



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

**ASS-128-2016**  
**27-10-2016**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios de Salud, en el apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Se evaluaron aspectos de gestión administrativa, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en beneficio del paciente.

En los resultados de la evaluación efectuada se determinaron debilidades en el proceso de planificación por cuanto en el plan presupuesto del Hospital Nacional Psiquiátrico se registran incumplimientos de metas, así como inconsistencias en los datos en comparación con la información estadística y la información que maneja el Servicio.

Se determinó la necesidad de fortalecer el control interno mediante el análisis de indicadores de producción, prescripción de medicamentos que son de uso restringido, destrucción por devoluciones y por vencimientos.

Se identificaron aspectos de mejora en la gestión de inventarios de medicamentos especialmente en el seguimiento de los resultados de los inventarios mensuales, así como informes en el inventario del Almacén Local de Medicamentos. De igual forma mejoras en la infraestructura las cuales deben ser atendidas por la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, y la optimización del recurso humano.

Finalmente, es importante que se disponga de un sistema de información que colabore con la gestión de control interno de la Farmacia ya que este actualmente dispone de un herramienta susceptible a errores y usos indebidos de la información.

Se emiten nueve recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno y la gestión de los servicios de Apoyo.



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

**ASS-128-2016**  
**27-10-2016**

## **ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD**

### **EVALUACIÓN ESPECIAL SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO U.P. 2304**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2016 del Área Servicios de Salud, apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión del Servicio de Farmacia referente a la prestación de los servicios de salud.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar las actividades administrativas realizadas por la jefatura de servicio, en cuanto al control de los procesos sustantivos desarrollados en el Servicio de Farmacia.
- Analizar los procesos relacionados con el almacenamiento, custodia, despacho, educación y destrucción de los medicamentos realizados por el servicio de farmacia.
- Evaluar el estado de la infraestructura, equipo, materiales e insumos con que dispone la farmacia para satisfacer la demanda de los servicios farmacéuticos.
- Verificar las notas de ajuste emitidas por el sistema SIFA tanto por vencimiento como por devoluciones de medicamentos.
- Analizar la producción de la farmacia y su demanda.



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

## ALCANCE

El estudio comprende el análisis del control interno en la gestión administrativa del servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico para el segundo semestre del 2015; ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

## METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis del cumplimiento de metas del Plan Presupuesto 2015 en el Servicio de Farmacia.
- Inspección de las condiciones de infraestructura, equipos y almacenamiento del Servicio de Farmacia.
- Análisis del cuadro estadístico 31 sobre la producción de la Farmacia.
- Revisión del control de inventario de medicamentos.
- Revisión de la herramienta de control interno del Servicio de Farmacia.
- Revisión y Análisis de la documentación aportada por la administración activa.
- Análisis de datos emitidos del Sistema de Farmacia SIFA
- Entrevista a la Dra. Lizett Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública, N° 6227.
- Ley General de Control Interno, N° 8292.
- Reglamento General de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia.
- Normativa LOM-2014.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos.



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

## DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

Esta Auditoría, informa y previene al Jерarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 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 Hospital Nacional Psiquiátrico se ubica en el sector de Pavas en el Cantón Central de San José, siendo el centro hospitalario en el cual se implementan acciones de promoción, prevención y atención y rehabilitación de las personas con enfermedad mental, asimismo al desarrollo de gestiones directamente en las comunidades, apoyo en capacitación y sensibilización al primer y segundo nivel, referente a salud mental.

La Farmacia brinda el servicio de despacho de medicamentos así como asesoría farmacéutica a los pacientes de las secciones de corta estancia (UCI Hombres, UCI Mujeres, Pabellones 1 y 2 de Hombres, y 1 y 2 de Mujeres, Adolescente y Nuevos horizontes), de larga estancia (Pabellones 3,5 y 6 de Hombres, y 4,5 y 6 de Mujeres, Unidad Médica y Hospital Penitenciario) y otras áreas (Urgencias, Consulta Externa Especializada, Consulta Externa Niños, Consulta Externa Empleados, y Hospitalización.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DEL SERVICIO Y LA DEFINICIÓN DE METAS

Se verificó la necesidad de fortalecer la planificación operativa del Servicio de Farmacia, así como el cumplimiento de metas, según lo establecido en el Plan Presupuesto del Hospital Nacional Psiquiátrico y su evaluación 2015, según se describe a continuación:



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

## 1.1 CUMPLIMIENTO DE METAS

Se evidenciaron debilidades en los procesos de planificación y evaluación, por cuanto al analizar el instrumento del Plan Presupuesto, en los indicadores correspondientes al Servicio de Farmacia, se identifica que el cumplimiento en el número cupones despachados en la consulta externa fue de 101.2%, urgencias del 104% y Hospitalización de 93.7%.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en su artículo 3.3 “Vinculación con la planificación institucional”, señala:

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

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de **revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional**, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.” (El resaltado no es del original)*

En el Hospital Nacional Psiquiátrico para el 2015 se presentó un descenso a nivel de Hospitalización, al respecto en un consejo técnico se identificó una disminución aproximada del 70%; evidenciando que los ajustes respectivos al indicador no fueron realizados, ya que si se observa el cumplimiento de la meta de cantidad de egresos fue del 98%, con un registro de 2.615 egresos de 2.730 planificados.

Aunado a lo anterior, la ausencia de un involucramiento integral entre jefaturas de servicios y la Dirección General en el proceso de análisis del avance de las metas y sus respectivos ajustes, genera desviaciones en el logro de los indicadores planteados. Lo descrito evidencia que la planificación no ha sido eficaz, y que las actividades de supervisión del cumplimiento de las metas y sus respectivos ajustes presenta oportunidades de mejora, lo que ha ocasionado un incumplimiento de lo pactado en el Plan Presupuesto del Hospital.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico, en entrevista manifestó:



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

*“Nosotros cumplimos con la conformación de los datos, y establecimiento de las metas, pero únicamente se traslada esta información a la Dirección General, no existe mayor involucramiento.*

*Propiamente en el Servicio, cada mes se hace la verificación del cumplimiento de metas con la información que acá mismo se recopila, tanto la que emite el SIFA como el registro del instrumento de Control Interno.”*

La existencia de debilidades en el proceso de planificación estratégica, no permite medir el avance y desarrollo de las actividades, con el fin de cumplir con los objetivos del Servicio y del Hospital en general, lo que limita el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones ejecutadas.

## 1.2 INCONSISTENCIAS EN LOS DATOS

Se determinaron diferencias en los resultados de las metas establecidas en la cantidad de cupones de medicamentos despatchados, entre el plan presupuesto del Hospital y la evaluación del plan presupuesto del Servicio de Farmacia, tal y como se detalla:

**Tabla 1. Comparación de los indicadores de cupones despachados del Plan Presupuesto del Hospital y la evaluación de metas del Servicio de Farmacia Hospital Nacional Psiquiátrico 2015**

Descripción del Indicador	Seg y Eval Anual-15	% Cump Anual-15	Seg y Eval Anual-15	% Cump Anual-15	Diferencia
	Plan Presupuesto		Metas Farmacia		
Número de cupones de medicamentos por Consulta Externa	91.046	101,2%	87.640	95,3%	3.406
Número de cupones de medicamentos por Servicio de Urgencias	20.802	104,0%	20.936	104,7%	-134
Número de cupones de medicamentos por hospitalización	322.425	93,7%	285.272	83,9%	37.153

Fuente: Plan Presupuesto 2015 Dirección General y Servicio de Farmacia, HNP

En la tabla anterior se evidencia que hospitalización es el que registra mayor diferencia entre la información que maneja el Servicio de Farmacia y el que lleva la Dirección General, con 37,153 cupones de más, seguido de consulta externa con 3,406. Por el contrario Urgencias presenta un menor despacho con 134 cupones. Esto genera que el porcentaje de cumplimiento también sea diferente donde Hospitalización presenta un 83,9% de cumplimiento de la meta, generando debilidades en la planificación del presupuesto.





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

Asimismo, se observaron inconsistencias en los datos de los indicadores referidos en el instrumento y en el Informe de evaluación, control y seguimiento del Plan Presupuesto del 2015 de la Dirección General, en relación con el valor definido en el boletín estadístico, tal y como se detalla a continuación:

**Tabla 2. Comparación de los indicadores de cupones despachados del Plan Presupuesto del Hospital y el Boletín Estadísticos  
Servicio de Farmacia, Hospital Nacional Psiquiátrico  
2015**

Codig	Descripción del Indicador	Seg y Eval	% Cump	Boletín	Diferencia	unidosis	copias	Hosp Día	MEOSI	otros
		Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15	Anual-15
A3-76	Número de cupones de medicamentos por Consulta Externa	91.046	101,2%	53.399	37.647		31.064	3.983	11.708	162
A3-77	Número de cupones de medicamentos por Servicio de Urgencias	20.802	104,0%	20.706	96					
H3-77	Número de cupones de medicamentos por hospitalización	322.425	93,7%	79.101	243.324	257.713				

Fuente: Plan Presupuesto 2015 y Cuadro 31 Boletín estadístico, HNP

Como se observa en la tabla 2, se registran diferencias de hasta 243,324 cupones entre lo reportado en el Plan Presupuesto y lo indicado en el boletín estadístico como es el caso de los medicamentos despachados en hospitalización, no obstante se identifica que en el cuadro 31 del boletín se registra por aparte, la cantidad de unidosis por un total de 257,324, por lo que de considerarse estos despachos en la meta de hospitalización la diferencia sería de 14,389 cupones, sin embargo esta información no es aclarada ni en el instrumento del plan presupuesto ni en el informe de evaluación.

