



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

**ASALUD-0069-2024**

7 de noviembre de 2024

### RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2024 de la Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar la gestión desarrollada por la Institución respecto al almacenamiento y uso racional de los medicamentos.

En relación con el funcionamiento de los servicios de farmacia, en el estudio se identificaron limitaciones generadas por un 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.

Respecto a lo anterior, se observó además que el nivel de implementación de actividades de atención farmacéutica es variable en los centros de salud y no se han logrado desarrollar investigaciones operativas respecto a los resultados e impacto de este programa, con la participación de la jefatura de los servicios de farmacia y el supervisor regional respectivo, como tampoco los estudios técnicos de tipo y costo de los medicamentos no utilizables, que podrían generar información útil para la toma de decisiones en procura de mejorar el uso racional de los fármacos en la institución.

Se evidenciaron también aspectos relacionados con el control en el almacenamiento y seguridad de los medicamentos, en virtud que si bien es cierto existen circunstancias propias de la infraestructura de los servicios de farmacia, se presentan otras relacionadas con la gestión de estas unidades y que podrían afectar negativamente la conservación de los fármacos, como son el mantenimiento de cámaras de refrigeración y aires acondicionados, acceso a las instalaciones, disponibilidad de dispositivos de seguridad y almacenamiento y consumo de alimentos. Además, se identificaron inconsistencias en inventario selectivo realizado en el ALDI central y resultados de indicadores relacionados con este tema que podrían implicar riesgos en la custodia y resguardo de los fármacos en esta unidad.

Finalmente, se observaron debilidades en la gestión de los medicamentos no utilizables, como la falta de seguimiento al proceso de destrucción mediante la custodia del acta emitida por la empresa contratada, así como el almacenamiento en condiciones de riesgo ante eventuales hurtos y que podrían afectar la salud de las personas que los utilicen.

En virtud de lo anterior, se han girado recomendaciones a la Gerencia Médica, a la jefatura del Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI), a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud como unidad a cargo de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y a las Direcciones Médicas de las áreas de salud Mata Redonda Hospital, Belén Flores y Hatillo y de los hospitales Dr. Max Terán Valls y Dr. Fernando Escalante Pradilla, con el fin de que se establezcan análisis y acciones para atender las situaciones identificadas en el presente informe.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

**ASALUD-0069-2024**

7 de noviembre de 2024

### ÁREA DE AUDITORÍA DE SALUD

#### **AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL ALMACENAMIENTO Y USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS EN CENTROS DE SALUD DE LA INSTITUCIÓN GERENCIA MÉDICA UP 2901 GERENCIA DE LOGÍSTICA UP 1106**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2024 de la Auditoría Interna.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la razonabilidad de las acciones impulsadas en cuanto al almacenamiento y uso racional de los medicamentos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el cumplimiento de la normativa relacionada con el almacenamiento, control de inventarios, seguridad en la custodia y destrucción de los medicamentos no utilizables en la institución.
- Verificar la razonabilidad del funcionamiento de los servicios de farmacia, en cuanto a la gestión de medicamentos no utilizables, no retirados y servicios farmacéuticos clínicos.
- Evaluar las actividades desarrolladas en los centros de salud para la implementación de la Política de Atención Farmacéutica, referente a la consulta farmacéutica, dispensación activa y visita domiciliar.

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO**

La evaluación comprende la revisión de las acciones desarrolladas por la institución para la gestión de los medicamentos, en lo referente al almacenamiento, custodia, abastecimiento, destrucción de medicamentos no utilizables y atención farmacéutica, durante el periodo de enero a diciembre del 2023, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015, así como en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009, del 16 de diciembre de 2009.

#### **METODOLOGÍA**

- Revisión de documentos de planificación estratégica institucional y de las gerencias Médica y de Logística, así como planificación operativa de la Dirección de Farmacoepidemiología, Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- Visita a las Áreas de Salud de Hatillo, Mata Redonda-Hospital, Belén Flores y hospitales Dr. Max Terán Valls y Dr. Fernando Escalante Pradilla, así como a las Direcciones de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central, Brunca, Central Norte y Central Sur.
- Visita e inventario de medicamentos en el Área de Almacenamiento y Distribución central.
- Solicitud de información a la Gerencia de Logística y Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios.
- Entrevista y aplicación de instrumento de verificación a los siguientes funcionarios:
- Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos.
- Dra. Carolina Alfaro Guevara, Supervisora Regional Farmacia, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central.
- Dra. María Goreti Alpízar Campos, Supervisora Regional Farmacia, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Central Sur.
- Dr. Junior Moya Gómez, Supervisor Regional Farmacia, Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Brunca.
- Dr. Walter Arley Roa, jefe Servicio de Farmacia Área de Salud Hatillo.
- Dra. Kimberle Rojas Delgado, jefe Servicio de Farmacia Área de Salud Mata Redonda Hospital.
- Dra. María de los Ángeles Hidalgo Salas, jefe Servicio de Farmacia Área de Salud Belén Flores.
- Dra. Marcela Zamora Castrillo, jefe Servicio de Farmacia hospital Dr. Max Terán Valls.
- Dra. Ruth Ruiz Vásquez, jefe Servicio de Farmacia hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

### MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 4 de setiembre 2002.
- Política Institucional de Atención Farmacéutica, diciembre 2022.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, Contraloría General de la República, 26 de enero, 2009.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público, 2010.
- Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de los Manuales de Organización específicos de las Direcciones adscritas, 2008.
- Manual Técnico de Gestión del Supervisor Regional de Farmacia, 2015.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento Conservación y Distribución de Medicamentos, Gerencia Médica 2013.
- Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, 2016.
- Manual de estándares e indicadores de gestión Servicios de Farmacia, 2019.
- Procedimiento para la disposición final de medicamentos no utilizables, Gerencia Médica y Gerencia de Logística, setiembre 2023.
- Lista Oficial de Medicamentos, actualizada al 19 de abril del 2024.

### ASPECTOS NORMATIVOS QUE CONSIDERAR



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

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

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

### ANTECEDENTES

El Uso Racional de los Medicamentos (URM) es un concepto en el cual se procura que los pacientes reciban los medicamentos apropiados para sus necesidades de salud, en dosis que se ajusten a sus requerimientos individuales, durante un período adecuado de tiempo y al costo más razonable posible para ellos y para la comunidad, alcanzando el máximo beneficio y el mínimo riesgo para el paciente, tendiente a garantizar la disponibilidad de medicamentos idóneos para atender sus necesidades clínicas.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, a nivel mundial el uso irracional de medicamentos es un problema frecuente, siendo que más del 50% de los medicamentos se recetan, dispensan o venden de forma inadecuada y el 50% de los pacientes los toman de forma incorrecta.

La Caja Costarricense de Seguro Social ha desarrollado una Política Institucional de Medicamentos, sustentada en dos estrategias básicas: medicamentos esenciales y denominación genérica. Como resultado de la selección de estos medicamentos se publica la Lista Oficial de Medicamentos (LOM), con lo cual se resuelve aproximadamente el 97% de las necesidades farmacoterapéuticas de la población. Para atender situaciones excepcionales en grupos minoritarios, se crea el concepto de un sistema de formulario terapéutico abierto, que permite la adquisición y utilización individualizada de medicamentos, mediante un mecanismo complementario para la gestión formal de un medicamento no incluido en la LOM (medicamento no LOM).

Para el 2023, el monto presupuestado para medicamentos alcanzó los ₡263,327,818,400.00 (doscientos sesenta y tres mil trescientos veintisiete millones ochocientos dieciocho mil cuatrocientos colones con 00/100), el cual se divide en dos partidas presupuestarias: “Medicinas”, que incluye la mayor parte de medicamentos incluidos en la LOM, y “Fármacos especiales”, que incorpora principalmente el gasto en medicamentos para condiciones excepcionales, entre los cuales se encuentran la mayoría de los de alto costo.

