



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

**ASS-209-2015**  
**26-08-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios de Salud apartado de Estudios Integral Gerencial, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, con el objetivo de evaluar aspectos de control interno en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Radiología e Imágenes Médicas, a fin de verificar el control adecuado, el cumplimiento del marco normativo y el aprovechamiento de los recursos.

Los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico e Imágenes Médicas representan servicios de apoyo diagnóstico y de tratamiento esenciales en el proceso de atención y cuidado de la salud, de ahí la importancia de que sus actividades sustantivas se desarrollen bajo la administración y entornos adecuados que garanticen su funcionamiento efectivo y eficaz. El presente estudio permitió evaluar aspectos de gestión, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

Respecto a la disposición de Manuales de Organización y Procedimientos, son instrumentos de control interno necesarios en cualquier servicio hospitalario ya que permiten orientar al grupo de trabajo en sus tareas sustantivas y a la jefatura le facilita el monitoreo de las actividades. Actualmente el Servicio de Imágenes Médicas carece de un documento actualizado para tales fines, en el caso del Laboratorio Clínico, se dispone de un manual de procedimientos básico que requiere fortalecerse con normativa de índole organizacional y de control interno; por otra parte, la Farmacia está finalizando la actualización por lo que no ha sido comunicada a los funcionarios.

Las metas programadas en el Plan de Gestión Local son objetivos y medidas que se deben utilizar para dirigir esfuerzos y evaluar los procesos, identificando de esa forma el grado de avance o mejora obtenidos. Más allá de ser una fuente de dirección y chequeo de resultados, es preciso que en los Servicios de Farmacia, Laboratorio e Imágenes Médicas, se utilicen las metas como un proceso de mejora continua, medición de la productividad y eficiencia. Asimismo, utilizarlas como un indicador primario que identifica en dónde se requieren mejoras y de qué magnitud; y al notarse un problema en el cumplimiento establecido, recurrir al análisis de las causas para implementar soluciones correctivas oportunamente, ya que se determinó para los tres servicios sobrecumplimientos o incumplimientos a las metas establecidas, así como ausencia de modificaciones que evidenciaran el seguimiento en el comportamiento productivo.



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

Los servicios hospitalarios requieren de la definición de una organización que permita identificar claramente la jerarquía y relaciones funcionales de cada proceso con el propósito de garantizar el funcionamiento eficaz, efectivo y controlado de las operaciones, actualmente el Servicio de Imágenes Médicas no dispone de tal organización, que permita implementar acciones de planificación, seguimiento y control sobre los procesos, producción, roles, recurso humano, riesgos, entre otras actividades administrativas que garanticen su adecuado funcionamiento.

Respecto al Servicio de Farmacia, conviene mejorar la custodia de los psicotrópicos y estupefacientes en un solo espacio con las condiciones de seguridad adecuadas, así como el resguardo único de la llave de acceso, al ser un servicio que administra y custodia grandes cantidades de medicamentos, los cuales están en movimiento constante, conviene fortalecer la documentación y seguimiento de los inventarios tanto de Bodega como en Área de Despacho.

En el caso del Servicio de Imágenes Médicas es necesario un análisis por parte de las instancias regionales que determinen la pertinencia de la ubicación actual de equipo de ultrasonido general en el Área de Salud de Parrita, sin que se disponga del recurso humano para su aprovechamiento, así como la carencia del equipamiento en el Hospital Dr. Max Terán Valls, en donde sí se dispone del especialista.

El estado de la infraestructura y equipamiento médico es parte fundamental del proceso de atención, representa factores esenciales que determinan la prestación eficiente y oportuna de servicios, de ahí la importancia de acatar las políticas para su conservación y renovación, así como el desarrollo y fortalecimiento de sistemas de mantenimiento que permitan maximizar la vida útil, proporcionando un entorno seguro para usuarios y personal. En los tres servicios de apoyo evaluados se evidenciaron debilidades de mantenimiento, hacinamiento, antigüedad y deterioro de mobiliario y equipo; el que más presenta problemática es la Farmacia, debido a obsolescencia e inadecuado funcionamiento del aire acondicionado en Bodega, que puede alterar las condiciones ideales de almacenamiento de los productos, así como la alteración en la seguridad del ambiente interno de trabajo que está generando contaminación por desechos animales, para lo que precisan acciones inmediatas.

De conformidad con los resultados de la presente evaluación, esta Auditoría ha formulado diez recomendaciones, una a la Dirección Regional de Servicios de Salud, ocho a la Dirección General y una a la Dirección Administrativa Financiera, que tienen como propósito solventar aspectos relacionados con la conformación de un Manual de Organización y Funcionamiento, el análisis sobre el cumplimiento de metas programadas, conservación de la planta física donde se ubican los servicios evaluados, entre otros aspectos enfocados a fortalecer las prácticas de control interno y el fortalecimiento en la prestación de los servicios de salud.



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

**ASS-209-2015**  
**26-08-2015**

## **ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD**

### **EVALUACIÓN INTEGRAL GERENCIAL ÁREA SERVICIOS DE APOYO: FARMACIA, LABORATORIO E IMÁGENES MÉDICAS HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS U.E. 2308**

#### **DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL U.E. 2598**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área Servicios de Salud, en el apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar aspectos de control interno en los servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico e Imágenes Médicas, con la finalidad de verificar la gestión, aprovechamiento de los recursos y apego al marco normativo vigente.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar la organización de los servicios de apoyo considerados en el estudio.
- Revisar aspectos relacionados a la gestión general de los servicios de apoyo, en concordancia con la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de salud.
- Valorar el estado de infraestructura y equipamiento de los servicios de apoyo contemplados en el estudio.

#### **ALCANCE**

El estudio comprende el análisis de organización general, cumplimiento de metas, permisos de funcionamiento, condiciones de instalación, mantenimiento y suficiencia del equipamiento de los servicios de Farmacia, Laboratorio e Imágenes Médicas del Hospital Dr. Max Terán Valls, así como valoraciones específicas en el Servicio de Farmacia como inventarios de medicamentos, ajustes por vencimiento, resguardo de fármacos de mayor riesgo; en el Servicio de Radiodiagnóstico se incluirá gestión de listas de



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

espera, roles y producción por funcionario; en el Servicio de Laboratorio la producción en comparación con indicadores institucionales; el periodo de evaluación es del 18 de mayo al 17 de junio 2015, ampliándose en aquellos aspectos que se consideren necesarios.

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:

- Aplicación de cuestionario de control interno a las jefaturas de los servicios de apoyo evaluados.
- Verificación de la existencia de Manual de Organización y Funcionamiento de los servicios de apoyo, en cumplimiento de la normativa institucional.
- Revisión del cumplimiento de metas de los servicios de apoyo según el Plan Presupuesto 2014.
- Inspección de las condiciones de infraestructura y equipamiento de los servicios de apoyo, así como de almacenamiento de medicamentos para el caso de Farmacia.
- Análisis de antigüedad del mobiliario y equipo asignado a los servicios de apoyo.
- Inventario selectivo de medicamentos.
- Revisión de los ajustes por vencimiento de medicamentos y procedimientos de inventario en Farmacia.
- Evaluación de listas de espera en imágenes médicas, producción y roles del Servicio de Radiodiagnóstico.
- Cálculo de desempeño del Laboratorio Clínico, según indicadores institucionales.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública, N° 6227.
- Ley General de Control Interno, N° 8292.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, 8239.
- Reglamento General de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Norma para la Eliminación de los Medicamentos No Utilizables, agosto del 2007.
- Decreto Ejecutivo N° 36036-S, Reglamento para la disposición final de medicamentos, materias primas y sus residuos, del 2 de marzo del 2010.



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

- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, Gerencias Médica y de Logística, 2013.
- Manual Técnico de gestión de los servicios de Farmacia 2014.
- Organización funcional de los servicios de Laboratorio Clínico en los tres niveles de atención, Julio 2012.
- Manual de Ingeniería Clínica, Rodríguez Denis, Ernesto. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Centro de Bioingeniería. Cuba 2003.
- Guía de Reemplazo de Equipo Médico, Dirección de Equipamiento Institucional.
- Programa Médico Arquitectónico para el Diseño de Hospitales Seguros, Bambarén Alatrística, Celso, Alatrística de Bambarén, Socorro. Lima 2008.

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

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 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. (...)”*

## GENERALIDADES

El Hospital Dr. Max Terán Valls dispone de 53 camas para la atención de pacientes hospitalizados, distribuidas en una planta física de un solo nivel. La población meta está constituida por los 37.608 habitantes de los cantones de Aguirre y Parrita.

Ofrece servicios ambulatorios de Consulta Externa Especializada y Urgencias, así como servicios de hospitalización en Medicina Interna, Cirugía, Gineco-Obstetricia, Pediatría, y consultas no médicas en Trabajo Social, Nutrición y Psicología, a los que brindan apoyo principalmente los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico e Imágenes Médicas, objeto de estudio del presente informe.



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

La función básica de las unidades de apoyo es complementar los distintos servicios hospitalarios mediante las pruebas o análisis diagnósticos y el tratamiento farmacológico, cumplen distintas funciones, esenciales en el proceso medico-asistencial según se describen a continuación:

El Laboratorio Clínico es el lugar donde los profesionales y técnicos en análisis clínicos, analizan muestras biológicas humanas que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades. También se conoce como laboratorio de patología clínica y utiliza las metodologías de diversas disciplinas como la bioquímica- también llamada química clínica - hematología, inmunología y microbiología. En el laboratorio clínico se obtienen y se estudian muestras biológicas diversas, como sangre, orina, heces, líquido sinovial (articulaciones), líquido cefalorraquídeo, exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras.

El Servicio de Farmacia se ocupa de servir a la población en sus necesidades farmacéuticas, a través de la selección, preparación, adquisición, control, dispensación, información de medicamentos y otras actividades orientadas a conseguir una utilización apropiada, segura y económica de los medicamentos y productos sanitarios, en beneficio de los pacientes atendidos en el hospital y en su ámbito de influencia.

La Unidad de Imagenología o Radiodiagnóstico tiene como funciones la exploración y diagnóstico por medio de imágenes médicas, de los pacientes hospitalizados y ambulatorios que acuden al establecimiento de salud, es uno de los servicios más costosos en cuanto a necesidades de diseño y equipamiento.

## HALLAZGOS

### 1. SERVICIO DE FARMACIA

#### 1.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Max Terán Valls dispone de un “Manual de Organización Normas Procedimientos y Funciones” en proceso de actualización, a cargo de la Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefe de Servicio, el contenido cita aspectos de planificación, dirección, organización, integración del recurso humano, procedimientos, control y normativa aplicable.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV sobre Actividades de Control, apartado 4.2, inciso e, menciona:

*“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar.*



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

*Esta documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos para uso, consulta y evaluación.”*

El Manual de Organización y Funciones por tanto es un documento normativo que describe las funciones específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos y responsabilidades de cada cargo o puesto de trabajo. Establece las relaciones internas del cargo y proporciona información de las funciones específicas, así como la dependencia jerárquica y coordinación. La ausencia de tal instrumento limita el acceso respecto a la organización y apoyo para funcionarios y administración superior.

Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefe de Servicio de Farmacia manifestó que se encuentra finalizando los últimos detalles de la actualización para proceder con la divulgación a los funcionarios.

## 1.2 CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN PRESUPUESTO 2014

Se evidenció que de los cinco indicadores de producción reportados por el Servicio de Farmacia para el 2014, los correspondientes a cupones de medicamentos despechados por hospitalización y urgencias presentan sub-ejecución aceptable superior al 90%, los correspondientes a Consulta Externa y apoyo a la red, presentan sobre-ejecución considerable entre el 175% y 221%, solamente el promedio en el tiempo de despacho cumplió según lo programado, los datos mencionados se especifican en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1**  
Indicadores de Producción según Plan Presupuesto 2014  
Servicio de Farmacia Hospital Dr. Max Terán Valls

Indicador	Meta Anual	Modificaciones	Meta Lograda	Porcentaje de Cumplimiento
Número de cupones de medicamentos por hospitalización	48.238	No	44.342	90.1%
Número de cupones de medicamentos por Consulta Externa	86.187	No	151.523	175.8%
Número de cupones de medicamentos por Servicio de Urgencias	214.207	No	197.477	92.2%
Número de cupones de medicamentos por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	2.463	No	5.442	221%
Tiempo promedio de espera para la entrega de medicamentos por consulta externa (en minutos)	45	No	45	100%

Fuente: Plan Presupuesto 2014, Hospital Dr. Max Terán Valls.



