Hidralazina 50mg	1.8 CN	c10.101,00
	110-01-1008	Irvermectina 6mg	0.38 CN	c1.055,40
	110-03-1340	Pirazinamida 500mg	3.74 CN	c13.188,60
	110-19-3241	Levobupivacaina	1 ampolla	c1.726,70
	110-06-3720	Dopamina 200mg	20 ampollas	c2.797,80
	110-11-4095	Enoxaparina sodica	3 ampollas	c11.645,10
	110-15-0130	Alopurinol tab. 300mg	9.50 CN	c11.487,80
	110-11-1775	Clopidogrel tab. 75 mg	6.58 CN	c42.260,10
	110-47-2410	Albuthyl crema	5 unidades	c32.413,40
	110-08-4090	Hidralazina ampollas	9 ampollas	c30.160,80
110-45-6610	Dexametasona con Neomicina gts	67 unidades	c17.912,40	
110-50-7530	Soya con carhoditrados	6 latas	c38.445,90	
Febrero	110-34-0460	Dexametasona 0.5 mg	7.99 CN	c12.890,00
	110-14-0685	Alendronato 70mg	0.94 CN	c1.880,00
Abril	110-26-1055	Levodopa/Carbidopa	0.6 CN	c13.344,70
	110-07-1754	Verapamilo 80mg	0.3 CN	c1.096,10
	110-11-1758	Warfarina sodica 1mg	0.21 CN	c833,70
	110-45-2700	Aciclovir unguento oft	1 tubo	c1.944,50
	110-36-3780	Estradio 17N Valerato	4 ampollas	c16.729,30
	110-19-4172	Lidocaína 3% cartuchos	450 cartuchos	c142.605,00
	110-37-4280	Metilergobacina amp	3 ampollas	c1.423,40
Mayo	110-34-0770	Fludrocortisona tabs	0.2 CN	c5.205,00
	110-30-1060	Levomopromazina 25mg	0.3 CN	c1.062,00
	110-06-3715	Dobutamina	5 ampollas	c19.758,40
	110-484330	Naloxona clorhidrato	5 ampollas	c14.071,30
	110-46-6570	Crotamin loción	3 frascos	c23.559,90
	110-46-7350	Peroxido de Hidrogeno	1 frasco	c669,00
	110-30-0830	Haloperidol tab.	1.60 CN	c28.492,08
	110-06-3720	Dopamina 200mg	10 ampollas	c1.398,90
	110-12-3870	Fitomenadiona 1mg	9 ampollas	c1.295,01
	110-36-4460	Progesterona ampollas	19 ampollas	c57.887,49
	110-05-7280	Nitrofurantoina suspension	3 frascos	c8.636,22
110-23-7510	Salbutamol jarabe	14 frascos	c2.432,78	
110-50-7530	Soya con carhoditrados	4 latas	c24.362,40	
Junio	110-23-3130	Aminofilina 250mg	35 ampollas	c9.153,00
	110-43-4575	Sodio cloruro 0.9% Libre PVC 250mL	35 bolsas	c14.924,80
	110-01-7210	Metronidazol suspension	7 frascos	c10.850,00
	110-50-7530	Soya con carhoditrados	3 latas	c18.271,80
Julio	110-09-0020	Acetazolamida tab.	1.6 CN	c4.173,50
	110-47-2420	Albuthyl ovulos	0.50 CN	c11.235,70
	110-43-3250	Calcio gluconato ampollas	3 ampollas	c10.971,70
	110-36-4250	Medroxiprogesterona ampollas	07 ampollas	c7.510,70
	110-33-6010	Aceite de Ricino	01 frasco	c370,80
				c693.690,18



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

Productos Vencidos en bodega (Farmacia C.A.I.S)				
Mes	Código	Producto	Cantidad	Precio
Enero	1-10-03-1340	Pirazinamida tab. 500mg	5 CN	¢17.631,90
Febrero	110-34-0460	Dexametasona tab. 0.5mg	80.80 CN	¢130.358,68
	110-14-0685	Alendronato tab. 70mg	9.08 CN	¢18.162,00
Mayo	110-23-7510	Salbutamol Jarabe	75 frascos	¢13.032,75
Julio	110-23-3130	Aminofilina ampollas	119 amp	¢31.123,26
	110-01-7210	Metronizadol suspensión	65 frascos	¢100.755,85
	110-50-7530	Leche de soya	36 latas	¢219.262,32
				¢530.326,76