La normativa institucional delega en la Dirección de Farmacoepidemiología y sus áreas adscritas la responsabilidad de regular el uso institucional de los medicamentos; la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos es responsable de definir los protocolos, manuales de procedimientos y realizar la evaluación estratégica de los servicios de farmacia, quienes a su vez tienen las funciones de suministro y abastecimiento local, almacenamiento, dispensación, control y disposición final del inventario de los medicamentos en los centros de salud; a nivel regional se dispone de un supervisor en cada dirección de red integrada en el área de farmacia.

Por otra parte, la Gerencia de Logística, específicamente las áreas de Almacenamiento y Distribución (ALDI) y Laboratorio de Normas y Calidad de Medicamentos (LNCM), ambas áreas adscritas a la Dirección de Aprovechamiento de Bienes y Servicios (DABS), son responsables de la recepción, control de calidad, almacenamiento y distribución de los medicamentos.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

La Institución, a través de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, ha establecido los estándares e indicadores de gestión para los servicios de farmacia<sup>1</sup>, mediante la definición de 37 fichas técnicas para las 12 actividades de los procedimientos de gestión que comprenden la oferta básica en la prestación de servicios farmacéuticos, con el objetivo de disponer de información necesaria para el seguimiento y control de la gestión, la mejora continua de estos servicios y el fortalecimiento de la toma de decisiones; el reporte debe enviarse mensualmente a la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos mediante un enlace disponible en la pestaña correspondiente a cada mes del formulario utilizado para el reporte.

Aunado a lo anterior, las farmacias remiten mensualmente el cuadro 31 del boletín estadístico, que incluye datos sobre la producción o cantidad de recetas despachadas según lugar y servicio de atención y censo de recurso humano (farmacéuticos, técnicos, administrativo y apoyo general), así como el cuadro 31 B, relacionado con las actividades de atención farmacéutica (consultas, seguimiento farmacoterapéutico, dispensación, educación en salud).

En el reporte mensual de actividades, la recolección de datos se realiza de acuerdo con cada una de las actividades que conforman los procedimientos de prestación de servicios farmacéuticos, a saber: gestión del suministro de medicamentos, despacho de recetas según modalidad de atención, prestación de servicios farmacéuticos generales y prestación de servicios farmacéuticos especializados, además de un apartado con información sobre personal del servicio y distribución del recurso humano.

La Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos ha elaborado dos informes estadísticos de los servicios de farmacia, consolidados, uno correspondiente al 2021, emitido en noviembre 2022 y el otro al 2022, emitido en noviembre 2023, en los cuales se presentan los resultados por región, hospitales nacionales y nacional, para el I y II semestre y global y en el del 2022 se hace un análisis comparativo con el 2021.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL DESARROLLO DE FUNCIONES EN LOS SERVICIOS DE FARMACIA

Se evidenciaron limitaciones en los servicios de farmacia para el desarrollo de funciones, de conformidad con las visitas realizadas a centros de salud<sup>2</sup>, además de los resultados de estudios técnicos de necesidades e informes de rendición de cuentas<sup>3</sup>, en virtud que en un lapso de aproximadamente 8 años se ha mantenido un incremento sostenido en la cantidad de recetas que se despachan y se han modificado o desarrollado nuevos procesos, dentro de los cuales se pueden mencionar; el reintegro de medicamentos, gestión de fármacos no utilizables, prestación de servicios farmacéuticos clínicos generales<sup>4</sup>, así como otras actividades generadas por la gestión de la receta electrónica, preconteo, inventarios y control de fechas de vencimiento, gestión de stocks, trámites de extrapedidos y traslado de productos entre centros, capacitaciones, entre otros.

Al respecto, se evidenció que en los estudios técnicos de necesidades e informes de rendición de cuentas realizados en las áreas de salud se ha documentado el incremento en la producción de los servicios de farmacia, así como la implementación de estrategias como redistribución de personal, funciones y espacios, sin lograr resultados satisfactorios.

Por ejemplo, en el área de salud Hatillo la producción de recetas despachadas se incrementó alrededor de un 15% entre el 2021 y el 2023 y en el área de salud Belén Flores se presentó un aumento del 39.3% en el tiempo extraordinario entre el 2022 y el 2023, generado por la necesidad de cubrir el horario vespertino (hasta las 8:00 p.m. entre semana, fines de semana y feriados), atención de urgencias, preparación de medicina de empresa y

<sup>1</sup> La actualización de la herramienta del reporte fue comunicada a las jefaturas de los servicios de farmacia mediante oficio ARSDT-CNSF-0134-2024, del 11 de abril del 2024, suscrito por la Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos.

<sup>2</sup> Áreas de salud Mata Redonda Hospital, Belén Flores, Hatillo, hospitales Max Terán Valls y Dr. Fernando Escalante Pradilla.

<sup>3</sup> Áreas de Salud de Hatillo, Cóbano, Montes de Oro, San Rafael de Puntarenas, Garabito y Alajuela Norte.

<sup>4</sup> Atención Farmacéutica, visita domiciliar, Comité Local de Farmacoterapia, comisiones de tuberculosis, APER, Clínica del Dolor, clínica de cesación de tabaco, Programa de Optimización de Antimicrobianos (PROA).



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

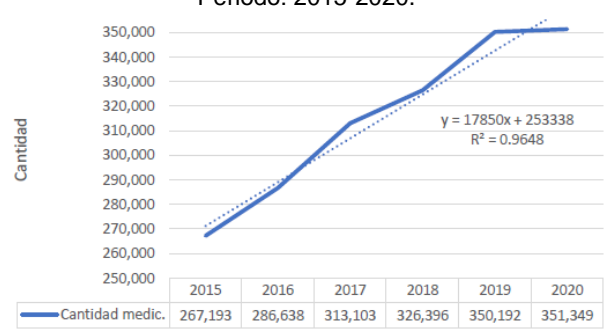
Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

recepción de pedidos al ALDI. En el área de salud Alajuela Norte se documenta un incremento anual en la producción del 23% y se determinó en el estudio la necesidad de atención urgente para poder mejorar la atención, mediante la dotación de infraestructura y personal, específicamente 10 plazas de técnico en farmacia 2 y 2 plazas de farmacéutico 1.

Así mismo, se han realizado estudios de necesidades de recurso humano en los servicios de farmacia de las áreas de salud Montes de Oro, San Rafael de Puntarenas, Cóbano y Garabito, que hacen referencia a incrementos sostenidos en el despacho de recetas de hasta un 62% del 2015 al 2021, aumento en la población, todo generando una mayor carga de trabajo. Como un ejemplo, en el siguiente gráfico se presenta el incremento en la entrega de medicamentos del área de Salud San Rafael de Puntarenas:

**Gráfico 1.** Entrega de medicamentos Área de Salud San Rafael de Puntarenas  
Periodo: 2015-2020.



**Fuente:** Tomado del estudio de necesidades de Recursos humanos Area de Salud San Rafael de Puntarenas, julio 2021.

Como parte de los resultados de los estudios técnicos de necesidades mencionados en el párrafo anterior, se ha recomendado respecto a la gestión operativa (redistribución de cargas de trabajo, estandarización y optimización de procesos), infraestructura y equipamiento, así como la necesidad de plazas a pesar de implementar estos ajustes en su funcionamiento.