Asimismo, en la cantidad de cupones despachados en consulta externa, se registra una diferencia de 37,647 cupones entre el plan presupuesto y lo indicado en el boletín estadístico. En el cuadro 31 del boletín se aprecia el registro de cupones despachados en lo que se denominan “copias” por un total de 31,064, así como 3,983 cupones del hospital de día, y 11,708 cupones de medicamentos entregados a otros servicios internos (MEOSI), sin embargo aun considerando estos datos dentro de los indicadores siguen existiendo diferencias, por lo que no se visualiza en ningún documento la relación que tienen los datos del boletín con lo planificado en el plan presupuesto.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el en el capítulo IV, numeral 4.4, Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, refiere:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar*



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

*razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas (...)*”.

Asimismo en el numeral 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional, establece que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.*

Lo descrito se genera por debilidades en las actividades de supervisión al cumplimiento de las metas y sus respectivos ajustes, afectando la confiabilidad y calidad de la información de la producción del servicio, arriesgando que las autoridades locales tomen decisiones sustentados en información no concordante con la realidad de la Unidad.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico, en entrevista manifestó:

*“El SIFA contempla solo esos rubros que usted menciona (hospitalización, consulta externa y urgencias), pero hay otro trabajo que no se cuenta como por ejemplo en hospitalización, en los medicamentos posteriores, no se registra todo este trabajo que se realiza después de la emisión de las unidades, y es información que yo contemplo en la definición de metas para justificar la cantidad de personal que labora actualmente, considero que las diferencias son errores de SIFA, ya que no se contempla este trabajo y es la información que se maneja en estadística.”*

Tal situación implica que el sistema de control interno implementado, no ha garantizado la disposición de información consistente acerca de la gestión de los servicios.

## **2. SOBRE EL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y ANÁLISIS DE OTROS INDICADORES**

Se determinó que en el Servicio de Farmacia dentro de los análisis de indicadores que se efectúan, no se contempla el comportamiento de la producción y de otros indicadores que colabore tanto con la gestión del propio servicio, como las de otras unidades, como por ejemplo:

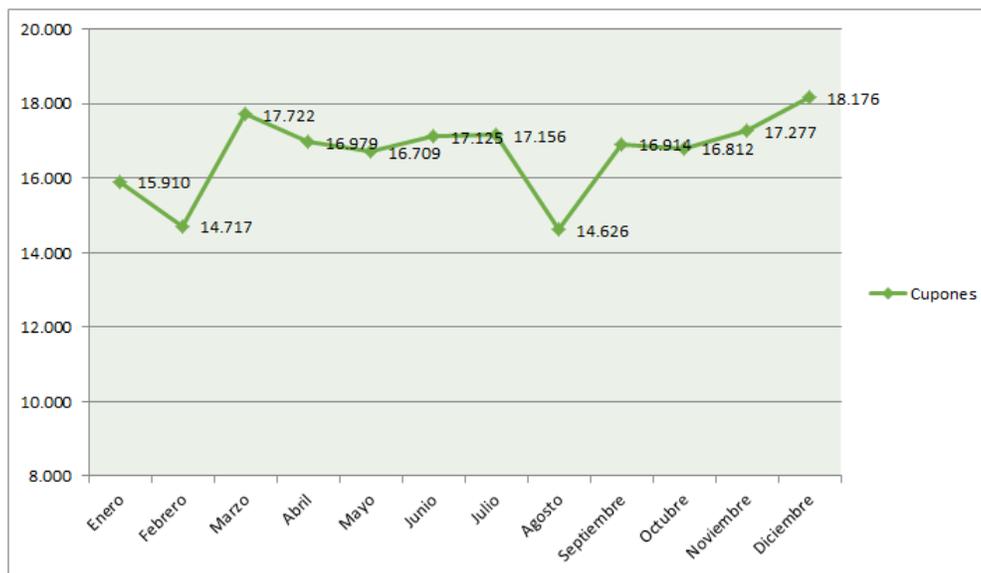


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## 2.1 COMPORTAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN

A partir del análisis del total de cupones despachados en el servicio de farmacia de forma mensual para el 2015, se evidenció una disminución en la producción del Servicio en los meses de febrero y agosto en relación con los otros meses, tal y como se observa a continuación:

**Gráfico 1. Total de cupones de medicamentos despachados por mes  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
2015**



Fuente: Boletín Estadístico, HNP, 2015.

En el gráfico anterior se determina que en febrero y agosto del 2015, se registra una disminución en la producción en el despacho de medicamentos, siendo este último el registro más bajo, pasando de 17,156 cupones despachados en julio, a 14,626 en agosto para una diferencia de 2,530 cupones (14%) con respecto al mes anterior.

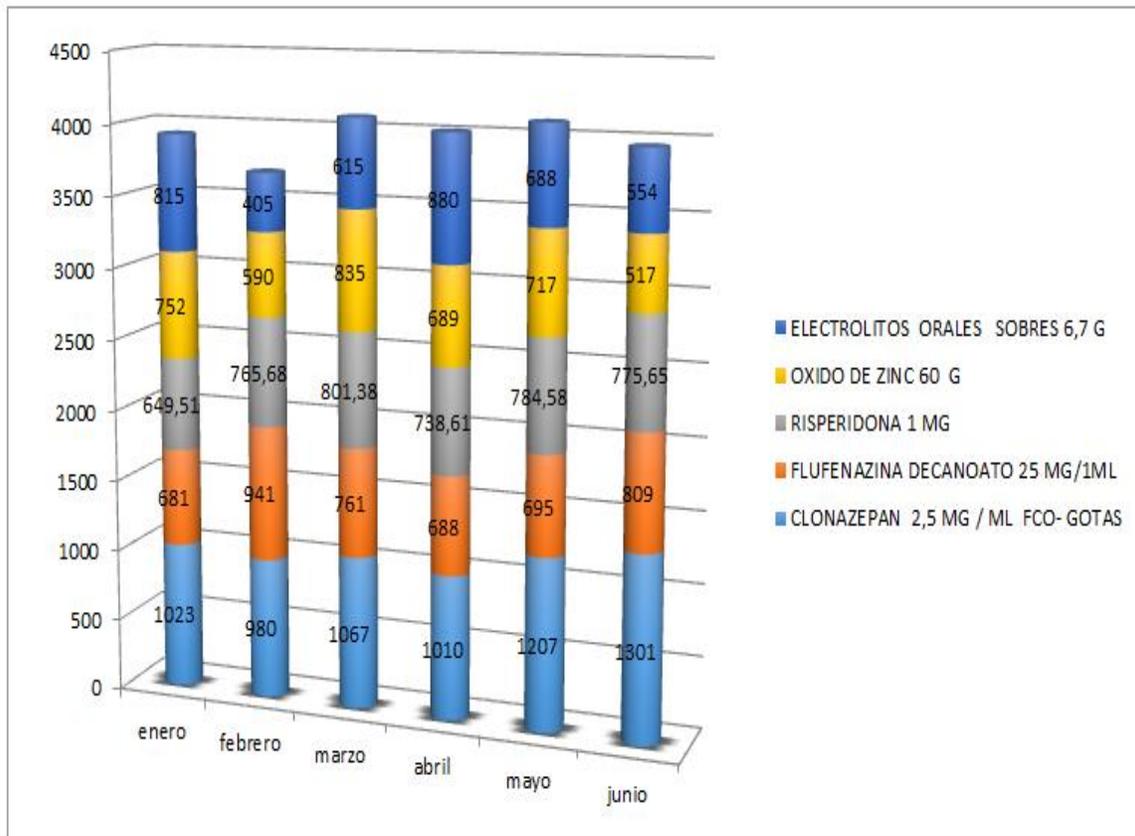
## 2.2 MEDICAMENTOS DE MAYOR CONSUMO

Como se observa en el gráfico 2, La Clonazepan en gotas de 2.5 MG es el medicamento de mayor uso en los pacientes del hospital, seguido de la Flufenazina decanoato y la risperidona de 1 MG, estos tres fármacos son de uso restringido por lo que es importante que se desarrollen todas las acciones para fortalecer el control tanto en el uso como en el proceso de despacho de estos medicamentos.



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

**Gráfico 2. Cantidad de unidades despachadas en los 5 medicamentos de mayor consumo Hospital Nacional Psiquiátrico I Semestre 2016**



Fuente: SIFA HNP, 2016.

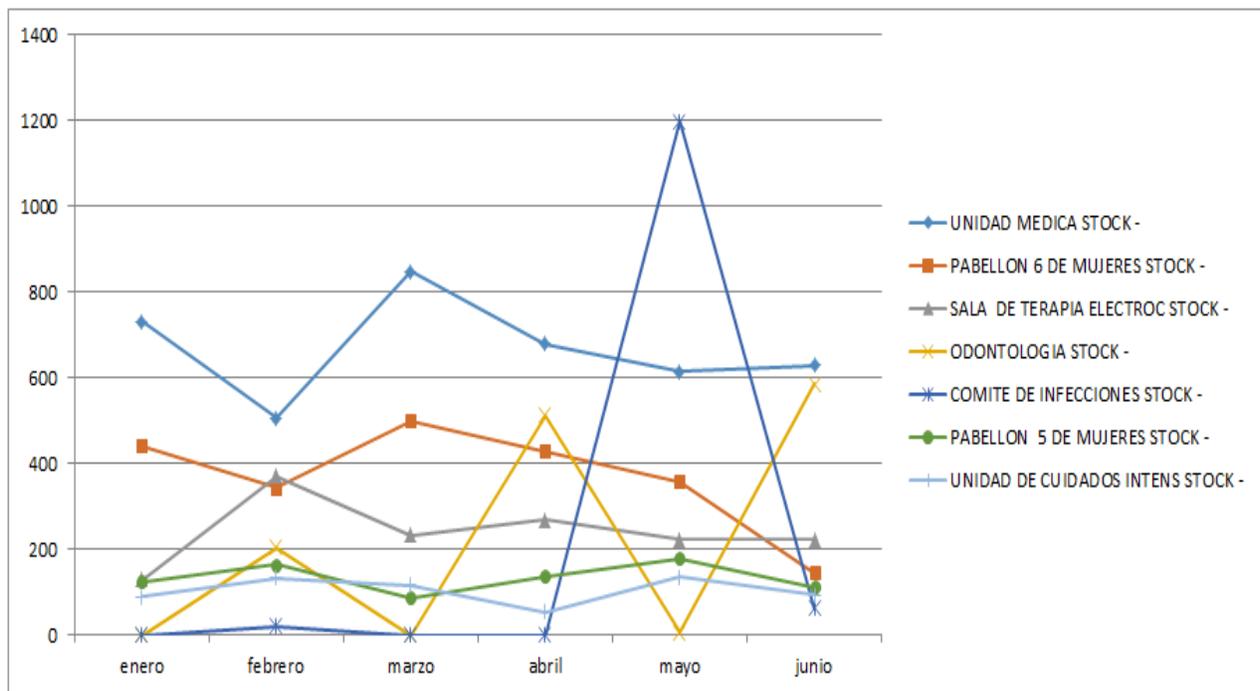
### 2.3 UNIDADES DE MAYOR DESPACHO

Para el I semestre del 2016 la Unidad Médica, el Pabellón 6 de mujeres y la sala de electroshock son las tres unidades con mayor despacho de medicamentos, como se observa en el gráfico 3:



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

**Gráfico 3. Comportamiento de consumo de medicamentos por unidad  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
I Semestre 2016**



Fuente: SIFA HNP, 2016.

