



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Al contestar refiérase a: **ID-137645**

AS-ASALUD-0049-2025

21 de mayo de 2025

Doctor

Alexander Sánchez Cabo, gerente a.i.

GERENCIA MÉDICA - 2901

Máster Gabriela Artavia Monge, gerente a.i.

GERENCIA ADMINISTRATIVA - 1104

Doctor

Albert Francisco Méndez Vega, director

DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR – 2399

Doctora

Olga Alvarez Desanti, directora Medica

ÁREA DE SALUD LA UNIÓN – 2333

Licenciado

Wálter Campos Paniagua, director

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL - 1131

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Asesoría sobre la prestación de servicios farmacéuticos en el Área de Salud La Unión

En cumplimiento de las actividades preventivas, consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría para el 2025, con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, la denuncia anónima DE- 039-2025 y a partir de lo expuesto en medios de comunicación, ambas referentes a los tiempos de espera en el servicio de farmacia en el Área de Salud la Unión para la activación y retiro de medicamentos, bajo dicho contexto, se procede a informar sobre la importancia de continuar fortaleciendo las acciones para el abordaje oportuno, articulado e integral de la atención farmacéutica a los usuarios de la región, con el fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones que competen a esa Administración.

Este Órgano de Fiscalización conoció a través de distintos medios de comunicación del país, de las dificultades que enfrenta la población adscrita al Área de Salud la Unión, para la gestión de medicamentos en el servicio de farmacia del citado recinto; procediéndose a realizar una visita a las instalaciones del centro médico el 23 de abril de 2025, constatando la existencia de largas filas, en las cuales se encontraban adultos mayores y población en general, para la activación y/o retiro de medicamentos en la nueva sede del área de Salud La Unión.

Como resultado de la visita, se conoció el Informe “*Técnico Supervisión de Farmacia – Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur*”, del 22 de abril de 2025, suscrito por el Dr. Angel Enrique Sandoval Gómez, Supervisor de Farmacia Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, remitido al director de red integrada exponiendo: contexto y situación del servicio, necesidad urgente de recurso humano, implementación de mejoras con apoyo de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, acompañamiento de la supervisión de farmacia y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Al respecto, el Área de Salud está conformada por 8 EBAIS, el Servicio de Farmacia dispone de 16 colaboradores a saber: jefatura de farmacia y de proveeduría, 3 farmacéuticos, 9 técnicos operativos 1 técnico administrativo y un técnico administrativo del SIFA.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

Sobre la situación encontrada, el Dr. Sandoval Gómez, indicó a esta Auditoría que la situación del área de salud es de conocimiento de la Gerencia Médica, y que desde la Supervisión de Farmacia regional se están realizando acciones, con especial énfasis en la necesidad urgente de dotar el recurso humano requerido y gestionar la implementación de procesos de mejora continua en la unidad.

- Informe técnico Supervisión Regional de Farmacia:

El informe técnico suscrito por la Supervisión de Farmacia – Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, refiere que el Servicio de Farmacia del Área de Salud La Unión se encuentra en un proceso de transformación relevante, producto de:

- La **reciente reubicación física** del servicio a nuevas instalaciones (traslado efectuado el 13 y 14 de abril de 2025).
- La **proyección de incremento de demanda** asociada a la próxima **apertura del EBAIS 9**, y la incorporación de nuevas plazas de médicos especialistas, lo cual representa un aumento sustancial y sostenido en la carga operativa del servicio.
- La **recarga atípica posterior a los feriados** del 17 y 18 de abril, generando un pico de demanda que ha requerido medidas especiales.

Se consigna además en el documento que: “(...) *El déficit de recurso humano impacta directamente en los tiempos de espera, calidad de atención farmacéutica y riesgo de errores en la dispensación. Ante la combinación de un aumento proyectado de la demanda y la reorganización logística del servicio, se hace indispensable la asignación inmediata del personal requerido, de forma que se pueda mantener la continuidad operativa y garantizar un servicio seguro y oportuno a la población usuaria (...)*”.

Según el desglose de recurso humano (producto del estudio de brechas) se detalla una necesidad final de 12 colaboradores; 3 Farmacéuticos y 9 como personal de apoyo en farmacia (incluye encargado SIFA).

En cuanto a la participación de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, se indicó la necesidad de un acompañamiento técnico para “*Optimizar flujos de trabajo, reorganizar áreas críticas con base en tiempos de ciclo y carga operativa, maximizar el uso del recurso humano y físico disponible y generar soluciones sostenibles con enfoque en resultados*”.

