



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

ASS-89-2016
26-07-2016

RESUMEN EJECUTIVO

La actividad se realiza de conformidad con el Plan anual Operativo del 2016, definiendo como objetivo general, evaluar la razonabilidad del sistema de control interno en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

Del estudio realizado se determinó oportunidades de mejora en la gestión administrativa realizada sobre el servicio de farmacia del centro médico, lo anterior por cuanto, se evidenció la ausencia de supervisión por parte de la Dirección General, asimismo, se detectó la ausencia de indicadores de producción para actividades que registran datos históricos como lo son pre conteos, preparaciones de medicamentos, consultas farmacéuticas entre otras.

En relación con la planta física del servicio, esta Auditoría evidenció oportunidades de mejora por cuanto la bodega del Servicio de Farmacia no cumple con lo establecido en el Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, además se determinó que la farmacia presenta condiciones de hacinamiento.

En cuanto a la cadena de frío se detectó que los equipos carecen de alarmas que permitan alertar sobre fachos en las cámaras de refrigeración principales, además, los activos disponibles en los servicios carecían de paquetes fríos y termómetros entre otros elementos.

Así mismo, esta Auditoría determinó debilidades en el proceso custodia y control de consumo medicamentos, por parte de los servicios de hospitalización y urgencias, de igual forma se detectó la existencia de Médicos Generales prescribiendo medicamentos de uso restringido según la normativa LOM.

Finalmente se identificaron oportunidades de mejora, sobre los mecanismos de control interno implementados por el Comité Local de Farmacoterapia y el Programa de Farmacovigilancia, además de la necesidad de implementar estrategias tendientes a mejorar la percepción de los usuarios sobre el servicio de farmacia.



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

ASS-89-2016
26-07-2016

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO REFERENTE A LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA. U.E. 2701

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en atención a las actividades contempladas en el Plan Anual Operativo 2016 de la Auditoría Interna, específicamente en el apartado de Estudios Especiales.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del sistema de control interno en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar las actividades administrativas realizadas por el jefe de servicio, en cuanto al control de los procesos sustantivos desarrollados en el Servicio de Farmacia.
2. Analizar los procesos relacionados con el almacenamiento, custodia, despacho, educación y destrucción de los medicamentos realizados en el servicio de farmacia.
3. Verificar el estado de la infraestructura, equipo, materiales e insumos con que se dispone en la farmacia para satisfacer la demanda de los servicios farmacéuticos.
4. Verificar la exactitud de la información consignada en el sistema informático SIFA contra los registros documentales de los diferentes ajustes.
5. Verificar la satisfacción del usuario respecto a disponibilidad de medicamentos y tiempos de entrega.



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

ALCANCE

El estudio comprende la revisión de incluir los procesos evaluados durante el período comprendido entre enero 2015 y abril 2016. La presente evaluación se realizó en cumplimiento con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

Con el propósito de lograr los objetivos propuestos, se desarrollaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Revisión y análisis de la documentación aportada por la administración activa.
- Revisión y conteo físico de los fármacos disponibles en el Servicio de Farmacia.
- Inspección física del Servicio de Farmacia, la bodega y estaciones de enfermería de las Áreas de Hospitalización y Emergencias.
- Aplicación de técnicas de minería de datos a la Base de Datos del sistema SIFA.
- Se aplicaron entrevistas a los siguientes funcionarios:
 - a. Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia.
 - b. Dr. Mario Boschini López, Jefe del Servicio de Cirugía.
 - c. Dra. Adalietn Zúñiga Solís, integrante de la Comisión Local de Farmacoterapia.
 - d. Dr. Adrián Cambronero Rojas, integrante de la Comisión Local de Farmacoterapia.
 - e. Dra. Yeiny Gómez Agüero, Responsable del Programa de Farmacovigilancia.
 - f. Lic. Roberto Vargas Picado, Supervisor de Enfermería.
 - g. Mba. Elizabeth Soto Segura, Supervisora de Enfermería del Servicio de Cirugía.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.



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

- Normas Técnicas específicas para la formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del Plan Operativo y Presupuesto 2008 – 2012.
- Normas Técnicas específicas Plan - Presupuesto de la CCSS 2014.
- Normas de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia.
- Normativa LOM-2014.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos.
- Curso de gerencia para el manejo efectivo del programa ampliado de Inmunización (PAI), Organización Panamericana de la Salud.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 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...”

HALLAZGOS

1. SOBRE EL CONTROL Y SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA DIRECCIÓN MÉDICA AL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinó que la Dirección Médica del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, no ha implementado mecanismos que permitan garantizar un adecuado control y seguimiento de las actividades realizadas por el servicio de farmacia de ese centro de salud.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 1.1 “Sistema de Control Interno (SCI)”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales...”

Así mismo, la norma supra cita define en el apartado 5.1 “Sistemas de Información”, lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales...”

Lo descrito se establece al determinarse que la Dirección Médica del Hospital,, no ha implementado instrumentos o metodologías orientadas a la maximización de los recursos físicos, humanos y tecnológicos disponibles, además, no se realizan análisis y revisiones de los indicadores de producción plasmados en el Plan Presupuesto del servicio; ni se han implementado sistemas de información que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, o que en su efecto brinden una seguridad razonable sobre la calidad de la información generada y comunicada, lo anterior según consta en el “cuestionario para determinar la percepción de los colaboradores ante la Gestión de las Autoridades Superiores”, aplicado por esta Auditoría a la Jefatura del Servicio de Farmacia.

Sobre este respecto el Dr. Alexis Rodríguez Madrigal, Director General del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, señaló lo siguiente:

Con respecto al proceso de planificación operativa y su respectivo seguimiento:

“El ingeniero Darío es el enlace entre las Jefaturas de los Servicios y esta Dirección, ellos le envían la información a él y el en caso de tener dudas se reúne con las jefaturas. En las evaluaciones trimestrales que se realizan en el auditorio, presentes todos los servicios se



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

valora la producción de la planificación y determinan o no la existencia de desviaciones y determinan medidas correctivas.”

En lo referente a la supervisión de la gestión del Servicio de Farmacia:

“En farmacia fue importante la farmacia satélite, en el grupo gestor de camas se creó la pre-salida para avanzar en el egreso del paciente. En cuanto a la supervisión de estos servicios se efectúa trimestralmente el proceso de rendición de cuentas donde cada uno de ellos expone la gestión realizada.”

En lo concerniente a la implementación de instrumentos o metodologías orientadas a la maximización de los recursos físicos, humanos y tecnológicos disponibles:

“Únicamente con la reunión de control y seguimiento de presupuesto que se efectúa, justamente relacionado con el presupuesto de gasto no se relaciona con el presupuesto de despacho. En cuando a medicamentos se tiene el comité de farmacoterapia en donde se asignaron dos farmacéuticos y ahí es donde se maneja el despacho de ciertos medicamentos que deben de ser aprobados, y que se canalizan mediante este comité.”

No obstante, pese a las declaraciones del Dr. Rodríguez Madrigal, esta Auditoría no constató documentalmente la existencia de las evaluaciones trimestrales ni de las reuniones de control y seguimiento de presupuesto indicadas por el funcionario.

