



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

**ASS-206-2017**  
**18-12-2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio evidenció la necesidad de mejorar y fortalecer el proceso de gestión, verificación y fiscalización de los servicios farmacéuticos contratados a la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez, que se brindan en el Área de Salud Moravia.

En la evaluación se determinó que los análisis técnicos y legales que justifican este tipo de contrataciones no se han realizado con la celeridad y diligencia requerida, ante el riesgo de dejar desprotegida a la población adscrita del proceso de preparación y despacho de los medicamentos, lo anterior, debido a que la presente contratación vence en menos de un año y aún no se han iniciado estos análisis.

Los procesos de verificación y fiscalización de los aspectos administrativos que desarrollan los funcionarios del Área de Salud de Moravia muestran que no han sido suficientes ni efectivos; en razón de que lo evidenciado no se garantiza el aseguramiento y cumplimiento de la jornada laboral de todo el personal, así como el cumplimiento de los plazos de espera de los pacientes para la entrega de los medicamentos en las sedes desconcentradas, situaciones que ponen el riesgo la ejecución del presente contrato.

Se observaron debilidades en la captación y referencia de pacientes al Programa de Atención Farmacéutica, registro de las consultas brindadas en el expediente clínico de los pacientes, así como en el seguimiento en cuanto a indicadores de ausentismo y abandono, causas y estrategias de mejora, situación que podría incidir negativamente sobre la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos clínicos, por cuanto existen grupos poblacionales de riesgo que requieren este tipo de intervención, para lograr una mejor adherencia farmacológica y alcanzar los beneficios del tratamiento prescrito.

El Servicio de Farmacia presenta un adecuado proceso de abastecimiento de medicamentos, reflejado con indicadores satisfactorios de vencimiento y desabastecimiento de productos, sin embargo, se encontró que a noviembre del 2017 el 78% de los medicamentos presentan un porcentaje de ejecución en el presupuesto de despacho menor a 80, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el proceso de análisis y seguimiento constante del mismo, que permita ajustar las cuotas de los medicamentos a las necesidades de la población usuaria del Área de Salud.

En razón de lo anterior y con el fin de mejorar lo evidenciado, se emitieron un total de 7 recomendaciones dirigidas a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y a la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia, con el fin de fortalecer el proceso evaluado.



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

ASS-206-2017  
18-12-2017

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

### INFORME REFERENTE AL CONTRATO SUSCRITO ENTRE LA FARMACIA MICHAEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ Y LA CCSS PARA BRINDAR SERVICIOS FARMACEÚTICOS EN EL ÁREA DE SALUD DE MORAVIA UE.2215

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR UE. 2399

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud de la Auditoría Interna, referente a la prestación de los servicios de salud por medio de terceros.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento del contrato suscrito entre el señor Michael Rodríguez Rodríguez y la CCSS, para la prestación de los servicios de farmacia en el Área de Salud de Moravia.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la razonabilidad del cumplimiento de los aspectos técnicos y administrativos establecidos en el contrato.
- Verificar la razonabilidad de los mecanismos utilizados en la verificación, fiscalización y control del contrato.
- Determinar las acciones desarrolladas por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur para determinar la necesidad de realizar una nueva contratación para la prestación de servicios farmacéuticos.

#### ALCANCE

Los periodos evaluados en cada caso comprenden:

- Aseguramiento de los trabajadores en la CCSS, setiembre-2017.
- Registro de tiempos de espera para el despacho en la Sede de Ebais de San Jerónimo y Paracito, setiembre, octubre y noviembre 2017.



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

- Tiempo de espera en la entrega de medicamentos en las sedes de Ebais de San Jerónimo y Paracito el 03 de noviembre del 2017.
- Programa Local de Atención Farmacéutica del 2017.
- Stock y carro de paro en las sedes de Ebais de San Jerónimo y Paracito, 03 de noviembre del 2017.
- Ejecución del presupuesto de despacho al 20 de noviembre del 2017.

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República; además de normativa legal y técnica atinente a la materia.

## **METODOLOGÍA**

- Visita a la farmacia central y despachos ubicados en las Sedes de Ebais de San Vicente, Paracito y San Jerónimo, con el fin de verificar condiciones de almacenamiento, custodia y despacho de medicamentos.
- Reunión con funcionarios de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y del Área de Salud de Moravia, con el propósito de indagar sobre el servicio contratado.
- Inventario de medicamentos realizado en el Almacén Local de Medicamentos, así como en los stocks y carros de paro ubicados en las Sedes de Ebais de San Jerónimo y Paracito.
- Inspección física en el Almacén Local de Medicamentos de la Farmacia, con el propósito de observar las condiciones de almacenamiento y conservación de los fármacos, entre otros.
- Revisión de recetas y expedientes de salud, con el objetivo de comparar y analizar la información contenida en la prescripción realizada por el médico.
- Visitas a las Sedes de Ebais, con el fin de aplicar encuesta de percepción de los servicios de farmacia a los pacientes.

## **MARCO NORMATIVO**

- Ley 8292, Ley General de Control Interno.
- Contrato N° 2014-000002, para el despacho de las recetas de medicamentos y la implementación de los programas y actividades de atención farmacéutica en el Área de Salud de Moravia.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, de la Contraloría General de la República, N-2-2009-CO-DFOE, enero 2009.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 3 de 25

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



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

- Política Institucional de Atención Farmacéutica, versión 02, abril 2015.
- Normativa Lista Oficial de Medicamentos 2014.
- Lineamientos de stocks de medicamentos de áreas de salud 1, 2 y 3. Ebais concentrados, Desconcentrados y puestos de visita periódica, agosto 2014.
- Oficio DFE-AMTC-REC-3519-12-15, del 03 de diciembre del 2015. Actualización de medicamentos para carro de paro – primero y segundo nivel de atención.
- Oficio 54482 del 05 de noviembre del 2013, emitido por la Señora Emma Zúñiga Valverde, Secretaria de la Junta Directiva.

#### ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

#### ASPECTOS GENERALES

La Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 22 de la sesión 8674, celebrada el del 31 de octubre del 2013 año 2007, declaró la inviabilidad y acordó someter a los procedimientos de licitación pública, la prestación de servicios farmacéuticos en el Área de Salud de Moravia, con base en la petición realizada por la Gerencia Médica, según solicitud de inviabilidad planteada por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia.

La declaratoria de la Junta Directiva determinó que los responsables de la contratación, ejecución y control son la Dirección Médica y Administración del Área de Salud de Moravia, lo concerniente a la verificación del cumplimiento contractual le corresponderá a la Supervisión Regional de la Dirección Regional Central Sur.





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

En virtud de lo anterior, la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur procedió a publicar el Cartel de Licitación Pública 2014LN-000003-2399, con 1 ítem único denominado “Contratación del Despacho de recetas de medicamentos y la implementación de los programas y actividades de atención farmacéutica, en el Área de Salud de Moravia.”

