

## **I. RESUMEN EJECUTIVO**

En cumplimiento de las *Directrices que deben observar los funcionarios (as) obligados (as) a presentar el informe final de su gestión*, según lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno, se presenta el Informe Final de la Gestión de la Dra. Johanna Elizondo Granados como Directora a. i del Servicio de Farmacia durante el período mayo 2010 a febrero 2012.

En el informe se exponen los resultados de la gestión relativos a: la labor sustantiva del servicio, los cambios habidos en el entorno durante el periodo, el estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno de la unidad, los principales logros alcanzados de conformidad con la planificación del servicio, el estado de los proyectos más relevantes, la administración de los recursos financieros asignados, sugerencias para la buena marcha, las observaciones sobre asuntos que se han debido afrontar, el estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por los órganos de control externo y el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna.

## **II.RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

### **II. a.1 Referencia sobre la labor sustantiva del Servicio de Farmacia**

Se detallan los objetivos generales y específicos, producto final, la producción meta, logros, actividades específicas, responsables y observaciones de la labor realizada por el Servicio de Farmacia durante el 2011, en:

**1.A** Servicio de Hospitalización

**1.B** Servicio de consulta ambulatoria

**1.C** Servicio de urgencias

**1.D** Atención farmacéutica y Servicio de Información de Medicamentos (SIM)

**1.E** Investigación y formación académica

**1.F** Labores administrativas

Código Unidad Ejecutora: 2304  
 Programa: 01 ATENCION INTEGRAL A LA SALUD DE LAS PERSONAS  
 Actividad Programática: SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO  
 Código Actividad: 23  
 Programática:  
Objetivo General: Dispensar y despachar los medicamentos a los usuarios hospitalizados en forma segura, oportuna y eficiente para contribuir a mantener los índices de salud de la población.

No.	Objetivo Específico	Producto Final	Descripción Cantidad Anual	Logro anual	I SEM		II SEM		Actividad Específica	Responsable	Observaciones
					Meta	Logro	Meta	Logro			
1	Seleccionar y adquirir los 410 medicamentos que se prescriben en el área de hospitalización	Medicamentos							Elaborar los pedidos al Almacén General Gestionar compra de medicamentos mediante diferentes métodos	Dirección de farmacia , Bodeguero	.Faltantes en el ALDI y trámites burocráticos para la compra de medicamentos  Planta física pequeña y separada
2	Almacenar y controlar los medicamentos y otros materiales de acuerdo a las normas establecidas.	Medicamentos	350000	344614	180000	174619	170000**	169995	Cumplir con las normas de Almacenamiento y conservación.	Dirección de farmacia , Bodeguero	Déficit de Profesionales
3	Distribuir eficiente, segura y oportunamente los medicamentos	Cupones							Recepción de receta. Revisión administrativa de la receta Actualización del perfil farmacoterapeutico Confección de etiquetas y etiquetado. Acopio de medicamentos Revisión final de recetas Entrega de medicamentos a enfermería.	Personal  Técnico  de farmacia  Farmacéutico Personal técnico	

**Unidad Ejecutora:** Hospital Nacional Psiquiátrico  
**Código Unidad Ejecutora:** 2304  
**Programa:** 01 ATENCION INTEGRAL A LA SALUD DE LAS PERSONAS  
**Actividad Programática:** SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO  
**Código Actividad Programática:** 23  
**Objetivo General:** Dispensar y despachar los medicamentos a los clientes de la consulta ambulatoria en forma segura, oportuna y eficiente para contribuir a mantener los índices de salud de la población.

No.	Objetivo Específico	Producto Final	Descripción Cantidad Anual	Logro anual	I SEM		II SEM		Actividad Específica	Responsable	Observaciones
					Meta	Logro	Meta	Logro			
1	Seleccionar y adquirir los 223 medicamentos que se prescriben en la consulta ambulatoria	Medicamentos							Elaborar los pedidos al Almacén General Gestionar compra de medicamentos mediante diferentes métodos	Jefatura de Farmacia, Bodeguero,	.Faltantes en el ALDI y trámites burocráticos para la compra de medicamentos  Planta física pequeña y separada
2	Almacenar los medicamentos y otros materiales de acuerdo a las normas establecidas	Medicamentos	67000	132771	37000*	67713	30000	65058	Cumplir con las normas de almacenamiento y conservación	Jefatura de Farmacia, Bodeguero,	Equipo de cómputo en mal estado  Planta física pequeña y separada
3	Distribuir eficiente, segura y oportunamente los medicamentos	Recetas							Recepción de receta. Revisión administrativa de la receta Actualización del perfil Confeción de etiquetas y etiquetado. acopio de medicamentos  Revisión final de recetas  Entrega del medicamento a los usuarios	Personal técnico de Farmacia   Farmacéutico  Personal técnico de Farmacia	