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

Cabe mencionar que la Unidad Regional de Planificación Institucional solicita a las Unidades justificar, al momento de la evaluación, cada una de las metas cuando presentan sub-ejecución (menos del 85%) o sobre-ejecución (más del 120%). El detalle de los indicadores y del cumplimiento se especifica seguidamente:

Respecto al sobrecumplimiento de los cupones para Consulta Externa no se presenta una justificación al respecto.

Los cupones de apoyo a la red aumentaron proporcionalmente al despacho de Medicina Mixta de médicos especialistas, la población es fluctuante en temporada alta y se brinda apoyo a medicina de empresa después de las 4:00 pm, cuando el Área de Salud está cerrada.

En cuanto al cumplimiento inferior a la meta de los cupones despachados para el Servicio de Urgencias, se presenta una justificación relacionada a la producción de ese servicio, donde el indicador de cupones por consulta es de 0.37, lo que significa que en promedio se brinda un medicamento por cada una, lo que está por debajo de lo establecido institucionalmente.

Sobre el cumplimiento inferior a la meta de los cupones para hospitalización, se considera aceptable, ya que se relaciona directamente con la meta obtenida en la cantidad de egresos programados, el cual alcanzó el mismo porcentaje de cumplimiento.

Los lineamientos técnicos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión Local, emitidos por la Dirección de Planificación Institucional, establecen como objetivos del instrumento:

*“(...) facilitar a las unidades proveedoras de servicios de salud, el suministro único de datos sobre su quehacer, lograr un adecuado alineamiento entre planes y mejorar la construcción de información útil, oportuna y veraz, dirigida a satisfacer las necesidades de los diferentes niveles de gestión, como a las entidades externas.*

*Con dicho plan se pretende simplificar trámites, evitar la duplicidad en el instrumento de datos y mayor eficacia y oportunidad en la entrega de información; así mismo se fortalece la gestión administrativa de los establecimientos de salud, se facilita el trabajo articulado en red de servicios y se mejora la utilización de los recursos entre otras razones.”*

Asimismo, el documento antes mencionado establece para el seguimiento y evaluación del Plan, lo siguiente:





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

*“Esta etapa tiene como fin determinar si se están logrando las metas pactadas y detectar posibles irregularidades, tomar las medidas preventivas y correctivas según corresponda. Además, permite retroalimentar el proceso de planificación para realizar las modificaciones que se consideren pertinentes.*

*Institucionalmente, se realiza el seguimiento con un cierre al 30 de junio y la evaluación con cierre al 30 de diciembre, no obstante es necesario un control más periódico por parte de la unidad ejecutora al menos trimestralmente, a fin de prever medidas correctivas en el caso de que la meta no se esté logrando.”*

Los procesos relacionados con el Plan-Presupuesto, no solo fortalecen la gestión, sino que contribuyen y facilitan el logro de los objetivos y metas, provee una mejor organización del trabajo y una eficiente distribución del tiempo; además, integran de forma ordenada la asignación de recursos, la programación de actividades y los responsables de su implementación; facilita la evaluación y control; así como, la rendición de cuentas ante las autoridades superiores del centro médico.

Pese a que los indicadores que no lograron la meta muestran porcentajes de cumplimiento aceptables, hay dos que presentan un sobrecumplimiento importante, situación que obedece a que no se efectuaron monitoreos y modificaciones durante el año que permitieran la variación planificada de la meta.

La ausencia de acciones de seguimiento, control y modificación de las metas y producción, dificulta el logro de los objetivos y gestión eficiente del servicio, además de no facilitar la adecuada optimización de los recursos disponibles, lo cual podría afectar la calidad en la prestación de los servicios farmacéuticos.

### **1.3 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE MEDICAMENTOS Y PERSONAL**

Se evidencian debilidades en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Max Terán Valls, que pueden afectar el almacenamiento y conservación adecuados de los medicamentos, como hacinamiento general en todas las áreas, mal estado de aire acondicionado de Bodega, deterioro general de mueblería y estantería, así como alteración a la seguridad y salud ocupacional de los funcionarios, debido a la contaminación de ambientes internos, además de oportunidades de mejora en el resguardo de los psicotrópicos y estupefacientes.

A continuación se detallan las situaciones evidenciadas en el recorrido realizado:

- No se dispone de recinto especial con las condiciones de seguridad y espacio necesarias para los psicotrópicos y estupefacientes, por lo que se almacenan en tres diferentes espacios con un candado o llavín poco seguro. Al momento de la inspección, la llave del espacio destinado para



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

estos productos ubicado en Bodega se encuentra bajo custodia tanto de la jefatura de servicio como del bodeguero.

- El área destinada a la descarga y recepción de mercancías no es adecuada ya que una estructura techada no permite el ingreso del camión de mercadería hasta la rampa de acceso, por lo que en caso de lluvia, es inevitable que la carga se moje.
- El área de la sala de dispensación interna de medicamentos es pequeña y hacinada.
- El área de Bodega de Farmacia presenta constantes averías en el aire acondicionado debido a su antigüedad (al momento de la inspección no funcionaba), por lo que el ambiente de conservación de medicamentos se ve afectado por variaciones en la temperatura, se observan focos de humedad por condensación que han deteriorado cielos y pisos.
- La estantería general de almacenamiento de los medicamentos en Bodega es de madera, presenta deterioro, inestabilidad y desgaste.
- El mobiliario general del servicio es antiguo de madera, presenta deterioro e invasión de insectos, mediante el análisis de antigüedad se determinó que el 41% tiene entre 10 y 50 años de uso (ver detalle en Anexo 1).
- El área de preparación de fórmulas no es estéril, debido a las condiciones de espacio limitado.
- El espacio de almacenamiento tanto en el área de preparación como en Bodega es insuficiente por lo que deben colocar productos a altura no permitida, con riesgo de caída o en contacto con el piso, la situación genera la necesidad de abastecimientos semanales lo que aumenta el número de fletes mensuales y con ello el costo del transporte.
- No se evidencia toda la rotulación necesaria que identifique las áreas y el proceso logístico interno.
- Los refrigeradores no disponen de alarmas que alerten fallos en el equipo o el fluido eléctrico.
- La alarma y los detectores de humo del área general no funcionan.
- Carretillas de traslado de cargas en mal estado.
- Se evidencia un área de descanso dentro del servicio.
- La arquitectura del vestíbulo del hospital presenta una altura considerable del piso al techo, en ese sector se habilitó el Servicio de Farmacia; sin embargo debido a la temperatura en la zona de Quepos y los ambientes controlados que deben tener los medicamentos, el área fue cerrada con cielorraso a menor altura para un mayor aprovechamiento del aire acondicionado, dejando un amplio espacio descubierto hacia el techo del hospital, donde se estableció una población de murciélagos, cuyos desechos caen directamente al cielorraso de Farmacia deteriorándolo constantemente y ocasionando caída de excremento en las áreas internas del servicio, por lo que las condiciones son desfavorables para mantener higiene y seguridad biológica.

Sobre este último aspecto, es importante considerar que los desechos que producen los murciélagos pueden generar histoplasmosis pulmonar aguda, una infección respiratoria causada por la inhalación de esporas del hongo *Histoplasma capsulatum* presentes en el excremento del animal, la enfermedad es

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 10 de 46

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



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

sería en personas jóvenes, adultos mayores o con sistemas inmunitarios debilitados, puede convertirse en crónica y propagarse de los pulmones hacia otros órganos.

La Ley General de Control Interno en el Capítulo II, Artículo 8, establece que se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos como la protección y conservación del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

La misma Ley en el Artículo 10.- Responsabilidad por el sistema de control interno, refiere:

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.*

El Artículo 14, sobre Valoración del riesgo, incisos b y d, establece que serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, lo siguiente:

*“(…) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. (...) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

El Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud, refiere en su Introducción que:

*“(…) Ante la evidencia que los recursos físicos en salud sufren un progresivo proceso de deterioro, el papel del mantenimiento consiste en asegurar la correcta operación e incrementar la confiabilidad de los sistemas básicos de ingeniería, instalaciones y equipos del hospital a través de actividades de organización, dirección, planeación, ejecución y control. (...) Aplicar políticas, métodos y técnicas de conservación, con miras a lograr una disminución de la incidencia de fallas imprevistas, así como incrementar la productividad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia del recurso físico, garantizando las óptimas condiciones de bienestar para el paciente”.*

El Manual de Proveedurías de Hospitales y Clínicas establece, para las bodegas intermedias en las cuales se almacenan suministros e insumos de alto valor económico e importancia para el funcionamiento de cada Unidad, el deber de cumplir con los siguientes requisitos:

*“(…) La ubicación y asignación de un local adecuado que reúna las condiciones de espacio, seguridad, condiciones ambientales y accesibilidad tanto para la recepción de la mercadería como*



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

*para su despacho a los servicios. Proveer la estantería necesaria para la correcta clasificación, codificación y ubicación de los artículos. Dotar de mobiliario y equipo necesario para que (...) pueda operar adecuadamente (...)*”.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones, establece:

*“El almacenamiento y distribución (incluyendo el transporte) son aspectos críticos que inciden en la conservación de los medicamentos a lo largo de su cadena de abastecimiento hasta el paciente (...)*

*Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en conveniencias con las operaciones propias del área de almacenamiento. (...) y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...).*

*Las instalaciones deben ser sometidas regularmente a programas (con su respectivo cronograma) de mantenimiento preventivo, limpieza y control de plagas. Para cada uno de ellos se deben mantener registros de su realización (...)*

*Los equipos empleados para asegurar el almacenamiento y conservación de los medicamentos (aires acondicionados, ventiladores, extractores, cuartos fríos, refrigeradoras y/o cámaras de refrigeración) deben contar con sus respectivos cronogramas de mantenimiento preventivo. De igual forma, deben mantenerse registros escritos de los mantenimientos preventivos y correctivos que se lleven a cabo (...)*

*Las áreas de almacenamiento deben de estar organizadas, limpias, delimitadas (...) para cumplir las condiciones establecidas (...)*

*Las áreas de almacenamiento se deben mantener entre 15° y 30°C. Se exceptúan los medicamentos que requieren temperaturas frías controladas o cualquier otra condición diferente a la establecida como condición normal de almacenamiento (...)*

*Debe realizarse un estudio (mapeo) de las condiciones de temperatura dentro del área de almacenamiento con el fin de proporcionar recomendaciones para el uso de cada área e identificar todas las áreas que se determinen como no adecuadas para el almacenamiento de medicamentos (...)*



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

*Las áreas de almacenamiento deben estar organizadas, limpias, delimitadas y dentro de los límites de temperatura y humedad relativa para cumplir las condiciones establecidas en el etiquetado del producto (...)*

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

*Todos los productos farmacéuticos que se estiben deben estar debidamente asegurados para evitar el riesgo de desprendimiento que pudiera ocasionar daños al personal o al producto (...)*

*Las instalaciones y mobiliario utilizado en estas áreas deben ser de materiales que no desprendan partículas, deben ser lisos, resistentes y fáciles de limpiar (...)*

Sobre las áreas de descanso, mediante circular GM-9322-5 del 4 de junio 2013, suscrita por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, remitida a todos los centros médicos institucionales, se indica:

*“(...) El cumplimiento de las normas institucionales se hará en estricto apego con la protección de la dignidad humana de los médicos que realizan guardias médicas, y lo permitido por la ley, cumpliendo con la normativa laboral del país, Código de Trabajo, así como la normativa institucional.*

*En fecha del 05 de noviembre del 2002, el Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, emitió criterio que se comunicó en la circular 011853, del 26 de marzo del 2003, y que reitera la Dirección Jurídica en la conclusión 1, del oficio D.J.-2135-2013 del 2 de abril de 2013, que a la letra dice: 1. la circular No. 011853 del 26 de marzo de 2003 emitida por la propia Gerencia Médica señala que no existe normativa que establezca la posibilidad de que los médicos y paramédicos en guardia médica ni en la jornada ordinaria puedan dormir en su trabajo.(...)”*

La Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefatura del Servicio de Farmacia, aportó evidencia de múltiples solicitudes de apoyo hacia la Dirección General, Dirección Administrativa Financiera y Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, referente a las debilidades antes descritas, manifestó que pese a que se ejecutan las acciones para reparar el aire acondicionado cuando falla, se efectuó el reforzamiento de los estantes de la Bodega y se realizan constantes reemplazos o limpieza de los cielos, las condiciones no son las adecuadas tanto para los medicamentos como para el personal.