Mediante oficio ARSDT-CNSF-0228-2024, del 11 de julio de 2024, la Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos, remitió a los supervisores regionales de farmacia, como seguimiento a lo discutido en el taller de parámetros de tiempo por proceso y mejora continua de los servicios de farmacia, el informe GM-DPSS-SESSI-PT007 "Actualización de Parámetros de tiempos de procesos de farmacia en la consulta externa y emergencias", en el cual se contemplan los parámetros vigentes, nuevos y recomendativos, para llevar a cabo la estimación de necesidades de recurso humano y la gestión de operaciones en los servicios de farmacia. En el documento destacan los siguientes aspectos:

- La socialización de los parámetros debe ser conducida por los supervisores regionales, mediante un proceso ordenado y estandarizado, en el que se identifiquen las oportunidades de mejora de los procesos operativos, la gestión de los recursos y la estimación de necesidades de recurso humano, brindando asesoría y acompañamiento técnico a las jefaturas en el manejo e interpretación de la información.
- Se revisaron los procesos ya incluidos en parámetros anteriores, así como la creación de 6 nuevos parámetros: recepción y activación de electrónicas subsecuentes, activación de electrónicas subsecuentes, digitación de recetas electrónicas del día, digitación de recetas electrónicas subsecuentes, empaque final de los tratamientos y acomodo de paquete en estantería.
- Se incluyen parámetros de tiempo adicionales, con el objetivo de aplicar un análisis consecuente con la realidad de los despachos, dado que es conocido por ambas instancias que se realizan otras tareas sustantivas y no sustantivas que a la fecha por la complejidad de su estandarización no han podido ser parametrizadas.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- Se determinó un tiempo promedio basado en criterio experto, los cuales no representan un parámetro oficial avalado mediante el método estadístico, pero se han utilizado como apoyo y se han validado inclusive con las unidades que se han sometido al análisis de sus brechas. Estos parámetros son:
  - Tiempo farmacéutico no efectivo: preparación de psicotrópicos y estupefacientes, llenado de control de errores de dispensación, atención a consultas varias, llamadas telefónicas y elaboración de informes.
  - Tiempo técnico efectivo no sustantivo: reintegro de medicamentos, inventarios parciales, segregación de medicamentos no utilizables, etc.
  - Factor de reempaque: Es un factor de tiempo requerido para asegurar que se tenga el medicamento preempacado en cantidades de despacho más común.
- Se reconocen las diferencias de procedimiento, las desviaciones en algunos tiempos vigentes con respecto a la realidad de los servicios de Farmacia y la necesidad de parámetros necesarios para el adecuado funcionamiento de los servicios que en esta oportunidad no pudieron ser parametrizados, por la complejidad y diversidad de los procesos que aún no se encuentran estandarizados.
- Los parámetros no aplican para todos los tipos de despachos de farmacia, por lo que el análisis es individual y los parámetros no eximen de la visita de campo ni de la consideración de características particulares de cada servicio, para la emisión de criterios reales y argumentados.
- Se recomienda a la CNSF continuar la estandarización de los procesos de despacho y la definición de las tareas no sustantivas, necesarias para el adecuado desempeño de los servicios de farmacia, de manera que se puedan parametrizar estos procesos; a la Gerencia Médica, autorizar el uso de los parámetros vigentes, nuevos y recomendativos para su implementación en los despachos de farmacia para la gestión de sus operaciones y la estimación de necesidades de recurso humano.
- Los parámetros cuentan con un plan de trabajo: estrategia de socialización e implementación, dado que se pretende analizar los antecedentes y la situación actual de cada región y definir una hoja de ruta para identificación de necesidades de recurso humano, optimización de procesos, implementación de planes de mejora continua que permitan una toma de decisiones técnica, verificable y replicable.
- El plan incluye implementar la estrategia mediante una herramienta estandarizada para la recopilación de datos, con el apoyo de un equipo, consolidar regionalmente los resultados, implementar un plan de mejora en las unidades que lo requieran, elaborar un informe regional de situación y priorización y presentar una propuesta de priorización de necesidades a la Gerencia Médica. Se proponen fechas para los entregables, no obstante, la Dra. Arias aclaró que deben ser ajustadas debido a circunstancias que se han presentado en las últimas semanas y han retrasado el proceso.

En oficio GM-11450-2023, el Dr. Marino Ramírez Carranza, Gerente Médico en esa oportunidad, indicó al Dr. Albert Méndez Vega, Director de Red Integrada para la Prestación de Servicios de Salud Central Sur, en relación con el envío de los estudios técnicos de dotación de recurso humano de los centros médicos de la CCSS, lo siguiente:

*“...debido a que la priorización y dotación de recurso humano en estos momentos se encuentra enfocada a la creación de las nuevas infraestructuras identificadas en Puesta en Marcha, Acuerdos de Junta Directiva, Convenios Internacionales, Plan Nacional de Desarrollo, proyectos específicos, entre otros, se solicita a las unidades no remitir ningún estudio técnico de dotación de recurso humano que no cuente con la aprobación previa por parte de la Gerencia Médica.*

*Por otra parte, se realiza la devolución de los estudios técnicos (descritos en el cuadro adjunto) remitidos a este Despacho para que los mismos sean consolidados y resguardados por la Dirección de*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

*Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud. Una vez, se cuente con los lineamientos para la priorización de dotación de recurso humano en las unidades de la Caja Costarricense de Seguros Social, se comunicará a cada instancia para que procedan según corresponda.”*

La Dra. Arias Durán, en la entrevista del 18 de julio de 2024, con respecto a la actualización de los indicadores de tiempo por proceso, indicó:

*“Se proyecta entonces que en el 2025 se pueda aplicar la herramienta a los servicios de farmacia más críticos y que se disponga entonces de estudios técnicos con la intervención del nivel regional y puedan escalarse de una manera más efectiva; si bien hay una instrucción de no recibir estudios de brechas, sí se han recibido cuando están bien fundamentados y robustos, donde ya se hayan incluso implementado las oportunidades de mejora identificadas, que son muy comunes y de hacer ajustes sencillos pero de gran impacto: horarios de alimentación, roles de funciones..”*

Dentro de las causas identificadas del incremento en la cantidad de cupones despachados se tiene la implementación de la receta electrónica (las recetas copias generadas a nivel hospitalario se trasladan al área de adscripción del usuario), mayor población, sistemas alternativos, un incremento en horarios de atención y oferta de consulta (consulta especializada o general), con la misma cantidad de personal.

La disponibilidad de información respecto a la razonabilidad de los recursos en los servicios de farmacia, en función de las actividades que ejecutan, de acuerdo con sus características particulares y otras funciones estandarizadas, es fundamental para desarrollar acciones y estrategias que favorezcan tanto la satisfacción de los usuarios como el desarrollo de labores de los funcionarios en condiciones adecuadas y alineadas con las normas aplicables.

Las limitaciones y disparidades en los recursos, así como el funcionamiento de las farmacias bajo niveles de carga de trabajo, han tenido repercusiones en 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, así como 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, bajo rendimiento, aumento en incapacidades y deterioro del clima organizacional.

La situación descrita impacta el desarrollo de funciones complementarias de los servicios de farmacia, como son el análisis de medicamentos reintegrados por no retiro y fármacos no utilizables entregados para destrucción, lo que permitiría identificar los productos o grupos terapéuticos de mayor incidencia, a fin de orientar el enfoque de acciones y estrategias que fortalezcan la adherencia terapéutica y se brinde un abordaje de las causas para minimizar el riesgo del uso irracional de los medicamentos.

## **2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA EL ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS**

Se identificaron las siguientes oportunidades de mejora en las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en los servicios de farmacia del Área de Salud Hatillo Dr. Solón Núñez Frutos, Área de Salud Belén Flores, Área de Salud Mata Redonda-Hospital, Hospital Dr. Max Terán Valls y Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, tanto en almacenes locales como en despachos de farmacias centrales y núcleos:

- ✓ Condiciones de infraestructura que no son óptimas para el desarrollo de las funciones y que podrían impactar negativamente las operaciones y condiciones de operación, como limitaciones de espacio que provocan estibamiento mayor a lo recomendado, ubicación de productos en pasillos, limitaciones en el tránsito o flujo de personas y materiales.





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

También se presentan condiciones que afectan la descarga o transporte de pedidos con condiciones climatológicas adversas o con riesgos de caídas o golpes, fomentan largas filas de espera o limitan el desarrollo de nuevas funciones.

- ✓ Debilidades en el mantenimiento preventivo y correctivo de cámaras de refrigeración y aires acondicionados: ausencia de contratos de mantenimiento, de guías de reemplazo, limitaciones en los sistemas de vigilancia y aires acondicionados con deficiencias en su funcionamiento.

En el Área de Salud Mata Redonda-Hospital se observaron problemas con las cámaras de refrigeración, dado que se encuentran en mal estado y presentan constantes fallas, así como problemas en la rampa utilizada para la descarga de las tarimas con medicamentos en la bodega de Farmacia.