\*Se espera un número mayor de cupones despachados por prestación del servicio a los usuarios de la Clínica de Pavas.

**TABLA 1.C DESCRIPCION GENERAL SERVICIO DE URGENCIAS.**

**PGL 2011 SERVICIO DE FARMACIA,HNP**

**Unidad Ejecutora:** Hospital Nacional Psiquiátrico  
**Código Unidad Ejecutora:** 2304  
**Programa:** 01 ATENCION INTEGRAL A LA SALUD DE LAS PERSONAS  
**Actividad Programática:** SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO  
**Código Actividad Programática:** 23  
**Objetivo General:** Dispensar y despachar los medicamentos a los usuarios de urgencias en forma segura, oportuna y eficiente para contribuir a mantener la salud de la población.

No	Objetivo Específico	Producto Final	Descripción cantidad anual	I SEMESTRE			II SEMESTRE		Actividad Específica	Responsable	Observaciones
				Logro anual	Meta	Logro	Meta	Logro			
1	Seleccionar y adquirir los 129 medicamentos que se prescriben en el área de Urgencias								Elaborar los pedidos al Almacén General	Jefatura de Farmacia, Bodeguero Farmacéuticos	Planta física separada y pequeña
2	Almacenar y controlar los medicamentos y otros materiales de acuerdo a las normas establecidas								Cumplir con las normas de almacenamiento y conservación	Jefatura de Farmacia, Bodeguero Farmacéuticos	Equipo de cómputo insuficiente y en mal estado.
3	Distribuir eficiente, segura y oportunamente los medicamentos al área de Urgencias	Cupones	22000	18347	11000	9377	11000	8970	Recepción de receta. Revisión técnica de la receta Acopio de medicamentos Confección de etiquetas y etiquetado. Actualización del perfil farmacoterapeutico	Personal Técnico de farmacia	
									Revisión final de recetas	Farmacéutico	
									Entrega del medicamento a los usuarios	Personal técnico de Farmacia	

Unidad Ejecutora: **Hospital Nacional Psiquiátrico**

Código Unidad Ejecutora: **2304**

Programa: **01 ATENCION INTEGRAL A LA SALUD DE LAS PERSONAS**

Actividad Programática: **SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO**

Código Actividad Programática: **23**

Objetivo General: **Prestar servicios de apoyo clínico y logístico en la resolución de consultas y la promoción del uso racional de los medicamentos**

No.	Objetivo Específico	Producto Final	Descripción Cantidad Anual	Logro anual	I SEM		II SEM		Actividad Específica	Responsable	Observaciones
					Meta	Logro	Meta	Logro			
1.	Brindar servicios de información sobre medicamentos y educación a pacientes.	Consultas telefónicas	2400	<b>2316</b>	1200	979	1200	<b>1337</b>	Disponer de fuentes primarias y secundarias de consulta.	Farmacéuticos	Déficit de farmacéuticos
		Consultas SIM	60	<b>150</b>	30	74	30	<b>76</b>	Elaboración de boletines sobre medicamentos	Farmacéuticos	
		Boletines	4	<b>0</b>	2	2	2	<b>0</b>	Charlas sobre el uso racional de medicamentos a pacientes.		
2.	Brindar el servicio de atención Farmacéutica.	Charlas	40	<b>89</b>	7	33	7	<b>56</b>	Participación en equipos multidisciplinares	Farmacéuticos	Las metas establecidas quedan sujetas a cambio según el comportamiento del flujo de usuarios
		Pictogramas	260	<b>250</b>	130	<b>117</b>	130	<b>133</b>	Visita a los albergues de adulto mayor. Capacitación a pacientes y sus familiares en el uso adecuado de los medicamentos.	Farmacéuticos	
		Reuniones	160	<b>292</b>	80	110	80	<b>182</b>			
		Giras y visita domiciliar	22	<b>37</b>	11	19	11	<b>18</b>	Trabajar en la adherencia a la Clozapina y otros medicamentos en pacientes de la clínica de Clozapina de Consulta Externa	Farmacéuticos	Las metas establecidas quedan sujetas al rol de visitas de los equipos multidisciplinares
		Pacientes atendidos en clínica de Clozapina de consulta externa	1200	<b>1529</b>	600	675	600	<b>854</b>	Trabajar en la adherencia a la Clozapina y otros medicamentos en pacientes de la clínica de Clozapina del Hospital Diurno	Farmacéuticos	
		Pacientes atendidos en clínica de Clozapina de Hospital diurno	360	<b>278</b>	180	154	180	<b>124</b>		Farmacéuticos	Déficit de farmacéuticos