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

El Ing. Edgar Madrigal Chavarría, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento manifestó que se han ejecutado acciones para solucionar la problemática de los murciélagos, se fumigó el sector y se colocó un recubrimiento plástico, se realiza limpieza del cielo constantemente, sin embargo, todos los esfuerzos no han eliminado el problema, el área no puede cerrarse debido a su gran altura y forma irregular por lo que es una situación difícil de solucionar, se realizó consulta al Área de Control Animal del Ministerio de Agricultura y Ganadería para determinar otras alternativas.

En relación con el aire acondicionado en Bodega, agrega que debido al clima de la zona se deben acondicionar diversos servicios que también son esenciales, el aire acondicionado del Servicio de Rayos X y Salas de Cirugía presenta mayor deterioro o insuficiencia por lo que debido al costo son los que se encuentran en proyecto como prioridad, cuando se reemplace el de Salas de Cirugía que es insuficiente pero se encuentra en buen estado, se aprovechará para instalarlo en la Bodega de Farmacia, el proyecto se estaría ejecutando en el primer semestre del 2016.

Según lo descrito, se presentan diversas situaciones de riesgo en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Max Terán Valls, que podrían interferir en la calidad integridad y principios terapéuticos de los productos farmacéuticos, así como las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los funcionarios ante el peligro inminente que sugiere la presencia de desechos de murciélago en las áreas internas, situaciones que no podrían ser del todo atribuibles a la labor que desarrolla la jefatura de servicio, sino más bien que trascienden a las autoridades superiores y que podrían exponer el Servicio a un cierre por parte del Ministerio de Salud.

#### **1.4 CONTROL DE INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS**

Se evidenció que para el inventario de bodega se imprime el listado del Sistema Integrado de Farmacia y se verifica manualmente la existencia versus el registro, se coloca una firma y fecha al final del documento; sin embargo, no corresponde a un instrumento formal que permita observar los resultados, diferencias, análisis e identifique el nombre completo del responsable del inventario, así como observaciones sobre las diferencias.

En cuanto al inventario del Área de Despacho de Medicamentos, se utiliza un documento formal que contiene el código y descripción del producto, existencia en el Sistema Integrado de Farmacia, existencia física, diferencia, firma del funcionario que realiza el inventario y la fecha; sin embargo, no se registran observaciones que justifiquen las diferencias, en algunos casos importantes.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo 4.3 sobre Protección y conservación del Patrimonio establece que:



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

*“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 (...).”*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones, establece sobre auditorías y autoinspecciones:

*“(...) Cada centro de trabajo debe contar con un registro de las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades encontradas. Se debe verificar la implementación y eficacia de las mismas a través de autoinspecciones de seguimiento (...).”*

Para el caso del inventario de Bodega de Farmacia, la situación expuesta obedece a la carencia de un documento oficial diseñado y avalado por la Jefatura, que permita controlar documentalmente con mayor claridad y detalle los procesos de inventariado. Respecto al Área de Despacho de Medicamentos, debido al movimiento constante, los inventarios tienden a ser inexactos; sin embargo, es importante brindar seguimiento a las diferencias que se indican.

Lo descrito representa una debilidad de control que podría limitar el monitoreo de los productos farmacéuticos, afectando la planificación del inventario e identificar oportunamente situaciones anómalas respecto a los faltantes y sus responsables, con la evidente afectación al patrimonio institucional.



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

## 1.5 AJUSTES POR VENCIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Los siguientes cuadros muestran los datos registrados de ajustes por vencimiento del año 2014 y el primer semestre 2015, según documentación aportada por el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Max Terán Valls:

**Cuadro 2**  
Ajustes por vencimiento de medicamentos al 2014  
Servicio de Farmacia Hospital Dr. Max Terán Valls

N° de Ajuste	Fecha de Ajuste	Fecha de Vencimiento	Código	Descripción	Monto
300	24-02-14	01-14	110-09-0020	Acetazolamida 250 mg tabletas	6.540,80
300	24-02-14	01-14	110-45-7370	Pilocarpina Solución	3.889,00
302	06-03-14	02-14	110-03-1560	Rifampicina 300 mg	41.971,00
303	13-03-14	02-14	110-03-3790	Estreptomicina sulfato	5.348,00
307	16-05-14	03-14	110-30-3890	Flufenazina decanoato	1.011,90
311	06-07-14	06-14	110-16-0010	Acetaminofen 500 mg	2.335,00
313	23-07-14	06-14	110-23-7510	Salbutamol jarabe	3.326,40
315	20-08-14	07-14	110-03-0990	Isoniazida 300 mg	76.910,30
316	28-08-14	08-14	110-03-1560	Rifampicina 300 mg	13.990,40
320	29-09-14	09-14	110-03-1340	Pirazinamida 500 mg	3.347,20
320	29-09-14	09-14	110-30-3355	Clorpromazina Clorhidrato	14.111,80
324	11-11-14	10-14	110-50-4655	Sulfantante pulmonar	142.638,70
324	11-11-14	11-14	111-28-0003	Oxcabamazepina 300 mg	31.057,20
327	03-12-14	11-14	110-31-6980	Hidrato cloral 10% 120 ml	1.467,30
328	05-12-14	11-14	110-31-6980	Hidrato cloral 10% 120 ml	13.546,20
329	17-12-14	12-14	110-03-0990	Isoniazida 300 mg	41.970,10
<b>TOTAL</b>					<b>403.461,30</b>

Fuente: Registros de ajustes por vencimiento 2014, Servicio de Farmacia, Hospital Dr. Max Terán Valls.

Según el cuadro anterior, comparando que la ejecución presupuestaria del 2014 para el Hospital Dr. Max Terán Valls en la subpartida 2254 de medicamentos fue de ₡301.933.431,46 el monto total de ajustes por vencimiento corresponde solamente al 0.13%.

**Cuadro 3**  
Ajustes por vencimiento de medicamentos a junio 2015 Servicio de Farmacia  
Hospital Dr. Max Terán Valls

N° de Ajuste	Fecha de Ajuste	Fecha de Vencimiento	Código	Descripción	Monto
331	06-01-15	12-14	110-01-1435	Primaquina 5 mg	9.289,50
331	06-01-15	12-14	110-22-0240	Betanecol 10 mg	1.322,10
331	06-01-15	12-14	110-28-1450	Primidona 250 mg	2.033,20
331	06-01-15	12-14	110-54-0460	Dexametazona 0.5 mg	895,10
331	06-01-15	12-14	110-41-0775	Flutamida 250 mg	35.641,80





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

N° de Ajuste	Fecha de Ajuste	Fecha de Vencimiento	Código	Descripción	Monto
332	07-01-15	12-14	110-11-3792	Estroptokinasa 1.5	18.440,50
333	07-01-15	12-14	110-11-3792	Estroptokinasa 1.5	18.440,50
335	16-02-15	01-15	110-21-3200	Atropina sulfato 0.5 mg	4.290,00
335	16-02-15	01-15	110-43-3530	Dextrosa 50%	11.415,60
338	09-03-15	02-15	110-43-3430	Dextrosa 50%	45.984,00
<b>TOTAL</b>					<b>147.752,30</b>

Fuente: Notas de ajuste por vencimiento enero-junio 2015, Servicio de Farmacia, Hospital Dr. Max Terán Valls.

Según el cuadro anterior comparando que la asignación presupuestaria del 2015 en la subpartida 2254 de medicamentos es de ₡521.000.000,00 el monto total de ajustes por vencimiento en el primer semestre del año corresponde solamente al 0.03%, por lo que se considera aceptable.

## 1.6 INVENTARIO SELECTIVO DE MEDICAMENTOS

El 28 de mayo 2015, en presencia de la Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefe del Servicio de Farmacia, se efectuó inventario de psicotrópicos y estupefacientes disponibles, solamente se evidencian en físico dos ampollas más respecto al registro en el Sistema Integrado de Farmacia, correspondientes a morfina sulfato 15 mg, código 17-4320, las cuales son de reposición de otros centros médicos según anotación, por lo que se evidencia un adecuado control en las existencias de estos fármacos.

## 2. SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

### 2.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El Servicio de Laboratorio Clínico dispone de un "Manual de Procedimientos Básicos", actualizado al 2015, elaborado por el Dr. Roger Espinoza Zeledón y Dra. Patricia Díaz Madrigal, el cual basa el contenido en aspectos técnicos como normas, hábitos técnicas y procedimientos, sin embargo, no incluye apartados de organización y control.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV sobre Actividades de Control, apartado 4.2, inciso e), establece:

*"Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esta documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos para uso, consulta y evaluación."*



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

El Manual de Organización y Funciones por tanto es un documento normativo que describe las funciones específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos y responsabilidades de cada cargo o puesto de trabajo. Establece las relaciones internas del puesto y proporciona información de las funciones específicas, así como la dependencia jerárquica y coordinación. La ausencia de tal instrumento limita el acceso respecto a la organización y apoyo para funcionarios y administración superior.

Si bien el Servicio de Laboratorio dispone del manual de procedimientos actualizado, la ausencia de apartados de organización y control, dificulta la disposición normada de información que permita integrar todas las funciones de la administración que sirvan de guía a la jefatura del servicio y sus colaboradores, más allá del ámbito meramente técnico, los cuales son fundamentales para el funcionamiento adecuado de la unidad.

## 2.2 CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN PRESUPUESTO 2014

Se evidenció que los cinco indicadores de producción reportados por el Servicio de Laboratorio Clínico para el 2014, presentan sobrecumplimientos superiores al 120%, los datos se especifican en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4**  
Indicadores de Producción según Plan Presupuesto 2014  
Servicio de Laboratorio Clínico Hospital Dr. Max Terán Valls

Indicador	Meta Anual	Modificaciones	Meta Lograda	Porcentaje de Cumplimiento
Número de exámenes de laboratorio por hospitalización	32.000	No	39.848	124.5%
Número de exámenes de laboratorio por Consulta Externa	50.400	No	69.559	138%
Número exámenes de laboratorio por Servicio de Urgencias	54.400	No	80.424	147.8%
Número de exámenes de laboratorio por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	102.000	No	168.854	165.5%
Tiempo promedio de espera para la entrega de exámenes de laboratorio por consulta externa (en minutos)	180	No	220	122.2%

Fuente: Plan Presupuesto 2014, Hospital Dr. Max Terán Valls.

Cabe mencionar que la Unidad Regional de Planificación Institucional solicita a los centros justificar al momento de la evaluación, cada una de las metas cuando presentan sub-ejecución (menos del 85%) o sobre-ejecución (más del 120%). El detalle de los indicadores y del cumplimiento se especifica seguidamente:



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

- Respecto a los exámenes para hospitalización, se indica que la razón es el aumento de solicitud de análisis en el servicio de medicina, toda vez que en el mismo se incluye el servicio de Psiquiatría; sin embargo, no se determina con claridad la relación entre ambos aspectos.
- La justificación en el caso de exámenes de laboratorio por Consulta Externa es el aumento de atención a la población por Psiquiatra ya que se solicitan análisis por tóxicos en sangre, entre otros; por otra parte, a pesar que uno de los Médicos Internistas terminó su relación laboral en junio 2014, otorgó citas para exámenes.
- En cuanto a los exámenes para el Servicio de Urgencias, la justificación planteada es el aumento en la producción del mismo; sin embargo, es importante mencionar que el comportamiento de los indicadores del Servicio de Urgencias se ajustaron a las metas planteadas.
- No se presentan justificaciones por el sobrecumplimiento de exámenes de laboratorio de apoyo a la red.
- La justificación planteada sobre el aumento en el tiempo de entrega de resultados, es el incremento en la demanda de exámenes.