El objeto contractual que originó la apertura de este concurso público se definió como:

*“Constituye objeto del presente contrato, la contratación del despacho de las recetas de medicamentos y la implementación de los programas y actividades de atención farmacéutica en el Área de Salud de Moravia, incluyendo los sueros biológicos, el stock de medicamentos a los usuarios internos y externos provenientes del Área de Salud de Moravia, **específicamente las recetas de medicamentos originadas en los sectores ya establecidos y de los sectores que a futuro llegue a establecerse en esta Área de Salud, las recetas de medicamentos**, provenientes de la atención de la red de los servicios farmacéuticos de otros niveles de atención, las copias de las recetas-para asegurar la continuidad del tratamiento de los usuarios que lo requieran como también **el seguimiento fármaco-terapéutico de los pacientes con enfermedades crónicas, la implementación de la Política Institucional de Atención Farmacéutica**, así como las recetas provenientes de otros sectores no adscritos al Área de Salud de Moravia, por alguna situación de imprevisibilidad, los servicios de farmacia sean afectados y la institución no tenga los recursos humanos para satisfacer la necesidad”*

En el cartel se indica que por las características del servicio a contratar y la creciente dinámica de demanda de los servicios de salud, la presente contratación se plantea según las necesidades puntuales que se vayan dando durante la fase de ejecución, o sea según demanda, de conformidad con lo referido al respecto en el artículo 163 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

El Área de Salud de Moravia la conforma una población aproximada de 59 mil habitantes<sup>1</sup>, la cual está distribuida en 9 Ebais ubicados en 3 Sedes, San Jerónimo, Paracito y San Vicente, ninguna de esas infraestructuras es propiedad de la CCSS. En éstas se dispone de cubículos destinados para que los funcionarios de la farmacia reciban y despachen las recetas de medicamentos prescritos por los Médicos Generales y Especialista de Medicina Familiar, las recetas provenientes de interconsultas en Pediatría y Psiquiatría, así como de otros establecimientos de salud.

Dentro de las primeras causas de consultas en el 2015, se tiene la hipertensión arterial (12%), la Diabetes Mellitus (6%) y las Infecciones de Vías Respiratorias (IVR) con un 4%, siendo que se alcanzó una cobertura del 37% para el total de consultas de primera vez.

En el 2016, el Servicio de Farmacia despachó un total de 472.408 cupones, según el siguiente detalle:

---

<sup>1</sup> Población 2015.





**CUADRO 1**  
**CUPONES DESPACHADOS 2016**  
**FARMACIA ÁREA DE SALUD DE MORAVIA**

MES	CUPONES DESPACHADOS
Enero	45253
Febrero	42096
Marzo	39991
Abril	43148
Mayo	45842
Junio	41696
Julio	45132
Agosto	42721
Setiembre	41988
Noviembre	43554
Diciembre	40987
<b>Total</b>	<b>472.408</b>

Fuente: Administradora AS Moravia

Con base en el dato anterior, se podría determinar que el monto que se le canceló en el 2016 al Contratista que brinda los servicios de despacho de medicamentos fue de ₡224.393.800 (₡475.11 x 472.408 cupones).

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE EL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

El contrato para la prestación de los servicios farmacéuticos contiene cláusulas de índole administrativa y técnica que le corresponde verificar a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y a la Administración del Área de Salud de Moravia, y que se constituyen en un insumo para determinar si el contratista cumple.

En razón de lo anterior, seguidamente se detallan aspectos que requieren la atención por parte de esas instancias.

#### 1.1. Sobre el Programa Local de Atención Farmacéutica

Se determinaron debilidades en la captación y referencia de pacientes al Programa de Atención Farmacéutica, registro de las consultas brindadas en el expediente clínico de los pacientes, así como en el seguimiento en cuanto a indicadores de ausentismo y abandono, causas y estrategias de mejora.

Lo anterior se determinó con base en el cumplimiento del 40% en el 2016 y del 47% en el primer semestre 2017 de la meta farmacéutica del Plan Presupuesto sobre la cantidad de consultas de



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

atención, así como en la ausencia del registro de las consultas farmacéuticas en los expedientes de salud de los pacientes.

Además, se observó la ausencia de un proceso de análisis continuo por parte de la Regencia Farmacéutica respecto a los indicadores de ausentismo y abandono, mediante el cual se determinen las causas y se definan acciones precisas y documentadas para fortalecer el aprovechamiento del programa.

Se constituye objeto de esta contratación, la implementación del programa de atención farmacéutica en el Área de Salud de Moravia, en el cual se definen cuatro estrategias de acción, a saber, Dispensación Activa de Medicamentos, Educación en Salud, Consulta Farmacéutica y Seguimiento Farmacoterapéutico, mismas que se encuentran alineadas con la “Política Institucional de Atención Farmacéutica.”

El Contrato 2014-000002, en el apartado 15, sobre el Programa de Atención Farmacéutica, establece:

*“El Contratista se compromete a que los Regentes Farmacéuticos, brinden educación a la población sobre el uso correcto y racional de los medicamentos empleando la atención personalizada, charlas, medios audiovisuales, el uso de panfletos, afiches y otros. También, adquiere el compromiso de que el personal farmacéutico brinde la Atención Farmacéutica a los usuarios que requieren tratamiento para diferentes patologías entre estas: Tuberculosis, Hipertensión Arterial, Diabetes Mellitus etc. (...)*

*La Institución se reserva la potestad de verificar este plan en el momento que así lo requiera, para lo cual el Contratista se compromete a llevar el registro y presentar las evidencias sobre la ejecución del mismo.”*

La “Política Institucional de Atención Farmacéutica<sup>2</sup>”, en el apartado de justificación, establece con respecto a las actividades propias de la atención farmacéutica, que deben cumplirse, entre otras, “Gestionar la prestación de servicios de atención farmacéutica”. Asimismo, en la misma Política, respecto a la consulta de atención farmacéutica, señala que ésta se debe registrar en el expediente de salud del paciente.

Esta Normativa menciona en el apartado “lineamientos generales de la Política Institucional de Atención Farmacéutica: Lineamientos, Estrategias y Resultados esperados”, específicamente en las estrategias 3.2 y 3.3, que se debe implementar una evaluación de las actividades de atención farmacéutica y brindar seguimiento de los hallazgos encontrados en las evaluaciones, con el propósito de establecer acciones preventivas y correctivas, así como un proceso de mejora continua en las actividades de atención farmacéuticas implementadas.

---

<sup>2</sup> Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, Gerencia Médica, Abril-2015.