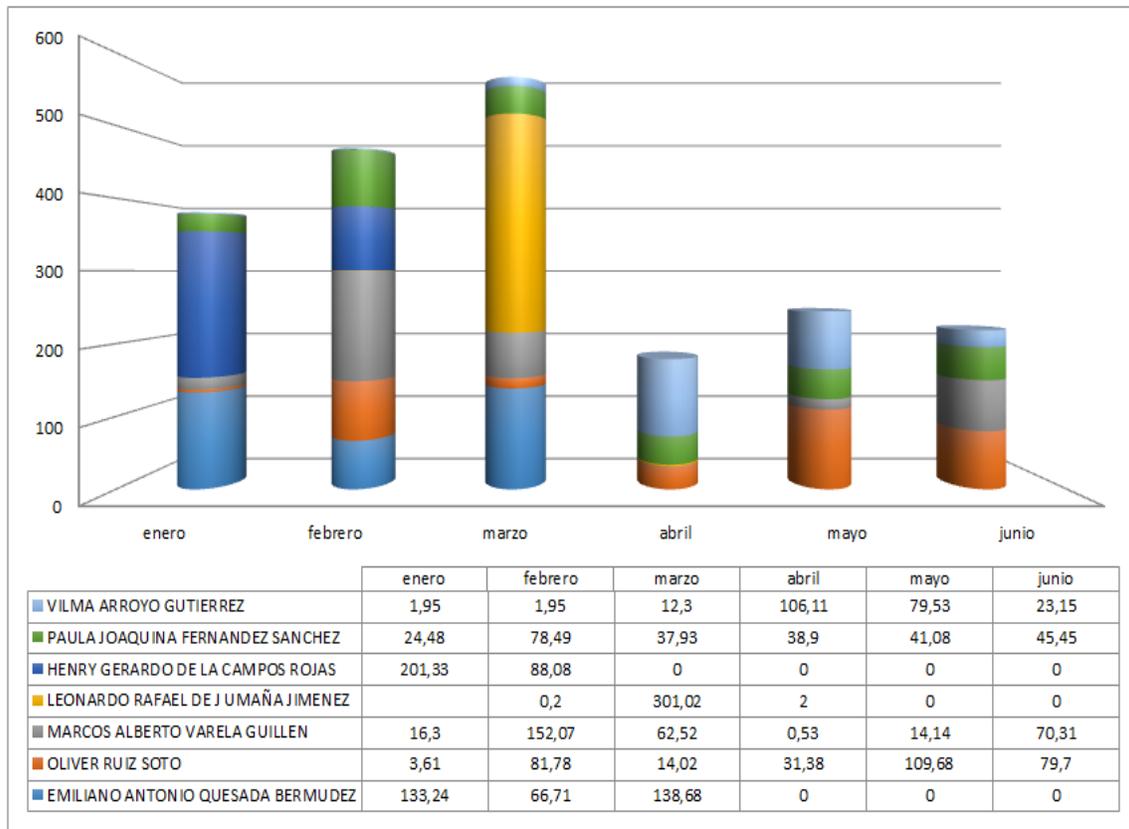
## 2.4 PACIENTES CON MAYOR OTORGAMIENTO DE MEDICAMENTOS

Los 7 pacientes que registran mayor otorgamientos de medicamentos, presentan un consumo de más de 200 unidades de medición siendo el paciente EAQB al que más se le han despachado fármacos tal y como se observa:



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

**Gráfico 4. Pacientes con consumos de medicamentos de más de 200 unidades  
 Hospital Nacional Psiquiátrico  
 I Semestre 2015**



Fuente: SIFA HNP, 2016.

Se observa en el gráfico anterior que el mes de marzo el paciente LRJJ tuvo un consumo considerable de medicamentos, por lo que se procedió a la revisión de su caso determinándose que por su diagnóstico se le debió otorgar suficientes frascos de penicilina sódica.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, establecen que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:



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

“a. 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. (El subrayado es del original)”

Así mismo, en su artículo 4.6 “Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (...)”

En el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*

Si bien el Servicio de Farmacia dispone de un registro de las diferentes actividades del Servicio en un instrumento en Excel denominado “Control Interno”, donde se identifican aspectos importantes de la producción, este no brinda información como la descrita en el presente hallazgo, no obstante el SIFA presenta un módulo de reportes donde genera este tipo de información en periodos determinados, pero este no es utilizado con el fin de analizar estratégicamente los resultados del Servicio por lo que es una herramienta que puede ser útil no solo para la toma de decisiones del servicio, si no para la misma Dirección Médica donde se pueden visualizar tendencias en el consumo de fármacos.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, al consultarle si ella efectúa análisis de indicadores de producción en el Servicio, manifestó:

*“Se hace en los medicamentos antibióticos para medir la resistencia bacteriana por ejemplo, se entrega a la Dirección General y a la Comisión de Farmacoterapia, para que se realice un uso racional de los medicamentos antibióticos. Se da el servicio de análisis de datos como por ejemplo a solicitud de algún médico, al comité local de farmacoterapia, o bien cuando se hacen*



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

*análisis de los medicamentos en bodegas cuando se detecta un consumo mayor a lo esperado, de esta forma se identifica si se debe aumentar o disminuir las cuotas de los medicamentos.”*

La ausencia de un análisis detallado de indicadores claves de la gestión, puede ocasionar que no se disponga de toda la información necesaria, que sustente la toma de decisiones oportunas y la definición de acciones de corto y mediano plazo, relacionadas con la gestión del servicio y la atención de los usuarios.

### 3. MEDICAMENTOS DE USO RESTRINGIDO PRESCRITOS POR MÉDICOS GENERALES

Se identificó que el servicio de farmacia mediante sus farmacéuticos dispone de controles para las recetas de medicamentos de uso restringido las cuales son prescritas por médicos generales, no obstante no se documentan dichos controles de tal forma que se pueda realizar un análisis periódico del comportamiento de estas prescripciones y mejorar así el control existente.

Se realizó el análisis de medicamentos prescritos por todos los profesionales en medicina y odontología del Hospital determinándose que los 10 médicos de mayor prescripción son los siguientes:

**Tabla 3. Médicos que registran mayor prescripción de medicamentos  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
I Semestre 2016**

MÉDICO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
M3703 JIMENEZ REYES KATYA MA.	992,65	1042,92	1336,35	1029,67	1210,58	1231,08	6843,25
M3277 MORICE CABALLERO MARIA LUISA	716,06	907,99	873,86	1026,8	1163,51	1130,07	5818,29
M10222 ANDREA MATAMOROS CORRALES	724,85	840,4	707,73	919,76	803,7	1325,52	5321,96
M3029 SALAS MURILLO CARLOS AUGUSTO	1246,17	719,29	361,38	793,14	1421,59	204,03	4745,6
M6309 ROJAS RODRIGUEZ KRISSIA	751,51	795,36	808,12	790,55	288,03	210,37	3643,94
M3878 OCAMPO ALVAREZ JOSE MALAQUIAS.	661,86	533,65	586,84	572,17	711,63	476,37	3542,52
M11600 RODRIGUEZ VARGAS ANTONIO	619,09	583,69	630,98	606,9	590,54	328,1	3359,3
M3288 ALLAN CASTILLO CESAR	636,17	141,81	1339,89	290,3	135,54	778,17	3321,88
M11314 GRANADOS PORRAS GLENDER	406,43	741,39	623,71	826,38	438,58	145,49	3181,98
M2252 AGUILAR CERDAS RITA	447,83	433,19	399,72	415,04	473,47	490,62	2659,87

Fuente: SIFA HNP, 2016.

Al analizar cada profesional se identificó que en la lista aparece un médico general que ha prescrito medicamentos que son únicamente de uso por parte de especialistas por lo que se analizó el otorgamiento de medicamentos por parte de todos los médicos generales del Hospital, evidenciándose que los siguientes profesionales en medicina general han prescrito fármacos que son exclusivos de médicos especialistas:



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

- M10222 ANDREA MATAMOROS CORRALES
- M8094 CASTILLO PIEDRA GILMA
- M10647 ANGIE MORA SOLORZANO
- M6083 GUERRERO UMAÑA MILTON LENIN
- M10681 CAROLINA SEQUEIRA SEQUEIRA
- M10766 CARMEN HERRERA BASADRE
- M11225 CALDERON OBANDO ANDRES ESTEBAN
- M13005 PORTILLA CASTRO TIRZA DYLANA
- M8708 PAOLA MORA VALVERDE

De los 9 médicos mencionados, 5 de ellos pertenecen a CAPEMCOL.