Los lineamientos técnicos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión Local, emitidos por la Dirección de Planificación Institucional, establecen como objetivos del instrumento:

*“(...) facilitar a las unidades proveedoras de servicios de salud, el suministro único de datos sobre su quehacer, lograr un adecuado alineamiento entre planes y mejorar la construcción de información útil, oportuna y veraz, dirigida a satisfacer las necesidades de los diferentes niveles de gestión, como a las entidades externas.*

*Con dicho plan se pretende simplificar trámites, evitar la duplicidad en el instrumento de datos y mayor eficacia y oportunidad en la entrega de información; así mismo se fortalece la gestión administrativa de los establecimientos de salud, se facilita el trabajo articulado en red de servicios y se mejora la utilización de los recursos entre otras razones.”*

Así mismo, el documento antes mencionado establece para el seguimiento y evaluación del Plan, lo siguiente:

*“Esta etapa tiene como fin determinar si se están logrando las metas pactadas y detectar posibles irregularidades, tomar las medidas preventivas y correctivas según corresponda. Además, permite*



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

*retroalimentar el proceso de planificación para realizar las modificaciones que se consideren pertinentes.*

*Institucionalmente, se realiza el seguimiento con un cierre al 30 de junio y la evaluación con cierre al 30 de diciembre, no obstante es necesario un control más periódico por parte de la unidad ejecutora al menos trimestralmente, a fin de prever medidas correctivas en el caso de que la meta no se esté logrando.”*

Los procesos relacionados con el Plan-Presupuesto, no solo fortalecen la gestión, sino que contribuyen y facilitan el logro de los objetivos y metas, provee una mejor organización del trabajo y una eficiente distribución del tiempo; además, integra de forma ordenada la asignación de recursos, la programación de actividades y los responsables de su implementación, facilita la evaluación y control, así como la rendición de cuentas ante las autoridades superiores del centro médico.

Lo descrito obedece a que no se efectuaron monitoreos y modificaciones durante el año, que permitieran la variación planificada de la meta. La Dra. Patricia Díaz Madrigal, Jefe del Laboratorio Clínico manifestó desconocer que podían realizarse modificaciones a las metas, por lo que no las efectuaba anteriormente.

La ausencia de acciones de seguimiento, control y modificación de las metas y producción, dificulta el logro de los objetivos y gestión eficiente del servicio, además de no facilitar la adecuada optimización de los recursos disponibles, lo cual podría afectar la calidad en la prestación de los servicios de laboratorio.

## 2.3 INDICADORES DE PRODUCCIÓN SEGÚN ESTANDARES INSTITUCIONALES

Según los datos del informe estadístico anual y la producción 2014 del Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Max Terán Valls, se realiza la siguiente comparación:

### Cuadro 5

Índice de exámenes de laboratorio por Consulta Externa, Urgencias y Egresos Hospitalarios  
 Hospital Dr. Max Terán Valls

Servicio Solicitante	Producción Laboratorio	Producción del Hospital	Parámetro del Hospital	Parámetro Institucional
Hospitalización	39.848	4.215	9.45	6,9-17,1
Consulta Externa	69.559	26.630	2.61	2,1-3,4
Urgencias	80.424	72.047	1.11	1,1-1,9

Fuente: Elaboración propia a partir del índice de exámenes por consulta externa, urgencias y egresos hospitalarios según tipo de laboratorio y la producción registrada en el Plan Presupuesto 2014 del Hospital Dr. Max Terán Valls.



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

Según los resultados visualizados en el cuadro anterior, el Laboratorio Clínico de este centro médico presenta indicadores dentro del rango institucional.

### 2.3 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se evidencian debilidades en las condiciones de infraestructura en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Dr. Max Terán Valls, como hacinamiento general, deterioro de mueblería y estantería, así como obsolescencia y deterioro del equipamiento disponible, según se detalla a continuación:

En cuanto a la distribución interna se verificó lo siguiente:

- Focos de humedad en los cielos de diferentes áreas.
- Se destinan cubículos para diversos tipos de análisis; sin embargo, con el tiempo el espacio en cada cubículo se ha tornado insuficiente.
- El equipo para pruebas de coagulación de hematología se encuentra en el pasillo principal.
- Ciertas pruebas de orina y preparación de reactivos deben efectuarse en el área de lavado y esterilización.
- La zona de lavado y esterilización de material no se encuentra distribuida de manera adecuada, lo cual podría restarle eficacia al proceso, el esterilizador se encuentra en el patio trasero del laboratorio en un área abierta techada.
- La bodega de materiales e insumos presenta hacinamiento.
- No se dispone de un área específica para Banco de Sangre, por lo que no puede recibirse donación local, la sangre la provee el Hospital de Puntarenas y se almacena en un refrigerador no exclusivo, cuyas condiciones pueden estar generando que las inscripciones de la etiqueta se borren a unos días de ser recibidas, por lo que deben desecharse.
- No se dispone de refrigeradores adecuados para mantener los reactivos, los cuales pueden dañarse.
- Se evidencia un cuarto de descanso, los cuales no son permitidos según disposiciones institucionales.
- El mobiliario presenta deterioro general, el análisis de antigüedad determino que el 58% tiene entre 10 y 43 años de uso (ver detalle en Anexo 2).
- El equipamiento funciona correctamente, sin embargo, se observa deteriorado, el análisis de vida útil determinó que el 48% del equipo tiene entre 10 y 38 años de uso por lo que se considera obsoleto (ver detalle en Anexo 3).
- Las áreas de hematología y química clínica no disponen de aire acondicionado, pese a que funcionan equipos bajo consignación, que deben mantenerse en temperaturas adecuadas para evitar riesgos de paro por sobrecalentamiento.



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

- No se dispone de centrífuga exclusiva para la descontaminación en el procesamiento de cultivos por tuberculosis, ni un incubador bacteriológico para los mismos.
- No se dispone de extractor de urianálisis necesario para parasitología.
- Solamente la autoclave a vapor activo 605745 y la cámara de flujo laminar activo 605746, se encuentran bajo contrato de mantenimiento, el resto de equipamiento no recibe rutinas preventivas.

El Reglamento General de Hospitales Nacionales en su Artículo N° 224, dispone que se entenderá por mantenimiento preventivo, al proceso de inspección para evitar la necesidad de mayores reparaciones o gastos. El artículo 228 del mismo reglamento indica en el punto d, como obligación del Jefe de Mantenimiento, establecer un programa de inspecciones periódicas y rutinarias de construcciones, instalaciones, mobiliarios y equipos del establecimiento.

El Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud, menciona en su apartado de Introducción que:

*“(...) Ante la evidencia que los recursos físicos en salud sufren un progresivo proceso de deterioro, el papel del mantenimiento consiste en asegurar la correcta operación e incrementar la confiabilidad de los sistemas básicos de ingeniería, instalaciones y equipos del hospital a través de actividades de organización, dirección, planeación, ejecución y control. (...) Aplicar políticas, métodos y técnicas de conservación, con miras a lograr una disminución de la incidencia de fallas imprevistas, así como incrementar la productividad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia del recurso físico, garantizando las óptimas condiciones de bienestar para el paciente”.*

En cuanto a la gestión de adquisición de equipo, el Catalogo de Equipamiento Médico Institucional, establece:

*“La determinación de las necesidades de equipamiento puede tener diferentes motivaciones, por lo tanto, se hace necesaria la búsqueda de información adecuada y el análisis para tomar las decisiones de compras, considerando la razón costo/beneficio en función de la disponibilidad de los recursos **para que se garantice la calidad y confiabilidad de los servicios que se prestan (...)**” (el resaltado no pertenece al original)*

Sobre las áreas de descanso, mediante circular GM-9322-5 del 4 de junio 2013, suscrita por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, remitida a todos los centros médicos institucionales, se indica:

*“(...) El cumplimiento de las normas institucionales se hará en estricto apego con la protección de la dignidad humana de los médicos que realizan guardias médicas, y lo permitido por la ley,*



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

*cumpliendo con la normativa laboral del país, Código de Trabajo, así como la normativa institucional.*

*En fecha del 05 de noviembre del 2002, el Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, emitió criterio que se comunicó en la circular 011853, del 26 de marzo del 2003, y que reitera la Dirección Jurídica en la conclusión 1, del oficio D.J.-2135-2013 del 2 de abril de 2013, que a la letra dice: 1. la circular No. 011853 del 26 de marzo de 2003 emitida por la propia Gerencia Médica señala que no existe normativa que establezca la posibilidad de que los médicos y paramédicos en guardia médica ni en la jornada ordinaria puedan dormir en su trabajo.(...)”*

La situación de obsolescencia e insuficiencia del equipo en el Laboratorio Clínico se debe principalmente a las limitaciones en el presupuesto asignado al centro médico. El Ing. Édgar Madrigal Chavarría, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, aportó las fórmulas de evaluación y clasificación técnica del equipo disponible en el Laboratorio Clínico, así como las guías de reemplazo, manifestó que en general el centro médico presenta un rezago en cuanto a sustitución, por lo que con el Fondo de Restauración de Equipo Médico, el nivel central asignará ciento cincuenta millones de colones destinados a cubrir con el 20% de las necesidades, la priorización está en proceso, en el caso del Laboratorio Clínico se reemplazarán una centrífuga, horno y microscopio. Respecto al deterioro de cielos manifestó que es una situación general del centro médico debido a condensación de los aires acondicionados por lo que se reemplazan continuamente las láminas de cielorraso. En cuanto a la mueblería el Área de Ingeniería y Mantenimiento de la Región Pacífico Central, realizó un proceso de compra para el reemplazo general por lo que se estaría solventando en el corto plazo.

La carencia de presupuesto y acciones de renovación, mantenimiento y ampliación para atender las necesidades del equipamiento e infraestructura del Laboratorio Clínico, pueden ocasionar la inhabilitación de equipos necesarios para la prestación de servicios o bien, la limitación de realizar ciertos análisis o procesos sustantivos, por otra parte los refrigeradores donde se mantienen los reactivos y sangre, pueden alterar sus condiciones e inhabilitarlos para su uso y aprovechamiento.

### **3. SERVICIO DE IMÁGENES MÉDICAS**

#### **3.1 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Se evidenció que el Servicio de Imágenes Médicas del Hospital Dr. Max Terán Valls, dispone de un Manual de Procedimientos del año 2009, pese a que incluye apartados de organización y procedimientos que describen el funcionamiento del servicio, no ha sido actualizado hasta ahora.



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

Por otra parte, actualmente ese servicio no dispone de una jefatura o coordinador con los conocimientos administrativos necesarios para asumir las actividades de control interno y coordinación del personal, entre otros.

El Artículo 10 de la misma Ley, indica sobre responsabilidad por el sistema de control interno que:

*“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.”*

Así mismo, el Artículo 13 sobre ambientes de control, inciso b y d, indica como deberes del jerarca y titulares subordinados:

*“Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno (...)*

***Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”***

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV sobre Actividades de Control, apartado 4.2, inciso e, menciona:

***“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esta documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos para uso, consulta y evaluación.”***

El Manual de Organización y Funciones por tanto, es un documento normativo que describe las funciones específicas, los objetivos, misión, visión, lo relativo a requisitos y responsabilidades de cada cargo o puesto de trabajo. Establece las relaciones internas del cargo y proporciona información de las funciones específicas, así como la dependencia jerárquica y coordinación. La ausencia de tal instrumento limita el acceso respecto a la organización y apoyo para funcionarios y administración superior.





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

Mediante oficio DG-HDRMTV-0201-04-2015 del 22 de abril 2015, el Dr. Rafael Martínez Montealegre, Director General de ese centro médico, designa a la Dra. Carolina Plaja Retana, como coordinadora general del Servicio de Radiodiagnóstico, sin embargo, no describe las funciones a cargo.

Al respecto la Dra. Plaja Retana, mediante oficio RX.HDRMTV.22-05-2015 del 25 de mayo 2015, informa a esta Auditoría, que desde el 16 de marzo 2015 fue nombrada en una plaza de Servicio Social de Especialista en Radiología e Imágenes Médicas, en consulta realizada al Área de Recursos Humanos se le informó que la plaza que ocuparía no tiene perfil de jefatura, manifiesta que su formación académica es exclusivamente para interpretación de imágenes médicas, no dispone de capacitación ni experiencia en labores administrativas por lo que desconoce aspectos relacionados a control interno, valoración de riesgos, administración de listas de espera o supervisión de personal.

La carencia de una organización interna debidamente definida y con la jerarquía necesaria para la administración del Servicio de Imágenes Médicas imposibilita la implementación de controles necesarios de todos aquellos aspectos relacionados a su adecuado funcionamiento como gestión y control de personal, producción, procedimientos, presupuesto, riesgos, entre otros.