La Dra. Mónica Solano Acuña, Regente de la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez, expuso<sup>3</sup> algunas acciones que durante el presente año se han desarrollado con el fin de mejorar los aspectos que se mencionan anteriormente. Con respecto al tema de la incorporación de pacientes al programa de Atención Farmacéutica, señaló que:

“(…)

- ✓ *Para el 2017 se ha observado una mejora en la consulta de Atención Farmacéutica, respecto a la captación por parte de farmacia y a que se cuenta al menos con algunos pacientes que han realizado la solicitud directa de ingreso al programa.*
- ✓ *A octubre de 2017 un 52% de los pacientes que se han atendido en el programa de AF han sido captados por la farmacia.*
- ✓ *Se ha incentivado a otros profesionales en salud a referir pacientes al servicio de AF, como el caso del Servicio de Nutrición, del cual se cuenta con un programa de charlas conjuntas con el servicio de farmacia y a través de esta oportunidad se emitió oficio a la Licda. Fonseca instándola a referir pacientes a Atención Farmacéutica (AF). Se adjunta copia de oficio.”*

En el mismo oficio, la Dra. Solano Acuña se refirió a algunas acciones en relación con tema de ausentismo y abandono de los pacientes para asistir al programa de atención farmacéutica, como por ejemplo:

- ✓ *Se implementó registro de los porcentajes de ausentismo de la consulta de AF con el respectivo análisis (se adjunta tabla a modo de ejemplo). Se observa una disminución en el porcentaje de ausentismo conforme transcurre el año.*
- ✓ *Pasando de un 39% en el primer trimestre a un 19% para el tercer trimestre, en relación a los pacientes captados o referidos.*
- ✓ *A los pacientes que se ausentan a la cita se llaman para indagar el motivo de la ausencia y se reprograma una nueva cita.*

Finalmente, sobre las gestiones para mejorar el proceso de documentación de las consultas, la Dra. Solano, mencionó que:

- ✓ *“Desde que se implementó el programa se envía informe al médico de las actividades realizadas durante la consulta farmacéutica con el paciente.*
- ✓ *Se estará enviando oficio para valorar acceso al Expediente Digital único en Salud (EDUS), en apoyo a esta recomendación.”*

Sobre lo descrito anteriormente, se evidenció que la Supervisión Regional de Servicios Farmacéuticos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur hizo referencia a estas

<sup>3</sup> Oficio FMR-FAR-057-11-2017 del 20 de noviembre del 2017.



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

situaciones en el Informe de Supervisión<sup>4</sup> realizado en enero del 2017, y en el cual se sugirió fortalecer las acciones con el fin de mejorar este proceso.

En virtud de lo anterior, si bien se observa que la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez ha iniciado acciones tendientes a mejorar las actividades de atención farmacéutica, éstas no han sido suficientemente efectivas para lograr los objetivos y aprovechar los beneficios que este tipo de programas ofrecen a la población, debido a que aún las metas asociadas a este proceso no se han alcanzado.

El desarrollo de actividades de atención farmacéutica implica la participación del farmacéutico en el proceso del abordaje farmacológico del paciente, con lo cual se favorece el uso de los medicamentos de forma efectiva y racional, lo que a su vez permite alcanzar resultados terapéuticos óptimos en su salud.

En virtud de lo anterior, y en concordancia con las políticas institucionales en esta materia, las debilidades encontradas en la ejecución del programa de atención farmacéutica podrían incidir negativamente sobre la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos clínicos, por cuanto existen grupos poblacionales de riesgo que requieren este tipo de intervención, para lograr una mejor adherencia farmacológica y alcanzar los beneficios del tratamiento prescrito, y a su vez podría representar un eventual incumplimiento a lo establecido en el contrato.

Aunado a lo anterior, el objeto contractual incorpora la obligación del Contratista de implementar la Política Institucional de Atención Farmacéutica, razón por la cual la institución debe garantizar que los recursos destinados a este contrato logren los beneficios esperados en la población.

## 1.2 Sobre el aseguramiento del personal de farmacia

El señor Javier Rodríguez Delgadillo cédula 1-590-522, Asistente Administrativo de la Farmacia del Área de Salud de Moravia, no se encuentra incluido en la planilla de la CCSS a nombre del patrono Michael Rodríguez Rodríguez, número patronal 0-00110100283-001-001.

Lo anterior se determinó en la revisión de la planilla de setiembre 2017 y la planilla interna de trabajadores, donde se indica que este funcionario ocupa el puesto de Asistente Administrativo, tal y como se detalla en los requerimientos de perfiles establecidos en el contrato.

El Contrato N-2014-000002, en el apartado 5, punto “H” sobre Recursos Humano, señala que:

---



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

*“Para todos los efectos laborales y administrativos, así como para cualquier otro derivado de la normativa legal, el Contratista ostentará la condición de patrono y único responsable del personal que en su representación participe en la administración y prestación de los servicios, y en tal condición, asumirá el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación obrero patronal (...)”*

Además en el punto “N” de este contrato se detalla la cantidad mínima de personal requerido y los perfiles de puestos, indicándose que se requiere de 4 farmacéuticas, 12 funcionarios como apoyo a la preparación de recetas, 1 asistente administrativo, 1 bodeguero y 3 mensajeros.

El mismo Contrato en la Cláusula Cuarta, sobre la forma de pago, señala en el punto 3, que la factura de pago mensual será acompañada:

*“Previo a cancelar las facturas, el Administrador del Contrato, debe verificar que los trabajadores que se encuentren laborando estén incluidos en las planillas correspondientes, de lo contrario deberá de realizar las gestiones correspondientes y comunicarlo al Departamento de Inspección de la Caja (...)”*

En este sentido, el citado trabajador presentó copia de recibo de pago como Trabajador Independiente, sin embargo, no existe claridad sobre la actividad registrada que originó ese tipo de aseguramiento.

Al respecto, la Licda. Kattia García Sánchez, Administradora del Área de Salud, manifestó<sup>5</sup> que la revisión del aseguramiento en la planilla de la CCSS se realiza cada mes y se fundamenta en una lista que contiene los funcionarios que laboran para el contratista, remitida por la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur según reporte del contratista, quienes son los responsables de aprobar los atestados de todos los funcionarios que trabajan para la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez.

Además, indicó que en la verificación se revisa que la lista de trabajadores cumpla con el mínimo requerido en el contrato, asimismo, con respecto al Señor Rodríguez Delgadillo, mencionó que no se encuentra incorporado como parte de la planilla de trabajadores desde el inicio de la presente contratación, razón por la que no se verifica que se encuentre asegurado en la planilla de la CCSS.

La falta de aseguramiento de un funcionario del contratista se origina por debilidades en el proceso de control y seguimiento de este contrato, debido a que sin bien es cierto, se revisa la cantidad de funcionarios que dispone el contratista, no se verifica el perfil ocupacional de cada uno según lo establecido en el contrato, razón por la que no se ha logrado detectar de manera oportuna la situación.

<sup>5</sup> Narrativa escrita del 30 de noviembre del 2017.





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

La situación descrita evidencia debilidades en el proceso de verificación de la ejecución contractual, lo que no garantiza razonablemente que todo el personal que labora en la farmacia se encuentre debidamente asegurado y con ello se cumpla con las obligaciones adquiridas por el contratista.