Al verificar los fármacos de uso restringido que se han prescrito por parte de estos médicos generales se identifican principalmente los siguientes:

**Tabla 4. Medicamentos de uso restringido prescritos por médicos generales  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
I Semestre 2016**

MEDICAMENTO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total general
RISPERIDONA 1 MG	649,51	765,68	801,38	738,61	784,58	775,65	4515,41
METILFENIDATO 10 MG "RITALINA"	185,81	270,19	169,74	246,2	346,14	247,58	1465,66
VENLAFAXINA 75 MG	169,39	180,47	205,04	203,42	227,08	245,88	1231,28
CLORPROMAZINA 100 MG	132,25	223,97	210,65	209,73	215,25	225,52	1217,37
CEFOTAXIMA 1 GR.	128	114	81	172	105	69	669
HEPARINA BAJO PESO MOLECULAR 0 MG ( ENOXA	84	97	43	139	81	86	530
CLORPROMAZINA CLORHIDRATO 25 MG	7	14	137	64	89	91	402
LAMOTRIGINA 100 MG (LAMICTAL)	42,19	46,59	44,93	47,69	53,05	55,6	290,05
IRBESARTAN 150 MG Ó LOSARTAN POTASICO 50 MG	19,18	21,21	25,18	23,24	25,18	24,57	138,56
IMIPENEM 500 MG	0	0	48	18	33	8	107

Fuente: SIFA HNP, 2016.

La Normativa LOM-2014 establece en su capítulo II "Generalidades", apartado II.3 "Clave", lo siguiente:

*"En aras de asegurar la disponibilidad de los medicamentos en la Institución y de acuerdo con la capacidad resolutoria de la Unidad, al considerar el cumplimiento de la infraestructura y el recurso humano adecuado para garantizar la máxima seguridad al paciente, todo medicamento es clasificado para asignar una o dos letras que tipifican la clave respectiva:*



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

(...)

- *R: Medicamentos para uso en condiciones específicas o de uso restringido.*
- *HR: Medicamentos de uso restringido y administración dentro de las instalaciones de los Centros Médicos.*
- *RE: Medicamento de uso restringido para prescripción por médico con la especialidad correspondiente.*
- *HRE: Medicamento de uso restringido para prescripción por médico con la especialidad correspondiente y administración dentro de las instalaciones de los Centros Médicos.*

*Esta clasificación no obedece a estructuras jerárquicas ni administrativas, por lo que la receta debe ser emitida por el prescriptor autorizado según las especificaciones de la clave. Por tanto, los “vistos buenos” o los “mandatos” no tienen validez según la normativa.”*

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, en relación al control en la prescripción de medicamentos de uso de especialista por parte de médicos generales indicó:

*“Se lleva a cabo mediante la devolución de recetas, este control lo realizan los farmacéuticos donde se identifica este aspecto y se devuelven las recetas de los medicamentos controlados prescritos por médicos generales. Hay una excepción cuando un medicamento es prescrito por un médico especialista este puede ser continuado por médico general, y así está establecido en la normativa.”*

No obstante a lo señalado por la Dra. Lizzet Padilla Garro, en la Normativa LOM, lo que se ha definido es el procedimiento para la dispensación de medicamentos especializados prescritos para continuar tratamiento en otro nivel de atención según consta en los artículos III.5 y III.6, donde se detalla el procedimiento de control para el despacho de estos medicamentos, por lo que no se define el procedimiento para prescripción por parte de médicos generales dentro del mismo centro de salud.

La prescripción de medicamentos catalogados como de uso restringido por parte de Médicos Generales, podría comprometer la salud de los pacientes, por cuanto, esos profesionales en salud podrían carecer de los conocimientos técnicos para establecer las dosificaciones necesarias, o en su efecto para recetar determinadas medicinas para el tratamiento de diferentes patologías, generando un riesgo de un eventual proceso administrativo o judicial, es por esto que es de suma importancia efectuar análisis periódicos de los medicamentos restringidos prescritos por los médicos generales, los cuales se documenten, de forma que evite la materialización de un riesgo que perjudique la salud del paciente.



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

#### 4. SOBRE LOS ERRORES DE PRESCRIPCIÓN Y DISPENSACIÓN

Para el 2015 se registró un total de 2,051 errores de prescripción de medicamentos, representando un 30% del total de errores, y 4,835 errores de dispensación para un 70% sin identificarse acciones claras en el abordaje en la atención de estos errores.

Sobre los errores de dispensación se evidencia que la cantidad de errores se presentan mayormente en la farmacia de consulta externa (773), tal y como se observa a continuación:

**Tabla 5. Errores de dispensación en los Servicios 772 y 773  
 Hospital Nacional Psiquiátrico  
 2015**

Farmacia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
772	64	54	88	35	117	117	72	49	92	139	69	117
773	267	148	144	234	450	226	399	192	321	258	177	148
Porcentaje	66%	100%	51%	61%	89%	73%	100%	100%	100%	81%	100%	100%
C. Ext (errores despacho)	170	0	219	175	73	130	0	0	0	91	0	0
Porcentaje	34%	0%	49%	39%	11%	27%	0%	0%	0%	19%	0%	0%
Total	501	202	451	444	640	473	471	241	413	488	246	265

Fuente: Control Interno Farmacia HNP, 2015.

En la tabla 4, llama la atención que los meses de febrero, julio, agosto, setiembre, noviembre y diciembre, no se registran errores de despacho en la consulta externa.

Al analizar los errores más comunes registrados en el servicio de farmacia tanto en el despacho central como en la de consulta externa se identifica lo siguiente:



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

**Tabla 6. Cantidad de Errores de dispensación por tipo en los Servicios 772 y 773  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
2015**

<b>Tipo de error</b>	<b>772</b>	<b>Tipo de error</b>	<b>773</b>
Requisitos incorrectos e incompletos	203	Requisitos incorrectos e incompletos	681
Servicio mal digitado	179	Número de receta incorrecto	516
Tipo mal digitado	164	Servicio mal digitado	429
Médico mal digitado	105	Médico mal digitado	310
Especialidad mal digitada	93	Cantidad mal digitada	294
Número de receta incorrecto	75	Especialidad mal digitada	293
Cantidad mal digitada	37	Nombre usuario incorrecto	134
Receta sin firma del digitador	29	Tipo mal digitado	133
Nombre usuario incorrecto	28	Error final Fcto	56
Tratamiento sin digitado	26	Medicamento mal digitado	39
Sin firma de revisión final Fcto	18	Receta sin firma del digitador	33
Medicamento mal digitado	17	Tratamiento sin digitado	15
Error final Fcto	17	Sin firma de revisión final Fcto	11
Receta sin digitalizar	14	Receta sin digitalizar	10
Tratamiento digitado 2 veces	4	Encabezado incompleto y borroso	7
Encabezado incompleto y borroso	3	Receta digitada dos veces	3
Receta digitada dos veces	1	Tratamiento digitado 2 veces	0

Fuente: Control Interno Farmacia HNP, 2015.

En la tabla anterior se observa que para ambos servicios, los requisitos incorrectos e incompletos que deben venir en los medicamentos, son los errores de dispensación más frecuentes, con 203 y 681 errores para los servicios 772 y 773 respectivamente, seguidos mala digitación del Servicio e incorrecto número de receta.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 1.2 “Objetivos del SCI” lo siguiente:

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



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

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

En el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*

Los datos evidenciados son de conocimiento del Servicio de Farmacia por cuanto son registrados en el instrumento de control interno que se lleva a cabo dentro de la Unidad, no obstante las estrategias para abordar los errores de prescripción no son claras por cuanto únicamente se le traslada el cuadro con estos errores a la Dirección General pero no se identifica que acciones se llevan a cabo para disminuirlos, de tal forma que el tiempo de despacho de los medicamentos se realicen de una forma eficiente y eficaz, garantizando la calidad de estos.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, en entrevista manifestó:

*“Los errores de prescripción son los que cometen el médico a la hora de emitir la receta, si es error de dispensación se informa a la persona que cometió el error, en las reuniones de personal se hace mucho énfasis en poner atención para disminuir errores.*

*En cuanto a los errores de prescripción hay un informe mensual que se envía a la dirección donde se adjunta el cuadro de errores que comenten los médicos, eso se había hecho como una estrategia para disminuirlos, y que se identificara que los atrasos que se presentan en el despacho no se debe por situaciones propias de la farmacia.”*

El análisis de los errores presentados en la prescripción y despacho de medicamentos puede propiciar crear estrategias con el fin de disminuir la cantidad de errores presentados, de tal forma que se brinde un servicio más eficiente y eficaz con la calidad que se requiere de la dispensación de los distintos fármacos.