La ausencia de mecanismos para el control y seguimiento de las actividades realizadas por el Servicio de Farmacia evidencia una debilidad en la gestión gerencial del establecimiento médico, asimismo, provoca que la definición de metas anuales, la priorización de proyectos y administración de los recursos disponibles sean planteados únicamente en función de la demanda del servicio, dejando de lado aspectos como la capacidad resolutive y las necesidades del Hospital, situación que impacta en la administración y maximización de los recursos generando un eventual detrimento en la calidad de los servicios ofrecidos a los asegurados.

2. SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA REALIZADA POR LA JEFATURA DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA.

Esta Auditoría evidenció que el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla dispone de herramientas que permiten gestionar los recursos disponibles, no obstante, se detectaron oportunidades de mejora en cuanto a la definición de metas, actualización del



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

Manual de Procedimientos del Servicio de Farmacia y en el establecimiento de los roles de trabajo.

2.1 RESPECTO A LA DEFINICIÓN DE METAS DE PRODUCTIVIDAD.

Se determinó que en el Servicio de Farmacia se definen metas para la cantidad de cupones a despachar en las áreas ambulatoria, hospitalaria y para el tiempo promedio de espera en la entrega de medicamentos por Consulta Externa, Hospitalización y Emergencias, no así para otras actividades que reportan datos históricos, como las consultas recibidas en el Centro de Información de Medicamentos, preparaciones estériles de dosis unitaria, preparaciones y pre conteo de fármacos, autorizaciones emitidas por el Comité Local de Farmacoterapia y boletas de Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM) tramitadas por el programa de farmacovigilancia.

Las Normas Técnicas específicas para la formulación, aprobación, ejecución, control y evaluación del Plan Operativo y Presupuesto de la CCSS 2008-2012 establecen, en el apartado 2.2.2.1:

“d) El planteamiento de metas deberá partir de las prioridades hechas en el Análisis de Situación, cuyos productos (bienes y servicios) finales a brindar a la población beneficiaria estén en concordancia con sus necesidades. Igualmente considerará los resultados de la gestión del periodo anterior, los posibles recursos para el cumplimiento, buscando un uso eficiente y acorde con la sostenibilidad financiera institucional.”

Además, las Normas Técnicas específicas Plan - Presupuesto de la CCSS 2014 establecen, en el apartado 8.1.1 “Responsabilidades de la máxima autoridad de la unidad ejecutora, titulares subordinados y demás funcionarios en la fase de formulación”:

“c) Elaborar indicadores de mejora y de resultados en el proceso de formulación del plan, para una adecuada toma de decisiones, con el propósito de medir el desempeño de la unidad en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad.”

En entrevista aplicada por esta Auditoría el 19 de mayo del 2016, la Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, jefe del Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, indicó:



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

“Los mismos no se han definido por cuanto no se dispone de una persona que se pueda dedicar exclusivamente a esas labores para cumplir con las metas, además, en las supervisiones realizadas no se ha solicitado la implementación de los mismos.”

Aunado a lo anterior, la ausencia de las autoridades superiores del centro médico, en el proceso de planificación anual, podría generar una falta de direccionamiento en cuanto a la definición de los indicadores de desempeño, y por ende en el establecimiento de las metas anuales de producción.

Los indicadores de desempeño constituyen una herramienta para la gestión administrativa a realizar en el servicio de farmacia, asimismo, constituyen insumos para la toma de decisiones y la detección oportuna de aspectos a mejorar, por lo tanto, la ausencia de métricas que permitan brindar seguimiento y evaluar la consecución de objetivos limita el crecimiento y la mejora continua del Servicio de Farmacia, lo cual a su vez impacta la calidad, eficiencia y eficacia de la atención brindada a los usuarios.

2.2 DE LOS ROLES DE TRABAJO DEFINIDOS PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA.

Esta Auditoría constató que los roles definidos para las jornadas laborales, están diseñados de forma tal que todos los funcionarios laboren 44 horas semanales, siendo lo correcto que aquellas personas que realizan sus funciones durante la jornada nocturna (de 10 de la noche a 6 de la mañana) laboren un máximo de 32 horas semanales.

Las Normas de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social, establecen en el artículo 18:

“Las jornadas de trabajo ordinarias de las personas trabajadoras en la Caja son:

- 1. Ordinaria diurna máxima, de 44 horas semanales.*
- 2. Ordinaria mixta máxima, de 38 horas semanales.*
- 3. Ordinaria nocturna máxima, de 32 horas semanales...”*

Además, ese mismo marco normativo establece en el artículo 19, “Distribución de la jornada laboral en centros asistenciales con atención de veinticuatro horas”, lo siguiente:



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

“Debido a la naturaleza de sus funciones en aquellos casos que técnicamente estime pertinente, la Caja organizará el trabajo en los servicios médicos las veinticuatro horas del día y procurará brindar el mayor bienestar, oportunidad y calidad de los servicios asistenciales. Dicha jornada se distribuye en tres turnos, de la siguiente manera:

- 1. De las seis horas a las catorce horas.*
- 2. De las catorce a las veintidós horas.*
- 3. De las veintidós horas a las seis horas el día siguiente...”*

En entrevista aplicada por esta Auditoría a la Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia; señaló lo siguiente:

“Probablemente lo anterior se da por cuanto se realizó de forma errónea las cuentas de las horas al momento de diseñar el rol, pero cabe agregar que los funcionarios que están laborando de 10 de la noche a 6 de la mañana reponen 2 horas a la semana.”

Sin embargo, lo evidenciado se debe a la ausencia de jornadas de trabajo claramente definidas y a una adecuada distribución del recurso humano en dichos horarios de trabajo. El diseñar una programación de trabajo donde se considere que todos los colaboradores laboren 44 horas semanales (independientemente de la jornada en la que realizan sus actividades) genera que los funcionarios superen las horas laborables establecidas para las diferentes jornadas de trabajo, según la normativa vigente y aplicable.

2.3 SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE FARMACIA.

Se determinó que el Manual de Procedimientos del Servicio de Farmacia es omiso en definir el procedimiento relacionado al sistema de pre conteo y re envasado de medicamentos, así como, las actividades a realizar para los comités de farmacoterapia y farmacovigilancia. Además, no se constató documentalmente una revisión y eventual actualización del contenido desde el año 2010.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el capítulo 4, sobre actividades de control, apartado 4.2, inciso e:

“Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y



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

procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, establece como una de las “Actividades relacionadas con la conducción y dirección de los servicios de farmacia” lo siguiente:

“La conducción y dirección gestión estratégica es realizada por la Jefatura del Servicio de Farmacia, la cual es responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar en red los recursos asignados, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

(...)

Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades internas y las funciones sustantivas asignadas, a partir de las políticas, la normativa vigente, el plan operativo, el presupuesto, los procesos de trabajo aprobados, las prioridades establecidas, los sistemas de información existentes, el análisis de los resultados, las instrucciones del nivel superior; entre otros aspectos; con el propósito de detectar desviaciones...”

La ausencia de un mecanismo orientado a la revisión y eventual actualización del Manual de Procedimientos del Servicio de Farmacia es la principal razón por la cual ese documento no ha sido actualizado desde el 2010, situación que ha generado que en su contenido no se plasme documentalmente lo relativo al sistema de pre conteo y re envasado de medicamentos, así como las actividades que deben realizar los comités de farmacoterapia y farmacovigilancia.

El Manual de Normas y Procedimientos se constituye en un documento que describe las actividades que se deben realizar en el Servicio de Farmacia, asimismo, es una base de consulta para los funcionarios y un parámetro para determinar si las tareas se realizan acorde a las directrices amadas en el servicio, el centro médico y de las autoridades institucionales.