## 2. SOBRE EL PROCESO DE VERIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN CONTRACTUAL

Se determinaron debilidades en el proceso de verificación y fiscalización del contrato establecido con la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez en aspectos de índole administrativo, por parte de la Dirección Médica del Área de Salud, según se detallan a continuación:

### 2.1 Sobre la efectividad en la verificación de la jornada laboral del personal de Farmacia

Se determinó que la Administración del Área de Salud de Moravia no realiza una verificación sobre la presencia efectiva del personal de la farmacia durante el tiempo que el establecimiento permanece abierto, de manera que se garantice que el proveedor cumple con este requerimiento.

Lo anterior se evidenció según el informe de actividades de verificación suministrado por parte de la Dirección Médica y Administración del Área de Salud de Moravia<sup>6</sup>, en la cual no se observó que estas condiciones se verifiquen de forma presencial, sino que se consideran cumplidos en razón de la apertura del despacho en las sedes de los Ebais.

En este sentido conviene recordar que el Contrato 2014-000002, en el apartado 5, sobre Recurso Humano, establece en el punto “C” página 4 que:

*“El Contratista garantiza la presencia efectiva del personal, durante el tiempo que el establecimiento permanezca abierto, sea de lunes a jueves con un horario de 7am a 5pm, viernes de 7am a 4pm.”*

### 2.2 Sobre la verificación de los tiempos de espera en el despacho de medicamentos en las Sedes Desconcentradas

La Administración del Área de Salud de Moravia no verifica el tiempo de espera de los pacientes para el despacho de medicamentos de los Ebais ubicados en las Sedes de San Jerónimo y Paracito.

Esto se determinó según la revisión de las verificaciones que realizó el Área de Salud de Moravia durante setiembre, octubre y noviembre del presente año, únicamente en la Sede Central de San Vicente.

El Contrato 2014-000002, en el apartado 5, sobre Recursos Humano, punto “F” señala:

---

<sup>6</sup> Oficio SM.DM-11-005-2017 del 08 de noviembre 2017.





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

*“El Contratista se compromete a mantener en forma permanente los medicamentos disponibles para la entrega al usuario en los Sectores Desconcentrados en un tiempo máximo de una hora y para los medicamentos que son entregados al usuario en la farmacia central su tiempo máximo queda establecido en 30 minutos (...)”*

Las debilidades evidenciadas en los procesos de supervisión y verificación de la ejecución contractual podrían estarse presentando debido a que las actividades implementadas por el Área de Salud no han sido suficientes y efectivas, para garantizar que el contratista cumpla con los términos contractuales pactados.

Lo descrito representa el riesgo de que eventualmente se afecte la continuidad y prestación de los servicios de farmacia a la población, que el contratista incumpla los términos contractuales en relación con los aspectos indicados y se genere un impacto en las finanzas institucionales por el costo en la compra de estos servicios.

### **3. SOBRE LOS MECANISMOS DE VERIFICACIÓN DE ASPECTOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS DEL CONTRATO**

Se determinó la ausencia de un instrumento que defina y delimite los aspectos técnicos y administrativos que deben verificarse tanto por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, como por el Área de Salud de Moravia, durante la ejecución contractual.

Lo anterior pese a que en el contrato se indica<sup>7</sup> que la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur establecerá los mecanismos de supervisión, control y evaluación técnica, y delegará a la Administración del Área de Salud de Moravia, la responsabilidad del control y evaluación de los aspectos administrativos.

De conformidad con lo establecido en el contrato, los procesos técnicos están relacionados con el despacho de recetas de medicamentos y el programa de atención farmacéutica, lo que involucra condiciones de almacenamiento, conservación y distribución de los medicamentos, así como la gestión del suministros, despacho de recetas, entre otros. Asimismo, los términos administrativos se enfocarían en la disponibilidad de recurso humano, pólizas, regencias, equipamiento, infraestructura, mensajería, aseguramiento del personal, cumplimiento de jornada laboral, entre otros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.5, sobre garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, indican que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión*

<sup>7</sup> Apartado 18, sobre la Supervisión, informes y controles, punto F.



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

*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 (...)"*

La ausencia de un instrumento que especifique los aspectos técnicos y administrativos que le corresponde verificar a la Supervisión Técnica Regional, así como a la Administración del Área de Salud de Moravia, se presentan por una debilidad de control, con la que se pueda identificar de forma clara y precisa los responsables de verificar cada proceso.

La definición precisa de los funcionarios de la institución responsables de verificar el cumplimiento de cada uno de los términos contractuales brinda a la institución la garantía que, ante alguna situación que se presente, exista claridad, y de esta forma se eviten interpretaciones que pongan en riesgo la aplicación del marco sancionatorio en caso de algún incumplimiento, o en su defecto, se defina el rol que debe de asumirse en la Administración de este contrato.

#### **4. SOBRE LA GESTIÓN TÉCNICA DEL CONTRATISTA**

##### **4.1 Sobre la ejecución del presupuesto de despacho de medicamentos**

Existen oportunidades de mejora en la gestión del presupuesto de despacho del Servicio de Farmacia del Área de Salud de Moravia, a cargo de terceros, en virtud que al 20 de noviembre del 2017, el 75% de los productos presentaba una ejecución presupuestaria menor al 80%.

Adicionalmente, el 40% de los productos se encontraron en el rango de ejecución entre el 51 y el 80% y el 35% presentaron un porcentaje de ejecución inferior al 50%.

En el análisis del presupuesto de despacho realizado por la Regencia Farmacéutica en setiembre del 2017, el 80% de los medicamentos presentaban una ejecución menor al 70%, El 30 % se encontraba entre el 50% y 70%, el 22.5% entre el 30%y 50% y el 29% entre 0%-30% de ejecución.

En el 2017 se realizaron 3 modificaciones al presupuesto de despacho, siendo que en la correspondiente al mes de octubre se disminuyó la cuota de 7 medicamentos, sin embargo, estas acciones han sido insuficientes para alcanzar niveles razonables de ejecución durante el periodo 2017.