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

ANEXO NO. 2 Inventario de medicamentos

Medicamento	UD	Reporte SIFA	Conteo	Diferencia	Fecha vencimiento
Acetazolamida 250 mg	CN	27	27	0	sep-19
Acetaminofen gotas	FC	45	44	-1	jun-20
Atropina sulfato 0.5 mg	AM	98	99	1	feb-20
Aluminio acetato gotas	FC	8	8	0	feb-20
Betametazona crema	TB	141	141	0	abr-20
Atropina gotas	FC	5	5	0	nov-19
Beclometazona nasal	FC	55	55	0	abr-21
Calamina lociom	FC	39	39	0	ago-19
Cefalexina susp	FC	78	79	1	jun-19
Ciprofloxacino gotas	FC	28	28	0	mar-19
Cefalexina 500 mg	CN	29-,8	29,8	0	oct-19
Crotamiton locion	FC	8	8	0	ene-19
Dexametazona + neomicina	FC	21	21	0	ene-19
Difenilhidantoina	FC	6	6	0	sep-19
Acetaminofen con codeina	CN	16,1	15,3	-0,8	may-20
Digoxina 0.75%	FC	11	11	0	nov-19
Indometacina sup	CN	2	2	0	sep-20
Gotas suavizar cerumen	FC	18	18	0	abr-19
Enalapril 5 mg	CN	21,6	21,54	-0,6	nov-19
Jalea lubricante	TB	6	6	0	may-19
Famotidina 40 mg	CN	53,3	53,1	-0,2	may-21
Paydos crema	TB	170	169	-1	nov-19
Ipratropio nebulizador	FC	25	25	0	oct-19
Lidocaina aerosol	FC	7	7	0	ago-19
Haloperidol 5 mg	CN	27	27	0	ago-19
Magnesio hidroxido	FC	35	36	1	jun-19
Hidrocortizona 5 mg	CN	2	2	0	oct-20
Mucilago granulado	FC	24	24	0	nov-19
Hidroal tabletas	CN	47	46,6	-0,4	nov-19
Ibuprofeno 400 mg	CN	66,46	66,92	0,46	sep-20
Tetracaina 0.5%	FC	5	5	0	nov-19
Tetrahidrozolina nasal	FC	10	12	2	ene-20
Tramadol gotas 100 mg	FC	57	57	0	mar-20
Valproato de sodio liquido	FC	20	20	0	feb-20
Loperamida	CN	4,25	4,25	0	ago-19
Medroxiprogesterona 5 mg	CN	19	19	0	ene-20
Loratadina jarabe	FC	10	10	0	dic-19
Mesygina	AMP	8	8	0	mar-19
Norgylen 0,15 mg	CJ	80	80	0	sep-20
Implanon	UD	4	4	0	oct-19
Propiltiuracilo 50 mg	CN	26	26	0	nov-19
Salbutamol 4 mg	CN	3,43	3,43	0	jul-19

Fuente: Servicio de Farmacia, CAIS Siquirres



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

ANEXO No. 3
Reporte de 55 solicitudes de Laboratorio

Solicitud	Hora ingreso	Hora salida	Tiempo respuesta
2806180130	7:14	6:42	23:27
2606180209	8:11	7:14	23:03
2806180157	7:46	6:42	22:55
1106180217	8:44	7:20	22:35
506180251	13:07	11:37	22:29
2106180177	8:51	7:19	22:28
2506180162	21:47	19:58	22:10
606180264	11:54	9:49	21:55
2706180229	9:48	7:26	21:37
1806180343	21:30	0:00	21:30
2706180249	12:12	9:37	21:24
1406180079	6:16	2:29	20:12
706180211	11:56	7:51	19:55
2006180036	4:24	23:44	19:20
2106180236	11:45	7:01	19:16
2206180289	18:43	0:00	18:43
2206180289	18:43	0:00	18:43
2206180288	18:41	0:00	18:41
2206180288	18:41	0:00	18:41
3006180056	17:31	0:00	17:31
306180044	14:01	7:14	17:13
3006180052	17:06	0:00	17:06
3006180050	17:00	0:00	17:00
1506180280	19:32	12:10	16:37
2706180284	16:35	0:00	16:35
2706180281	15:54	0:00	15:54
2506180138	15:29	0:00	15:29
406180032	15:06	0:00	15:06
2006180302	20:43	11:39	14:56
406180031	14:43	0:00	14:43
1306180271	14:01	0:00	14:01
1306180271	14:01	0:00	14:01