No disponer de dicho documento actualizado y alineado a la normativa vigente y aplicable genera riesgos que al materializarse podría tener su impacto en la salud de los asegurados, el aprovechamiento de los recursos y en el alcance de las metas.

3. RESPECTO AL ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS.

En el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla se dispone de un



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

inventario total de 480 líneas de productos, además de una planta física aproximada de 510 metros cuadrados donde se distribuyen los espacios para el despacho principal de la farmacia y su respectiva bodega.

Durante el año 2015, el Servicio de Farmacia realizó la dispensación de 1.512.688 (un millón quinientos doce mil seiscientos ochenta y ocho) recetas a los asegurados adscritos al centro médico, Áreas de Salud y EBAS disponibles en Pérez Zeledón, ya que esa es la única farmacia disponible en la zona. Adicionalmente, dentro de la logística de ese servicio se efectúa el despacho semanal de stock de medicamentos a los Servicios de Hospitalización y Emergencias, esfuerzo que durante ese año representó un gasto aproximado de 1.626 (mil seiscientos veintiséis) millones de colones.

Realizadas las consideraciones anteriores, esta Auditoría identificó debilidades en la prescripción de fármacos, en las condiciones físicas, custodia y control de consumo del stock de medicamentos de los Servicios de Hospitalización y Emergencias, e inventario de fármacos, aspectos que abordan a continuación:

3.1 DE LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO RESTRINGIDO POR PARTE DE MÉDICOS GENERALES.

Se determinó que Médicos Generales del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla y los centros de salud adscritos a éste, prescriben medicamentos de uso restringido¹, aunado a que en el Servicio de Farmacia se despachan dichos fármacos pese a que la receta no es realizada por un Médico Especialista.

Sobre este respecto la Normativa LOM-2014 establece en su capítulo II “Generalidades”, apartado II.3 “Clave”, lo siguiente:

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

(...)

- *R: Medicamentos para uso en condiciones específicas o de uso restringido.*

¹ Ver Anexo 1.



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

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

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

Sobre este particular, mediante entrevista aplicada por esta Auditoría a la Dr. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia, se manifestó lo siguiente:

“Lo anterior se da por cuánto los pacientes son remitidos con una contra referencia a los niveles locales y con tratamientos que requieren de medicamentos restringidos para que los Médicos Generales continúen prescribiendo los mismos, en ese sentido y considerando que priva la salud del paciente y con base en el criterio del médico que emite la receta se despachan los medicamentos.”

Aunado a lo anterior, otra eventual causa de lo evidenciado en el presente hallazgo, es la ausencia de mecanismos de control orientados a verificar la razonabilidad de los medicamentos prescritos por los médicos generales.

La presencia de prescripciones, realizadas por Médicos Generales, de medicamentos catalogados como de uso restringido compromete la salud de los pacientes, por cuanto, esos profesionales en salud podrían carecer de los conocimientos técnicos para establecer las dosificaciones necesarias, o en su efecto para recetar determinadas medicinas para el tratamiento de diferentes patologías.

En ese sentido, la inexistencia de mecanismos tendientes a controlar los aspectos evidenciados en el presente hallazgo, no solo compromete la salud de los asegurados, sino que también expone a la Caja a posibles procesos judiciales, lo cual eventualmente afectaría el patrimonio y



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

la imagen institucional.

3.2 SOBRE LAS CONDICIONES FISICAS DE LA BODEGA DEL SERVICIO DE FARMACIA.

Se determinaron oportunidades de mejora en las condiciones de almacenamiento y conservación de los medicamentos disponibles en el servicio de farmacia y su bodega, en cuanto a:

a. Sobre las condiciones de la Bodega del Servicio de Farmacia.

Se evidenció que la bodega del Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla carece de:

- a. Una ubicación, diseño y dimensiones acordes al volumen de operaciones y a la cantidad y clase de productos que se manejan en ese establecimiento de salud.
- b. Un área para la carga y descarga de medicamentos protegida de manera que los cambios climáticos no afecten la integridad de los medicamentos.
- c. Un área segregada para la recepción, revisión y registro de los medicamentos entregados por el Área de Almacenamiento y Distribución (ALDI).
- d. Duchas, pilas o lavamanos para la limpieza de eventuales derrames y lavado periódico de manos.
- e. Lámparas de luz empotradas en el cielo raso con sus respectivos protectores, así como, la climatización necesaria (entre 15 °C a 25 °C dependiendo de las condiciones climáticas) para la conservación de los fármacos.
- f. Fijación al piso de los estantes donde se colocan los medicamentos y equipo de protección humana para evitar accidentes laborales (fajas, zapatos, entre otros).
- g. Protección contra fuentes de calor, humedad, polvo y polución.

b. Sobre el hacinamiento del servicio de farmacia y su bodega.

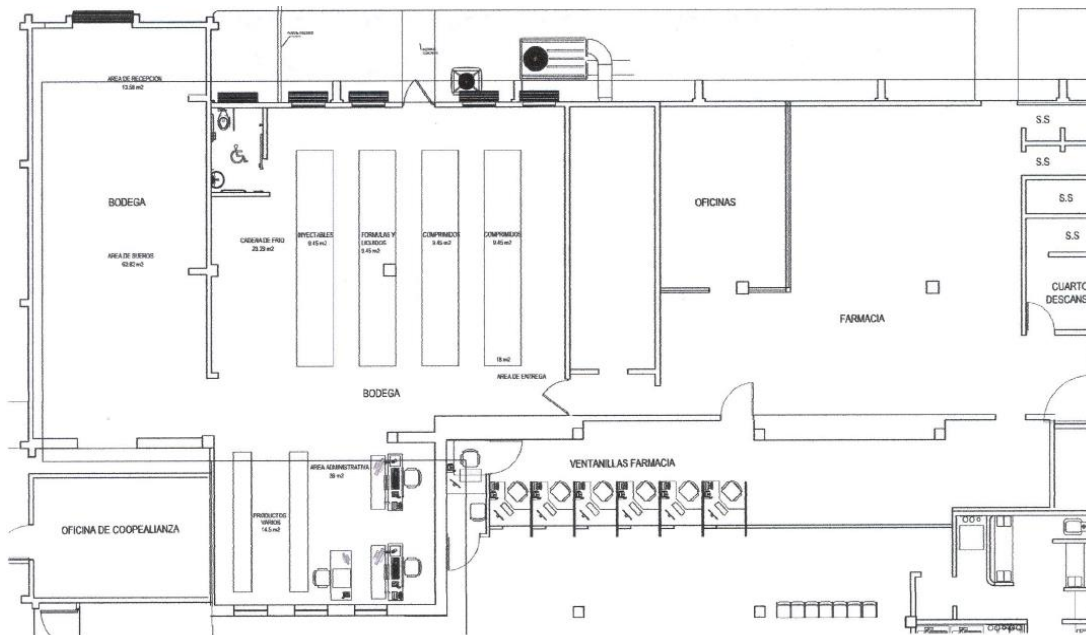


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888
Apdo: 10105

Se observó que el servicio de farmacia presenta condiciones de hacinamiento², lo anterior por cuanto la capacidad de almacenamiento de fármacos ha sido sobrepasada tanto en el despacho central como en su bodega.