Por otra parte, al no existir un Manual de Organización y Procedimientos debidamente conformado y actualizado, se dificulta disponer por escrito de la información necesaria de guía para los funcionarios del servicio, con el propósito de que conozcan y cumplan las disposiciones, metas y objetivos dispuestos.

### 3.2 CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PLAN PRESUPUESTO 2014

Se evidenció que de los cinco indicadores de producción reportados por el Servicio de Imágenes Médicas para el 2014, los correspondientes a placas de rayos x por hospitalización y urgencias, presentan sub-ejecución de 83.5% y 88.1% respectivamente y los de Consulta Externa y apoyo a la red, presentan sobre-ejecución de 123.5% y 135.3%, los datos mencionados se especifican en el siguiente cuadro:

**Cuadro 6**  
Indicadores de Producción según Plan Presupuesto 2014  
Servicio de Imágenes Médicas Hospital Dr. Max Terán Valls

Indicador	Meta Anual	Modificaciones	Meta Lograda	Porcentaje de Cumplimiento
Número de placas de rayos x por hospitalización	1265	Sí	1.056	83,5%
Número de placas de rayos X por Consulta Externa	3.440	No	4.250	123,5%
Número de placas de rayos X por Servicio de Urgencias	17.520	No	15.429	88,1%



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

Número de placas de rayos X por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	10.480	Sí	12.840	135,3%
---	--------	----	--------	--------

Fuente: Plan Presupuesto 2014, Hospital Dr. Max Terán Valls.

Cabe mencionar que la Unidad Regional de Planificación Institucional solicita a los centros justificar al momento de la evaluación, cada una de las metas cuando presentan sub-ejecución (menos del 85%) o sobre-ejecución (más del 120%). El detalle de los indicadores y del cumplimiento se presenta seguidamente:

- La justificación en el incumplimiento de la meta de placas de rayos x por hospitalización y urgencias, es que el equipo estuvo dañado del 6 de agosto al 16 de octubre. Se efectuaron además modificaciones a las metas de estos dos indicadores por daño, pero se observa que en el caso de la producción para el apoyo de la red se superó incluso el indicador inicial.
- Las metas de rayos x por Consulta Externa y apoyo a la red fueron superadas pese a que son realizadas con la misma unidad de rayos x dañada, lo que presume una planificación menor a la capacidad real del equipo funcionando correctamente.

Los lineamientos técnicos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión Local, emitidos por la Dirección de Planificación Institucional, establecen como objetivos del instrumento:

*"(...) facilitar a las unidades proveedoras de servicios de salud, el suministro único de datos sobre su quehacer, lograr un adecuado alineamiento entre planes y mejorar la construcción de información útil, oportuna y veraz, dirigida a satisfacer las necesidades de los diferentes niveles de gestión, como a las entidades externas.*

*Con dicho plan se pretende simplificar trámites, evitar la duplicidad en el instrumento de datos y mayor eficacia y oportunidad en la entrega de información; así mismo se fortalece la gestión administrativa de los establecimientos de salud, se facilita el trabajo articulado en red de servicios y se mejora la utilización de los recursos entre otras razones."*

Asimismo, el documento antes mencionado establece para el seguimiento y evaluación del Plan lo siguiente:

*"Esta etapa tiene como fin determinar si se están logrando las metas pactadas y detectar posibles irregularidades, tomar las medidas preventivas y correctivas según corresponda. Además, permite retroalimentar el proceso de planificación para realizar las modificaciones que se consideren pertinentes.*



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

*Institucionalmente, se realiza el seguimiento con un cierre al 30 de junio y la evaluación con cierre al 30 de diciembre, no obstante es necesario un control más periódico por parte de la unidad ejecutora al menos trimestralmente, a fin de prever medidas correctivas en el caso de que la meta no se esté logrando.”*

Los procesos relacionados con el Plan-Presupuesto, no solo fortalecen la gestión, sino que contribuyen y facilitan el logro de los objetivos y metas, proveen una mejor organización del trabajo y una eficiente distribución del tiempo; además, integra de forma ordenada la asignación de recursos, la programación de actividades y los responsables de su implementación, facilita la evaluación y control, así como la rendición de cuentas ante las autoridades superiores del centro médico.

Lo descrito obedece a que no se efectúa una planificación y monitoreo adecuados de las metas, evidenciado en que la producción programada no se ve claramente afectada por las fallas del equipo.

La ausencia de acciones de seguimiento, control y modificación de las metas y producción, dificulta el logro de los objetivos y gestión eficiente del servicio, además de no facilitar la optimización de los recursos disponibles, lo cual podría afectar la calidad en la prestación de los servicios de los que dependen los estudios por imágenes médicas.

### **3.3 GESTIÓN DE LISTAS DE ESPERA**

Se evidenció que el Servicio de Imágenes Médicas del Hospital Dr. Max Terán Valls no presenta listas de espera, debido a que previo a la incorporación de un médico asistente especialista en radiodiagnóstico el 16 de marzo 2015, no se disponía de recurso humano para la lectura de imágenes, por lo que en el caso de las radiografías eran realizadas previo a la cita del paciente e interpretadas por el médico tratante durante la consulta, otros estudios como mamografías, ultrasonidos, tomografías entre otros, son referidos a los centros hospitalarios de la red ya que no se dispone del equipo.

El 18 marzo 2015 en el Consejo Técnico del hospital, la Dra. Carolina Plaja Retana, Radióloga del servicio, propuso desplazarse a la Clínica de Parrita los jueves y viernes, donde disponen de un equipo de ultrasonido pero no hay especialista para su aprovechamiento, actualmente se atienden las necesidades de ultrasonido de la población de Quepos y Parrita.

En los últimos meses como parte del proceso de adquisición de un ultrasonido para ese hospital, se han instalado equipos en préstamo por parte de las casas comerciales, con el fin de probar la tecnología ofrecida, por lo que se han realizado estudios de emergencia o los requeridos por Consulta Externa, sin embargo no se registra una lista de espera de estos procedimientos.



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

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 2007-17728 de las quince horas y cincuenta y nueve minutos del 5 de diciembre del 2007, indicó:

*“En relación con los servicios públicos de Salud, este Tribunal ha indicado que los órganos y entes públicos que los prestan, tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las necesidades particulares y específicas de sus usuarios y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas. (...) es un imperativo constitucional que los servicios de salud pública sean prestados de forma eficiente, eficaz, continua, regular y celeridad (...)”*

La situación descrita denota debilidades en la gestión de las autoridades de los centros de salud y Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, por cuanto el Área de Salud de Parrita dispone de un equipo de ultrasonido sin tener especialista asignado, caso contrario del Hospital Dr. Max Terán Valls, donde se dispone del recurso humano y no así del equipamiento.

La carencia de equipamiento básico como ultrasonido de uso general influye directamente en la oportunidad y accesibilidad de los servicios de salud, ya que es un medio de apoyo diagnóstico en la mayoría de especialidades médicas, siendo un recurso de vital importancia para un centro hospitalario como este.

### **3.4 ROLES Y PRODUCCIÓN POR FUNCIONARIO**

Se evidenció que el Servicio de Imágenes Médicas dispone únicamente de tres técnicos, los cuales laboran uno en cada turno (I turno de 6 am a 2 pm, II turno de 2 pm a 10 pm y III turno de 10 pm a 6 am), los sábados, domingos y feriados se cubren mediante guardias, uno de ellos es el encargado oficial de protección radiológica, se dispone de un auxiliar en tecnologías de salud el cual realiza las labores de revelado de placas y una secretaria para atención general del público, ambos en horario de lunes a jueves de 7 am a 4 pm, viernes de 7 am a 3 pm.

Actualmente no se confeccionan en el Servicio registros de la producción de los técnicos, la Dra. Carolina Plaja sí realiza un registro detallado de sus actividades diarias, con fecha, hora, datos generales del paciente y del estudio realizado. Como se mencionó anteriormente este servicio no presenta listas de espera, las placas radiográficas son realizadas de previo a la cita del paciente e interpretadas al día por la



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

radióloga, otros estudios como mamografías, ultrasonidos, tomografías entre otros, son referidos a los centros hospitalarios de la red ya que no se dispone del equipo.

La Ley General de Control Interno menciona que se entenderá por sistema de control la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos como: exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Así mismo, el Artículo 13 sobre ambientes de control, inciso b y d, indica como deberes del jerarca y titulares subordinados:

*“Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, **orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño**, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno (...)*

*Establecer claramente las relaciones de jerarquía, **asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios** y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*

La ausencia de controles de producción por funcionario, obedece a que el sistema de control interno implementado por las autoridades del servicio y del centro de salud, no han propiciado un seguimiento continuo a funcionamiento del servicio y de cada funcionario.

Pese a que el servicio actualmente no presenta lista de espera y solamente realiza procedimientos de rayos x, la ausencia de registros de producción por funcionario imposibilita acciones de control interno, como el análisis de rendimiento individual del personal.

### 3.5 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se evidenció que el área general del Servicio de Imágenes Médicas es adecuada en cuanto a distribución de espacio, seguridad radiológica, condiciones de paredes y pisos, las áreas se encuentran limpias, ordenadas y con temperatura adecuada; se observó además deterioro de cielos en ciertas áreas.

Se observa un área de descanso y el Servicio tiene la autorización de funcionamiento, extendida por el Ministerio de Salud número 141-2002 la cual se encuentra vigente hasta el 21 de junio 2015.



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

En cuanto a mobiliario dispone de un total de 28 activos de los cuales el 68% supera los 10 años de servicio (detalle en Anexo 4).

Respecto al equipo en general, presenta condiciones adecuadas de instalación, las carcasas generales en buen estado, se encuentra fuera de servicio la impresora del fluoroscopio, en proceso de reparación por parte del proveedor de mantenimiento.

El Servicio dispone de 15 equipos, de los cuales el 87% aún se encuentra dentro de su vida útil, los únicos activos que ya agotaron su periodo de vigencia son un computador y el aire acondicionado con 21,3 años de servicio (detalle en Anexo 5).

La Dra. Carolina Plaja Retana, Radióloga del Servicio, manifestó que se encuentra muy limitada para desempeñar las labores propias del servicio, ya que no se dispone del equipamiento necesario como negatoscopios, monitor especial para diagnóstico de imágenes, programa para visualizar los estudios de tomografía computarizada (situaciones de conocimiento de la Dirección General según consta en oficio RX-H.DR.MTV N°10-03-2015 del 17 de marzo 2015), así como un equipo de ultrasonido ya que la unidad en proceso de adquisición será utilizada en su mayoría por el Servicio de Gineco-Obstetricia.

Se verificó que el equipo de rayos x con fluoroscopia, activo 805237, se encuentra bajo contrato de mantenimiento según licitación 2008LM-000006-1142 con la empresa SIEMENS S.A., vigente hasta el 20 de febrero 2016, prorrogable hasta el 2019. El certificado de buen funcionamiento se encuentra vigente hasta el 5 de mayo 2016.

Por su parte, la unidad de rayos x portátil, activo 861554, tiene contrato de mantenimiento según licitación 2012CD-0000022-2308 con la empresa SIEMENS S.A., vigente hasta el 11 de octubre 2015, prorrogable hasta el 2016. El certificado de buen funcionamiento se encuentra vigente hasta el 19 de marzo 2016.

El resto de los equipos del Servicio no dispone de contrato de mantenimiento por terceros (reveladoras e impresora de placas radiográficas).

El Reglamento General de Hospitales Nacionales en su Artículo N° 224, establece que se entenderá por mantenimiento preventivo, al proceso de inspección para evitar la necesidad de mayores reparaciones o gastos. El artículo 228 del mismo reglamento indica en el punto d, como obligación del Jefe de Mantenimiento, establecer un programa de inspecciones periódicas y rutinarias de construcciones, instalaciones, mobiliarios y equipos del establecimiento.