**TABLA1.E DESCRIPCION GENERAL ATENCION FARMACEUTICA Y SIM**

**PGL 2011 SERVICIO DE FARMACIA.**

**Unidad Ejecutora:** Hospital Nacional Psiquiátrico  
**Código Unidad Ejecutora:** 2304  
**Programa:** 01 ATENCION INTEGRAL A LA SALUD DE LAS PERSONAS  
**Actividad Programática:** SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO  
**Código Actividad Programática:** 23  
**Objetivo General:** Formar profesionales de calidad y contribuir a la investigación.

No .	Objetivo Especifico	Producto Final	Descripción cantidad anual	Logro anual	I SEM		II SEM		Actividad Especifica	Responsable	Observaciones
					Meta	Logro	Meta	Logro			
1.	Formar en el área de ciencias médicas a los internos y otros universitarios de las facultades de Farmacia de las diferentes universidades	# de estudiantes	1	1	1	1	0	0	Cumplir con los programas de internado y otros cursos de las facultades de Farmacia de las diferentes universidades dentro de las actividades normales del servicio	Farmacéuticos	Las metas establecidas quedan sujetas a disposiciones en las Universidades y variaciones en el programa de capacitación
3.	Realizar estudio de utilización de medicamentos u otros.	Estudio	6	1	3	1	3	0	Realizar estudio	Farmacéuticos	Déficit de farmacéuticos
	Impartir curso de inducción al personal de nuevo ingreso y Re inducción	# de Funcionarios	2	0	1	0	1	0	Impartir Curso	Farmacéuticos	Déficit de farmacéuticos
4.	Capacitar farmacéuticos y técnicos	# de Funcionarios	20	87	10	43	10	44	Asistencia a cursos y charlas	Farmacéuticos Técnicos	Capacitación impartida por farmacéuticos internamente y capacitación externa por otros profesionales

**TABLA 1.F DESCRIPCION GENERAL LABORES ADMINISTRATIVAS**

**PGL2011 SERVICIO DE FARMACIA**

**Unidad Ejecutora:** Hospital Nacional Psiquiátrico  
**Código Unidad Ejecutora:** 2304  
**Programa:** 01 ATENCION INTEGRAL DE LA SALUD DE LAS PERSONAS  
**Actividad Programática:** SERVICIOS DE GESTION ADMINISTRATIVA, APOYO CLINICO, TECNICO Y COMPLEMENTARIO  
**Código Actividad Programática:** 23

**Objetivo General:** Prestar servicios de gestión administrativa de alta calidad.

No.	Objetivo Específico	Producto	Descripción Cantidad Anual	Logro anual	I SEM		II SEM		Actividad Específica	Responsable	Observaciones
					Meta	Logro	Meta	Logro			
1.	Desarrollar sistemas administrativos que fortalezcan la gestión interna	Horas administrativas	12.000	15024.5	6.000	8.493,50	6.000,00	6531	Elaboración de P.A.O, presupuesto, manuales de servicio, cuadros de vacaciones y sustituciones Distribución del personal. Control de medicamentos psicotrópicos y estupefacientes. Control mensual de fechas de vencimiento. Informes mensuales. Inventario de bienes muebles Revisión stock carros de paro y stock emergencia Inventarios selectivos y anuales. Reuniones con el personal farmacéutico y de apoyo. Evaluación de personal, supervisión de las diferentes áreas del servicio. Autoevaluación de Control Interno, seguimiento de planes de mejora de Control Interno. Participación en los diferentes consejos del hospital, entre otros.	Dirección de Farmacia, farmacéuticos, personal técnico, asistente administrativo, secretarías, bodeguero.	Las labores administrativas superan las labores clínicas, debilitando la atención al paciente