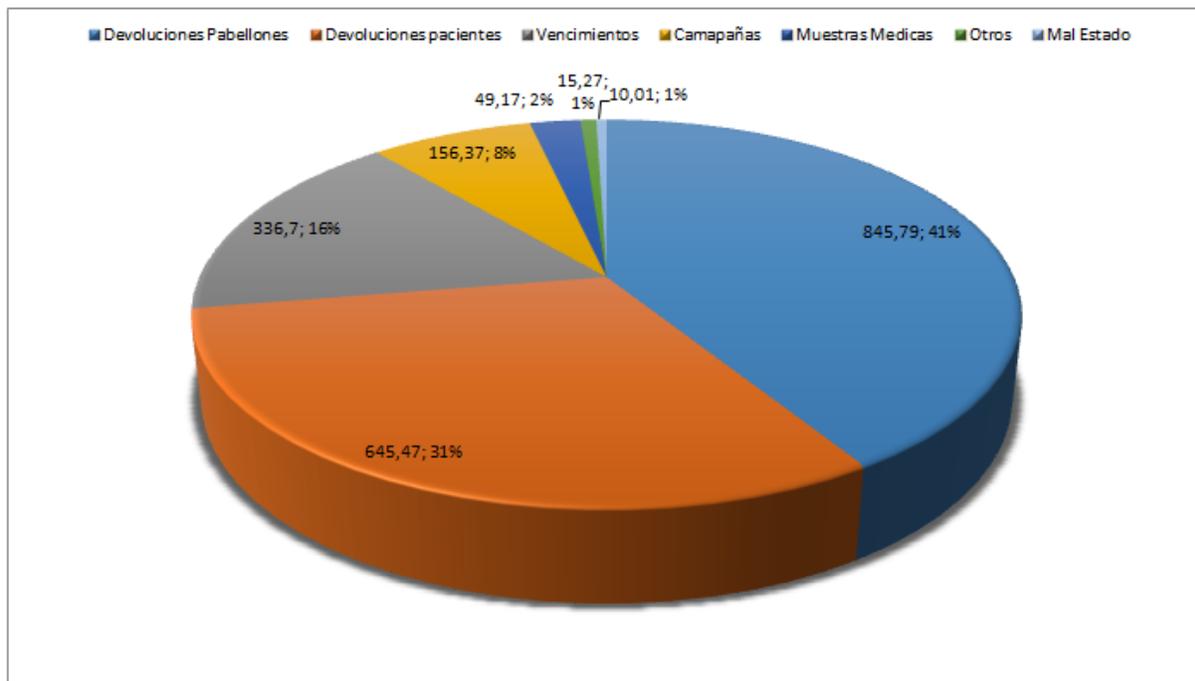


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## 5. SOBRE LOS MEDICAMENTOS DESTRUÍDOS

En el I semestre del 2016 se realizaron 3 actas de destrucción de medicamentos determinándose un total de 2058.78 unidades de medicamentos destruidos por devolución de medicamentos, vencimientos o mal estado, distribuidos de la siguiente forma:

**Gráfico 5. Medicamentos destruidos según origen  
Servicio de Farmacia, Hospital Nacional Psiquiátrico  
2015**



Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la Farmacia, HNP.

En el gráfico 5 se observa que un 72% de los medicamentos destruidos corresponden a fármacos devueltos que no pueden ser reintegrados al inventario de la Farmacia, donde un 41% corresponde a devoluciones de los pabellones, y un 31% de los pacientes, seguido de un 16% por vencimientos y un 8% de campañas de destrucción de medicamentos que se han realizado, sin identificarse acciones formales por parte de la Dirección General para la disminución de los medicamentos destruidos.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 4.3 respecto a la protección del patrimonio lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de: control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. “*

Asimismo ese mismo cuerpo normativo en el número 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, establece:

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

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en su apartado 22 “Devoluciones”, indica:

*“22.2 Ningún medicamento devuelto deberá ser ingresado al inventario para su posible distribución sin que se haya realizado una investigación que demuestre que el producto mantiene íntegras sus características de calidad. Dicha investigación debe incluir las siguientes consideraciones:*

*22.2.1 Naturaleza del producto devuelto y tiempo transcurrido desde que fue despachado.*

*22.2.2 Si el producto se encuentra en el empaque original sin abrir y en buenas condiciones y no muestra señales de estar adulterado.*

*22.2.3 Si se cuenta con evidencia documental de que el producto fue almacenado y transportado en condiciones adecuadas con especial énfasis para aquellos productos que requieran condiciones especiales de almacenamiento o cadena de frío.*

*22.2.4 Si el producto cuenta con tiempo de vigencia restante adecuado para su distribución.*

*22.2.5 Si el producto en el momento de la entrega no fue aceptado por el destinatario.*



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

*(...) 22.4 Todo producto farmacéutico devuelto que genere duda con respecto a su calidad, debe ser considerado como medicamento no utilizable."*

La situación descrita puede deberse a situaciones distintas entre las que se encuentran, un uso inadecuado de los medicamentos por parte de los servicios de hospitalización donde se almacenan por determinado periodo de tiempo, así como una incorrecta prescripción médica, fallecimiento de pacientes, cancelación de tratamiento, o alta de pacientes sin haber suministrado el medicamento.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, en entrevista manifestó:

*"Se realizó un informe que se envió a la Dirección General sobre la cantidad de devoluciones de medicamentos y que fueron destruidos, asimismo se envían oficios a la Dirección donde se les notifican situaciones en particular que suceden con las diferencias entre lo prescrito en la receta y lo que indican los expedientes o las hojas de puerta por ejemplo, sin embargo estas no siempre tienen respuesta."*

Además agregó:

*"Ha disminuido bastante la devolución de medicamentos, porque ya han hecho conciencia de que se deben devolver los medicamentos cuando se dan la salida, asimismo por ejemplo en CAPEMCOJ la jefatura de enfermería les ha dado indicaciones de la devolución de medicamentos, sin embargo se siguen presentando casos*

*Siempre hay mejoras que aplicar, tanto en el personal de farmacia y de enfermería, farmacia en ser más insistentes en verificar la existencia de medicamentos, y enfermería en hacer conciencia de la importancia de la correcta aplicación de medicamentos así como la devolución ante las salidas, se ha mejorado bastante, pero se podría fortalecer con mayor capacitación."*

La devolución de medicamentos por parte de los servicios de hospitalización al despacho de la farmacia, ocasiona que estos deban de ser revisados para cumplir con la verificación de la calidad del medicamento y poder determinar el riesgo de su reintegro al inventario o la destrucción de este, generando una afectación al patrimonio institucional, que puede ser evitado si se implementan mecanismos de control más robustos de tal forma que se ataquen las causas que están generando la devolución de medicamentos, y evitar así un uso inadecuado de horas hombre que pueden ser utilizadas en otras labores sustantivas del Servicio de Farmacia.



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

## 6. SOBRE LA SUFICIENCIA DE PERSONAL Y LA ATENCIÓN DE CONSULTA FARMACÉUTICA

Se observó que en el Plan Presupuesto del 2015 del Servicio de Farmacia, y en el Plan Remedial para la atención de la orden sanitaria O.S.04-2015 emitida por el Ministerio de Salud se solicitó por parte de la Farmacia, la creación de plazas de profesionales farmacéuticos justificándose en la sustitución de nombramientos por días libres, un farmacéutico para asumir programas como la Clínica de Clozapina, Clínica de Psicosis, Clínica de fumado entre otros programas de atención farmacéutica, sin identificarse la ejecución de un estudio formal donde se analice y se sustente la necesidad real que justifiquen la solicitud de las plazas requeridas, o por el contrario lo que se debe aplicar es una redistribución de labores que optimice el recurso humano existente.

El Procedimiento de Creación de Plazas con financiamiento local, en el artículo 4 punto g indica que la Unidad Ejecutora será responsable de:

*“2. Realizar el estudio técnico para la determinación de las necesidades de plazas, el cual tiene una vigencia de tres años para la justificación del recurso humano a corto y mediano plazo. Dentro del estudio deben considerarse los servicios en donde se pueden generar ahorros en el pago de tiempos extraordinario y contratos de servicios, determinar la cantidad de horas/días de tiempo extraordinario a ahorrar, proponer la ubicación de la jornada de las plazas, entre otros aspectos.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 1.2 “Objetivos del SCI”, establecen que cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

*“a. 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. (El subrayado es del original)”*

En el apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones” indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones*



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

*y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*

Tanto en el plan presupuesto como en el plan remedial para la atención de la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, se señala la necesidad de disponer de mayor cantidad de personal en cumplimiento de lo que se estipula en el decreto N° 30694-5 del 23 de agosto de 2002 publicado en la Gaceta N° 182 de setiembre del 2002, que establece 1 farmacéutico por cada 10,00 recetas o fracción, 1 por cada 100 camas, 1 por cada turno que labora la farmacia, y 1 por cada programa o servicio farmacéutico especializado.

Actualmente el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico dispone de 11 farmacéuticos, y de acuerdo con las metas definidas en el plan presupuesto del Hospital, se ejecutan en promedio 36 mil cupones mensuales, se dispone de poco más de 400 camas ocupadas, y 5 programas de atención farmacéutica, no obstante se observa que el número de pacientes atendidos en dichos programas es variable de un mes a otro, donde para el 2015 en total se registraron los siguientes indicadores:

**Tabla 6. Indicadores de atención de pacientes para los programas de atención farmacéutica<sup>1</sup>  
Hospital Nacional Psiquiátrico  
2015**

PROGRAMA	No. PACIENTES ATENDIDOS POR PRIMERA VEZ	No. PACIENTES SUBSECUENTES	DISPENSACION ACTIVA DE MEDICAMENTOS	PACIENTES CON SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO	ORGANIZADORES DE MEDICAMENTOS ELABORADOS	HORARIOS DE MEDICAMENTOS	ROTULACION ESPECIAL
Clínica de Clozapina	28	2712	2540	1940	80	253	37
Clínica de Primer Episodio de Psicosis	12	118	111	99	31	17	36
Atención Farmacéutica de Consulta Externa y Hosp	73	96	61	149	98	65	90
Clínica de Cesación de Fumado	200	155	144	199	42	24	30
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>3081</b>	<b>2856</b>	<b>2387</b>	<b>251</b>	<b>359</b>	<b>193</b>
<b>Promedio mensual</b>	<b>26</b>	<b>257</b>	<b>238</b>	<b>199</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la Farmacia, HNP.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, en entrevista manifestó:

*“De los 11 farmacéuticos no se deben contemplar los de los 2 turnos, la jefatura y la sub jefatura, estamos hablando de 3 farmacéuticos para atender los proyectos que usted vio, se está solicitando más recurso por cuanto este es un centro especializado y se pretende tener un centro*

<sup>1</sup> No se incluye el Programa de Atención Farmacéutica de VIH



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

*de información de medicamentos especializados en psiquiatría, que actualmente funciona únicamente los días viernes, y es donde se realiza el análisis del comportamiento de medicamentos y todo este análisis que hemos conversado.”*

Considera esta Auditoría que antes de realizar los estudios correspondientes para medir la capacidad actual del Servicio de Farmacia en cumplimiento con los lineamientos y directrices giradas por las Gerencias para la creación de plazas, es importante realizar los ajustes necesarios para la optimización del recurso humano disponible actualmente y una vez hecho esto, proceder en caso de requerirse a la solicitud de personal, máxime que el Hospital Nacional Psiquiátrico actualmente está presentando una transformación en el tipo de atención de sus pacientes, de tal forma que se brinde una mejor atención al paciente y un uso adecuado de los recursos institucionales.