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

Solicitud	Hora ingreso	Hora salida	Tiempo respuesta
806180281	13:44	0:00	13:44
2806180300	13:43	0:00	13:43
2806180299	13:42	0:00	13:42
1406180241	13:39	0:00	13:39
2906180251	13:35	0:00	13:35
2906180251	13:35	0:00	13:35
806180271	13:25	0:00	13:25
406180285	13:11	0:00	13:11
606180270	13:09	0:00	13:09
2006180029	21:56	10:38	12:41
2006180247	12:33	0:00	12:33
2706180293	18:21	6:43	12:21
2906180054	5:41	17:57	12:16
506180247	11:59	0:00	11:59
2306180051	11:57	0:00	11:57
2906180085	6:23	17:57	11:34
506180241	11:13	0:00	11:13
1106180025	11:10	0:00	11:10
1106180058	11:08	0:00	11:08
2906180114	7:06	17:58	10:51
806180251	10:35	0:00	10:35
3006180007	5:36	15:54	10:18
1906180237	10:00	0:00	10:00

Fuente: Servicio de Laboratorio, Área Salud Siquirres



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

ANEXO No. 4
 Servicio de Radiología e Imágenes Médicas
 Registro de marcas de asistencia y puntualidad

Nombre	Puesto	Tipo		Fecha	Justificación del trabajador	Observaciones
		Permiso	Tardía/otro			
Andree Gentilini Sasso	Asistente Técnico de Salud		Omisión marca salida Omisión marca entrada	3-8-2018 16-8-2018 17-8-2018 22-8-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 6-9-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	17-7-2018 20-7-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 6-8-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	6-6-2018 19-6-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 2-7-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca salida	25/5/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 5-6-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca salida	10-4-2018 24-4-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 14-5-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca salida	28/2/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 6-3-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos



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

Nombre	Puesto	Tipo		Fecha	Justificación del trabajador	Observaciones
		Permiso	Tardía/otro			
			Omisión marca entrada	2/1/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 2-2-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
Wilson José Romero Jara	Diplomado Tecnologías de salud Coordinador Serv. RX		Omisión marca entrada	22-8-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 3-9-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Falta marca salida	28-8-2018 31-8-2018		
			Omisión marca entrada y salida	10-4-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 4-5-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	25-4-2018		
		Omisión marca entrada	11-12-2017 27-12-2017	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 4-1-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos	
Enrique Rodríguez Acuña	Diplomado en tecnologías de salud		Omisión marca entrada y salida	10/5/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 5-6-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	3/4/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 15-5-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	3-1-2018 4-1-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionario presenta justificación en oficio de fecha 2-2-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos



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

Nombre	Puesto	Tipo		Fecha	Justificación del trabajador	Observaciones
		Permiso	Tardía/otro			
Liz Pamela Correa Mata	Diplomado en tecnologías de salud		Omisión marca entrada y salida	6/7/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 6-8-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada y salida Omisión marca salida	9-5-2018 3-5-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 7-6-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada Omisión marca salida	5-4-2018 9-4-2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 15-5-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca salida	26/2/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 6-3-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos
			Omisión marca entrada	18/1/2018	Problemas con reloj marcador	Funcionaria presenta justificación en oficio de fecha 2-2-2018. Justificación no consta en el expediente de la Oficina de Recursos Humanos

Fuente: Expediente personal, Servicio Radiología e Imágenes Médicas, Unidad de Gestión de Recursos Humanos, Área de Salud de Siquirres