Al respecto, la Dra. Mayela Castro Aguilar, jefe del Servicio de Farmacia del Área de Salud la Unión refirió a esta Auditoría el 23 de abril de 2025 lo siguiente:

“(...) el servicio de farmacia dispone de presupuesto para el pago de tiempo extraordinario, no obstante, tienen limitación de recurso humano disponible para dicha jornada extraordinaria, por cuanto, los funcionarios del servicio ya no desean realizar tiempo extraordinario, señalando que se encuentran agotados y que los funcionarios de otras sedes que se desplazaban están realizando jornada extraordinaria en sus respectivos centros debido a la apertura de vespertinas en la sede, a modo de ejemplo se citó: AS Curridabat y San Juan.

Sobre, la atención de usuarios después de las 4:00 p.m. se indicó que se atiende a los asegurados que han ingresado al centro antes de esa hora, bajo el mecanismo de entrega de fichas, lo cual, les ha representado en algunas ocasiones finalizar dicha actividad posterior de las 7:00 p.m.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Se indicó, además limitaciones para brindar atención farmacéutica¹ a los usuarios, antes las situaciones antes expuestas (...).

Aunado a lo anterior, el Dr. Sandoval Gómez y la Dra. Castro Aguilar mencionaron en la fecha indicada, que el sistema de activación de recetas en el EDUS sí está disponible, pero únicamente el 40% de los usuarios hace uso de éste.

Refiere además el documento en el apartado V, acerca de acciones de la DRIPSSCS lo siguiente: "(...) Desde la Supervisión de Farmacia de la DRSS Cartago se ha brindado un **acompañamiento activo y constante**, que ha incluido:

1. Apoyo **antes, durante y después del traslado** de la farmacia a su nueva ubicación (13-14 de abril).
2. **Monitoreo diario de la carga operativa**, especialmente posterior a los feriados del 17 y 18 de abril, aplicando **medidas de contingencia**, tales como:
 - o Asignación de **jornada extraordinaria** para reforzamiento.
 - o Presencia de **dos farmacéuticos adicionales de puntos focales**, que estarán brindando apoyo operativo durante esta y la próxima semana.
3. **Visitas presenciales** programadas por parte de la supervisión durante dos semanas consecutivas, con el objetivo de:
 - o Identificar cuellos de botella en tiempo real.
 - o Brindar orientación y guía técnica al personal local.
 - o Ejecutar ajustes organizativos sobre la marcha para mejorar eficiencia y fluidez.

Adicionalmente, se refiere como conclusiones y recomendaciones, lo siguiente:

"(...)

1. **Es indispensable contar, a la mayor brevedad posible, con la dotación completa del personal de Farmacia requerido**, en concordancia con lo ya aprobado en fideicomisos, análisis de brechas y proyecciones institucionales.
2. Se **requiere gestionar de manera prioritaria** la visita del Ingeniero de la DPSS para implementar su metodología de optimización de procesos, con enfoque en resultados sostenibles.
3. La Supervisión de Farmacia continuará brindando acompañamiento técnico y operativo de forma intensiva durante las próximas semanas, reforzando tanto con recurso humano como con presencia de campo, mientras se estabiliza la operación del servicio.

Se solicita encarecidamente a las autoridades competentes dar seguimiento inmediato a los puntos aquí expuestos, para garantizar la continuidad y calidad del servicio farmacéutico a la población de La Unión, en un momento clave de reorganización y crecimiento operativo (...). (Resaltado es del original)

El Dr. Sandoval Gómez, indicó a esta Auditoría el 23 de abril de 2025 que: "(...) se está trabajando en algunas acciones inmediatas como la colocación de nuevos estantes, conexiones eléctricas, la participación de 2 farmacéuticos para la gestión de filas; además se está valorando otras alternativas debido a la experiencia con otros centros médicos como Goicoechea 1 y Coronado (...)