Llama la atención de este Órgano Fiscalizador la insuficiencia de espacio evidenciada, por cuanto, existen espacios físicos institucionales y aledaños al servicio de farmacia que son utilizados por COOPEALIANZA.

Imagen 1: Distribución de la planta física utilizada por el Servicio de Farmacia y por COOPEALIANZA.



Fuente: Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en su punto 14 “Áreas de Almacenamientos” define los requerimientos técnicos para el adecuado almacenamiento y conservación de los fármacos.

² Ver anexo 2.



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

En entrevista aplicada a la Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia, manifestó lo siguiente:

“Se han realizado acciones para ir mejorando las condiciones de la bodega, no obstante, dichos aspectos aún no se han logrado subsanar.”

Adicionalmente, esta auditoría constató la existencia de una iniciativa orientada a solicitar la remodelación y readecuación del servicio de farmacia, misma que se planteó como una alternativa de solución a los aspectos evidenciados en el presente hallazgo, no obstante, (según la eventual priorización) se estaría ejecutando aproximadamente en el año 2020, de acuerdo con el oficio DAF-389-2016 del 5 de mayo del 2016.

La insuficiencia de espacio físico, la ausencia de un área para la carga y descarga de medicamentos y la inexistencia de un lugar destinado a la recepción, revisión y registro de los fármacos, genera que los funcionarios de la bodega del servicio de farmacia reciban las drogas a la intemperie, lo cual en tiempos de lluvia ocasiona que los mismos se mojen y eventualmente se dañen imposibilitando su posterior despacho tanto a los servicios de hospitalización como a los asegurados.

Aunado a lo anterior, las limitaciones de espacio físico provocan un riesgo en torno a la seguridad humana, ya que, los medicamentos deben ser almacenados por encima de las alturas recomendadas y en ocasiones las tarimas se deben estibar, lo cual a su vez expone la integridad de los fármacos.

Cabe mencionar que la calidad de los medicamentos no solo se ve comprometida ante la falta de mecanismos efectivos que garanticen una adecuada aclimatación de las áreas donde se almacenan, la fijación de los estantes, la existencia de pilas y duchas, y la protección contra la humedad, polvo, polución y calor, se compromete las composiciones químicas de los fármacos, generando el eventual daño de los mismos.

Expuestas las consideraciones anteriores, es importante indicar que ante un eventual daño de medicamentos las principales consecuencias se plasmarían en la salud de los asegurados, puesto que se dejaría de despachar oportunamente tratamientos a los salones de hospitalización y a los usuarios que requieren de los mismos para mantener su calidad de vida, generando un impacto negativo en la salud de los usuarios del servicio farmacéutico.



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

3.3 SOBRE LA CUSTODIA Y CONSUMO DE MEDICAMENTOS EN LAS ESTANCIAS DE ENFERMERIA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS.

Esta Auditoría determinó que los puestos de enfermería disponibles en los diferentes servicios de hospitalización y emergencias del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, carecen de las medidas de seguridad³ para el resguardo del stock de medicamentos, y control de consumo de fármacos.

Llama la atención de esta Auditoría, que exista una cuota semanal de despacho de stock hacia los diferentes Servicios de Hospitalización y Emergencias, sin que medie un mecanismo donde se documente y evidencie el consumo real y efectivo de cada servicio, es decir, actualmente la Farmacia del centro asistencial despacha fármacos sin la presencia indicadores de consumo por cada servicio.

Sobre este particular la Ley General de Control Interno, establece en su artículo 10, lo siguiente:

“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.”

Sobre este respecto, mediante entrevista aplicada al Dr. Mario Alberto Boschini López, Jefe del Servicio de Cirugía manifestó lo siguiente:

“En lo correspondiente a la parte médica no se dispone de un control de inventario donde se registren los egresos de medicamentos, en lo correspondiente a la parte de enfermería no podría indicar si se disponen de esos controles. Se ha planteado a la Dirección Administrativa la confección de muebles en cada salón de cirugía con llave para garantizar la custodia de los medicamentos de forma adecuada”

Por su parte el Lic. Roberto Vargas Picado, Supervisor de Enfermería el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, señaló:

³ Ver Anexo 3



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

“Por parte del servicio de enfermería no se implementado un control sobre los ingresos y salidas de medicamentos o soluciones...”

Así mismo, la Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia, señaló lo siguiente respecto a las cuotas de consumo semanal del stock:

“Actualmente se desconoce cómo se definieron las cuotas de stock”

Aunado a lo anterior, esta auditoría considera que los mecanismos de control y protección no se han implementado debido a la falta de proactividad de los funcionarios responsables de la custodia de los fármacos.

La falta de mecanismos de control eficientes sobre el consumo de fármacos y de medidas de protección, genera un ambiente propicio para la pérdida de medicamentos, situación que según lo consignado en el oficio SACX-24-2016 del 07 de marzo del 2016, ya se ha presentado.

Por otro lado, la ausencia de indicadores de consumo efectivo de fármacos limita la adecuada administración de los medicamentos, puesto que se dificulta determinar si el stock despachado de forma semanal es suficiente, insuficiente o excede las necesidades de los servicio, lo cual evidencia una inadecuada gestión de las medicinas.

3.4 SOBRE LA EXISTENCIA DE DIFERENCIAS EN EL INVENTARIO DE MEDICAMENTOS.

Se identificaron incongruencias entre la cantidad de productos existentes físicamente y las registradas en el Sistema de Farmacia (SIFA), lo anterior se detectó mediante la realización de un conteo físico de 27 líneas de productos de los disponibles tanto en el despacho central de la farmacia como su bodega

Cabe agregar que esas diferencias no fueron justificadas por la Sra. Esther Salazar Obando, responsable del sistema SIFA del servicio de farmacia.

Cuadro 1: Diferencias evidenciadas durante la toma de inventario en el despacho central del servicio de farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

Código	Descripción de Producto	Diferencia
1-10-02-3110	AMICACINA 100 MG	-87



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

1-10-02-3120	AMICACINA 500 MG	9
--------------	------------------	---

Fuente: Elaboración propia con base en el inventario realizado el día 17 de mayo del 2016.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, inciso a, establece que la Administración Activa debe ejecutar una serie de acciones para proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

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

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución (...)”

El Manual Técnico de Gestión de Servicios de Farmacia establece que se debe *“Coordinar y controlar la realización de inventarios selectivos de los medicamentos en forma periódica, tanto en el Almacén Local de Medicamentos como en el despacho principal, farmacias satélites, stocks de medicamentos asignados en los diferentes servicios.”*

Lo evidenciado en el presente hallazgo, podría ser consecuencia de un control de inventarios insuficiente, asimismo, esta Auditoría observó que los funcionarios eventualmente colocan medicamentos en lugares que no corresponde, siendo lo anterior una de las posibles causas por las que se presentan las diferencas.

Además, sobre la Sra. Esther Salazar Obando, encargada del Sistema de Farmacia (SIFA), manifestó que *“se desconoce las razones por las cuales se presentan esas diferencias, no obstante en lo correspondiente a la “Amicacina” de 100 mg presume que se debe a un eventual error de registro de los inventarios en el SIFA, en relación a la “Amicacina” de 500 mg indica que desconoce las razones por las cuales se presenta el sobrante.”*

La falta y sobre existencia de medicamentos detectada por esta Auditoría evidencian una inadecuada gestión de los fármacos, lo anterior por cuanto se desconoce de las razones por las cuales se presentaron esas diferencias.