La ausencia de estudios y/o análisis donde se mida la capacidad resolutive de los Servicios y que sustenten la eventual solicitud de creación de plazas, puede generar una erogación del presupuesto institucional de forma inadecuada, máxime si previamente no se ha determinado formalmente si se agotó el uso eficiente del recurso que se dispone actualmente.

## **7. SOBRE LOS INVENTARIOS PERIÓDICOS DE MEDICAMENTOS**

Se determinó la existencia de inventarios mensuales en el 100% de las líneas de medicamentos para las Farmacias de Hospitalización y Consulta Externa para el I semestre del 2016 a excepción del mes de abril, sin embargo a pesar de que en el informe de resultados de los inventarios realizados por el encargado del SIFA presenta estrategias para la atención de los faltantes y sobrantes de medicamentos, no se observa un seguimiento por parte de la Jefatura del Servicio de Farmacia donde supervise el origen dichos faltantes y el respectivo ajuste a realizar.

Aunado a lo anterior, este informe de resultados de inventarios de medicamentos es efectuado por el encargado del SIFA únicamente para la Consulta Externa y Hospitalización, por lo que el inventario del Almacén Local de Medicamentos, no dispone de un informe documentado sobre los resultados que en este se presentan.



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

**Tabla 7. Faltantes y sobrantes de medicamentos en inventarios realizados  
 Servicio de Farmacia Hospital Nacional Psiquiátrico  
 Enero – Marzo 2015**

FARMACIA	CODIGO	UD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	29-ene	29-feb	31-mar	31-may	PRECIO	PRECIO	TIPO	
								UNITARIO			
772	110	30	0392 CN	CLOZAPINA 100 MG (1,2,5,14)	22,49	20,99	40,51	21,52	36.076,74	€776.371,44	SOBRANTES
773	110	28	0090 CN	DIVALPROATO DE SODIO 250 MG (DEPAKENE) (1,2,5,17,14)	0,79	-0,50	0,000	34,040	6.427,54	€218.793,46	
772	110	29	0335 CN	CLOMIPRAMINA 75 MG (ANAFRANIL 75 MG) (1,2,6,14,17)	1,45	0,08	0,00	1,11	85.000,00	€94.350,00	
773	110	30	0392 CN	CLOZAPINA 100 MG (1,2,5,14)	1,91	0,74	32,010	2,490	36.076,74	€89.831,08	
773	110	05	1230 CN	NITROFURANTOINA 100 MG (1,6,9,13)	0,00	0,94	0,900	49,010	1.264,61	€61.978,54	
772	110	30	0830 CN	HALOPERIDOL 5 MG (2-5-6-14-22)	0,00	0,21	0,51	1,34	21.064,40	€28.226,30	
772	110	50	7420 FC	POLISTIRENO SULFONATO SODICO. FC 453,6 G "KAYEXALATE"	3,00	0,00	0,00	2,00	13.039,68	€26.079,36	
772	110	28	0090 CN	DIVALPROATO DE SODIO 250 MG (DEPAKENE) (1,2,5,17,14)	0,46	-0,02	0,00	3,82	6.427,54	€24.553,20	
772	110	43	3490 UD	DEXTROSA 5 % 1000 ML	13,00	25,00	0,00	9,00	2.604,75	€23.442,75	
772	110	46	2670 TB	OXIDO DE ZINC CREMA 60 G	-49,00	-45,00	-13,00	72,00	236,39	€17.020,08	
772	110	20	4630 FC	SUCCINILCOLINA 500 MG / 10 ML	2,00	2,00	1,00	5,00	2.576,43	€12.882,15	
772	110	39	4145 FC	INSULINA ACCIÓN INTERMEDIA (NPH) (771-780) (2,11,14,18)	18,00	6,00	0,00	7,00	1.712,90	€11.990,30	
772	110	30	3890 AM	FLUFENAZINA DECANOATO 25 MG/1ML	0,00	28,00	0,00	19,00	627,06	€11.914,14	
773	110	36	0660 CN	ESTROGENOS CONJUGADOS 0,625 MG (14)	0,00	0,00	0,000	0,720	15.458,36	€11.130,02	
772	110	29	1750 CN	VENLAFAXINA 75 MG (1,2,5,14)	0,00	-0,09	0,01	1,29	7.787,33	€10.045,66	
772	110	02	3270 FC	CEFALOTINA 1 GR.	57,00	59,00	0,00	-18,00	560,11	-€10.081,98	
772	110	43	3570 UD	DEXTROSA 5% + NACL 0.9% 1000 ML (MIXTO)	-5,00	-5,00	-9,00	-14,00	740,91	-€10.372,74	
772	111	30	0004 CN	OLANZAPINA 10 MG	-0,63	-0,06	0,06	-0,21	49.422,44	-€10.378,71	
772	110	49	2450 TB	ANTIHEMORROIDAL UNG. (827-830) (24)	-1,00	-2,00	-3,00	-6,00	1.924,34	-€11.546,04	
772	110	02	3275 FC	CEFOTAXIMA 1 GR.	0,00	17,00	-9,00	-15,00	856,10	-€12.841,50	
773	110	33	7360 FC	PETROLATO LIQUIDO PESADO, FC 120 ML (6,7,9,23)	-5,00	-11,00	-14,000	-23,000	614,64	-€14.136,72	
772	110	13	6550 UD	COLESTIRAMINA (ANHIDRA) 4 GRAMOS. SOBRES.	-30,00	-30,00	-30,00	-30,00	472,55	-€14.176,50	
772	110	28	6410 FC	CARBAMAZEPINA 2% (20 MG/ML) SUSPENSION. FRASCO DE 100 ML	-3,00	-4,00	-4,00	-3,00	4.836,08	-€14.508,24	
772	110	48	3895 AM	FLUMAZENILO 5MG/5ML IV	-1,00	-1,00	-1,00	-1,00	18.955,65	-€18.955,65	
773	110	25	7060 FC	HIDROXICINA JARABE FC 200 ML (1,2,5,6,8)	0,00	0,00	0,000	-12,000	1.773,58	-€21.282,96	
772	110	19	7140 FC	LIDOCAINA SOL. 10% AEROSOL FC 50 ML	0,00	0,00	0,00	-1,00	23.126,00	-€23.126,00	
772	110	26	1055 CN	LEVODOPA CARBIDOPA 200/50 MG (1-2-5-14-23)	-1,19	-1,19	-1,13	-1,13	21.517,41	-€24.314,67	
773	110	28	1015 CN	LAMOTRIGINA 25 MG. TABLETAS MASTICABLES(211-219) (1,2,13,17)	-0,71	-1,21	-1,300	-1,790	36.353,10	-€65.072,05	
772	110	17	1160 CN	METILFENIDATO 10 MG "RITALINA" (1,2,13,17)	-0,21	-0,29	0,00	-23,95	3.000,75	-€71.867,96	
773	110	29	0333 CN	CLOMIPRAMINA 25 MG (ANAFRANIL 25 MG) (1,2,6,14,17)	0,19	0,19	1,090	-8,780	34.359,37	-€301.675,27	
773	110	29	0335 CN	CLOMIPRAMINA 75 MG (ANAFRANIL 75 MG) (1,2,6,14,17)	0,00	-0,24	-0,880	-4,600	85.000,00	-€391.000,00	

En la tabla 7 se observa que para los inventarios realizados en los meses de enero, febrero, marzo y mayo en los servicios 772 y 773 se registran 8 medicamentos que presentan sobrantes mayores a €10,000.00, donde la clozapina 100 MG es el que registra mayor sobrantes con un estimado de €776,371.44, y la Clomipramina 75 MG es el que registra mayor faltantes con un estimado de €391,000.00.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el punto 4.3 lo siguiente:

*“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 (...)”*

El Manual de Políticas y Normas del Servicio de Farmacia, refiere:

*“(...) Se deben llevar a cabo inventarios parciales, en forma periódica en las áreas de almacenamiento y distribución, recetario, farmacias satélite, stock de medicamentos asignados, en los diferentes servicios (...)*

*La Jefatura del Servicio y el colaborador designado, deben revisar cada mes los máximos y mínimos de consumo de medicamentos, para realizar los ajustes pertinentes, con el fin de no afectar el inventario, presupuesto ni el acceso oportuno de los medicamentos (...)*

*Se debe cumplir con las directrices institucionales, relacionadas con la devolución, destrucción, exclusión o inclusión y control de los medicamentos (...)”*

Posterior a la realización del inventario, el Sr. Luis Brenes Zúñiga, encargado del SIFA en el Hospital Nacional Psiquiátrico, envía el reporte a la Directora de la Farmacia, con los resultados de los inventarios y las estrategias a seguir entre las cuales cita:

*“Tenemos que justificar las líneas que sobrepasen los 6 mil colones ya sea en sobrantes o faltantes, por lo tanto en lo que queda de abril y mayo, se harán inventarios parciales sobre las 24 líneas que dieron mayor a ese monto.*

*También se realizarán devoluciones de pabellones, también en las devoluciones que hayan medicamentos que falten no se devolverá al SIFA como por ejemplo el atenolol y también se harán reportes de consumos de diferencias significativas como por ejemplo la clozapina.*

*También en el reporte de las diferencias de los últimos tres meses se puede analizar como los medicamentos han ido bajando o aumentando en sus diferencias.”*



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

No obstante a lo anterior, documentalmente no se visualiza respuesta y/o seguimiento por parte de la Dirección de la Farmacia, para supervisar el ajuste de los faltantes y sobrantes o bien su respectiva justificación.

La Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, en entrevista manifestó:

*“Cuando se hace la justificación del inventario, hay ciertos faltantes que no se saben cómo justificarlos porque son “basura del sistema” por así decirlo, hay un control cruzado con el control de revisión de errores y eso se utiliza en el momento del inventario general.*

*Las estrategias que se han implementado cuando se presentan fugas, o faltantes importantes de medicamentos específicos, se resguardan bajo llave al igual como se hace con los psicotrópicos.”*

Al respecto del Almacén Local, se le consultó sobre la ausencia de informe de resultados del inventario, indicando:

*“Por qué no se ha evidenciado faltantes difíciles de controlar, porque son solo salidas y entradas de medicamentos, si pasara alguna situación se me informa por correo electrónico.”*

La situación descrita genera debilidades de control en lo referente al monitoreo por parte de la Jefatura del Servicio de Farmacia, ya que si bien se realizan los inventarios de forma periódica y se buscan las causas que generan los sobrantes y faltantes de medicamentos, no se brinda un seguimiento a lo comunicado por el encargado del SIFA para los inventarios de Consulta Externa y Hospitalización, y en el caso del Almacén Local no dispone de un documento formal donde se notifiquen los resultados de los inventarios realizadas y poder así brindar su posterior seguimiento.

## **8. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA FARMACIA**

Se determinaron deficiencias en la infraestructura física del Servicio de Farmacia especialmente en los Servicios de Consulta Externa y Hospitalización, los cuales fueron evidenciados en mayo del 2015 por el Ministerio de Salud bajo orden sanitaria O.S.-04-2015, entre las cuales dicha orden menciona:

### **Farmacia de Consulta Externa:**

- Poco espacio
- No se da flujo adecuado del proceso
- El techo es de un material poroso, no es de fácil limpieza
- Consultorio utilizado para la “Clínica de Clozapina” no cuenta con la ventilación adecuada, se percibe una alta sensación térmica.



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

- Área de consultorio menor a 6m<sup>2</sup>, ancho de puerta de ingreso menor a 0.90 metros.

### **Farmacia de Hospitalización:**

- Ancho de puerta de ingreso menor a 0.90 metros y área de consultorio menor a 6 m<sup>2</sup>
- Ruta de evacuación no se encuentra señalada en todas las áreas de la farmacia.
- Los pasillos no se encuentran libres de obstáculo, algunos constituyen parte de las áreas de trabajo.
- Algunos extintores no cuentan con la rotulación adecuada, se ubican en paredes que no son de fácil acceso.
- Se observa un área de trabajo bajo una caja metálica que puede convertirse en riesgo de lesión para él o la funcionaria que labora en esta área.
- Entre otras cosas, se necesita un área adecuada para la preparación de la unidosis, ahora lo hacen en un mostrador y casi sobre los carritos, esto además de incomodo se presta a confusiones, el área de digitación es parte de un pasillo lo cual bloquea la salida en caso de emergencia y no cumple con la ley 7600, el cuarto de descanso no tiene ventilación.

### **Bodega de Medicamentos del Servicio de Farmacia:**

- Los pisos y techos no son de fácil limpieza. El material de los cielorrasos es poroso y el piso posee "espacios"
- La sensación térmica es elevada, por lo que se deduce que no existen control de las condiciones de temperatura y humedad.
- Ruta de evacuación no es clara; la salida de emergencias es la misma de la salida única.
- Los fluorescentes sin protección.
- Requiere un área separada para guardar artículos de limpieza
- Las características del área de recepción y despacho no es adecuada, no se garantiza la protección de los productos y materiales de las condiciones ambientales. La zona de recepción recibe fuertes oleajes de aire que pueden llevar en caso de lluvia el agua hasta los productos.
- No se cuenta con un área de muestreo.
- Se cuenta con un área de almacenamiento de productos rechazados, retirados y devueltos, la cual se encuentra fuera de la bodega, sin embargo no se garantizan las condiciones de limpieza de la misma, además se visualiza filtración del cielo raso de la misma.
- No se cuenta con un área identificada, limpia, ordenada y separada para colocar equipo limpio que no se esté utilizando.



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

- No se cuenta con un área de vestidores y servicios sanitarios donde esté bien identificado, con procedimientos y registros para la limpieza, con servicios sanitarios accesibles los cuales no deben de comunicarse directamente con las áreas de producción, disponer de espejos, toallas de papel o secador eléctrico de manos, jaboneras con jabón líquido desinfectante y papel higiénico, los vestidores deben estar separados de los servicios sanitarios por una pared.
- Los pisos no son continuos y no son de fácil limpieza

Sobre las condiciones de la planta física de los centros de atención en la institución, el Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense de Seguro Social, en su artículo 61 indica:

*“La institución adoptará las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la salud y la moralidad de sus trabajadores.”*

Adicionalmente, las Normas de Control Interno, establecen en el punto 4.3 respecto a la protección del patrimonio lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de: control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. “*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, establece respecto a las instalaciones:

*“(…) 13.3 Deben estar definidas las siguientes áreas (cuando apliquen):*

*13.3.1 Recepción de mercadería.*

*13.3.2 Almacenamiento de acuerdo con las condiciones de almacenamiento de los productos que distribuye.*

*13.3.3 Despacho de mercadería*

*13.3.4 Administración.*

*13.3.5 Cuarentena (se permite también contar con un área de cuarentena definida por sistemas electrónicos).*

*13.3.6 Rechazados, dañados y vencidos.*



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

*13.3.7 Áreas auxiliares: áreas de descanso y alimentación; vestuarios, lavatorios y servicios sanitarios de fácil acceso y apropiados al número de usuarios, todas ellas sin comunicación directa con las áreas de almacenamiento.*

*13.4 Cada área debe estar identificada, así como las estanterías y/o tarimas, de modo que permita la localización de los diferentes productos (...)*

*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.”*

El 24 de junio del 2015 mediante oficio S.F. 0436-2015 la Dra. Lizeth Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia y el Arq. Jonathan Garro Morales le comunican a la Dra. Lillia Uribe López, Directora General del Hospital Nacional Psiquiátrico, el plan remedial a la orden sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, indicando entre otras cosas lo siguiente:

*“Se identificó que el proyecto de intervención para subsanar las inconformidades que presentan las tres áreas físicas que tiene el Servicio de Farmacia, se debe realizar en cuatro etapas de corto y mediano plazo:*

- Primera etapa: Intervención inmediata y a corto plazo (6 meses)*
- Segunda etapa: Proyecto de readecuación del Servicio de Farmacia Consulta Externa. Año 2016, proyecto de readecuación de la bodega de medicamentos No Utilizables, Año 2016.*
- Tercera etapa: Proyecto de readecuación del Servicio de Hospitalización. Año 2017*
- Cuarta etapa: Proyecto de readecuación del Almacén Local de Medicamentos. Año 2018”*

En el momento de ejecución de esta evaluación de la auditoría ya se llevaba a cabo la remodelación de la farmacia de la consulta externa por lo que el cumplimiento del plan remedial para este servicio ya se encontraba en proceso, sin embargo según lo señalado por la Directora de la Farmacia no se espera lo mismo para la farmacia de Hospitalización y para el Almacén Local.

Al respecto la Dra. Lizzet Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia, indicó:

*“No, según la planificación del hospital no está contemplado a corto o mediano plazo, para que se intervenga hospitalización, centro de equipos debe salir de aquí, sin embargo la remodelación de centros de equipos es competencia actualmente del nivel central, por lo que hasta que este no*



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

*sea intervenido para su remodelación o traslado, la farmacia de Hospitalización está difícil de ser remodelada en el tiempo estimado.*

*Consideramos que de los 5 años que se consideró en el plan remedial, solo se podrá cumplir con consulta externa, el almacén se podrá hacer mejoras a mediano plazo, pero hospitalización si está difícil de cumplir.”*

Las limitaciones de espacio para el almacenamiento de medicamentos, así como las deficiencias en la infraestructura para la correcta ejecución de las labores del personal de farmacia y la atención adecuada de los pacientes, no contribuye a garantizar la estabilidad del medicamento y propiedades farmacológicas; debilitando el control interno y generando el riesgo de ocasionar accidentes no sólo para los funcionarios que movilizan los productos, sino también para usuarios de los servicios que brinda el Hospital Nacional Psiquiátrico.