En el Hospital Dr. Max Terán Valls los aires acondicionados se encuentran defectuosos, las cámaras de refrigeración no disponen de contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, por lo cual se les adaptó un sistema individual de alerta en caso de que estas presenten alguna falla y se documentó que este servicio no dispone de cámaras de videovigilancia en ninguna de sus áreas.

- ✓ Ausencia de realización de la autoevaluación de condiciones de almacenamiento en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
- ✓ Debilidades en el acceso restringido a las instalaciones de las farmacias de las Áreas de Salud Mata Redonda Hospital, Belén Flores y hospital Dr. Max Terán Valls.
- ✓ Almacenamiento y transporte interno de sueros en el hospital Dr. Max Terán Valls al margen de las condiciones establecidas en la normativa institucional.
- ✓ Almacenamiento y/o consumo de alimentos en el servicio de farmacia en el área de salud Belén Flores, así como en el hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
- ✓ La jefatura de proveeduría de farmacia del hospital Max Terán Valls dispone de las llaves del mueble donde se custodian los psicotrópicos, siendo esto responsabilidad exclusiva del farmacéutico.
- ✓ Solo 2 de 11 camiones de transporte del Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) disponen de un dispositivo que permite registrar temperaturas y ubicación exacta de este tipo de vehículos y únicamente 3 unidades disponen de cámaras de videovigilancia.

El manual institucional de normas para el almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos, 2013, establece la normativa que regula las operaciones relativas al almacenamiento, conservación y distribución de medicamentos que se lleven a cabo dentro de la cadena de abastecimiento de la Institución. El capítulo 13 define los requisitos de las instalaciones, indicando, entre otros, lo siguiente:

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

*(...)*

*13.8 Los equipos empleados para asegurar el almacenamiento y conservación de los medicamentos (aires acondicionados, ventiladores, extractores, cuartos fríos, refrigeradoras y/o cámaras de refrigeración) deben contar con sus respectivos cronogramas de mantenimiento preventivo (...)*

*13.9 El acceso a las instalaciones de almacenamiento debe ser controlado y debe restringirse sólo a personal autorizado.*



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

*13.10 Las áreas de recepción y despacho deben estar ubicadas en áreas protegidas de condiciones ambientales adversas, de manera que las operaciones de carga y descarga no se vean afectadas por cambios climáticos, y contar con una rampa para carga y descarga, si fuera necesario.”*

Adicionalmente, en el capítulo 14 se establece lo referente a las áreas de almacenamiento, indicando que no se debe permitir comer ni mantener alimentos en las áreas de almacenamiento y tener espacio suficiente para facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos, facilitar el flujo del personal, material y productos y facilitar la limpieza. El ítem 14.11 refiere:

*“14.11 Los almacenes tendrán un área especial segregada para el almacenamiento de productos farmacéuticos controlados, la cual debe permanecer bajo llave o tener un sistema que permita el acceso sólo al responsable. Esta área debe estar bajo la responsabilidad del regente farmacéutico.”*

Finalmente, en el capítulo 26 se define que los almacenes deben llevar a cabo autoinspecciones por lo menos una vez al año.

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, establece en el apartado 9.1.4. Almacenamiento y distribución de medicamentos, como una actividad de las autoridades de cada centro de salud, lo siguiente:

*“(…)*

*Almacenar y distribuir los medicamentos e insumos farmacéuticos en condiciones que permitan mantener la seguridad y calidad de los mismos...”*

Las normas de control interno para el Sector Público, Contraloría General de la República, en el capítulo IV, normas sobre actividades de control, punto 4.3.3, regulaciones de dispositivos de seguridad, establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos”.*

Por su parte, el Ing. Daniel Monge Castillo, jefe del ALDI, en entrevista escrita del 3 de julio de 2024, indicó que:

*“Para incrementar la seguridad en la distribución y minimizar el riesgo de hurto de mercadería, se han implementado cámaras de vigilancia en camiones (3 camiones en el 2023 y se tiene el presupuesto para adquirir para los demás camiones en el segundo semestre del 2024); se envían los camiones con un marchamo de seguridad; verificación de entrega de tarimas desde el proceso de aliste a transporte y revisión de pasillos”.*

Las condiciones identificadas en el almacenamiento de los medicamentos en los servicios de farmacia de los centros de salud se presenta debido a que las instalaciones e infraestructura son insuficientes y requieren cambios para lograr cumplir con los requisitos establecidos en la normativa técnica, también se identificaron incumplimientos de los lineamientos, que obedecen a prácticas insuficientes en la gestión de supervisión, monitoreo, control y seguimiento por parte de los titulares subordinados y que podrían subsanarse con la toma de acciones oportunas y eficientes.

El incumplimiento de requisitos normativos en el almacenamiento y conservación de los medicamentos implica un riesgo para garantizar la calidad, seguridad y mantenimiento de las características físicas y químicas de los fármacos y por ende podría verse afectada también su eficacia, limitando el logro de los objetivos terapéuticos y exponiendo una eventual afectación a la salud de los pacientes e incluso al patrimonio institucional, ante eventuales pérdidas o hurto de los productos.

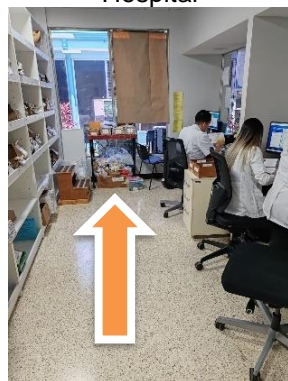
El estado de las cámaras de refrigeración para los medicamentos, aires acondicionados y sistemas de videovigilancia, en un estado cercano al cumplimiento de su vida útil y sin haber recibido ningún tipo de mantenimiento preventivo ni correctivo, así como la necesidad de fortalecer las herramientas de seguridad en los camiones que transportan fármacos, podría impactar de manera negativa la conservación, seguridad y calidad de los fármacos y la prestación de los servicios de salud, además de la eventual asignación de mayores recursos financieros para su reparación.

### 3. SOBRE EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESTRUCCIÓN DE MEDICAMENTOS NO UTILIZABLES EN LOS CENTROS DE SALUD

Se evidenció la carencia de actividades de seguimiento al proceso de destrucción de los medicamentos no utilizables, una vez que son entregados a la empresa contratada para este fin (Manejo Profesional de Desechos MPD), lo anterior dado que no fue posible obtener en el Área de Salud Hatillo, Área de Salud Belén Flores, Área de Salud Mata Redonda-Hospital, Hospital Dr. Max Terán Valls y Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, el acta de destrucción final ejecutada por el contratista, ni evidencia de remisión de información al Ministerio de Salud en el caso de fármacos controlados. Adicionalmente, se determinó que no en todos los centros se efectúa el estudio técnico-económico de los tipos y costos de los medicamentos no utilizables.

Además, se observó que los medicamentos no utilizables se almacenan en los servicios de farmacia en zonas de alto tránsito de funcionarios (ventanillas de entrega de medicamentos, áreas de despacho), en cajas de cartón, o en sitios apartados, pero sin medidas de seguridad como ubicación bajo llave, acumulándose por varios días en esas condiciones, según se observa en las siguientes fotografías:

Área de Salud Mata Redonda-Hospital



Área de Salud Belén Flores sede área



Área de Salud Belén Flores sede núcleo



En el 2023, la institución descartó medicamentos no utilizables por un monto total de ₡1.294.478.752,18 (mil doscientos noventa y cuatro millones cuatrocientos setenta y ocho mil setecientos cincuenta y dos colones con 18/100)<sup>5</sup>, lo cual representa un 0.82% de la asignación presupuestaria de la partida 2203 para ese periodo (₡157.240.000.000,00; ciento cincuenta y siete mil doscientos cuarenta millones de colones con 0/100)<sup>6</sup>. Los medicamentos no utilizables destruidos alcanzaron un peso total de 52,475.25 Kg y el costo de su disposición final fue de ₡12,830,262.23 (doce millones ochocientos treinta mil doscientos sesenta y dos colones con 23/100)<sup>7</sup>.