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

Específicamente con el faltante de fármacos se expone a la Caja Costarricense de Seguro Social a una eventual afectación patrimonial, puesto que ante la pérdida de dichas medicinas la institución debe realizar erogaciones adicionales para reponer ese faltante.

Por otro lado, la presencia de sobrantes de fármacos preocupa a esta Auditoría, puesto que esta situación podría deberse a una dispensación errónea de medicamentos, donde se entregue en menor cantidad el producto recetado por el médico tratante, comprometiendo eventualmente la salud de los asegurados y generando una afectación a la imagen institucional.

4. SOBRE LA CADENA DE FRIO DE LOS MEDICAMENTOS TERMO SENSIBLES.

Se determinó que la cadena de frío del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, presenta debilidades en el proceso de control y custodia de los medicamentos termo sensibles.

1. En el servicio de farmacia se carece de mecanismos que permitan alertar, a los funcionarios responsables de la cadena de frío, sobre fallos en los equipos de refrigeración.
2. Al 28 de abril del 2016, no existe un programa de mantenimiento preventivo, para los equipos de refrigeración, donde se almacenan los medicamentos que requieren de temperaturas controladas. Cabe agregar que dicho plan de mantenimiento fue formalizado el 3 de mayo del 2016.
3. Los equipos de refrigeración disponibles, en los servicios del centro médico, no disponen de componentes como termógrafos, botellas de agua fría y paquetes fríos, mismos que permiten mantener y controlar las temperaturas en las cuales se deben almacenar los medicamentos termo sensibles.
4. Se identificaron refrigeradoras, instaladas en los servicios del centro asistencias, que no disponen de una fuente alterna de corriente que les permita continuar operando con normalidad ante eventuales interrupciones de fluido eléctrico.
5. Se observaron refrigeradoras que contenían en su interior alimentos, vasos de desechables y tenedores desechables.



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

6. No existe un plan de contingencia, donde se plasmen las actividades a realizar ante la materialización de eventos que comprometan la integridad de los medicamentos custodiados en las refrigeradoras de los servicios.

Adicionalmente, esta Auditoría detectó que la cámara de refrigeración placa número 569156, ha presentado problemas constantes de funcionamiento, situación que preocupa a esta Auditoría puesto que en dicho activo se almacenan medicamentos cuyo monto total se aproxima a los 11 millones de colones.

La Organización Panamericana de la Salud, establece las condiciones mínimas para la adecuada gestión de la cadena de frío en los niveles locales, según el módulo 3 del curso de gerencia para el manejo efectivo del programa ampliado de Inmunización (PAI).

Así mismo, el Manual institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, establece lo siguiente, con respecto a la cadena de frío.

“Los productos farmacéuticos que requieran condiciones especiales de temperatura y humedad deben ser almacenados utilizando equipos que permitan el mantenimiento y control de las condiciones especificadas en el etiquetado del producto. Cuando se utilicen cámaras de refrigeración y congelación estas deben estar conectadas a líneas de la planta eléctrica de emergencia, o en su defecto, se debe contar con planes de contingencia claramente establecidos y divulgados hacia el personal operativo correspondiente.”

Además, el Manual institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, define lo siguiente respecto a la gestión de mantenimiento de los equipos:

“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.”

La ausencia de alarmas que adviertan de fallos en los equipos de refrigeración disponibles en la bodega de farmacia del centro asistencial, se debe principalmente al desconocimiento de la existencia de este tipo de mecanismos.



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

En relación con los aspectos evidenciados en los equipos de refrigeración disponibles en los diferentes servicios, la principal causa de las fallencias identificadas es la falta de gestión, monitoreo y coordinación para la administración de la cadena de frío por parte de las jefaturas de los distintos servicios.

Por otro lado, en entrevista aplicada por esta Auditoría a la Dra. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia, manifestó respecto a la situación del activo placa número 569156, lo siguiente:

“Se ha incluido dentro del presupuesto la compra de la cámara, pero el mismo no ha sido aprobado por la administración.”

La ausencia de mecanismos de verificación de temperaturas que permitan garantizar que los medicamentos son almacenados en ambientes que oscilan entre los 2º y 8º centígrados, podrían exponer la estabilidad de los mismos ante eventuales fallos de los equipos de refrigeración disponibles, comprometiendo la potencia inmunizante de los fármacos, y por ende la salud de los pacientes en un corto plazo, lo cual dejaría expuesta a la institución ante procesos legales, además de perjudicar la imagen y patrimonio de la institución.

Cabe mencionar que no almacenar estos fármacos de forma idónea, y no disponer de un sistema que alerte de fallas en los equipos destinados para el almacenamiento de los medicamentos termo sensibles, eventualmente provoca un daño patrimonial, debido a que por una inadecuada conceptualización sobre el almacenamiento y distribución, los medicamentos se dañan, volviéndolos inaplicables en la población asegurada; por lo que la institución debe derogar dineros, nuevamente para la compra de las medicinas, es decir, se hacen latentes los diferentes riesgos que afectan tanto a la salud de la población asegurada como los intereses patrimoniales de la institución.

Por otro lado, la situación evidenciada en torno al activo placa número 569156, expone a la institución a un eventual daño patrimonial por cuanto en dicha cámara se almacenan medicamentos cuyo costo total ronda los 11 millones de colones. Aunado a esto se debe considerar que ante el daño de esos fármacos la población asegurada podría no recibir de manera oportuna un tratamiento determinado lo cual expone la salud de los usuarios.



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

5. RESPECTO A LA DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL COMITÉ LOCAL DE FARMACOTERAPIA.

Se determinó que el Comité Local de Farmacoterapia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, no dispone de mecanismos de control interno orientados a documentar las actividades desarrolladas para el análisis, aprobación y seguimientos de las solicitudes de medicamentos presentadas por el personal médico, ni indicadores de eficiencia y eficacia que permitan medir la capacidad resolutive de ese comité.

Además, se evidenció la ausencia de un mecanismo de comunicación y coordinación documentado, entre el Comité Local de Farmacoterapia (CLF) y el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en su apartado 4.4.1 “Documentación y Registro de la Gestión Institucional”, lo siguiente:

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

Además, esas normas definen en el ítem 5.7.1 “Canales y medios de comunicación”, lo siguiente:

“Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.”

En relación con los mecanismos para documentar las actividades realizadas por el comité local de farmacoterapia, en entrevista aplicada por esta Auditoría a la Dr. la Dra. Adalieth Zúñiga Solís y el Dr. Adrián Cambronero Rojas, ambos funcionarios del Servicio de Farmacia e integrantes del CLF, señalaron lo siguiente:

“Las sesiones realizadas por el comité no son documentadas en actas o minutas, la única evidencia que se genera son los trámites realizados para atender los diferentes protocolos.”



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

Cabe mencionar que en algún momento esta labor se realizó, pero se dejó de hacer por tramitar los casos con mayor rapidez.”

Así mismo, durante la aplicación del cuestionario de marras, se manifestó lo siguiente con respecto a los medios de coordinación disponibles entre el CLF y la Jefatura del Servicio de Farmacia:

“Se informa de manera verbal a la Dra. Ruiz de la cantidad de actividades realizadas en el comité de farmacoterapia, en ese caso la Doctora remite un informe mensual a la coordinación nacional de servicios farmacéuticos donde se plasman las actividades realizadas por el comité de farmacoterapia, asimismo, se remite un informe anual al Comité Central de Farmacoterapia.”