Bajo dicho argumento, se consultó el 24 de abril de 2025 mediante la plataforma TEAMS, a la Dra. Rebeca Arias Durán, coordinadora – Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, si tiene conocimiento de la situación del servicio de farmacia del Área de Salud La Unión, a lo que manifestó:

¹ Se define como la atención personalizada que se da en un consultorio farmacéutico permitiendo guardar la confidencialidad y privacidad; dirigida al paciente y/o su red de apoyo. Se trata de una consulta con estandarización de instrumentos y metodologías educativas, en ella se abordan principalmente temas de información sobre el tratamiento farmacológico del paciente, estrategias de adherencia al tratamiento, estilos de vida saludable y trámites administrativos del servicio de farmacia. Además, en esta consulta el farmacéutico puede valorar la necesidad de intervenir utilizando el Seguimiento Farmacoterapéutico. – Política Institucional de Atención Farmacéutica, 2022.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

“(...) la CNSF tiene conocimiento de la situación del servicio de Farmacia del AS La Unión; responde a situaciones que deben ser atendidas por las instancias correspondientes: 1. Dotación del Recurso Humano correspondiente al proyecto de nueva infraestructura, 2. Dotación del RH del estudio de Brechas; 3. Dotación de RH correspondiente a los nuevos servicios que se brindan desde el establecimiento 4. Implementación del proyecto de optimización de flujos (para lo cual se solicitó el apoyo a la DPSS) 5. Se coordinó con la supervisión regional desde el martes para monitoreo en campo del servicio (...)”.

En la misma fecha, se consultó a la Licda. Silvana Hidalgo Alfaro, funcionaria de la Dirección Administración y Gestión de Personal, sobre el estado actual del estudio de brechas del Área de Salud La Unión, quien manifestó lo siguiente:

“(...) ya hemos finalizado con el análisis de la situación actual y la inclusión de la nueva oferta de servicios de esta unidad con la puesta en operación de la nueva infraestructura, para el caso específico de Farmacia, el informe técnico que define la cantidad y perfiles propuestos para este servicio está en su etapa final, dado que se encuentra en la Subárea de Diseño y Valoración de Puestos, instancia técnica competente a nivel institucional en materia de definición de perfiles. Una vez finalizado dicho proceso se efectuará el traslado del Informe Técnico General del área de Salud, en conjunto con otros informes técnicos considerados en el II Tracto de Plazas que actualmente estamos validando.

La DAGP, tiene programada la remisión de dichos informes el 30 de abril del 2025 a las instancias superiores, y de este modo sean presentadas ante el Consejo Financiero y de Control Presupuestario y Junta Directiva para su creación.

“(...) la presentación ante el Consejo y Junta Directiva queda sujeta a la disponibilidad de espacio de dichas instancias, no depende de la DAGP (...)”.

Cabe señalar que esta Auditoría indicó mediante el informe **ASALUD-0069-2024**², del 7 de noviembre de 2024, la identificación de limitaciones en los servicios de farmacia ante el incremento sostenido en el tiempo de las cargas de trabajo y modificaciones en los procesos operativos, así como la necesidad de continuar desarrollando acciones efectivas para ajustar los recursos y estandarizar los procesos de acuerdo con la demanda, situación que ha afectado la calidad de la prestación de los servicios, como son inconformidades de los usuarios por el incremento en los tiempos de espera, aumento en las filas de recepción y entrega de medicamentos y en el tiempo extraordinario, riesgo de errores en el despacho de los medicamentos, repercusiones en la salud laboral del recurso humano del servicio y deterioro del clima organizacional.

Además, mediante los oficios AD-AOPER-0063-2024 y AD-AOPER-0003-2025 del 18 de junio de 2024 y 23 enero de 2025, respectivamente, esta Auditoría hace un señalamiento sobre la necesidad de dotación oportuna de recursos en los establecimientos de salud, en el caso específico del Área de Salud la Unión, se hace referencia³ a la necesidad de personal en diversas áreas como: Mantenimiento, Seguridad y Vigilancia, Servicios Generales y otros. En cuanto a lo dispuesto en el oficio del 23 de enero de 2025, se reitera la importancia de una planificación integral, particularmente en la dotación de recurso humano, en la que se garantice que las nuevas sedes puedan operacionalizar sus tareas de manera adecuada y conforme a los objetivos institucionales, todo lo anterior bajo criterios técnicos.

La Política Institucional de Atención Farmacéutica, Versión 3, diciembre 2022, indica que: *“(...) Dentro de las actividades que enmarcan la Atención Farmacéutica se encuentran: dispensación, educación en salud y la consulta farmacéutica con o sin seguimiento farmacoterapéutico (...)”.*

Además, indica:

Enunciado 7: Ejecución de los programas de Atención Farmacéutica.

² Auditoría de carácter especial sobre el almacenamiento y uso racional de medicamentos en centros de salud de la institución gerencia médica y gerencia de logística.