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

El Manual de Mantenimiento en los Servicios de Salud de la Organización Panamericana de la Salud, menciona en su apartado de Introducción que:

*“(...) Ante la evidencia que los recursos físicos en salud sufren un progresivo proceso de deterioro, el papel del mantenimiento consiste en asegurar la correcta operación e incrementar la confiabilidad de los sistemas básicos de ingeniería, instalaciones y equipos del hospital a través de actividades de organización, dirección, planeación, ejecución y control. (...) Aplicar políticas, métodos y técnicas de conservación, con miras a lograr una disminución de la incidencia de fallas imprevistas, así como incrementar la productividad, confiabilidad, seguridad, eficiencia y eficacia del recurso físico, garantizando las óptimas condiciones de bienestar para el paciente”.*

En cuanto a la gestión de adquisición de equipo, el Catalogo de Equipamiento Médico Institucional, establece:

*“La determinación de las necesidades de equipamiento puede tener diferentes motivaciones, por lo tanto, se hace necesaria la búsqueda de información adecuada y el análisis para tomar las decisiones de compras, considerando la razón costo/beneficio en función de la disponibilidad de los recursos **para que se garantice la calidad y confiabilidad de los servicios que se prestan (...)**”* (el resaltado no pertenece al original)

Sobre las áreas de descanso, mediante circular GM-9322-5 del 4 de junio 2013, suscrita por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, remitida a todos los centros médicos institucionales, se indica:

*“(...) El cumplimiento de las normas institucionales se hará en estricto apego con la protección de la dignidad humana de los médicos que realizan guardias médicas, y lo permitido por la ley, cumpliendo con la normativa laboral del país, Código de Trabajo, así como la normativa institucional.*

*En fecha del 05 de noviembre del 2002, el Consejo Asesor de la Dirección Jurídica, emitió criterio que se comunicó en la circular 011853, del 26 de marzo del 2003, y que reitera la Dirección Jurídica en la conclusión 1, del oficio D.J.-2135-2013 del 2 de abril de 2013, que a la letra dice: 1. la circular No. 011853 del 26 de marzo de 2003 emitida por la propia Gerencia Médica señala que no existe normativa que establezca la posibilidad de que los médicos y paramédicos en guardia médica ni en la jornada ordinaria puedan dormir en su trabajo.(...)”*

Respecto a los focos de humedad en cielos, el Ing. Édgar Madrigal Chavarría, Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, manifestó que la posible razón es la condensación que se produce en los ductos del aire acondicionado; sin embargo, se programan reemplazos constantes de las láminas



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

afectadas en tanto se logre el reemplazo del sistema el cual es uno de los prioritarios; mediante el Fondo de Rehabilitación de Infraestructura se está gestionando su reemplazo, ya que con el presupuesto del centro médico no es posible, debido a que el costo supera los veinticinco millones de colones.

Pese a que las condiciones de infraestructura del Servicio de Imágenes Médicas son aceptables, la carencia de equipo médico básico ocasiona una afectación general en cuanto a la oportunidad y accesibilidad de servicios de salud de la población adscrita a ese centro médico, en el caso de ultrasonido es una exploración que permite el apoyo diagnóstico en la mayoría de especialidades médicas, que implica que es un recurso indispensable en un centro hospitalario como este. Respecto al reemplazo del sistema de aire acondicionado, es prioritario debido a que un fallo en las condiciones ambientales podría afectar el funcionamiento del equipo de rayos x, los cuales son particularmente sensibles a altas temperaturas, frecuentes en la zona de Quepos. Asimismo, la ausencia de rutinas de mantenimiento para la reveladora e impresora de placas radiográficas podría ocasionar su deterioro o fallo.

## CONCLUSIONES

Los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico e Imágenes Médicas representan servicios de apoyo diagnóstico y de tratamiento esenciales en el proceso de atención y cuidado de la salud, de ahí la importancia de que sus actividades sustantivas se desarrollen bajo la administración y entornos adecuados que garanticen su funcionamiento efectivo y eficaz. El presente estudio permitió evaluar aspectos de gestión, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

Respecto a la disposición de Manuales de Organización y Procedimientos, son instrumentos de control interno necesarios en cualquier servicio hospitalario ya que permiten orientar al grupo de trabajo en sus tareas sustantivas y a la jefatura le facilita el monitoreo de las actividades. Actualmente el Servicio de Imágenes Médicas carece de un documento actualizado para tales fines, en el caso del Laboratorio Clínico, se dispone de un manual de procedimientos básico que requiere fortalecerse con normativa de índole organizacional y de control interno; por otra parte, la Farmacia está finalizando la actualización por lo que no ha sido comunicada a los funcionarios.

Las metas programadas en el Plan de Gestión Local son objetivos y medidas que se deben utilizar para dirigir esfuerzos y evaluar los procesos, identificando de esa forma el grado de avance o mejora obtenidos. Más allá de ser una fuente de dirección y chequeo de resultados, es preciso que en los Servicios de Farmacia, Laboratorio e Imágenes Médicas, se utilicen las metas como un proceso de mejora continua, medición de la productividad y eficiencia. Asimismo, utilizarlas como un indicador primario que identifica en dónde se requieren mejoras y de qué magnitud; y al notarse un problema en el cumplimiento establecido, recurrir al análisis de las causas para implementar soluciones correctivas





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

oportunamente, ya que se determinó para los tres servicios sobrecumplimientos o incumplimientos a las metas establecidas, así como ausencia de modificaciones que evidenciaran el seguimiento en el comportamiento productivo.

Los servicios hospitalarios requieren de la definición de una organización que permita identificar claramente la jerarquía y relaciones funcionales de cada proceso con el propósito de garantizar el funcionamiento eficaz, efectivo y controlado de las operaciones, actualmente el Servicio de Imágenes Médicas no dispone de tal organización, que permita implementar acciones de planificación, seguimiento y control sobre los procesos, producción, roles, recurso humano, riesgos, entre otras actividades administrativas que garanticen su adecuado funcionamiento.

Respecto al Servicio de Farmacia, conviene mejorar la custodia de los psicotrópicos y estupefacientes en un solo espacio con las condiciones de seguridad adecuadas, así como el resguardo único de la llave de acceso, al ser un servicio que administra y custodia grandes cantidades de medicamentos, los cuales están en movimiento constante, conviene fortalecer la documentación y seguimiento de los inventarios tanto de Bodega como en Área de Despacho.

En el caso del Servicio de Imágenes Médicas es necesario un análisis por parte de las instancias regionales que determinen la pertinencia de la ubicación actual de equipo de ultrasonido general en el Área de Salud de Parrita, sin que se disponga del recurso humano para su aprovechamiento, así como la carencia del equipamiento en el Hospital Dr. Max Terán Valls, en donde sí se dispone del especialista.

El estado de la infraestructura y equipamiento médico es parte fundamental del proceso de atención, representa factores esenciales que determinan la prestación eficiente y oportuna de servicios, de ahí la importancia de acatar las políticas para su conservación y renovación, así como el desarrollo y fortalecimiento de sistemas de mantenimiento que permitan maximizar la vida útil, proporcionando un entorno seguro para usuarios y personal. En los tres servicios de apoyo evaluados se evidenciaron debilidades de mantenimiento, hacinamiento, antigüedad y deterioro de mobiliario y equipo; el que más presenta problemática es la Farmacia, debido a obsolescencia e inadecuado funcionamiento del aire acondicionado en Bodega, que puede alterar las condiciones ideales de almacenamiento de los productos, así como la alteración en la seguridad del ambiente interno de trabajo que está generando contaminación por desechos animales, para lo que precisan acciones inmediatas.



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

## RECOMENDACIONES

### DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD PACÍFICO CENTRAL

1. Valorar el aprovechamiento del ultrasonido general instalado en el Área de Salud de Parrita, considerando que actualmente no dispone de especialista y quien brinda soporte temporal es la profesional en Radiología asignada al Hospital Dr. Max Terán Valls, centro que no tiene asignado este tipo de equipo, pese ser un hospital Periférico tipo 2. Lo anterior con el propósito de ejecutar las acciones que correspondan para garantizar el uso adecuado de los recursos institucionales en la atención oportuna y accesibilidad de los servicios de salud de la población adscrita.

Plazo: Un mes a partir de la recepción del presente informe.

### DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

2. Instruir a las jefaturas de los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Coordinación de Imágenes Médicas, sobre la ejecución de acciones de seguimiento y controles periódicos de las metas planteadas en el Plan Presupuesto, 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 servicios. Debe esa Dirección General brindar seguimiento al cumplimiento de la instrucción girada.

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

3. Instruir mediante un recordatorio a las jefaturas de los Servicios de Farmacia, Laboratorio Clínico y Coordinación de Imágenes Médicas, sobre los lineamientos institucionales referentes a las áreas de descanso en los servicios, según circular GM-9322-5 del 4 de junio 2013, suscrita por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, remitida a todos los centros médicos institucionales.

Plazo: Inmediato a partir de recibido el presente informe.

4. Actualizar el Manual de Organización Funciones y Procedimientos del Servicio de Imágenes Médicas, con el propósito de que se disponga del documento guía para el personal asignado al servicio que permita validar sus procesos y funcionamiento, en el cual se detallen las líneas de mando y jerarquía del Servicio, con el propósito de orientar los procesos que requieren supervisión, aprobación o seguimiento, a fin de garantizar un adecuado ambiente de control.



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

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

5. Implementar controles documentales de la producción por funcionario del Servicio de Imágenes Médicas, con el propósito de disponer de datos específicos sobre el rendimiento.

Plazo: Un mes a partir de recibido el presente informe.

6. Instruir y brindar seguimiento sobre la finalización de la actualización del “Manual de Organización Normas Procedimientos y Funciones del Servicio de Farmacia”, así como efectuar y documentar la presentación y análisis a los funcionarios, con el propósito de disponer del instrumento normativo cuanto antes para su implementación.

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

7. Instruir y brindar seguimiento a la Dirección Administrativa Financiera y Servicio de Farmacia para que se ejecuten las acciones tendientes a disponer de mobiliario específico, con las condiciones y espacio adecuados para el resguardo de psicotrópicos y estupefacientes, así como instruir a la Jefatura del Servicio de Farmacia la custodia única y exclusiva de las llaves de acceso con el propósito de garantizar el cuidado y control de los mismos. .

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

8. Instruir a la jefatura del Servicio de Farmacia, el diseño e implementación de un instrumento de control de inventarios para la Bodega que contemple la información necesaria y registre adecuadamente el procedimiento y resultados, con la correspondiente implementación de acciones de control sobre las diferencias significativas que se determinen en los inventarios del Área de Despacho. Debe esa Dirección General garantizar la atención de la instrucción girada, mediante un seguimiento periódico a la implementación de las acciones correspondientes.

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

9. Instruir al Servicio de Laboratorio Clínico sobre el fortalecimiento y actualización del “Manual de Procedimientos Básicos”, con normativa correspondiente a organización y controles, a fin de establecer las relaciones internas de los cargos y proporcionar información de las funciones específicas, así como la dependencia jerárquica, coordinación, reglas y acciones de control. Una vez conformado esa Dirección General debe aprobar la actualización del manual para su divulgación al personal.



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

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

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

10. En coordinación con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento elaborar un plan de mejora con el respectivo cronograma y responsables que permita según las posibilidades financieras del centro médico, subsanar las debilidades evidenciadas en:

- a. Servicio de Farmacia, detalladas en el hallazgo 1.3, que generan afectación de las condiciones de almacenamiento y conservación de los medicamentos, así como alteración a la seguridad y salud ocupacional de los funcionarios debido a la contaminación de ambientes internos por desechos animales.
- b. Servicio de Laboratorio Clínico, detalladas en el hallazgo 2.3 que pueden ocasionar afectación a la prestación eficiente y oportuna de servicios, así como de conservación de reactivos y sangre.
- c. Servicio de Imágenes Médicas, detalladas en el hallazgo 3.5 que puedan afectar las condiciones de instalación y funcionamiento del equipo, así como la suficiencia del mismo para satisfacer las necesidades de la población adscrita.

Plazo: Seis meses para realizar las acciones que permitan subsanar los aspectos señalados.

## 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 en la Dirección General del Hospital Dr. Max Terán Valls, el 6 de agosto 2015, según convocatoria, con los funcionarios: por parte de la Auditoría, Ing. Stephanie Chavarría Soto, Asistente de Auditoría, por parte de la Administración Activa: Dr. Robert Vega Solís, Director General, Dra. Marcela Zamora Castrillo, Jefe de Farmacia, Dra. Patricia Díaz Madrigal, Jefe del Laboratorio Clínico y Dra. Carolina Plaja Retana, Coordinadora del Servicio de Imágenes Médicas. Así mismo, se comentaron los resultados con el Dr. Rainier Chaves Solano, Director Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, en la Sala de Sesiones de la Auditoría Interna, Oficinas Centrales, el 21 de agosto 2015.