El contrato N° 2014-000002 establece, en la cláusula tercera: de las obligaciones del contratista, punto 9, adquisición de medicamentos, incisos P y Q, lo siguiente:

*"P. Para, llevar a cabo la adquisición de los medicamentos, necesarios para el Área de Salud de Moravia, el Contratista se compromete a elaborar el presupuesto por despacho de medicamentos, en el mismo se deben de definir las cuotas de medicamentos basados en las necesidades puntuales de esta área de salud, los consumos históricos registrados*



*en el último periodo, los lineamientos establecidos en la Lista Oficial de Medicamentos y todos aquellos que rigen en la Institución, para la programación y adquisición de los medicamentos en los diferentes niveles de atención. Este presupuesto debe de presentarse al Administrador del contrato para su respectivo aval, según los tiempos establecidos en la CCSS.*

*Q. El contratista, se compromete a revisar periódicamente la ejecución del presupuesto por despacho de los medicamentos y debe de plantear si se considera necesario, las modificaciones a las cuotas de medicamentos, según las normas que rigen en la Institución, mismas consideraciones que quedaran sujetas al análisis y autorización por parte del Administrador del contrato.”*

En el análisis de la ejecución del presupuesto setiembre 2017, realizada por la Dra. Mónica Solano Acuña, Regente Farmacéutica de la farmacia Michael Rodríguez, se clasifican los medicamentos según el rango del porcentaje de ejecución presupuestaria. Para el caso de los medicamentos con porcentajes inferiores al 70%, se hace referencia a las siguientes justificaciones:

- Están incluidos medicamentos para stock, que se despachan solamente dos veces al mes a enfermería.
- Hay medicamentos para prescripción solamente por el médico de familia, por lo que la ejecución se refleja hacia abajo.
- Medicamentos de reciente inclusión para la especialidad de Medicina Familiar, por lo que todavía no han tenido el consumo correspondiente al periodo completo.
- El Almacén despacha cajas cerradas, por lo cual al realizar la solicitud de la cuota ingresa una cantidad mayor, lo que genera que al siguiente mes se solicite al Almacén una cantidad menor para evitar posibles vencimientos.
- Productos con cuotas bajas, que a pesar de que no tienen mucha rotación siempre deben mantenerse en el stock y pertenecen al nivel de usuario del Área.
- Hay medicamentos en este grupo a los cuales dentro de las modificaciones de presupuesto se les ha realizado una disminución, por no presentar una rotación acorde a la cuota.
- Medicamentos como los sueros para enfermería, los cuales no son solicitados a farmacia todos los meses, sin embargo, las cuotas son bajas y no se pueden disminuir más.
- Medicamentos para tratamiento de la Tuberculosis, que siempre deben estar disponibles, a pesar de que se presentan uno o dos casos por año, pensando en la oportunidad para el paciente.
- Medicamentos como la Lactulosa, que desde que fue incluida en el presupuesto ha ingresado en cero.

La Dra. Solano Acuña agregó que para realizar las modificaciones presupuestarias se efectúa un análisis del consumo de los productos de los últimos 6 meses, se obtiene el promedio y este valor se compara con la cuota mensual. Los casos que podría ser candidatos a una modificación se revisan



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

en conjunto con el bodeguero y con base en esto se deciden si se va a solicitar la modificación presupuestaria.

El Servicio de Farmacia desarrolla actividades mensuales de control sobre los consumos y existencias de medicamentos, como el control de medicamentos ingresados en cero, análisis de pedidos mensuales y ajuste de cantidades a solicitar, revisión de cantidades ingresadas y determinación del porcentaje de medicamentos que no ingresan a la farmacia según pedido ordinario, las cuales han permitido que la farmacia no haya presentado desabastecimiento o vencimiento de medicamentos por inadecuada gestión de inventarios.

No obstante lo anterior, es criterio de esta Auditoría que los bajos porcentajes de ejecución del presupuesto de despacho para el 2017 podrían obedecer a una debilidad en el sistema de control interno, que refleja la necesidad de fortalecer los análisis de las cuotas de los medicamentos, considerando que no todas las justificaciones aportadas son razonables, dado que podrían efectuarse ajustes en las cantidades de los productos acordes a la realidad y que permitan obtener un indicador de cumplimiento dentro de los rangos esperados.

La determinación del presupuesto de despacho es un procedimiento que permite al servicio de farmacia definir las cantidades de los medicamentos según sus necesidades reales, las cuales deben revisarse y ajustarse de forma constante según la epidemiología del Área de Salud.

El Servicio de Farmacia, si bien es cierto no ha presentado pérdidas por vencimiento de medicamentos ni desabastecimiento de productos por inadecuada gestión del sistema de suministros, los bajos porcentajes de ejecución del presupuesto de despacho implican un riesgo en la gestión del servicio, ya que el cumplimiento satisfactorio de este indicador evidencia que mediante un proceso de análisis y seguimiento constante se puede garantizar razonablemente la disponibilidad de los medicamentos de forma oportuna y en las cantidades necesarias para disminuir eventuales sobre existencias o vencimiento de los productos.

Adicionalmente, la determinación de un presupuesto de despacho acorde a las necesidades reales permite a nivel institucional fortalecer el sistema de suministros y el proceso de planificación y programación las cantidades de los productos a adquirir.

#### **4.2 Sobre el control interno en el inventario de stock, maletín médico y carro de paro**

Se determinaron oportunidades de mejora en el manejo de los inventarios de stock, maletín médico y carro de paro en el Área de Salud de Moravia, relacionadas con la disponibilidad de productos que no se encuentran debidamente autorizados a nivel institucional o en cantidades que no se ajustan a lo autorizado a nivel local, así como en el procedimiento para definir las cantidades de cada producto.



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

En los stocks se dispone de Lidocaína 2% frasco 20cc (código 19-4190), producto no autorizado para uso de stock, maletín médico o carro de paro. Asimismo, en revisión efectuada en las sedes de Paracito y San Jerónimo se encontraron como sobrantes una ampolla de fenobarbital y dos de diazepam, así como 6 sobres de suero oral, 5 supositorios de acetaminofén, una botella de aceite mineral y 16 frascos de vitamina B12, etiquetados con nombre del paciente y sellados, en la sede de San Jerónimo.

Por otra parte, la definición de las cantidades de cada medicamento del stock es efectuada por la Jefatura de Enfermería y no existe participación de personal médico ni de Farmacia en este proceso. Los medicamentos que forman parte del carro de paro de las sedes del Área no se ajustan a las cantidades aprobadas por el Área de Salud, y a su vez el listado autorizado contiene productos retirados de la lista autorizada por el Comité Central de Farmacoterapia (ver anexo 1).

La Lista Oficial de Medicamentos, en el capítulo III, establece la normativa para la utilización de medicamentos en la CCSS. El punto III.7.4 se refiere a stock de medicamentos y vacunas e indica:

*“a. La selección de medicamentos para el stock de Carro de Paro, Servicios de Emergencia y Maletín Médico es realizada y aprobada por el Comité Central de Farmacoterapia. Estos stocks aprobados son los únicos establecidos en la institución para brindar atención a los usuarios de las Áreas de Salud, EBAIS y Puestos de Visita Periódica.*

*(...)*

*c. La inclusión de otros medicamentos para un stock de los aprobados por el CCF para Áreas de Salud, EBAIS, Puestos de Visita Periódica y Hospitales, debe ser solicitada al CLF; con su aval se remite la solicitud al CCF para su aprobación y copia al Supervisor Regional de Farmacia.”*