Si bien es cierto, se informa de manera verbal las actividades realizadas por el CLF, esta Auditoría considera que la carencia de un mecanismo de coordinación documentado se debe a la ausencia de implementación de indicadores de producción (aspecto abordado en el hallazgo 2.1 del presente informe) que permitan monitorear la eficiencia y eficacia de ese órgano colegiado, en ese sentido ante la ausencia de dichas métricas también se ha omitido la definición de herramientas o medios para la comunicación de información y eventual rendición de cuentas.

Las consideraciones expuestas debilitan el sistema de control interno (SCI) institucional, evidencian falencias en la gestión administrativa realizada por el Comité Local de Farmacoterapia y representan un riesgo en el proceso de adquisición de medicamentos no considerados en la Lista Oficial de Medicamentos (LOM), lo anterior por cuanto la ausencia de documentación que permita evidenciar y sustentar las decisiones tomadas por ese órgano colegiado dificulta establecer si las labores realizadas por el CLF se efectúan de forma eficiente y eficaz, además si los criterios con los cuales se adquieren los medicamentos no LOM son razonables.

Así mismo, la ausencia de un mecanismo de coordinación documentado entre el Comité Local de Farmacoterapia y el servicio de farmacia, debilita el SCI y dificulta brindar trazabilidad en la gestión de los fármacos adquiridos por medio del CLF.



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

6. SOBRE LA EXISTENCIA DE NOTIFICACIONES DE SOSPECHA DE REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS SIN TRAMITAR POR PARTE DEL PROGRAMA DE FARMACOVIGILANCIA.

Se constató documentalmente que el programa de farmacovigilancia y seguridad al paciente, no tramitó el 9% del total de las notificaciones de Reacciones Adversas a Medicamentos (RAM) reportadas por el personal médico, durante los años 2015 y 2016.

La Normativa de la LOM-2014, establece en su capítulo número III “Normativa para la utilización de Medicamentos”, lo siguiente:

“Los funcionarios en salud deberán reportar las sospechas de RAM o de FTM en el formulario oficial (tarjeta amarilla, anexo 8) y deben enviarlas al Centro Nacional de Farmacovigilancia del Ministerio de Salud. Pueden remitir copia al Enlace de Farmacovigilancia/Dirección de Farmacoepidemiología, piso 7, Oficinas Centrales...”

La inexistencia de mecanismos de control tendientes a realizar una verificación previa, sobre la calidad de los datos consignados en las tarjetas para la notificación de RAM, y la falta de cuidado por parte del personal médico en el completado de esas tarjetas, son los principales elementos que provocan no tramitar y reportar esas notificaciones ante las autoridades correspondientes.

Al respecto, se han realizado campañas de educación sobre el llenado de dichas tarjetas de notificación de RAM, no obstante existen notificaciones que no se tramitan por una formulación inadecuada.

La farmacovigilancia como actividad permite identificar oportunamente las “señales” entendiendo éstas como el aviso sobre la existencia de información que sugiere una posible relación causal entre un evento indeseable y la utilización de un medicamento, así como corregir eventuales problemas que pongan en riesgo la salud de los pacientes por el uso de los medicamentos.

Por lo tanto, lo evidenciado en el presente hallazgo limita la detección de aquellas situaciones que podría comprometer la salud de los pacientes, generando eventualmente un detrimento en su calidad de vida o incluso el fallecimiento de los mismos.



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

7. SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO POR LA FARMACIA DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA.

Esta Auditoría identificó, mediante una encuesta de percepción aplicada a 66 (sesenta y seis) usuarios, oportunidades de mejora en la calidad del servicio ofrecido por la Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, mismas que se mencionan a continuación:

1. El 26% de los encuestados manifestó que los funcionarios que les atiende no portan el gafete institucional de manera visible.
2. El 15% de los encuestados externó que se les ha entregado medicamentos con algún error, siendo que el 73% de esa población indicó que se le entregaban fármacos correspondientes a otra persona y el 27% restante externó que se le entregaron menos medicamentos por inexistencia.
3. El 48% considera que se deben de mejorar los tiempos de entrega de medicamentos, el 26% indicaron que el trato del personal debe fortalecerse y el 26% señalaron otros factores como campañas de educación, horarios de atención y consultas farmacéuticas.

Los aspectos señalados fueron identificados mediante la “Encuesta Satisfacción al Usuario” aplicada durante el primer semestre del 2015, por la Contraloría de Servicios del centro asistencial, y que a la fecha de elaboración del presente estudio (una año después de aplicado el censo de la contraloría de servicios) las debilidades persisten.

La Ley General de Control Interno, establece la responsabilidad de los jefes y titulares subordinados de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

En ese sentido, ese mismo marco legal establece como uno de los objetivos principales del Sistema de Control Interno *“Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”*

Finalmente, la Declaratoria de Tokio – Normas de Calidad de Servicios Farmacéuticos, establece lo siguiente:

“Todos los farmacéuticos, en ejercicio de su profesión, están obligados a asegurar



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

Sobre este particular, mediante entrevista aplicada por esta Auditoría a la Dr. Ruth María Ruiz Vásquez, Jefe del Servicio de Farmacia, se manifestó lo siguiente:

“En relación con las filas y tiempos de espera es muy difícil, por cuanto en esta farmacia se despachan medicamentos recetados por los EBAIS y Área de Salud, además del hospital lo cual genera el ese disgusto en los usuarios.

En cuanto al error se va a implementar indicadores que permitan cuantificar los errores que se presentan, no solo en el despacho de fármacos, sino que también al momento de recibir y registrar recetas y en el proceso de preparación de las mismas.”

En ese sentido lo evidenciado en el presente hallazgo genera un detrimento de la imagen institucional, lo anterior por cuanto el no implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio provoca que la percepción de los usuarios en el transcurso del tiempo se deteriore.

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente evaluación evidencian debilidades en la gestión administrativa en el Servicio de Farmacia, Comité Local de Farmacoterapia, programa de farmacovigilancia y en el almacenamiento, control y despacho de medicamentos.

En ese sentido, la gestión administrativa es una tarea de todos los funcionarios, debiendo estos implementar controles que permitan documentar y evidenciar datos relevantes para el proceso de planificación y la toma de decisiones, no obstante, la displicencia por parte de las autoridades superiores en torno al control y supervisión de este servicio, ha provocado que las metas planificadas por la farmacia se circunscriban únicamente al despacho de cupones y al control de tiempos de entrega, dejando de lado indicadores de producción de otras actividades que reportan datos históricos y que podrían ser necesarios para la adecuada gestión y utilización de los recursos institucionales.

Cabe agregar, que como parte de las labores administrativas a realizar sobre el servicio de farmacia, se debe de brindar en la medida de lo posible los recursos (físicos, económicos, tecnológicos y humanos) necesarios para garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones, empero, el presente estudio evidencia falencias que comprometen el almacenamiento, custodia y despacho de los medicamentos, razón por la cual podrían materializarse riesgos asociados al daño, pérdida o sustracción de fármacos, comprometiendo la salud de los asegurados y generando un detrimento en la calidad de vida de los usuarios.