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

## ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Ing. Stephanie Chavarría Soto  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE SUBÁREA DE FISCALIZACIÓN DE LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

Lic. Rafael Ramírez Solano  
**JEFE**

RRS/MASR/SCS/wnq



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

## ANEXO 1

### ANÁLISIS DE VIDA ÚTIL DE MOBILIARIO DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

Activo	Descripción	Ubicación	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
35574	TARJETERO	OFICINA DE BODEGUERO	01/02/1966	01/06/2015	49,4
100556	PERRA PLANA PARA TRANSPORTE	BODEGA DE FARMACIA	01/01/1975	01/06/2015	40,4
100558	VITRINA	OFICINA DE JEFATURA	01/01/1975	01/06/2015	40,4
107560	GABINETE SEGURIDAD	OFICINA DE JEFATURA	01/03/1975	01/06/2015	40,3
108577	MESA	AREA DESPACHO	01/05/1975	01/06/2015	40,1
104288	EXTINGUIDOR	AREA BODEGA DE PASO	01/08/1975	01/06/2015	39,9
104524	MESA	AREA DESPACHO	01/08/1975	01/06/2015	39,9
104539	SILLA	AREA DE COMPUTO	01/08/1975	01/06/2015	39,9
102306	MESA	AREA BODEGA DE PASO	01/01/1976	01/06/2015	39,4
190734	LOCKERS	AREA BODEGA DE PASO	01/12/1978	01/06/2015	36,5
256812	ESCRITORIO TIPO ESCUADRA	OFICINA DE BODEGUERO	06/12/1988	01/06/2015	26,5
256817	ESCRITORIO TIPO ESCUADRA	OFICINA DE JEFATURA	06/12/1988	01/06/2015	26,5
277873	ARCHIVO METALICO	OFICINA DE JEFATURA	10/01/1991	01/06/2015	24,4
277964	TARJETERO	OFICINA DE BODEGUERO	14/01/1991	01/06/2015	24,4
278375	CALCULADORA	OFICINA DE SECRETARIA	25/02/1991	01/06/2015	24,3
278577	ESCRITORIO TIPO SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA	05/03/1991	01/06/2015	24,3
278578	ESCRITORIO TIPO SECRETARIA	OFICINA DE SECRETARIA	05/03/1991	01/06/2015	24,3
290002	MAQUINA MANUAL DE ESCRIBIR	AREA DESPACHO	17/08/1991	01/06/2015	23,8
290011	CALCULADORA	OFICINA DE BODEGUERO	21/08/1991	01/06/2015	23,8
308162	SILLA	OFICINA DE BODEGUERO	25/05/1993	01/06/2015	22,0
356849	MAQUINA MANUAL DE ESCRIBIR	OFICINA DE BODEGUERO	16/11/1994	01/06/2015	20,6
361643	REFRIGERADORA	BODEGA DE FARMACIA	21/11/1995	01/06/2015	19,5
409854	SILLA	UNIDOSIS	13/03/1996	01/06/2015	19,2
411918	REFRIGERADORA	AREA BODEGA DE PASO	09/07/1996	01/06/2015	18,9
408146	MESA	OFICINA DE BODEGUERO	16/08/1996	01/06/2015	18,8
408147	MESA	OFICINA DE SECRETARIA	16/08/1996	01/06/2015	18,8
462614	SILLA	AREA DESPACHO	24/09/1998	01/06/2015	16,7
462615	SILLA	BODEGA DE FARMACIA	24/09/1998	01/06/2015	16,7
462622	MAQUINA DE ESCRIBIR ELECTRICA	OFICINA DE SECRETARIA	29/09/1998	01/06/2015	16,7
534643	MESA	AREA DE COMPUTO	05/01/2001	01/06/2015	14,4
534644	MESA	AREA DE COMPUTO	05/01/2001	01/06/2015	14,4
561011	MUEBLE DE ESPERA	OFICINA DE SECRETARIA	28/03/2001	01/06/2015	14,2
561132	CARRO DE UNIDOSIS	AREA BODEGA DE PASO	11/02/2002	01/06/2015	13,3
561133	CARRO DE UNIDOSIS	UNIDOSIS	11/02/2002	01/06/2015	13,3
561206	MICROCOMPUTADORA	OFICINA DE SECRETARIA	11/02/2002	01/06/2015	13,3



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

Activo	Descripción	Ubicación	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
605877	CAMARA DE REFRIGERACION	BODEGA DE FARMACIA	21/11/2002	01/06/2015	12,5
605913	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	12/12/2002	01/06/2015	12,5
605914	SILLA	OFICINA DE SECRETARIA	12/12/2002	01/06/2015	12,5
605915	SILLA	OFICINA DE SECRETARIA	12/12/2002	01/06/2015	12,5
606006	LOCKERS	AREA BODEGA DE PASO	08/09/2003	01/06/2015	11,7
606077	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	AREA DE COMPUTO	02/12/2003	01/06/2015	11,5
561017	SILLA	OFICINA DE SECRETARIA	11/12/2003	01/06/2015	11,5
561018	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	11/12/2003	01/06/2015	11,5
561021	BIBLIOTECA METALICA	OFICINA DE SECRETARIA	19/12/2003	01/06/2015	11,5
606121	BIBLIOTECA METALICA	OFICINA DE BODEGUERO	19/12/2003	01/06/2015	11,5
705961	EXTINTOR	AREA DESPACHO	13/07/2005	01/06/2015	9,9
103991	SILLA	BODEGA DE FARMACIA	24/07/2005	01/06/2015	9,9
104306	MESA	OFICINA DE BODEGUERO	24/07/2005	01/06/2015	9,9
107510	ARCHIVO METALICO	AREA DESPACHO	24/07/2005	01/06/2015	9,9
705968	CAMARA DE REFRIGERACION	AREA DESPACHO	01/08/2005	01/06/2015	9,8
561084	ARCHIVO METALICO	OFICINA DE JEFATURA	30/09/2005	01/06/2015	9,7
871715	UPS	AREA DE COMPUTO	20/10/2005	01/06/2015	9,6
871716	UPS	UNIDOSIS	20/10/2005	01/06/2015	9,6
761641	SILLA	AREA DESPACHO	14/06/2007	01/06/2015	8,0
761642	ARCHIVO METALICO	OFICINA DE JEFATURA	14/06/2007	01/06/2015	8,0
779345	MAQUINA MANUAL DE ESCRIBIR	AREA DESPACHO	07/09/2007	01/06/2015	7,7
779346	MAQUINA MANUAL DE ESCRIBIR	OFICINA DE BODEGUERO	07/09/2007	01/06/2015	7,7
779437	MUEBLE METALICO	AREA DESPACHO	31/10/2008	01/06/2015	6,6
779442	VENTILADOR TIPO INDUSTRIAL	AREA DESPACHO	12/11/2008	01/06/2015	6,6
779457	VENTILADOR TIPO INDUSTRIAL	UNIDOSIS	12/11/2008	01/06/2015	6,6
779471	MICROCOMPUTADORA	AREA DESPACHO	23/12/2008	01/06/2015	6,4
779488	MONITOR	AREA DESPACHO	23/12/2008	01/06/2015	6,4
779499	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	AREA DESPACHO	23/12/2008	01/06/2015	6,4
837465	BIBLIOTECA METALICA	OFICINA DE JEFATURA	07/07/2009	01/06/2015	5,9
837466	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	AREA DESPACHO	14/07/2009	01/06/2015	5,9
837467	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	AREA DESPACHO	14/07/2009	01/06/2015	5,9
837468	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	AREA DESPACHO	14/07/2009	01/06/2015	5,9
561053	TELEFONO	OFICINA DE JEFATURA	20/01/2010	01/06/2015	5,4
676473	TELEFONO	AREA DE COMPUTO	20/01/2010	01/06/2015	5,4
730890	TELEFONO	UNIDOSIS	20/01/2010	01/06/2015	5,4
271112	EXTINTOR	BODEGA DE FARMACIA	28/05/2010	01/06/2015	5,0
606161	MESA	AREA DESPACHO	28/05/2010	01/06/2015	5,0
707798	ESTANTERIA METALICA	AREA DESPACHO	28/05/2010	01/06/2015	5,0
891016	UPS	AREA DESPACHO	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891017	UPS	AREA DESPACHO	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891019	UPS	AREA DESPACHO	03/08/2010	01/06/2015	4,8



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

Activo	Descripción	Ubicación	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
891022	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	AREA DE COMPUTO	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891023	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	AREA DE COMPUTO	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891058	MONITOR	OFICINA DE SECRETARIA	10/09/2010	01/06/2015	4,7
901107	TELEFONO	OFICINA DE SECRETARIA	27/12/2010	01/06/2015	4,4
891038	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	AREA DESPACHO	28/04/2011	01/06/2015	4,1
901155	AIRE ACONDICIONADO	AREA DESPACHO	26/07/2011	01/06/2015	3,9
924753	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	EMPAQUE DE MEDICAMENTOS	10/10/2011	01/06/2015	3,6
462829	EXTINTORES DE POLVO QUIMICO	BODEGA DE FARMACIA	27/04/2012	01/06/2015	3,1
891099	TELEFONO	BODEGA DE FARMACIA	27/04/2012	01/06/2015	3,1
924766	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	AREA DE COMPUTO	27/04/2012	01/06/2015	3,1
924769	MONITOR	AREA DE COMPUTO	27/04/2012	01/06/2015	3,1
947219	RELOJ	RECIBO Y ENTREGA	25/10/2012	01/06/2015	2,6
947226	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	EMPAQUE DE MEDICAMENTOS	25/10/2012	01/06/2015	2,6
947227	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	EMPAQUE DE MEDICAMENTOS	25/10/2012	01/06/2015	2,6
947228	MAQUINA SELLADORA DE BOLSAS	EMPAQUE DE MEDICAMENTOS	25/10/2012	01/06/2015	2,6
104459	MESA	EMPAQUE DE MEDICAMENTOS	31/05/2013	01/06/2015	2,0
408126	SILLA	BODEGA DE FARMACIA	31/05/2013	01/06/2015	2,0
924784	IMPRESORA INYECCION DE TINTA	AREA DE COMPUTO	31/05/2013	01/06/2015	2,0
977261	CONGELADOR	AREA DESPACHO	17/06/2013	01/06/2015	2,0
947234	IMPRESORA TERMICA PEQUEÑA	UNIDOSIS	31/07/2013	01/06/2015	1,8
947235	IMPRESORA TERMICA PEQUEÑA	AREA DE COMPUTO	31/07/2013	01/06/2015	1,8
947236	IMPRESORA TERMICA PEQUEÑA	AREA DE COMPUTO	31/07/2013	01/06/2015	1,8
971987	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	22/10/2013	01/06/2015	1,6
971988	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	22/10/2013	01/06/2015	1,6
971989	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	22/10/2013	01/06/2015	1,6
971990	SILLA	OFICINA DE JEFATURA	22/10/2013	01/06/2015	1,6
761613	AIRE ACONDICIONADO	AREA DESPACHO	17/03/2014	01/06/2015	1,2
947293	UPS	AREA DE COMPUTO	30/04/2014	01/06/2015	1,1
977212	MONITOR	AREA DE COMPUTO	30/04/2014	01/06/2015	1,1
456271	EQUIPO DE SONIDO	RECIBO Y ENTREGA	13/03/2015	01/06/2015	0,2
924565	CPU	BODEGA DE FARMACIA	16/03/2015	01/06/2015	0,2
924566	CPU	BODEGA DE FARMACIA	16/03/2015	01/06/2015	0,2
924570	MONITOR	BODEGA DE FARMACIA	16/03/2015	01/06/2015	0,2

Descripción	Unidades	Porcentaje
Activos con más de 10 años	45	41,3
Activos con menos de 10 años	64	58,7
Activos totales	109	100,0