## **II.a.2 Recurso humano**

El servicio cuenta con 10 plazas de farmacéutico que incluyen las de Jefatura, Subjefatura y Regentes del Segundo y Tercer Turno, además se autoriza un nombramiento por libres, para un total de 11 profesionales.

Las plazas para personal técnico son 18, en éstas se incluye la del encargado de Bodega y encargado de SIFA, además se autoriza dos nombramientos por libres, en total laboran 20 técnicos. Se cuenta con tres funcionarios técnicos que realizan sustituciones, los cuales cuentan con más de dos años de experiencia en el servicio.

El personal administrativo consta de tres funcionarios: dos secretarias y un asistente administrativo.

Con respecto al Centro de Atención a las Personas con Enfermedad Mental en Conflicto con la Ley (Centro Penitenciario de la Uruca), se solicitó un farmacéutico para cubrir las necesidades de este hospital, cumplir con la Ley General de Salud, Almacenamiento y Distribución adecuado de los Medicamentos, según los requerimientos que indica el fabricante y por el bienestar del paciente, al cual se le deben suministrar medicamentos en igualdad de condiciones que a los pacientes del Hospital Nacional Psiquiátrico, sin embargo, consideraron que la labor farmacéutica no es necesaria en ese hospital, tan solo el enviarles los medicamentos es suficiente.

Las autoridades del hospital comunicaron que la población de este centro serían pacientes compensados, con medicación estable y mínimos cambios en ésta, lo cual no se ha cumplido, pues cambia constantemente y el ingreso de usuarios por medida cautelar es continuo.

La Auditoría de la Caja recomendó plazas de farmacéuticos para cumplir con la revisión inicial de recetas y no hubo apoyo a la gestión.

### **II.a.3 Incapacidades en el año 2011**

Se totalizó 522 días no laborados por incapacidades.

El 18.77% de las incapacidades (98 días) corresponden al caso de una farmacéutica que ya no labora en este servicio, el 4% de las incapacidades se debió al caso de otra farmacéutica que fue diagnosticada con una enfermedad neurodegenerativa y que fue pensionada.

Las incapacidades del resto del personal farmacéutico corresponden al 16.67%.

Las incapacidades del personal técnico corresponden al 60.53%

### **II.b Cambios en el entorno**

#### **II.b.1 Cultura Organizacional**

Se impartió el Curso: “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo” (los sábados cada 15 días, 8 horas, durante 7 meses). Este curso contó con el aval del CENDEISSS y fue impartido por los farmacéuticos del servicio. Se capacitaron 11 personas, de las cuales 9 aprobaron el curso.

Se ha impulsado el fortalecimiento de la cultura organizacional, la divulgación y el análisis de estos temas mediante charlas en las reuniones mensuales, con todo el personal y en las de los farmacéuticos, por ejemplo: Valores éticos de los funcionarios de la CCSS y Calidez en la atención al usuario.

Otras actividades en las que se promovió la cultura organizacional son:

- ✓ Reunión mensual con todo el personal.
- ✓ Reunión mensual con los farmacéuticos.
- ✓ Asistencia de los funcionarios a videoconferencias relacionadas con el tema.
- ✓ Celebración mensual de cumpleaños.
- ✓ Reflexión y oración todas las mañanas antes de iniciar las labores.
- ✓ Rotación del personal en diferentes turnos y tareas.

- ✓ Programa de Educación en Servicio (Capacitación), de los farmacéuticos al resto del personal del servicio.
  
- ✓ Asistencia a cursos y congresos.

### **II.c Autoevaluación del Sistema de Control Interno**

Se adjunta como anexo la Autoevaluación del 2011.

### **II.d Acciones para perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional**

Se presenta el listado actividades de control que se efectúan en los dos grandes procesos sustantivos del servicio, así como en los complementarios.