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

Además de las debilidades determinadas, en cuanto al control y custodia de los fármacos, por parte de la Farmacia y de los Servicios de Hospitalización y Emergencias, llama la atención de este Órgano Fiscalizador la insuficiencia de espacio en el despacho central de la farmacia y su bodega, por cuanto existen espacios institucionales aledaños a ese servicio que son utilizados por entes ajenos a la institución, asimismo, preocupa la presencia de Médicos Generales emitiendo recetas con medicamentos de uso restringido, cuya prescripción debe ser realizada por Médicos Especialistas, y que ese servicio de farmacia dispense dichos medicamentos pese a lo establecido en la normativa institucional.

Aunado a lo anterior, la presente evaluación permitió evidenciar oportunidades de mejora en la gestión realizada por el Comité Local de Farmacoterapia y en la formulación de las tarjetas de notificación de RAM, aspectos que eventualmente son generados ante la ausencia de un Sistema de Control Interno debidamente implementado y articulado en el establecimiento de salud, siendo que estas situaciones podrían comprometer la calidad, eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios a la población asegurada.

En ese sentido, es criterio de esta Auditoría que la Administración Activa debe de realizar acciones orientadas a subsanar las debilidades de gestión, control, seguimiento y seguridad evidenciadas en el presente informe, lo anterior en razón de fortalecer el sistema de control interno y de mejorar la calidad del servicio ofrecido a los asegurados.

RECOMENDACIONES

AL DR. ALEXIS RODRÍGUEZ MADRIGAL, DIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

Con el propósito de subsanar las debilidades evidenciadas en el presente informe de Auditoría, se externan las siguientes recomendaciones.

1. Implementar mecanismos de control interno que le permitan realizar un adecuado control y seguimiento de las actividades sustantivas del Servicio de Farmacia, en cuanto a la formulación y cumplimiento de las metas de producción, y al diseño y ejecución de estrategias tendientes a maximizar los recursos disponibles. Lo anterior con el propósito de subsanar los aspectos señalados en el Hallazgo número 1 del presente informe. **Plazo de Cumplimiento 4 meses.**



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

2. En coordinación con el Comité Local de Farmacoterapia implementar los mecanismos de control necesarios para documentar las actividades y decisiones adoptadas por ese órgano colegiado, lo anterior con la finalidad de subsanar lo evidenciado en el hallazgo 5 del presente informe. **Plazo de Cumplimiento 3 meses.**
3. En coordinación con la Dra. Yeiny Gómez Agüero, Responsable del Programa de Farmacovigilancia establecer los mecanismos de verificación necesarios para validar la calidad de la información consignadas en las tarjetas de notificación de Reacciones Adversas a Medicamentos, lo anterior con el propósito de detectar inconsistencias y gestionar la corrección oportuna de las mismas, según corresponda.

En caso necesario, brindar capacitación al personal médico sobre el adecuado llenado de la información solicitada en las tarjetas para la notificación de Reacciones Adversas a Medicamentos. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**

4. Considerando que médicos generales están prescribiendo medicamentos de uso restringido (aspecto evidenciado en el hallazgo 3.1 del presente informe), que esa Dirección Médica establezca los mecanismos de control necesarios que permitan garantizar la adecuada aplicación de las regulaciones institucionales definidas en la Normativa LOM para tales efectos. **Plazo de Cumplimiento 5 meses.**
5. En coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Enfermería y el Servicio de Farmacia diseñe un mecanismos de control que permita garantizar la adecuada custodia y control de los medicamentos disponibles en las estaciones de enfermería, lo anterior con el propósito evitar el eventual hurto o uso irracional de los fármacos.

Así mismo, realizar un análisis para determinar la pertinencia de la cuota de stock semanal despachada actualmente, o si requiere ser ajustada, cabe aclarar que dicho análisis debe ser realizado de forma periódica (según lo considere pertinente esa Dirección) y debidamente documentado. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**



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

AL LIC. RAMÓN CASTRO SEGURA, DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA, O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

6. Realizar un análisis técnico y legal sobre las jornadas laborales definidas en el servicio de farmacia, lo anterior con el propósito de determinar si las mismas se ajustan a lo establecido en la normativa institucional. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**
7. Considerando el hacinamiento del servicio de farmacia, evidenciado en el hallazgo 3.2 del presente informe, y que actualmente la Cooperativa de Ahorros y Créditos COOPEALIANZA está utilizando espacios instituciones, aledaños a la farmacia del hospital,, realizar las acciones necesarias para disponer de ese espacio físico. Lo anterior con el propósito de mejorar la infraestructura de la farmacia y su bodega. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**
8. Considerando lo evidenciado en los Hallazgos 3.2 y 4 del presente informe, esa Dirección Administrativa y Financiera deberá realizar un análisis con el propósito de:
 - a. Determinar la viabilidad de adquirir termómetros para el adecuado control de las temperaturas en las que son almacenados los medicamentos termo sensibles, así como, de un sistema de alarma para la prevención de fallos de los equipos donde se almacena la mayor cantidad de medicamentos que requieren de temperaturas controladas.
 - b. Aplicar la Guía de Reemplazo de activos en aras renovar los equipos que conforman la cadena de frío en los servicios de hospitalización y emergencias que técnicamente lo requieran.
 - c. Realizar las acciones correspondientes para garantizar que las bodegas del Servicio de Farmacia cumplan con los requerimientos técnicos para el almacenamiento conservación de medicamentos, establecidos en el Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos.

Lo anterior, considerando los recursos financieros disponibles del centro hospitalario. Además, de resultar procedente la adquisición de los equipos, calendarizar las compras e incluirlas en el Plan-Presupuesto del centro médico. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**



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

A LA DRA. RUTH MARIA RUIZ VÁSQUEZ, JEFE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA, O A QUIEN OSTENTE SU CARGO.

9. Realizar un análisis situacional del Servicio de Farmacia, con el propósito de determinar la procedencia de establecer indicadores de producción para otras actividades, además de la cantidad de cupones despachados y tiempos de dispensación de los medicamentos. **Plazo de Cumplimiento 3 meses.**
10. Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos de la Farmacia, con el propósito de garantizar que dicho documento se encuentra alineado a la normativa vigente. Cabe agregar que dichas revisiones y/o actualizaciones deben quedar evidenciadas en ese Manual de Normas y Procedimientos. **Plazo de Cumplimiento 1 meses.**
11. Considerando lo evidenciado en el Hallazgo 4 del presente informe, efectuar revisiones periódicas sobre el estado de la cadena de frío en los diferentes servicios de hospitalización y emergencias, lo anterior con el propósito de identificar oportunidades de mejora en cuanto al manejo y custodia de los medicamentos termo sensibles. Cabe mencionar que dichas inspecciones deben quedar documentadas y deben ser comunicadas a las jefaturas de servicio correspondiente, con el propósito de que se adopten las medidas necesarias para subsanar las debilidades identificadas. **Plazo de Cumplimiento 3 meses.**
12. Realizar una revisión de los aspectos evidenciados en el hallazgo 3.4 del presente informe, con el propósito de determinar las razones por las cuales se presentaron los faltantes y sobrantes de Amicacina 100MG y Amicacina 500MG, asimismo, implementar los mecanismos de control y proceder como en derecho corresponda ante este tipo de situaciones. **Plazo de Cumplimiento 1 mes.**
13. Subsanar las falencias evidenciadas en el hallazgo 7 del presente informe, con el propósito de mejorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio, específicamente en lo concerniente a los tiempos de entrega de medicamentos, minimizar los errores en los fármacos entregados a los usuarios y garantizar que los funcionarios porten el gafete institucional de forma visible a los asegurados. **Plazo de Cumplimiento 6 meses.**



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

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, artículo 45, los resultados del presente estudio se comentaron el 20 de julio del 2016, en la Auditoría Interna, con la Dra. Joice Solís Castro, Director General a.i., Lic. Ramón Castro Segura, Director Administrativo Financiero, Dr. Arturo Borbón Marks, Funcionario de la Dirección Regional Servicios de Salud Región Brunca, y el Dr. Albán Araya Salar, Funcionario del Servicio de Farmacia del Hospital Escalante Pradilla. Los comentarios de la Administración Activa constan en el acta respectiva y fueron considerados en el informe final.