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

## ANEXO 2

### ANÁLISIS DE VIDA ÚTIL DE MOBILIARIO DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
70230	ARCHIVADOR	01/01/1972	01/06/2015	43,4
185430	CAMILLA FIJA PARA INYECTABLES	01/06/1975	01/06/2015	40,0
104204	BANCO	01/08/1975	01/06/2015	39,9
104190	MESA DE MADERA	01/08/1975	01/06/2015	39,9
146139	BANCO	01/07/1977	01/06/2015	37,9
190730	LOCKERS	01/12/1978	01/06/2015	36,5
233055	SILLA	23/07/1986	01/06/2015	28,9
271115	EXTINTOR	23/05/1990	01/06/2015	25,0
272668	SILLA	19/07/1990	01/06/2015	24,9
283297	SILLA	28/04/1992	01/06/2015	23,1
299096	MOSTRADOR	07/04/1993	01/06/2015	22,2
299095	MOSTRADOR CON FREGADERO	15/04/1993	01/06/2015	22,1
299094	MUEBLE TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308280	MUEBLE TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308284	MUEBLE TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308253	SILLA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308265	SILLA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308276	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308250	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308273	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308275	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308277	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308278	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
308299	SILLA TOMA MUESTRA	15/04/1993	01/06/2015	22,1
294337	ESCRITORIO	31/01/1994	01/06/2015	21,3
311141	MAQUINA DE ESCRIBIR	03/02/1994	01/06/2015	21,3
356899	ARCHIVADOR	28/08/1995	01/06/2015	19,8
409852	SILLA PARA SALA DE ESPERA	13/03/1996	01/06/2015	19,2
408103	ARCHIVADOR	12/12/1996	01/06/2015	18,5
427923	MESA PARA COMPUTADORA	12/11/1997	01/06/2015	17,6
462756	SILLA	21/12/2000	01/06/2015	14,5
561267	SILLA	22/08/2002	01/06/2015	12,8
561268	SILLA	22/08/2002	01/06/2015	12,8
561269	SILLA	22/08/2002	01/06/2015	12,8



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

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
561272	SILLA	22/08/2002	01/06/2015	12,8
605918	SILLA	12/12/2002	01/06/2015	12,5
779319	SILLA	28/08/2007	01/06/2015	7,8
779320	SILLA	28/08/2007	01/06/2015	7,8
779321	SILLA	28/08/2007	01/06/2015	7,8
779323	SILLA	28/08/2007	01/06/2015	7,8
779324	SILLA	28/08/2007	01/06/2015	7,8
779354	ESTANTE	03/10/2007	01/06/2015	7,7
779353	ESTANTE	03/10/2007	01/06/2015	7,7
779352	ESTANTE	03/10/2007	01/06/2015	7,7
779356	ESTANTE	03/10/2007	01/06/2015	7,7
779355	ESTANTE	03/10/2007	01/06/2015	7,7
779373	SILLA	05/12/2007	01/06/2015	7,5
779374	SILLA	05/12/2007	01/06/2015	7,5
779438	MAQUINA DE ESCRIBIR	12/11/2008	01/06/2015	6,6
561004	SILLA	24/11/2008	01/06/2015	6,5
837487	RELOJ MARCADOR	14/08/2009	01/06/2015	5,8
605924	ARCHIVADOR	20/01/2010	01/06/2015	5,4
605923	ESCRITORIO	20/01/2010	01/06/2015	5,4
605919	SILLA	20/01/2010	01/06/2015	5,4
271120	EXTINTOR	28/05/2010	01/06/2015	5,0
409546	SILLA	27/04/2012	01/06/2015	3,1
786635	SILLA	27/04/2012	01/06/2015	3,1
356815	SILLA	13/02/2013	01/06/2015	2,3
408989	SILLA	13/02/2013	01/06/2015	2,3
977220	SILLA	01/11/2013	01/06/2015	1,6
977221	SILLA	01/11/2013	01/06/2015	1,6
977271	RELOJ MARCADOR	03/10/2014	01/06/2015	0,7

Descripción	Unidades	Porcentaje
Activos con más de 10 años	36	58,1
Activos con menos de 10 años	26	41,9
Activos totales	62	100,0



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

### ANEXO 3

## ANÁLISIS DE VIDA ÚTIL DE EQUIPAMIENTO DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE LABORATORIO HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
148858	BAÑO MARÍA	01/12/1977	01/06/2015	37,5
290001	REFRIGERADORA	14/08/1991	01/06/2015	23,8
310840	PLANTILLAS ELECTRICAS	13/12/1993	01/06/2015	21,5
311605	LAMPARA CUELLO GANSO	27/05/1994	01/06/2015	21,0
361153	INCUBADORA BACTERIOLOGICA	29/09/1994	01/06/2015	20,7
361970	MEZCLADOR DE HEMATOLOGICO	16/11/1994	01/06/2015	20,6
362456	QUEMADOR DE TIPO BUNSEN	19/06/1995	01/06/2015	20,0
361247	BALANZA ELECTRONICA MONOPLATO	11/07/1995	01/06/2015	19,9
362443	SISTEMAS DE EXTRACCION DE SANGRE	13/07/1995	01/06/2015	19,9
362444	SISTEMAS DE EXTRACCION DE SANGRE	13/07/1995	01/06/2015	19,9
344092	ROTADOR PARA CEROLOGIA	23/08/1995	01/06/2015	19,8
428634	MICROSCOPIO	21/11/1996	01/06/2015	18,5
427861	CALCULADORA ELECTRICA	08/07/1997	01/06/2015	17,9
427961	CAMARA ENFRIADORA VERTICAL	15/12/1997	01/06/2015	17,5
438483	HORNO ESTERILIZADOR	07/04/1998	01/06/2015	17,2
462744	MICROSCOPIO	05/01/2001	01/06/2015	14,4
561196	MICROSCOPIO DE FLUORESCENCIA	11/02/2002	01/06/2015	13,3
605745	AUTOCLAVE DE LABORATORIO	04/10/2002	01/06/2015	12,7
605746	CAMARA DE FLUJO LAMINAR	04/10/2002	01/06/2015	12,7
605738	CAMARA DE REFRIGERACION	04/10/2002	01/06/2015	12,7
605739	CAMARA DE REFRIGERACION	04/10/2002	01/06/2015	12,7
605937	CONGELADOR TEMPERATURA ULTRA BAJA	12/12/2002	01/06/2015	12,5
606135	AGLUTINOSCOPIO	10/11/2004	01/06/2015	10,6
871713	UNIDAD DE POTENCIA INTERRUMPIDA	20/10/2005	01/06/2015	9,6
707766	CONTADOR HEMATOLOGICO	20/11/2006	01/06/2015	8,5
707794	CAMARA DE REFRIGERACION	18/12/2006	01/06/2015	8,5
761601	AGITADOR VORTEX	12/01/2007	01/06/2015	8,4
779469	CENTRIFUGA DE ALTA CAPACIDAD	08/12/2008	01/06/2015	6,5
871710	CENTRIFUGA DE MESA	21/10/2009	01/06/2015	5,6
871712	COAGULOMETRO SEMIAUTOMATIZADO	27/10/2009	01/06/2015	5,6
779476	MICROCOMPUTADORA DE ESCRITORIO	20/01/2010	01/06/2015	5,4
779491	MONITOR LCD	20/01/2010	01/06/2015	5,4
824570	UNIDAD DE POTENCIA INTERRUMPIDA	20/01/2010	01/06/2015	5,4
881.206	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO	05/02/2010	01/06/2015	5,3



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
891001	UNIDAD DE POTENCIA INTERRUMPIDA	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891005	UNIDAD DE POTENCIA INTERRUMPIDA	03/08/2010	01/06/2015	4,8
881244	UNIDAD DE POTENCIA INTERRUMPIDA	03/08/2010	01/06/2015	4,8
891039	COMPUTADORA DE ESCRITORIO	10/09/2010	01/06/2015	4,7
891052	MONITOR PANTALLA PLANA	10/09/2010	01/06/2015	4,7
871726	IMPRESORA LASER	28/04/2011	01/06/2015	4,1
924786	MICROSCOPIO BINOCULAR	12/09/2012	01/06/2015	2,7
924787	MICROSCOPIO BINOCULAR	12/09/2012	01/06/2015	2,7
947298	SECADOR DE LAMINAS	06/09/2013	01/06/2015	1,7
146950	ESTUFA ELECTRICA	22/11/2013	01/06/2015	1,5
977259	ROTADOR VDRL	14/01/2014	01/06/2015	1,4
1022502	CENTRIFUGA DE MESA	10/12/2014	01/06/2015	0,5
571781	DESIONIZADOR DE AGUA	13/03/2015	01/06/2015	0,2
411363	REFRIGERADORA	13/03/2015	01/06/2015	0,2

Descripción	Unidades	Porcentaje
Activos con más de 10 años	23	47,9
Activos con menos de 10 años	25	52,1
Activos totales	48	100,0



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

#### ANEXO 4

### ANÁLISIS DE VIDA ÚTIL DE MOBILIARIO DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE IMÁGENES MÉDICAS HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio
901131	TELEFONO	07/02/2013	22/05/2015	2,3
901127	TELEFONO	27/04/2012	22/05/2015	3,1
104578	SILLA	20/01/2010	22/05/2015	5,3
837479	SILLA	13/07/2009	22/05/2015	5,9
837461	ARMARIO LOCKER	26/06/2009	22/05/2015	5,9
837462	SILLA	26/06/2009	22/05/2015	5,9
837463	SILLA	26/06/2009	22/05/2015	5,9
605757	MUEBLE PARA RAYOS X	30/09/2005	22/05/2015	9,6
705960	MESA	27/06/2005	22/05/2015	9,9
605826	ARCHIVADOR	03/10/2002	22/05/2015	12,6
561244	SILLA	18/02/2002	22/05/2015	13,3
534633	ARCHIVADOR	05/01/2001	22/05/2015	14,4
534634	MESA	05/01/2001	22/05/2015	14,4
427937	MAQUINA DE ESCRIBIR	29/09/1998	22/05/2015	16,7
427938	MESA	29/09/1998	22/05/2015	16,7
408985	SILLA	23/02/1996	22/05/2015	19,3
356832	SILLA	16/11/1994	22/05/2015	20,5
313905	SILLA	28/07/1994	22/05/2015	20,8
308146	MUEBLE PARA RAYOS X	17/05/1993	22/05/2015	22,0
308147	MUEBLE PARA RAYOS X	17/05/1993	22/05/2015	22,0
256816	ESCRITORIO	06/12/1988	22/05/2015	26,5
116432	SILLA	01/09/1977	22/05/2015	37,7
104010	ARCHIVADOR	01/08/1975	22/05/2015	39,8
104494	MESA	01/08/1975	22/05/2015	39,8
104304	MESA	01/08/1975	22/05/2015	39,8
104072	MESA	01/08/1975	22/05/2015	39,8
104282	SILLA	01/08/1975	22/05/2015	39,8
109254	EXTINGUIDORES	01/07/1975	22/05/2015	39,9

Descripción	Unidades	Porcentaje
Activos con más de 10 años	19	67,9
Activos con menos de 10 años	9	32,1
Activos totales	28	100,0



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

## ANEXO 5

### ANÁLISIS DE VIDA ÚTIL DE EQUIPAMIENTO DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE IMÁGENES MÉDICAS HOSPITAL DR. MAX TERÁN VALLS

Activo	Descripción	Fecha de Adquisición	Fecha de Análisis	Años de Servicio	Vida Útil	Vigencia
761620	EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO	22/01/1994	22/05/2015	21,3	10	(11)
605829	C.P.U.	04/10/2002	22/05/2015	12,6	10	(3)
561105	PROCESADOR DE PLACAS	09/06/2008	22/05/2015	7,0	8	1
606128	NEGATOSCOPIO	26/10/2004	22/05/2015	10,6	12	1
861554	EQUIPO DE RADIOLOGIA MOVIL	27/09/2010	22/05/2015	4,7	8	3
805240	IMPRESORA DE PLACAS	27/12/2010	22/05/2015	4,4	8	4
891018	UPS	03/08/2010	22/05/2015	4,8	10	5
805237	EQUIPO DE RAYOS X CON FLUOROSCOPIA DIGITAL	27/12/2010	22/05/2015	4,4	10	6
947233	REVELADOR DE PLACAS	09/07/2013	22/05/2015	1,9	8	6
901186	DENSITOMETRO	29/08/2011	22/05/2015	3,7	10	6
901187	SENSITOMETRO PORTATIL	29/08/2011	22/05/2015	3,7	10	6
947214	EXTRACTOR DE AIRE	28/09/2012	22/05/2015	2,6	10	7
947230	UPS	31/10/2012	22/05/2015	2,6	10	7
924777	IMPRESORA OFICINA	31/05/2013	22/05/2015	2,0	10	8
824563	MONITOR	11/10/2013	22/05/2015	1,6	10	8

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Equipo obsoleto	2	13,3
Equipo vigente	13	86,7
Total de equipo	15	100,0