El Procedimiento para la Disposición final de medicamentos no utilizables, setiembre 2023, Gerencia de Logística – Gerencia Médica, establece que la jefatura de farmacia define el programa de recolección de los medicamentos no utilizables y supervisa el resguardo de los medicamentos incluidos en los formularios de control de seguimiento. Además, la empresa adjudicada posteriormente entregará los certificados de disposición a la Administración del ALDI, una vez efectuado el proceso de disposición final.

<sup>5</sup> Información aportada por el Ing. Rafael Chacón Naranjo, despacho Gerencia de Logística, mediante correo electrónico Institucional del 30 de mayo de 2024.

<sup>6</sup> Información consignada en Informe de Seguimiento Anual Plan Presupuesto 2023, Dirección de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, Gerencia de Logística.

<sup>7</sup> Datos aportados por el Ing. Daniel Monge Castillo, jefe ALDI, Procedimiento N°2019LA-000036-5101.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, establece en el capítulo 9 las actividades de los servicios de farmacia y específicamente en el 9.1 apartado 9.1.6:

*“Documentar el procedimiento de disposición final de medicamentos no utilizables realizado, en concordancia con la normativa nacional e institucional vigente”.*

El Manual de estándares e indicadores de gestión Servicios de Farmacia, versión 02, 2019, establece el indicador de proceso 01-05-01: cantidad de kilogramos de medicamentos no utilizables enviadas en cada proceso de disposición final, el cual define su ámbito de aplicación a los servicios de farmacia de los tres niveles de atención y como estándar especial señala:

*“Una vez al año la farmacia deberá realizar un estudio técnico-económico de los tipos y los costos de los medicamentos no utilizables generados por la farmacia, los devueltos o retirados de los servicios de atención del paciente del establecimiento de salud y los recibidos como devoluciones de los pacientes”.*

Mediante correo electrónico del 17 de julio del 2024, el Ing. Daniel Monge Castillo, jefe del ALDI, reenvió información enviada por la Licda. Lizeth Carpio Ramírez con la información correspondiente al contrato vigente en el 2023 para la destrucción de medicamentos. El archivo denominado “Orden de Compra N 21, concurso 2019LA-000036-5101 Servicios profesionales para disposición de medicamentos e insumos, en el apartado características técnicas del servicio, indica:

*“Garantizar trazabilidad total del proceso de manejo de los desechos que se envían a disposición final, desde que los recibe en sus instalaciones, hasta que finaliza la aplicación del método utilizado, de manera de requerir información, pueda aportar pruebas documentales de recepción, método utilizado de disposición, entre otros”.*

Al respecto, el 22 de mayo de 2024 la Dra. Wendy Montero Chacón, Regente Farmacéutica del ALDI, indicó:

*“Las actas de destrucción de los medicamentos la empresa los remite por centro de salud, si existieran medicamentos controlados cada centro de salud debe remitir el acta de destrucción al Ministerio de Salud. Y en el caso del ALDI, las Actas son remitidas por la Regente Farmacéutica del Centro de Distribución Especializado, Bodega de Medicamentos Controlados, La Uruca (lugar de almacenamiento y distribución de estos medicamentos).”*

Adicionalmente, las jefaturas de los servicios de farmacia considerados en la muestra visitada señalaron que no se mantiene contacto con la empresa que destruye los medicamentos, ni remiten información al Ministerio de Salud sobre lo destruido; asimismo, que se realiza un oficio para la entrega de los medicamentos al ALDI (como respaldo de su recepción), pero que la coordinación de los certificados de disposición una vez efectuada la disposición final corresponde al ALDI.

Si bien es cierto no se efectúa un análisis por tipo de medicamento destruido, ni tampoco se conocen datos sobre las causas de la devolución, se logró evidenciar que la gran mayoría corresponden a fármacos que son devueltos por los pacientes y algunos por los servicios, siendo el vencimiento o daño físico la causa menos frecuente, lo que refleja la necesidad de fortalecer las acciones para la promoción del uso racional de los medicamentos.

Además, la omisión de acciones que se encuentran estipuladas dentro del marco normativo como los estudios técnico-económicos, remisión de información al Ministerio de Salud y custodia del acta de destrucción limitan la disponibilidad de información oportuna y confiable de la destrucción de los fármacos, así como de datos que reflejen el comportamiento y costo de este proceso, tanto a nivel de los establecimientos de salud como institucional, que permitan orientar las estrategias para fomentar el uso correcto y racional de los medicamentos.



#### 4. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Se evidenció variabilidad en el grado de implementación de actividades y programas de Atención Farmacéutica en los centros de salud considerados en la revisión; asimismo, se observó que estos no han efectuado investigaciones operativas sobre los resultados y el impacto de los programas de Atención Farmacéutica.

**Tabla 2. Actividades de atención farmacéutica  
Centros de salud visitados<sup>8</sup>. 2023**

Centro de Salud	Área de Salud Hatillo	Área de Salud Belén Flores	Hospital Max Terán Valls	Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla
<b>Consultas totales</b>	60	153	421	336
<b>Pacientes con seguimiento farmacoterapéutico</b>	0	0	26	38
<b>Pacientes con dispensación</b>	1681	229	2731	130
<b>Visita domiciliar</b>	2	124	174	297
<b>Organizadores de medicamentos</b>	6	9	173	214
<b>Unidosis realizadas</b>	8	22	334	105
<b>Horarios elaborados</b>	16	72	222	407
<b>Carnés entregados</b>	93	64	253	89
<b>Rotulado especial</b>	6	63	73	97

Fuente: Cuadro 31 B 2023 centros de salud visitados.

Según se observa, los datos reflejan variabilidad en la cantidad de las actividades de atención farmacéutica que realizan los centros de salud, por ejemplo, la cantidad de pacientes que reciben dispensación activa, cantidad de visitas domiciliarias, horarios elaborados y rotulado especial entre las áreas de salud de Hatillo y Belén Flores, que discrepan significativamente, o bien los carnés entregados, que son en mayor cantidad en el hospital Max Terán Valls que en los demás centros visitados. Las consultas totales también varían significativamente entre las unidades.

Mediante oficio GM-1820-2023, del 9 de febrero del 2023, el Dr. Randal Álvarez Juárez, Gerente Médico en ese momento, divulgó la Política de Atención Farmacéutica actualizada, la cual se alinea con documentos estratégicos como “La Política Institucional de Calidad y Seguridad al Paciente”, “Una CCSS Renovada hacia el 2025” y con el “Plan Estratégico Institucional”, en el sentido de mantener la igualdad y la equidad como dos de los principios fundamentales y ejes transversales de la gestión, dado que con esta política la institución formaliza el compromiso de brindar una atención integral e integrada, con calidad y seguridad, mediante la promoción del uso correcto y racional de los medicamentos.

En la citada política, la Atención Farmacéutica (AF) se define como: “*la participación del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. También conlleva la implicación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades*”. Dentro de las actividades que enmarcan la Atención Farmacéutica se encuentran: dispensación, educación en salud y la consulta farmacéutica con o sin seguimiento farmacoterapéutico.

<sup>8</sup> El Área de Salud Mata Redonda Hospital no se incluye, dado que no se realizan actividades de atención farmacéutica, únicamente como parte del programa de Enfermedades de Transmisión Sexual implementado en ese centro de salud.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

Lo descrito obedece al hecho de que las actividades son realizadas en los servicios de farmacia con limitaciones de recursos, debido a las múltiples funciones que debe realizar el personal, además de la ausencia de un parámetro para definir las necesidades de recurso humano para la realización de las actividades de atención farmacéutica. Además, la variabilidad en las actividades podría presentarse por situaciones particulares de cada centro de salud, como la gestión operativa, distribución de funciones, desarrollo de estrategias y asignación de roles que podrían optimizar el uso de los recursos disponibles.