Los lineamientos de stocks de medicamentos de Áreas de Salud 1, 2 y 3, EBAIS concentrados, desconcentrados y Puestos de Visita Periódica, emitido por la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y la Dirección de Farmacoepidemiología en agosto 2014, establecen que el stock es la cantidad de existencia de medicamentos asignado a un área o servicio específico”, lo que evidencia la existencia de medicamentos fuera de la Farmacia y que el resguardo del stock de medicamentos es una responsabilidad compartida entre el profesional de medicina, farmacia y enfermería, asimismo, esta normativa refiere que:

*“Debe de existir una adecuada coordinación entre los profesionales de los servicios de farmacia, enfermería y medicina del EBAIS y/o PVP, en el uso de medicamentos ajustados al nivel de usuario y a la normativa vigente en la LOM, con el fin de establecer a nivel local, en concordancia con los lineamientos institucionales, las cuotas mínimas de medicamentos de stock para atender las necesidades en un tiempo definido (08 horas, 12 horas, 24 horas) así como el procedimiento por escrito a seguir para su reposición periódica.”*



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

En cuanto a la lista de medicamentos del stock, indica:

*“La cantidad de ampollas de cada medicamento del stock, será definida por la jefatura de farmacia, la jefatura de enfermería y el médico del EBAIS, teniendo en cuenta factores como la morbilidad de la población atendida, la distancia entre la sede del EBAIS Desconcentrado y la farmacia que supe los medicamentos, el registro histórico de administración del medicamento, la población atendida, entre otros.”*

En oficio DFE-AMTC-REC-3519-12-15, del 3 de diciembre del 2015, la Dra. Angélica Vargas Camacho, Jefe Área de Medicamentos y Terapéutica Clínica, informó a los médicos prescriptores, Comités Locales de Farmacoterapia, Directores Médicos, Jefaturas de Farmacia y de Enfermería de Áreas de Salud y EBAIS, sobre la actualización de medicamentos para carro de paro -Primero y Segundo Nivel de Atención. En el listado del oficio no se incluye la lidocaína al 2% frasco de 20mL.

La Dra. Mónica Solano Acuña, Farmacéutica Coordinadora, Regente Farmacia Michael Rodríguez, indicó que la disponibilidad de lidocaína en los stocks se dio con base en lo acordado por el Comité Local de Farmacoterapia. En cuanto a las cantidades de diazepam y fenobarbital, indicaron que se tienen autorizadas dos ampollas de cada una y que el listado con las cantidades autorizadas presenta un error.

En cuanto a la existencia de vitamina B12 en la sede de San Jerónimo, indicó que en el Servicio de Farmacia se despacha la receta de acuerdo a las especificaciones y dosis de la misma, el frasco se despacha para cada paciente con el visto bueno de la Coordinación de Consulta Externa y el diagnóstico anotado en la receta. En el Servicio de Enfermería se mantiene el frasco correspondiente a cada paciente para realizar las aplicaciones según la dosis prescrita para un mes.

Respecto a las cantidades de acetaminofén supositorios y aceite mineral, se aportó copia del acta del Comité Local de Farmacoterapia correspondiente a la sesión del 28 de marzo del 2017, donde se aprobó mantener en las sedes un stock para curaciones, con los siguientes medicamentos: crema de rosas, óxido de zinc, aceite mineral, sulfadiazina de plata, acetaminofén supositorios y ácido acetilsalicílico, cuyas cantidades serían definidas por enfermería y las recetas las elabora la coordinadora de Consulta Externa; una receta única por la cantidad de cada medicamento por stock. La Dra. Solano Acuña indicó que este stock se mantiene en el consultorio del médico, sin embargo, podría ser que estos productos encontrados en el stock formen parte de este otro inventario autorizado.

Las debilidades encontradas en el manejo del stock, maletín médico y carro de paro en el Área de Salud de Moravia, evidencian un incumplimiento de la normativa técnica institucional definida por la Gerencia Médica y por el Comité Central de Farmacoterapia, y podría implicar un riesgo sobre el uso racional de los medicamentos en ese centro de salud.



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

Lo anterior en virtud que el concepto de uso racional de medicamentos contempla tres aspectos fundamentales, como lo son las Buenas Prácticas de Prescripción, Buenas Prácticas de Dispensación y Buenas Prácticas de Administración, es decir, involucra la participación de profesionales en medicina, farmacia y enfermería, a fin de garantizar razonablemente el manejo adecuado de los fármacos, que permita además atender las necesidades del equipo de salud para la atención oportuna de los pacientes.

En razón de lo descrito, es necesaria la definición de estrategias para la toma de decisiones técnico-administrativas que permitan el cumplimiento de la normativa institucional y garanticen la seguridad de los pacientes, al alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el usuario en el uso de los medicamentos.

## **5. SOBRE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FARMACEÚTICOS EN EL ÁREA DE SALUD DE MORAVIA**

La Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur y la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia no han iniciado el proceso de análisis técnico y legal, para determinar y definir a futuro si los servicios farmacéuticos serán o no asumidos por la Institución.

Lo anterior se determinó debido a que la última prórroga del presente contrato tiene vigencia hasta el 04 de diciembre del 2018, sin que se haya efectuado un análisis de la viabilidad técnica y administrativa sobre la forma en que se brindarán a la población los servicios de farmacia.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 sobre Actividades de Control, señala que:

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

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución (...)*”

El Dr. Ángel Sandoval Gómez, Supervisor de Farmacia de la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, manifestó<sup>8</sup> que ante el vencimiento de este contrato en diciembre 2018 se tiene

---

<sup>8</sup> Correo electrónico del 27 de noviembre del 2017.



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

previsto iniciar con el análisis para valorar la forma en que serán brindados los servicios farmacéuticos en este centro médico.

En el análisis previo para iniciar el proceso de contratación<sup>9</sup> se indicó que desde la apertura de esta Área de Salud en el año 1999 no se dispuso del recurso humano, técnico y estructural para ofrecer un servicio de farmacia institucional, razón por la cual este servicio se ha tenido que brindar a la población por medio de un Tercero, con una erogación aproximada de 224 millones de colones por año<sup>10</sup>.

Desde hace 18 años los servicios farmacéuticos en el Área de Salud de Moravia se brindan por terceros, lo que implica que esta condición se presenta por la falta de acciones oportunas, a fin de definir la forma en que ofrecerán estos servicios a la población, máxime si se considera el tiempo que ha transcurrido sin que estos servicios hayan sido institucionalizados.

La presente contratación está próxima a su vencimiento, razón por la que se está ante el riesgo de que los responsables de la toma de decisiones no dispongan de argumentos suficientes para fundamentar una eventual decisión de institucionalizar estos servicios o en su defecto, iniciar un nuevo proceso de contratación, lo que genera la posibilidad de una afectación a la población adscrita a esta Área de Salud.

## CONCLUSIÓN

El estudio evidenció la necesidad de mejorar y fortalecer el proceso de gestión, verificación y fiscalización de los servicios farmacéuticos contratados a la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez, que se brindan en el Área de Salud Moravia.