³ AD-AOPER-0063-2024



Los Servicios de Farmacia de la CCSS desarrollarán los programas de AF que incluyen: dispensación, educación en salud, consulta de Atención Farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico.

Estrategia 7.1: Dispensación

El profesional farmacéutico entrega al paciente y a su red de apoyo el medicamento y producto sanitario, además informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, asegurándose que comprenda la dosis, el horario de administración y duración del tratamiento, entre otros aspectos sobre su tratamiento farmacológico.

Se estandarizan las actividades a realizar en la dispensación de medicamentos en los Servicios de Farmacia de la Caja Costarricense de Seguro Social o contratados para este fin mediante el Lineamiento de Dispensación de Medicamentos.

(...)

Estrategia 7.2.1: Consejería Farmacéutica

El profesional farmacéutico mediante la consejería farmacéutica atiende las consultas del paciente y su red de apoyo sobre problemas de salud, dudas e información sobre sus medicamentos o su régimen terapéutico, entre otros.

Resultado esperado:

Paciente y red de apoyo con información y recomendaciones pertinentes, relacionadas con la consulta planteada.

El Manual de Gestión de los Servicios de Farmacia⁴, Versión 3, 2021, establece:

11.2.2. Despacho de recetas de medicamentos y otros insumos a usuarios de atención ambulatoria (consulta externa, emergencias, apoyo a la red y sistemas alternativos de atención -mixta y empresa-)

- Gestionar la prestación de servicios farmacéuticos a los usuarios de atención ambulatoria, con criterios de calidad, seguridad y oportunidad.

(...)

12.1.2. Gestión operativa

12.1.2.1. Recurso humano

- Propiciar una gestión administrativa eficiente, eficaz y con calidad, con el fin de facilitar la prestación de los servicios en función del usuario”.

El funcionamiento de las farmacias bajo niveles de carga de trabajo adecuados, tiene repercusión en la calidad de la prestación de los servicios; por lo que la falta de dotación de recursos evidenciada por la administración activa, genera la materialización de riesgos que atentan contra la prestación del servicio, impactando en los tiempos de espera, aumento en las filas de recepción y entrega de medicamentos, aumento de tiempo extraordinario, riesgo de errores en el despacho de los medicamentos, y repercusiones en la salud laboral del recurso humano, cansancio físico y mental, aumento en incapacidades y eventual deterioro del clima organizacional.

A partir de los aspectos detallados en el presente oficio, se considera relevante resaltar que las autoridades del centro médico y la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur, han dispuesto algunas acciones e iniciativas desde su ámbito de competencias para abordar la problemática que enfrentan los usuarios para la activación y retiro de sus medicamentos en el servicio de farmacia del área de salud, las cuales para ser efectivas, requieren el apoyo de todos los actores involucrados en el proceso, en cuanto a la materialización del estudio de brechas por parte de la Dirección de Administración y Gestión de Personal o el caso del acompañamiento técnico para optimizar flujos de trabajo, reorganizar áreas críticas y maximizar el uso

⁴ Gerencia Médica, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento - Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: coincecs@ccss.sa.cr

del recurso humano y físico disponible (Dirección de Proyección de Servicios de Salud). En este contexto, es pertinente que las propuestas que se encuentran en trámite sean abordadas de manera oportuna y se fortalezca el proceso de atención en el citado servicio y dentro de la valoración efectuada se considere la pertinencia de impulsar campañas o acciones educativas para promover el uso de la tecnología en la población usuaria.

Por lo anterior, se hace de conocimiento lo indicado en el presente oficio, con el propósito de que se valoren los aspectos mencionados, y se establezcan las estrategias que esa Administración Activa considere pertinentes, en procura de impactar positivamente en la prestación de los servicios de la Farmacia del Área de Salud la Unión, en beneficio de la población usuaria.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA



Lic. Randall Jiménez Saborio. MATI
Sub Auditor

OSC/RJS/EAM/MASR/KVDR/jfrc

- C. Ing. Marco David Fallas Rodríguez, director, Dirección de Proyección de Servicios de Salud – 2915
Dr. Angel Enrique Sandoval Gómez, Supervisor de Farmacia Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Sur - 2399
Dra. Rebeca Arias Durán, coordinadora – Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos – Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud – 2904
Dra. Mayela Castro Aguilar, jefe del Servicio de Farmacia del Área de Salud la Unión - 2333
Auditoría-1111

Referencia: ID - 137645