El Uso Racional de los Medicamentos (URM) es un concepto en el cual se procura que los pacientes reciban los medicamentos apropiados para sus necesidades de salud, a dosis que se ajusten a sus requerimientos individuales, durante un período adecuado de tiempo y al costo más razonable posible para ellos y para la comunidad, alcanzando el máximo beneficio y el mínimo riesgo para el paciente, tendiente a garantizar la disponibilidad de medicamentos idóneos para atender sus necesidades clínicas.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, a nivel mundial el uso irracional de medicamentos es un problema frecuente, siendo que más del 50% de los medicamentos se recetan, dispensan o venden de forma inadecuada y el 50% de los pacientes los toman de forma incorrecta. En informe ASALUD-105-2022, del 7 de diciembre del 2022, esta Auditoría documentó oportunidades de mejora en relación con el uso racional de medicamentos en la institución, que generan riesgos en cuanto a la salud de los pacientes, además de un eventual despilfarro, pérdida o inclusive hurto de los productos.

Aunado a lo anterior, se tienen los resultados descritos en el hallazgo 5 de este documento, respecto a las cantidades de medicamentos no utilizables destruidos, principalmente por la devolución de los pacientes, así como el indicador del porcentaje de no retiro de medicamentos, que para el 2021 fue de un 3.39% y 2.46% para el 2022, lo cual sobrepasa los estándares definidos por la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, de menos del 1.8%. Estos aspectos evidencian la necesidad de desarrollar estrategias para favorecer el uso racional de los medicamentos e incrementar la adherencia terapéutica en los pacientes.

El informe anual estadístico Servicios de Farmacia 2022 refiere que la implementación de campañas de información nacionales y regionales impactaron en la disminución de aproximadamente un 0.93% del porcentaje de reintegro por no retiro, y se incrementó el porcentaje de consultas de información técnica sobre medicamentos para el paciente o su red de apoyo y los porcentajes de pacientes con egreso hospitalario y ambulatorios que recibieron educación sobre uso correcto de medicamentos, lo que demuestra el impacto positivo de las actividades y esfuerzos de los servicios de farmacia a realizar estrategias de educación tendientes a promover el uso adecuado de medicamentos. Asimismo, el avance en el desarrollo de las actividades de atención farmacéutica se visualiza en los resultados cuantitativos de las intervenciones del profesional farmacéutico en los programas.

Las actividades de atención farmacéutica, como son la dispensación<sup>9</sup>, educación en salud<sup>10</sup> y consulta farmacéutica<sup>11</sup>, favorecen la participación del farmacéutico en la dispensación, promueven una mejor atención de las necesidades farmacológicas, brindando educación a los pacientes y mejorando la atención en salud a los usuarios de forma oportuna, permiten la optimización de la adherencia al tratamiento, y de esta forma garantizan razonablemente el uso eficaz, seguro y racional de los medicamentos.

## 5. SOBRE LOS CONTROLES DEL INVENTARIO DE MEDICAMENTOS ALMACENADOS EN EL ALDI

<sup>9</sup> Actuación profesional de un farmacéutico por la cual proporciona, a un paciente o a su red de apoyo, además de los medicamentos y/o productos sanitarios, los servicios clínicos que acompañan a su entrega.

<sup>10</sup> Contempla las actividades de consejería farmacéutica, visita domiciliar, educación al paciente con egreso hospitalario, charlas de información sobre medicamentos y estilos de vida saludables, confección, uso y distribución de material educativo, información de medicamentos a través de los medios de comunicación, despacho personalizado y rotulado de medicamentos a través de pictogramas, ferias de salud, entre otros.

<sup>11</sup> Atención personalizada que se da en un consultorio farmacéutico, con estandarización de instrumentos y metodologías educativas, que se registra en el expediente de salud y permite valorar la necesidad de intervenir utilizando el seguimiento farmacoterapéutico.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Esta Auditoría determinó oportunidades de mejora en el ALDI respecto a los mecanismos de control y seguimiento del inventario de medicamentos, relacionados con la consistencia entre las cantidades, ubicación de las existencias físicas y los datos registrados en el sistema SIGES.

Lo anterior en virtud que se identificaron diferencias en el inventario efectuado a 11 medicamentos en el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI) sede central, específicamente entre las cantidades y posiciones registradas en el sistema SIGES y lo verificado físicamente en los estantes disponibles para despacho (picking<sup>12</sup>), es decir, el segundo y tercer nivel de almacenamiento. La revisión de 11 medicamentos permitió obtener los siguientes resultados:

**Tabla 3. Inventario de medicamentos Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI)**  
**Fecha: 3 julio 2024**

N°	CÓDIGO	MEDICAMENTO	LOTE	EXISTENCIA SIGES	EXISTENCIA FÍSICA	DIFERENCIA
1	02-0185	Amoxicilina 500mg	231033	12.996,8	2.980	-10.016,8
			231034	430	0	-430
			2301105	42,4	0	-42,4
			2308104	10	0	-10
			231032	20.056,8	0	-20.056,8
2	02-0290	Cefalexina 500mg	A05305	3,5	0	-3,5
			A05306	0,5	0	-0,5
			A09304	1.104,5	1.104,5	0
			A09307	1.295,8	1.295,8	0
			A09310	10	0	-10
			A09312	1.500	1.500	0
3	02-0308	Ciprofloxacina 500mg	K0106	10	0	-10
			K1199	2	0	-2
			K1200	1	0	-1
			K2159	1.933,6	895,6	-1.038
			K2160	1.083,6	1.077	-6,6
4	02-0310	Claritromicina 500mg	T005E23	2.735.880	137	-2.735.743
			T0056E23	3.600	3.600	0
5	25-0525	Difenhidramina 50mg	045273	0,4	0	-0,4
			045277	8.129,7	8.139,7	10
6	21-0920	Hioscina bromuro 10mg	00069*24	1.170	459,5	-710,5
			00122B24	8.930	8.800	-130,0
			00011H23	3.850,7	4.400	549,3

<sup>12</sup> Proceso de selección y recolección de productos específicos para cumplir con los pedidos de centros de salud.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

N°	CÓDIGO	MEDICAMENTO	LOTE	EXISTENCIA SIGES	EXISTENCIA FÍSICA	DIFERENCIA
7	32-1270	Omeprazol 20mg	NA	0	0	0
8	16-2400	Acetaminofén 300mg sup.	C1AKW001	1.320	1.320	0
			C1AKW002	2.640	2.640	0
			C1AKW003	121	122	1
9	45-2692	Tetraciclina 1% ung. Oftálmico	2732	47.020.000	42.300	-46.977.700
			2733	-25.000	0	25.000
10	14-3650	Diclofenaco 75mg	233212080	400	0	-400
			233212110	81.660	81.830	170
			233212118	20	0	-20
11	50-6315	Beclometasona 50mg nasal	23G28	195	2.000	1.805
			23G29	4.860	0	-4.860
			23H16	4.860	4.860	0
			23H18	4.800	4.800	0
			24C43	9.346	9.400	54
			24C44	19.146	19.200	54

Fuente: inventario realizado por funcionarios de Auditoría y del Área de Almacenamiento y Distribución.

Si bien es cierto, las condiciones en que se realizó el inventario selectivo fueron bajo circunstancias que podrían afectar el resultado, como son la verificación de existencias de los estantes destinados al “picking” y la ininterrupción de labores de aliste de pedidos, los resultados reflejan situaciones de registro de posiciones y cantidades de lotes en el sistema que no concuerdan con las encontradas en las existencias físicas.

Aunado a lo anterior, se evidenció que mediante oficio GL-0213-2023 del 7 de febrero de 2023, el Dr. Esteban Vega De La O, Gerente de Logística, informó a los directores de esa gerencia, que con el objetivo de evaluar los resultados de los principales procesos relacionados a la cadena de abastecimiento y en aras de identificar oportunidades de mejora en la gestión, a partir del período 2022 se estableció el seguimiento de determinados indicadores clave del desempeño, a través de los Consejos de Gerencia y Comités de Abastecimiento, por lo que solicitó la presentación de los resultados de cada indicador, así como el análisis de los factores críticos para el cumplimiento de metas y acciones de mejora que correspondan.