En la evaluación se determinó que los análisis técnicos y legales que justifican este tipo de contrataciones no se han realizado con la celeridad y diligencia requerida, ante el riesgo de dejar desprotegida a la población de casi 60 mil habitantes del proceso de preparación y despacho de los medicamentos, lo anterior, debido a que la presente contratación vence en menos de un año y aún no se han iniciado estos análisis.

Este Órgano de Fiscalización y Control, en diferentes informes y oficios realizados sobre el proceso de Contrataciones a cargo de terceros, ha emitido criterios tendientes a que la Administración valore los riesgos que conlleva esta actividad, desde la necesidad de mejorar los requerimientos del cartel, hasta la implementación de mecanismos de control más efectivos, aspectos que quedan en manifiesto ante la falta de una definición precisa de los funcionarios de la institución responsables de verificar el cumplimiento de cada uno de los términos contractuales.

<sup>9</sup> Licitación Pública 2014LN000003-2399 adjudicado el 22 de julio del 2014.

<sup>10</sup> Monto cancelado 2016, dato suministrado por la Administración AS Moravia.





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

Los procesos de verificación y fiscalización de los aspectos administrativos que desarrollan los funcionarios del Área de Salud de Moravia muestran que no han sido suficientes ni efectivos; en razón de que lo evidenciado no se garantiza el aseguramiento y cumplimiento de la jornada laboral de todo el personal, así como el cumplimiento de los plazos de espera de los pacientes para la entrega de los medicamento en las sedes desconcentradas, situaciones que ponen el riesgo la ejecución del presente contrato.

Se observaron debilidades relacionadas con la captación y referencia de pacientes al Programa de Atención Farmacéutica, registro de las consultas brindadas en el expediente clínico de los pacientes, así como en el seguimiento en cuanto a indicadores de ausentismo y abandono, causas y estrategias de mejora, situación que podrían incidir negativamente sobre la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos clínicos, por cuanto existen grupos poblacionales de riesgo que requieren este tipo de intervención, para lograr una mejor adherencia farmacológica y alcanzar los beneficios del tratamiento prescrito.

El servicio de farmacia presenta un adecuado proceso de abastecimiento de medicamentos, reflejado con indicadores satisfactorios de vencimiento y desabastecimiento de productos. Sin embargo, se encontró que a noviembre del 2017, el 78% de los medicamentos presentan un porcentaje de ejecución en el presupuesto de despacho menor a 80, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el proceso de análisis y seguimiento constante del mismo, que permita ajustar las cuotas de los medicamentos a las necesidades de la población usuaria del Área de Salud.

Las debilidades encontradas en el manejo del stock, maletín médico y carro de paro en el Área de Salud de Moravia evidencian un incumplimiento de la normativa técnica institucional definida por la Gerencia Médica y por el Comité Central de Farmacoterapia, y podría implicar un riesgo sobre el uso racional de los medicamentos en ese centro de salud.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN OCUPE ESE CARGO

1. En coordinación con la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia, realizar el análisis técnico y legal al amparo de lo establecido en la normativa vigente, para definir la forma en que se brindarían los Servicios Farmacéuticos en esa Área de Salud, ante el vencimiento de la última prórroga del contrato vigente prevista para el 04 de diciembre del 2018 y a lo señalado en el hallazgo 5.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá presentar a esta Auditoría un informe sobre las acciones realizadas, con el propósito de definir la forma en que se brindarían los servicios farmacéuticos a la población. **Plazo de cumplimiento: 2 meses.**



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

2. En coordinación con la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia, definir mediante un instrumento de control, cada uno de los aspectos técnicos y administrativos que les corresponde verificar y fiscalizar a cada una de estas instancias, lo anterior de conformidad con los aspectos expuestos y otros que se considere según el hallazgo 3.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá presentar a esta Auditoría un instrumento debidamente avalado que contenga y defina los aspectos que se verificarán, responsable y periodicidad, con el fin de subsanar la condición expuesta. **Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

3. Considerando lo expuesto en el hallazgo 1.2, relacionado con la falta de aseguramiento en la planilla de la CCSS de un trabajador del contratista y las debilidades en la implementación del programa de atención farmacéutica, así como el hallazgo 4, sobre las debilidades en la ejecución del presupuesto de despacho y el control de los stock y carros de paro, proceda a realizar un análisis técnico y legal, a efectos de determinar el eventual incumplimiento contractual y se proceda como a derecho corresponda, asimismo, valorar las actuaciones del contratista y los funcionarios responsables de verificar y fiscalizar este proceso.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá documentar para cada aspecto el resultado de las acciones analizadas. **Plazo de cumplimiento: 3 meses.**

4. En coordinación con la Supervisión Regional de Farmacia, solicitar a la Regencia Farmacéutica de la Farmacia Michael Rodríguez, efectuar un análisis de la ejecución del presupuesto de despacho 2017, de manera que se valore implementar los ajustes a las cuotas de los medicamentos que no alcanzaron niveles satisfactorios de cumplimiento, considerando la razonabilidad de las justificaciones de los porcentajes alcanzados, asimismo, realizar los análisis del porcentaje de ejecución del presupuesto de despacho con la periodicidad establecida por la normativa vigente, según el hallazgo 4.1.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con la entrega a esta Auditoría de un informe sobre el análisis realizado y las acciones implementadas para mejorar la gestión del presupuesto de despacho del servicio de farmacia. **Plazo de cumplimiento 3 meses.**



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

**A LA DRA. FRANCINE NUÑEZ ABARCA Y A LA LICDA. KATTIA GARCÍA SÁNCHEZ, DIRECTORA MÉDICA Y ADMINISTRADORA, RESPECTIVAMENTE, DEL ÁREA DE SALUD DE MORAVIA O A QUIENES OCUPEN ESOS CARGOS**

5. Efectuar las acciones que se consideren pertinentes a efectos de establecer y mejorar el proceso de verificación contractual, de conformidad con la oferta adjudicada, en los siguientes aspectos:

- Presencia efectiva del personal de farmacia durante el tiempo que el establecimiento permanezca abierto.
- Tiempos de espera de los pacientes para el despacho de medicamentos en las Sedes de Ebais de San Jerónimo y Paracito.
- Cantidad y perfil del personal que labora en la farmacia.

Para el cumplimiento de esta recomendación, se deberá informar a esta Auditoría mediante actas de verificación, las acciones realizadas para efectuar estas verificaciones, lo anterior de conformidad con el contrato vigente y lo expuesto en los hallazgos 1.2, 2.1 y 2.2. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**

6. En conjunto con la Coordinación de Consulta Externa, Jefatura de Enfermería y Coordinadora de la Farmacia Michael Rodríguez, analizar lo expuesto en el hallazgo 4.2 e implementar las acciones que correspondan, a efectos de definir el listado y cantidades de los medicamentos para uso de stock y carros de paro, de conformidad con los lineamientos institucionales.