## **9. SOBRE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE CONTROL INTERNO**

Se evidenció que el Servicio de Farmacia dispone de una herramienta donde se lleva a cabo el registro de información del control interno de las actividades de atención farmacéutica, estadísticas del servicio en el conteo de los cupones despachados, medición de tiempos, indicadores de gestión que colaboran con análisis e informes mensuales que son solicitados por Registros Médicos, la Dirección General, Ministerio de Salud, Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, entre otros, sin embargo esta herramienta está desarrollada en una hoja de cálculo en Excel, generando riesgos de pérdida de información o un uso inadecuado de la herramienta.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 5.1 “Sistema de Información” de la citada norma, cita:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.”*



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

Asimismo, en el punto 5.9 “Tecnologías de Información” establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. (...)”*

El 08 de febrero del 2016, mediante oficio S.F. 0105-2016, la Dra. Lizett Padilla Garro, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico, le indica al Ing. Johnny Madrigal Chinchilla, Jefe del Centro de Gestión Informática lo siguiente:

*“(...) Actualmente esta información se registra en Excel que por la gran cantidad de información y múltiples fórmulas que se emplean para realizar los consolidados mensuales, se está haciendo complicado y además se corre el riesgo que por error humano pueda haber pérdida de información relevante o hayan sesgos en estos datos, por lo cual le solicito muy respetuosamente que el Centro de Gestión Informática nos brinde la colaboración en elaborar una herramienta útil y que facilite el registro diario de esta información.*

*Cabe señalar que esta solicitud ya fue comentada con el Ing. David Ballester Carmona, quién ya visualizó con el programa que tenemos y está en toda su disposición de brindar su colaboración y conocimiento”*

Se le consultó a la Dra. Lizett Padilla Garro sobre el avance en este tema, e indicó que el oficio no fue contestado, por lo que esta Auditoría consultó al Ing. David Carmona Ballester, funcionario del CGI del Hospital Nacional Psiquiátrico, sobre el oficio que se había enviado al CGI, indicando mediante correo electrónico el 12 de julio del 2016 lo siguiente:

*“En relación a su consulta, en el mes de febrero la Dra. Lizett Padilla me mostró los formularios en Excel para registrar la información, me comentó sobre los inconvenientes que poseen debido a que en ocasiones al momento de registrar la información los funcionarios eliminaban formulas o alteraban la plantilla de manera involuntaria, además requería crear algunos consolidados mensuales por cada actividad de farmacia.*

*Por lo cual, este servidor les protegió las celdas de la plantilla que los funcionarios no deben de modificar, les agregue fórmulas para evitar que se realicen cálculos manuales y les realice plantillas con consolidados mensuales y anuales, en conjunto con la Dra. Padilla se probó los*



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

*formularios agregando datos y se verificó su funcionamiento, hasta el momento no hemos recibido ningún reporte de inconsistencia de estos formularios por parte de la doctora.*

*La estructura de los formularios no se modificó porque a lo que tengo enterado fueron creados en el nivel central y no se pueden modificar.”*

La ejecución de acciones por parte del Centro de Gestión Informática de Hospital Nacional Psiquiátrico así como el seguimiento a la solicitud realizada por parte de la Jefatura de la Farmacia genera que actualmente la farmacia de ese Hospital no disponga de una herramienta automatizada de gestión y control interno del servicio más robusta a la existente actualmente, de tal forma que asegure la calidad de los datos, y haga más eficiente la obtención de datos para su posterior análisis.

La carencia de un sistema automatizado que gestione y controle las actividades propias del Servicio de Farmacia ocasiona que los tiempos de obtención y análisis de información sean ineficientes e ineficaces si se considera que actualmente existe una probabilidad de contar con sesgos de información, o datos erróneos.

## CONCLUSIONES

El Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico forma parte esencial de los servicios de tratamiento que se brindan a los pacientes, para mejorar su estado de salud, por esta razón es importante que el Servicio realice sus actividades sustantivas de forma eficiente y eficaz en beneficio del paciente y maximizar los recursos y minimizar los costos que se pueden generar.

Se concluye que es necesario promover una cultura de gestión estratégica basada en indicadores y definición de metas, brindando el debido seguimiento al cumplimiento de lo planificado y los objetivos propuestos, lo que incluye un análisis en conjunto con las jefaturas de los servicios relacionados y con la participación de la Dirección General del Hospital. Estos indicadores deben ser esenciales en el control y seguimiento de aspectos como el control de la producción, comportamiento de la demanda, desempeño de los funcionarios, entre otros que van a lograr mejorar la toma de decisiones por parte de las jefaturas en beneficio del Servicio.

Un aspecto que debe ser controlado de mejor forma, es la prescripción de medicamentos de uso de especialistas por parte de médicos generales, de tal forma que se monitoree el despacho de estos medicamentos y se disminuyan riesgos de un inadecuado uso de los medicamentos. Asimismo, entre las mejoras a efectuar está la de creación de estrategias para la disminución de errores en las recetas de medicamentos ya sean de prescripción o de dispensación, logrando que el uso de las horas hombre sean mejor aprovechadas.



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

Las estrategias también deben dirigirse al control de medicamentos devueltos por los salones o servicios hospitalarios así como de los pacientes, de tal forma que la destrucción de medicamentos sea la menor posible, generando un ahorro y un uso adecuado de los medicamentos, impactando positivamente a las finanzas de la institución.

Por los resultados evidenciados en el informe, es importante que se aborde el tema y brindarle un seguimiento a los resultados obtenidos en cada uno de los inventarios de medicamentos realizados tanto en las farmacias de consulta externa y hospitalización, como en el almacén local de medicamentos y la documentación de estos.

Bajo el mismo concepto de eficiencia y uso adecuado de los recursos, se considera necesario analizar la capacidad instalada del servicio y determinar si con los recursos actuales se pueden cubrir los servicios brindados por la Farmacia o bien iniciar el proceso que estipula la normativa vigente para la dotación de recursos en caso de que fuera necesario, fundamentado y probado.

Finalmente, es importante brindar un seguimiento a las mejoras de infraestructura en cumplimiento de la orden sanitaria girada por el Ministerio de Salud y en mejora de atención a los pacientes, así como en la implementación de mecanismos de controles internos automatizados que colaboren con la gestión administrativa y de control del Servicio.

## RECOMENDACIONES

### A LA DRA. LILIA URIBE LÓPEZ, EN SU CALIDAD DE DIRECTORA GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO O QUIEN OCUPE SU PUESTO.

1. En coordinación con la jefatura del Servicio de Farmacia, ejecutar las acciones correspondientes para corregir los aspectos señalados en el hallazgo 1 del presente informe, en relación con la planificación, cumplimiento de metas, y las inconsistencias de información entre los datos que presenta la Dirección General, por Estadística y por Servicio.

Es importante que se realice el seguimiento y control de forma periódica de las metas planteadas en el Plan Presupuesto, donde se puedan ejecutar los análisis de los indicadores de todos los servicios que están relacionados entre sí, con el propósito de efectuar las modificaciones oportunamente y garantizar el monitoreo constante de las actividades que permita detectar oportunidades de mejora en la prestación de los



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

servicios, y de considerarse necesario establecer indicadores y metas adicionales a la de la matriz de tal forma que se abarquen las actividades sustantivas del servicios.

Plazo: 6 meses a partir de la recepción del presente informe.

2. De acuerdo a lo descrito en el hallazgo 6, se lleve a cabo un análisis de las labores actuales del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico, de tal forma que se identifique la demanda en la atención de los programas farmacéuticos con el objetivo que se realice una redistribución de las labores para maximizar los recursos disponibles, o dado el caso proceder con lo señalado por la normativa vigente.

Plazo: 12 meses a partir de recibido el presente informe.

3. En conjunto con la Jefatura de Farmacia, se documenten y se fortalezcan los mecanismos de control en la prescripción de medicamentos de uso restringido por parte de médicos generales, donde se garantice el cumplimiento de la norma, especialmente donde se establece la continuidad de las recetas una vez que la primera prescripción fuese realizada por un médico especialista.

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

4. En conjunto con la Jefatura de Farmacia, crear una estrategia documentada para abordar el análisis de los errores de prescripción y dispensación de medicamentos, en las que se pueden considerar capacitaciones a los médicos y funcionarios de la farmacia que registran mayores errores, que están generando atrasos en la dispensación adecuada del medicamento.

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

5. En coordinación con la Jefatura de Farmacia y la Jefatura de Enfermería, determinar las causas de la devolución de medicamentos de los Servicios de Hospitalización, de tal forma que se implementen las medidas de control necesarias para que la devolución de medicamentos sea la menor esperada, entre otras medidas a implementar se debe de considerar:

- Supervisión en el resguardo de medicamentos en los servicios de hospitalización



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

- Correcta aplicación de los fármacos prescritos por los médicos, tanto en tiempo como en dosis.
- Control en la suspensión de tratamientos y altas de los pacientes hospitalizados
- Identificación de medicamentos no utilizados por fallecimiento de pacientes

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

**AL LIC. EDWIN ACUÑA ULATE, EN SU CALIDAD DE ADMINISTRADOR DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO, O QUIEN OCUPE SU CARGO.**

6. Ejecutar las acciones correspondientes en conjunto con el CGI del Hospital, para analizar la viabilidad de automatizar mediante un software, la herramienta actual de control interno que se dispone en el Servicio de Farmacia, o bien su fortalecimiento de tal forma que se puedan emitir informes más expeditos, mejorando la calidad de los datos y disminuyendo la posibilidad de errores o uso indebido de la información.

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

**A LA DRA. JOHANNA ELIZONDO GRANADOS, EN SU CALIDAD DE JEFATURA A.I. DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL PSIQUIÁTRICO, O QUIEN OCUPE SU CARGO.**

7. Se incorpore en el análisis de datos realizado en la evaluación del plan presupuesto del Servicio de Farmacia, aquellos indicadores que se consideren importantes para la gestión del Servicio utilizando los reportes del SIFA y de la herramienta de control interno, y generar así una rendición de cuentas ante la Dirección General del Hospital.

Plazo: 3 meses a partir de la recepción del presente informe.

8. En cumplimiento de las mejoras a realizar a las debilidades emitidas por el Ministerio de Salud en la orden sanitaria, brindar un seguimiento periódico y documentado del plan remedial establecido, donde se identifiquen los avances en de las acciones definidas y en caso de atrasos establecer las medidas de contingencias necesarias.

Plazo: 12 meses a partir de la recepción del presente informe.



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

## COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio el 29 de setiembre del 2016 con la Dra. Lillia Uribe López, Directora General, Dr. Cristian Elizondo, Sub Director General, Lic. Edwin Acuña Ulate, Administrador, Lic. Robert Venegas Fernández, Sub Administrador, Dra. Caterina Duranti González, Jefe a.i. de Farmacia, Sr. José Luis Álvarez Lagos, Planificador, todos los anteriores funcionarios del Hospital Nacional Psiquiátrico

### ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Ing. Leonardo Díaz Porras  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD**

EAM/LDP/wnq