Dentro de los indicadores definidos para revisión por el Consejo de Gerencia se incluyeron el porcentaje de códigos con inventario selectivo, con una meta del 6%, es decir, que mensualmente se aplique un inventario selectivo al 6% del total de códigos almacenados en el ALDI, y el porcentaje de concordancia en los inventarios selectivos, con una meta del 85%, esto es que en al menos el 85% de los códigos inventariados concuerden las existencias físicas y las registradas en el sistema. En el reporte correspondiente al mes de diciembre 2023<sup>13</sup> se presentaron los resultados del 2023, evidenciándose que en todos los meses se cumplió la meta del porcentaje de códigos con inventario; sin embargo, en 3 meses no se cumplió con la meta del 85% de concordancia entre existencias físicas y registros del sistema.

<sup>13</sup> Suministrado por la Licda. Gabriela Arias Soto, Subdirectora de Aprovisionamiento de Bienes y Servicios, mediante la plataforma Teams, el 21 de junio de 2024.





## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

Las Normas de control interno para el sector público, Contraloría General de la República, en el capítulo I, normas generales, punto 1.2, se establecen los objetivos del Sistema de Control Interno, siendo el primero:

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

Asimismo, en el capítulo IV: normas sobre actividades de control, punto 4.3, protección y conservación del patrimonio, se indica:

***“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.”***

El Ing. Daniel Monge Castillo, jefe ALDI, en entrevista escrita del 3 de julio de 2024, indicó que las principales causas de las diferencias que se encuentran en los inventarios son:

***“- Errores de despacho: por lo general se detecta al momento de entregar el pedido en el centro de salud (...) Se procura que en los inventarios selectivos se incluyan los productos en los que se han encontrado errores de despacho.  
- Errores de posicionamiento: no se encuentran los productos en las posiciones indicadas en el SIGES, debido a que la información sobre su ubicación en la nave está incorrecta, pero sí están en el inventario.”***

En correo electrónico del 16 de julio de 2024, el Ing. Monge Castillo remitió a esta Auditoría el oficio DABS-ALDI-CDC.2375-2024, así como documento denominado “justificación de auditoría”, en los cuales se presentan las justificaciones de las diferencias encontradas en el inventario selectivo realizado el 3 de julio de 2024 en la sede del ALDI central, donde resalta el hecho de que podrían haberse presentado las diferencias, entre otras razones, porque no se hizo un corte en la facturación ni en el aliste de pedidos para que los saldos estuvieran actualizados y tampoco se revisaron facturas ni despachos realizados durante el conteo.

Si bien es cierto, las diferencias encontradas en el inventario selectivo realizado por esta auditoría podrían obedecer a la metodología utilizada, es criterio de este órgano de fiscalización, que la administración activa debe implementar mecanismos que garanticen la custodia y el control del inventario de los medicamentos de manera que no se generen diferencias entre las cantidades físicas y las que reporte el sistema. Adicionalmente, se considera que la meta establecida de un 85% en el indicador de concordancia en los inventarios selectivos, así como del 6% de inventario selectivo al total de códigos almacenados en el ALDI, constituye un aspecto que debe ser revisado y analizado, dado el riesgo que representan las diferencias en ese rango.

Los medicamentos son sustancias que pueden afectar la condición de salud de las personas; cuando se utilizan en dosis correctas y bajo la indicación y supervisión médica, contribuyen en el tratamiento y mejoramiento de los pacientes, sin embargo, existe el riesgo de su hurto y por ende generar una afectación tanto al patrimonio institucional como eventualmente a la salud de las personas.

## 6. SOBRE LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS

Esta Auditoría, mediante el informe ASALUD-105-2022 del 7 de diciembre de 2022, referente a la “Auditoría de carácter especial referente al control del consumo y uso racional de medicamentos en la institución”, recomendó a la Gerencia Médica (recomendación 6) instruir a la Dirección de Farmacoepidemiología, Direcciones Médicas de los centros de salud y otras instancias que se estimaran pertinentes, revisar, y de ser procedente, actualizar la “Matriz de Valoración de Riesgos”, a fin de incluir y actualizar los riesgos identificados en las diferentes actividades que involucran el uso racional de los medicamentos, los cuales estén vinculados con el “Catálogo Institucional de Riesgos”.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

### CONCLUSIÓN

Los medicamentos constituyen uno de los recursos más importantes para la prevención y el tratamiento de las enfermedades, por lo que es relevante orientar los esfuerzos y estrategias hacia la búsqueda de su uso racional y disponibilidad en cantidades suficientes y oportunas para atender las necesidades de la población.

En relación con el funcionamiento de los servicios de farmacia, los resultados del estudio evidenciaron limitaciones generadas por un incremento en la cantidad de recetas despachadas, modificaciones e implementación de procesos operativos sin que se hayan desarrollado acciones 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, así como en el tiempo extraordinario, riesgo de errores en el despacho, repercusiones en la salud laboral del recurso humano y deterioro del clima organizacional.

En relación con lo anterior, se observó además que el nivel de implementación de actividades de atención farmacéutica es variable en los centros de salud y no se han logrado desarrollar investigaciones operativas respecto a los resultados e impacto de estos programas.

Estas circunstancias impactan negativamente en el desarrollo de funciones complementarias pero relevantes de los servicios de farmacia, que favorecen y promocionan el uso racional de medicamentos, como son el abordaje de usuarios con baja adherencia al tratamiento, así como la posibilidad de realizar el análisis de medicamentos reintegrados por no retiro y fármacos no utilizables entregados para destrucción, lo que permitiría identificar los productos o grupos terapéuticos de mayor incidencia, a fin de orientar el enfoque de acciones y estrategias que fortalezcan la adherencia terapéutica y se dé un abordaje de las causas para minimizar el riesgo del uso irracional de los medicamentos.

En el estudio se determinaron también aspectos relacionados con el control en el almacenamiento y seguridad de los medicamentos, en virtud que si bien es cierto hay algunas circunstancias propias de la infraestructura de los servicios de farmacia, existen otras relacionadas con la gestión de estas unidades y que podrían afectar negativamente la conservación de los fármacos, como son el mantenimiento de cámaras de refrigeración y aires acondicionados, acceso a las instalaciones, disponibilidad de dispositivos de seguridad y almacenamiento y consumo de alimentos. Además, se evidenciaron inconsistencias en inventario selectivo realizado en el ALDI central y resultados de indicadores relacionados con este tema que podrían implicar riesgos en la custodia y resguardo de los fármacos en esta unidad.

Aunado a lo anterior, se observaron debilidades en la gestión de los medicamentos no utilizables, como la falta de seguimiento al proceso de destrucción mediante la custodia del acta emitida por la empresa contratada, almacenamiento en condiciones de riesgo de hurto y ausencia de estudios técnico-económicos de los tipos y costos de los medicamentos no utilizables, que favorezcan la toma de decisiones para la promoción del uso racional de los medicamentos.

### RECOMENDACIONES

#### AL DR. ALEXANDER SÁNCHEZ CABO, GERENTE MÉDICO A.I., O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con lo descrito en los hallazgos 1, 4 y 5, en conjunto con la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos y las supervisiones regionales de farmacia de las Direcciones de Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud, continuar con la estrategia de esa Coordinación en cuanto al desarrollo del plan de trabajo para la socialización e implementación de la actualización de parámetros de tiempos de procesos de farmacia en la consulta externa y emergencias.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincecs@ccss.sa.cr](mailto:coincecs@ccss.sa.cr)

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá presentar a esta auditoría evidencia de la socialización e implementación de los parámetros de tiempos de procesos de farmacia en la consulta externa y emergencias, de conformidad con las fechas programadas por la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos.

Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.

### **A LA DRA. JESSICA NAVARRO RAMÍREZ, DIRECTORA DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

2. Instruir a la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, continuar con la estandarización de los procesos de despacho en el área de hospitalización y tareas no sustantivas en los servicios de farmacia, basados en las capacidades institucionales y las mejores prácticas de farmacia de los diferentes servicios en el territorio nacional, con el propósito de parametrizar estas metodologías de trabajo y poder determinar las necesidades de recursos, fortaleciendo el desempeño de estas unidades en la institución. Lo anterior según lo expuesto en el hallazgo 1, efectuando coordinaciones con otras instancias técnicas con competencia para la ejecución de las tareas vinculadas, como son la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, según se considere necesario.