El cumplimiento de la recomendación se acreditará con la entrega de un informe a esta Auditoría que certifique las acciones implementadas para subsanar las deficiencias expuestas. **Plazo de cumplimiento 2 meses.**

7. Solicitar a la Regencia Farmacéutica de la Farmacia Michael Rodríguez Rodríguez, un plan de mejora para atender los aspectos señalados en el hallazgo 1.1, que incluye acciones concretas que aborden no solo los altos índices de ausentismo y abandono sino también la baja captación y referencia de pacientes.

Lo anterior a efectos de fortalecer el Programa de Atención Farmacéutica, en concordancia con lo señalado en el informe de Supervisión Regional de Farmacia, de manera que se avance en el logro de los objetivos institucionales.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá aportar copia del plan a esta Auditoría. **Plazo de cumplimiento 3 meses.**



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

8. Solicitar a la Jefatura de la Sucursal de Guadalupe, revisar la condición de aseguramiento que presenta el Sr. Javier Rodríguez Delgadillo desde el inicio de la presente contratación, así como su relación obrero patronal con el patrono Michael Rodríguez Rodríguez, lo anterior, según lo evidenciado en el hallazgo 2.1.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación se deberá demostrar la solicitud realizada a la Sucursal de Guadalupe, así como las acciones de seguimiento por parte de esa Área de Salud para que se efectúe el estudio de inspección. **Plazo 1 mes.**

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 11 de diciembre del 2017, en la Dirección Médica del Área de Salud de Moravia en el que estuvo presente el Dr. Angel Sandoval Gómez, Supervisor Regional de Servicios de Farmacia de la Dirección Regional de Servicios de Salud, Central Sur, Dra. Francine Núñez Abarca, Directora Médica y la Licda. Kattia García Sánchez, Administradora, ambas funcionarias del Área de Salud de Moravia. Los presentes no emitieron ningún comentario por el cual se modificara el contenido original de los hallazgos, recomendaciones y plazos del informe de auditoría referido.

## ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Dra. Silvia Elena Quesada Hernández  
**FARMACÉUTICA ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Odir Matarrita Sánchez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE**

EAM/OMS/SEQH/wnq



## ANEXO 1

### REVISIÓN STOCK Y CARRO DE PARO SEDE PARACITO

N°	Medicamento	Cantidad autorizada	Existencia en físico	Sobrante	Faltante	Observaciones
1	Buscapina amp	15	10		5	
2	Cimetidina amp	15	12		3	Medicamento autorizado para Maletín Médico.
3	Metoclopramida amp	6	6			
4	Furosemida amp	2	2			Medicamento autorizado para Maletín Médico.
5	Clorfeniramina amp	10	6		4	
6	Dexametasona amp	50	48		2	La cantidad autorizada no corresponde a 50, sino a 71, porque con 50 no estaba alcanzando para la demanda.
7	Diclofenaco amp	50	29		21	
8	Diazepam amp		2	2		Este medicamento se localizó en el carro de paro. Medicamento autorizado para Maletín Médico.
9	Tramadol amp	50	38		12	
10	Lidocaína 20cc fco	2	2			Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
11	Dimenhidrinato amp	6	6			
12	Suero oral sobres	6	6			
13	Salbutamol 0.5% fco	2	2			
14	Alcohol 70° 1000mL	1	1			
15	Fenobarbital sódico 50mg/mL	1	2	1		Este medicamento se localizó en el carro de paro. Medicamento autorizado para Maletín Médico.
16	Jabón Qx dermasep 500 mL	1	1			
17	Bromuro de ipratropio fco	1	1			Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.

Medicamentos de carro de paro						
1	Gluconato de calcio	2	2			
2	Sulfato de magnesio	2	2			
3	Bicarbonato de sodio	2	2			Medicamento autorizado para Maletín Médico.
4	Morfina	0	3	3		No incluida en listado autorizado por el Área de Salud.
5	Epinefrina	2	2			
6	Atropina	2	2			
7	Nitroglicerina	0,3	1	0,6		Autorizado un frasco para las 3 sedes.
8	Dextrosa 5%	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
9	Dextrosa 50%	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
10	Cloruro de sodio 100mL	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
11	Dextrosa sln 90	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.

No se ubicaron los siguientes medicamentos: suero glucosado al 10%, potasio cloruro 2 molar, por estar desactualizado el listado de medicamentos autorizados de conformidad con la normativa institucional. Los medicamentos faltantes se presentan debido a que está pendiente realizar el pedido quincenal.



### REVISIÓN DE STOCK Y CARRO DE PARO SEDE SAN JERÓNIMO

N°	Medicamento	Cantidad autorizada	Existencia en físico	Sobrante	Faltante	Observaciones
1	Buscapina amp	20	9		11	
2	Cimetidina amp	15	7		8	Medicamento autorizado para Maletín Médico
3	Metoclopramida amp	6	6			
4	Furosemida amp	2	2			Medicamento autorizado para Maletín Médico
5	Clorfeniramina amp	15	12		3	
6	Dexametasona amp	90	61		29	
7	Diclofenaco amp	88	74		14	
8	Diazepam amp	Por reposición	2	2		Ubicado en carro de paro. Medicamento autorizado para Maletín Médico.
9	Tramadol amp	50	49		1	
10	Lidocaína 20cc fco	2	1		1	Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
11	Dimenhidrinato amp	6	3		3	
12	Suero oral sobres	6	12		6	
13	Salbutamol 0.5% fco	3	2		1	
14	Alcohol 70° 1000mL	1	0		1	
15	Fenobarbital sódico 50mg/mL	1	2	1		Ubicado en carro de paro. Medicamento autorizado para Maletín Médico.
16	Jabón Qx dermasep 500 mL	1	2	1		
17	Bromuro de ipratropio fco	1	1			Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
18	Acetaminofèn supositorios		5	5		Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
19	Vitamina B12		16	16		Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
20	Aceite mineral		1	1		Este medicamento no se encuentra autorizado para uso en stock, Maletín Médico o Carro de Paro.
<b>Medicamentos ubicados en el carro de paro</b>						
1	Gluconato de calcio	2	2			
2	Atropina	2	2			
3	Epinefrina	2	2			
4	Morfina	0	3	3		No incluida en listado de carro de paro aportado.
5	Sulfato de magnesio	2	2			
6	Bicarbonato de sodio	2	2			Medicamento autorizado para Maletín Médico.
7	Nitroglicerina	0,3	1	0,6		Autorizado un frasco para las 3 sedes.
8	Glucosa 50% 50mL	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
9	Cloruro de sodio 100mL	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
10	Dextrosa sln 90	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.
11	Dextrosa 5%	1	2	1		Autorizada solo 1 bolsa.

No se ubicaron los siguientes medicamentos: suero glucosado al 10%, potasio cloruro 2 molar, por estar desactualizado el listado de medicamentos autorizados de conformidad con la normativa institucional. Los medicamentos faltantes se presentan debido a que está pendiente realizar el pedido quincenal.