ÁREA SERVICIOS DE SALUD SUB-ÁREA FISCALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Ing. Josué Guillermo Zúñiga Hernández
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

RRS/JGZH/wnq

Ci:



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

ANEXO 1

Listado de medicamentos de uso restringido, según la Normativa LOM, que están siendo prescritos por médicos generales.

Código	Descripción	Restricción según Normativa LOM 2014
1-10-04-0046	ACICLOVIR 400 MG	Uso exclusivo infectología, inmunología, dermatología, hematooncología, pediatría, oftalmología, medicina interna, neurología, geriatría, reumatología, ORL y medicina familiar y comunitaria en el tratamiento de enfermedades severas causadas por virus varicela-zoster en pacientes inmunodeprimidos.
1-10-01-1355	PIRIMETAMINA 250 MG	Uso exclusivo infectología, medicina interna, medicina familiar y comunitaria, oftalmología, neurología y gineco-obstetricia en tratamiento de toxoplasmosis.
1-10-02-0308	CIPROFLOXACINO 500 MG	Uso exclusivo infectología, medicina interna, nefrología, geriatría, otorrinolaringología y emergencias con P.S.A. que demuestre resistencia a otros antibióticos.
1-10-02-0450	DAPSONA 100 MG	Uso exclusivo dermatología, infectología, reumatología, hematología e inmunología de acuerdo a los protocolos establecidos.
1-10-02-0640	ESPIRAMICINA TAB 500 MG	Uso exclusivo infectología, oftalmología, gineco-obstetricia, medicina interna, medicina familiar y comunitaria, geriatría
1-10-02-1600	SULFADIAZINA	Uso exclusivo infectología, medicina interna, geriatría, oftalmología, neurología y gineco-obstetricia en tratamiento de toxoplasmosis.
1-10-02-1610	SULFAZALAZINA 500 MG	Uso exclusivo gastroenterología, medicina interna, geriatría, reumatología
1-10-02-3272	CEFTAZIDINA PENTAHIDRATO 1 G	Uso exclusivo de unidad de cuidados intensivos, infectología, medicina interna, geriatría, pediatría, neonatología y emergencias con P.S.A. que demuestre resistencia a otros antibióticos.
1-10-02-3275	CEFOTAXIMA 1 G	Uso exclusivo de unidad de cuidados intensivos, infectología, medicina interna, geriatría, pediatría, neonatología y emergencias con P.S.A. que demuestre resistencia a otros antibióticos.
1-10-02-4124	IMIPENEN (TIENAN) 500 MG	Uso exclusivo de infectología, cuidados intensivos para el tratamiento de infecciones bacterianas poliresistentes según antibiograma.



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

1-10-04-0760	FLUCONAZOL	Uso exclusivo infectología, dermatología, medicina interna, geriatría y reumatología para pacientes en tratamiento con inmunosupresores, pacientes con candidiasis mucocutáneas resistentes a ketoconazol y en pacientes con micosis del sistema nervioso central. Pediatría, para uso como parte del tratamiento de la candidiasis intraductal del pezón que no responde a tratamiento tópico en madres que están dando lactancia.
1-10-04-1005	INTRACONAZOL	Uso exclusivo infectología, dermatología, inmunología y reumatología para pacientes histoplasmosis, aspergilosis (intolerancia o refractarios a amfotericina), cromomicosis, blastomicosis, coccidiomicosis, onicomosis con cultivo positivo
1-10-07-1754	VERAPAMILLO DE 80 MG	Uso exclusivo cardiología, nefrología, medicina interna, medicina familiar y comunitaria, geriatría.
1-10-07-1765	CARVERIDOL	Uso exclusivo medicina interna, cardiología y geriatría, según lineamientos institucionales establecidos: circular ccf-2611-09-10 (21-09-2010)
1-10-07-1770	CLOPIDROGREL	Uso exclusivo cardiología, gastroenterología, medicina interna, neurología, geriatría, terapia intensiva (médica), emergenciólogos y para stent no coronarios: vascular periférico, cirugía cardiovascular y neurocirugía según lineamientos institucionales establecidos circular CCF 2826-10-2011.
1-10-07-6710	DIGOXINA 0,005% PEDIATRICA	Uso exclusivo cardiología, pediatría
1-10-11-4085	ENOXAPARINA SODICA 40 MCG	Uso exclusivo hematología, vascular periférico, cirugía, ortopedia, gineco-obstetricia (para pacientes embarazadas), neurocirugía, medicina interna, geriatría, cardiología, cirugía cardiovascular, pediatría, oncología médica, unidad de cuidados intensivos, neumología, reumatología, médicos especialistas en emergencias
1-10-32-4352	OMEPRAZOL	Uso exclusivo por especialistas en gastroenterología, gastroenterología pediátrica y especialistas en terapia intensiva o en emergencias posterior a la gastroscopia o en emergencias en donde se disponga de endoscopista, medicina interna o cirujanos con entrenamiento acreditado en gastroscopías para pacientes críticamente enfermos internados atendidos en uci con SDA no variceal, según lineamientos en circular ccf-0114-02-09 del 03-02-09 y cirugía general, como parte del abordaje quirúrgico de emergencias derivadas de enfermedad ácido péptica complicada.

Fuente: Elaboración Propia con base en la Normativa LOM y los registros obtenidos de la base de datos del SIFA el día 17 de mayo del 2016.



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

ANEXO 2

Imágenes sobre la insuficiencia de espacio en el Servicio de Farmacia del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.

Área para la recepción de pedidos mensuales de medicamentos realizados al ALDI





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

Área de almacenamiento de medicamentos (bodega del servicio de farmacia)





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

Despacho principal del Servicio de Farmacia.





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

ANEXO 3

Imágenes sobre las condiciones de seguridad disponibles en las estaciones de enfermería para el resguardo de medicamentos.

Estación de Enfermería del Servicio de Cirugía Hombres.



Gabinets para la custodia de medicamentos sin medidas mínimas de seguridad.

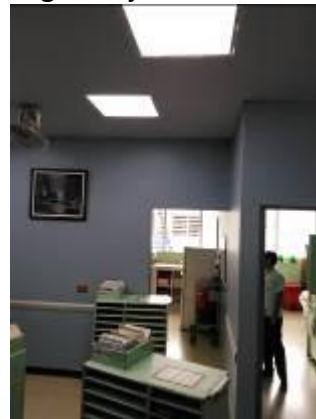


Ingreso a la Estación de Enfermería sin puerta u otros mecanismos para regular el acceso.

Estación de Enfermería del Servicio de Cirugía Mujeres.



Gabinets para la custodia de medicamentos sin medidas mínimas de seguridad.



Ingreso a la Estación de Enfermería sin puerta u otros mecanismos para regular el acceso.