Para el cumplimiento de la recomendación se deberá presentar a esta auditoría un informe que defina las actividades, fechas probables y responsables de ejecución para estandarizar los procesos de despacho y las tareas no sustantivas.

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

### **AL INGENIERO DANIEL MONGE CASTILLO, JEFE ÁREA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN, O A QUIEN OCUPE EL CARGO EN SU LUGAR**

3. De conformidad con los resultados de los hallazgos 3 y 5, desarrollar las siguientes actividades:
  - a. En conjunto con la regencia farmacéutica, coordinar con la empresa adjudicada para la destrucción de medicamentos no utilizables, a fin de que sean entregados al ALDI los certificados de disposición final de los centros de salud y remitidos a su vez, a las jefaturas de farmacia, según corresponda.
  - b. Efectuar un análisis de las metas establecidas en los indicadores de porcentaje de códigos con inventario selectivo y porcentaje de concordancia en los inventarios selectivos, así como de las justificaciones presentadas por el Área de Almacenamiento y Distribución respecto a las diferencias detectadas en el inventario realizado el 3 de julio de 2024 en el almacén central y establecer las acciones que correspondan de conformidad con los resultados obtenidos.

Para acreditar el cumplimiento del punto a de la recomendación, aportar evidencia documental de las gestiones realizadas a fin de que la empresa adjudicada entregue los certificados de disposición final de los centros de salud institucionales y sean remitidos a las jefaturas de farmacia. En el caso del punto b, se deberá presentar un documento que informe las metas definidas para los indicadores de porcentaje de códigos con inventario selectivo y porcentaje de concordancia en los inventarios selectivos, así como las decisiones adoptadas de conformidad con los resultados del análisis de las justificaciones de las diferencias encontradas en la verificación realizada por esta auditoría, en el plazo de 6 meses a partir de recibido el presente informe.

### **A LOS DOCTORES CARLOS ENRIQUE SALAS SANDÍ, LIZA VÁSQUEZ UMAÑA, MYLENA QUIJANO BARRANTES, ROBERT VEGA SOLÍS, JOICY SOLÍS CASTRO, DIRECTORES MÉDICOS DE LAS ÁREAS DE SALUD MATA REDONDA HOSPITAL, BELÉN FLORES Y HATILLO Y DE LOS HOSPITALES DR. MAX TERÁN VALLS Y DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA, RESPECTIVAMENTE, O A QUIENES OCUPEN EL CARGO.**



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

4. De conformidad con el hallazgo 2 del presente informe, referente a las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en los centros de salud, en coordinación con la jefatura del Servicio de Farmacia, efectuar una valoración de los resultados y se implementen en las áreas de almacenamiento, los ajustes que procedan, según las no conformidades identificadas en el informe para cada centro de salud, a fin de atender los lineamientos y normativa institucional establecida y garantizar el adecuado almacenamiento y conservación de los fármacos.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, cada centro de salud deberá certificar a esta Auditoría los ajustes realizados en las áreas y/o procedimientos de almacenamiento, que evidencien la atención de las debilidades reflejadas en el presente informe.

Plazo de cumplimiento: 9 meses a partir de recibido el presente informe.

5. De conformidad con los resultados expuestos en el hallazgo 3, coordinar con las jefaturas de los servicios de farmacia de esas unidades, a efectos de garantizar que se establezcan medidas de almacenamiento para los medicamentos no utilizables, que garanticen la seguridad y custodia de este inventario, previniendo hurtos o eventuales situaciones irregulares. Además, conformar el respectivo expediente en el cual conste la documentación que respalde la destrucción de los fármacos y el cumplimiento de la normativa del Ministerio de Salud para estos procesos.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá presentar un documento que certifique la instrucción, las medidas establecidas por el servicio de farmacia para garantizar la seguridad y custodia de los medicamentos no utilizables, así como la documentación de respaldo de las destrucciones realizadas, en cumplimiento de la normativa institucional y del Ministerio de Salud. Lo anterior en el plazo de 6 meses a partir de recibido el presente informe.

En relación con las recomendaciones expuestas en el presente informe, en el plazo de 10 días hábiles<sup>14</sup> se deberá remitir a esta Auditoría el “cronograma”<sup>15</sup> con las actividades o tareas, encargados designados y tiempo de ejecución previstos en función del plazo total acordado para el cumplimiento de cada una. Asimismo, informar periódicamente sobre los avances del cronograma y aportar las evidencias respectivas, a fin de que se pueda verificar el cumplimiento oportuno.

Se recuerda que, si por motivos debidamente justificados, durante la ejecución del cronograma la administración requiere ampliar el plazo de alguna recomendación, el jerarca o titular subordinado responsable de su cumplimiento, deberá solicitar formalmente la respectiva prórroga, en tiempo y forma, conforme lo establecido en el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, aportando además, el cronograma actualizado, conforme con el nuevo plazo que se esté solicitando y las actividades que presenten el respectivo retraso justificado.

### COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, mediante oficio AI-1758-2022, del 29 de octubre de 2024, se realizó la convocatoria para comunicar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidos en el presente informe.

Los resultados de la evaluación fueron comunicados con los siguientes funcionarios de la administración activa, tomando en cuenta, en cada caso, los comentarios y observaciones externados:

<sup>14</sup> Plazo máximo establecido en la Ley General de Control Interno (Art. 17 inciso d / Art. 36 inciso a), para iniciar la implantación de las recomendaciones de los informes de auditoría.

<sup>15</sup> Requerido en el Art. 68 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, el cual hemos denominado en el SIGA: “Cronograma de acciones para el cumplimiento de recomendaciones”.



## CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: [coincss@ccss.sa.cr](mailto:coincss@ccss.sa.cr)

- El 21 de octubre de 2024 con funcionarios del hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla: Dra. Joicy Solís Castro, directora Médica y Dra. Ruth Ruiz Vásquez, jefe Servicio de Farmacia, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones, la Dra. Solís Castro solicitó incluir en la recomendación 4 la participación de la Jefatura de Farmacia, ajuste realizado en este documento.
- El 25 de octubre de 2024 con el Dr. Carlos Salas Sandí, director médico del Área de Salud Mata Redonda-Hospital, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones.
- El 29 de octubre de 2024 con funcionarios del hospital Dr. Max Terán Valls: Dr. Robert Vega Solís, director médico, Lic. Roberto Barquero Rodríguez, director Administrativo Financiero y Dra. Marcela Zamora Castrillo, jefe Servicio de Farmacia, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones.
- El 5 de noviembre de 2024 con funcionarios del Área de Salud de Hatillo: Licda. Shirley Miranda Robinson, administradora y Dr. Walter Arley Roa, jefe Servicio de Farmacia, quienes manifestaron estar de acuerdo con las recomendaciones.

El 5 de noviembre de 2024 con funcionarios de la Gerencia Médica: Lic. Héctor Hernández Vega, Asistente Ejecutivo Gerencia Médica, Dra. Ana Jéssica Navarro Ramírez, Directora Desarrollo de Servicios de Salud, Dr. Mario Mora Ulloa, jefe Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, Dra. Rebeca Arias Durán, Coordinadora Nacional de Servicios Farmacéuticos y de la Gerencia de Logística: Ing. Daniel Monge Castillo, jefe Área de Almacenamiento y Distribución. En la sesión se realizaron observaciones por parte de la Administración Activa relacionadas con las recomendaciones 1 y 2, así como con los plazos establecidos para el cumplimiento de las recomendaciones 1, 2 y 3, las cuales fueron analizadas y consideradas, y aceptadas, según el criterio de este órgano de fiscalización.

- El 6 de noviembre de 2024 con funcionarios del Área de Salud Belén Flores: Dra. Liza María Vásquez Umaña, directora Médica.

### ÁREA AUDITORIA DE SALUD

Dra. Silvia Elena Quesada Hernández  
**Asistente de Auditoría**

Lic. Eduardo Morales Sánchez  
**Asistente de Auditoría**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas, jefe  
**Subárea**

Lic. Edgar Avendaño Marchena, MCED, jefe  
**Área**

RJS/EAM/MASR/SEQH/EAMS/ams