Actividades que son monitoreadas de manera constante:

- Detección de errores en la digitación de recetas de consulta externa, urgencias y hospitalización. **(S1708)**
  
- Cuantificación de cupones dispensados durante los fines de semana.
  
- Cuantificación de cupones leídos y aplicados en hospitalización.
  
- Detección de medicamentos próximos a vencer en los despachos de farmacia y en la bodega.
  
- Cuantificación de tiempo de espera para el despacho de medicamentos. **(S1708)**
  
- Cuantificación diaria de trabajo de Unidosis (preparación, revisión, entrega de medicamentos y revisión de perfiles).
  
- Control de inventario de psicotrópicos en los tres turnos.
  
- Control de inventario de estupefacientes en los tres turnos.
  
- Contabilidad de consultas telefónicas.

- Registro de pictogramas y elaboración de informe.
- Cuantificación y reintegro de psicotrópicos devueltos de pabellones.
- Recolección de las boletas de generadas de los cupones de cómputo.
- Respaldo de la información de la computadora de uso de los farmacéuticos y archivo en disco.
- Control de medicamentos entregados en consignación a todos los servicios que los requieren para ser usados en emergencia (stocks). **(S1708)**
- Registro de la prescripción de antibióticos restringidos con su respectivo antibiograma y/o diagnóstico del médico especialista.
- Despacho eficaz y eficiente del tratamiento antifímico según estrategia DOTS (Tratamiento Acortado Estrictamente Supervisado) de la OMS.
- Registro de la intervención farmacéutica al paciente que egresa.
- Elaboración de los procesos complementarios y de apoyo.
- Análisis mensual de consumo de antibióticos.
- Análisis de consumo de vacunas.
- Corrección de inconsistencias en recetas digitadas.
- Análisis de consulta por código de servicio médico para los despachos de Farmacia de Consulta Externa y Hospitalización.
- Solicitud de medicamentos a bodega.
- Revisión mensual del auxiliar contable.

- Informe mensual de medicamentos para desecho.
- Informe mensual de recetas no retiradas.
- Informe de medicamentos devueltos de pabellones.
- Inventario mensual de los despachos de Farmacia de Consulta Externa y Hospitalización.**(S 1708)**
- Traslados de medicamentos entre despachos.
- Control de temperatura de refrigeradora para vacunas.
- Control de temperatura de cámaras de refrigeración de los despachos de Farmacia de Consulta Externa y Hospitalización.

El año pasado, tres funcionarios se capacitaron en “Levantamiento y documentación de procesos” y en “Elaboración del SEVRI”, temas impartidos por funcionarios del nivel central. El producto de esta capacitación fue el rediseño y elaboración de los dos procesos sustantivos: “Despacho de medicamentos a usuarios ambulatorios” y “Despacho de medicamentos a usuarios hospitalizados” y sus respectivos SEVRIs.

En el 2010 como resultado de la Autoevaluación de Control Interno, se propuso el Plan de Mejora, se dio seguimiento mensual y se presentaron los respectivos avances a los encargados en el hospital.

Los funcionarios han participado en charlas y videoconferencias relacionadas con el Control Interno, entre ellas: “Rendición de cuentas del Servicio de Farmacia, 2010”.

Se adjunta copia del instrumento de control que completó la Licda. Yadira Benavides el 15 de diciembre del 2011.

Los farmacéuticos que participan en diferentes comités y equipos presentan un informe semanal detallado de las acciones y las actividades que ejecutan.

## **II.e Principales logros**

### **II.e.1 Rotación de funciones del personal farmacéutico**

Se implementó la rotación del farmacéutico en la Consulta Externa y en el Segundo Turno.

### **II.e.2 Impulso a Programas de Atención Farmacéutica y participación en Comités**

Se han logrado importantes avances y se ha fomentado la participación del farmacéutico en los equipos interdisciplinarios del hospital, así como en la Atención Farmacéutica a pacientes, entre ellos, se encuentran, ser miembros de:

- Clínica de Clozapina del Hospital Diurno: Dra. Carolina Segura
- Red de atención a usuarios (as) con diagnóstico de Esquizofrenia y Trastorno Esquizoafectivo: Dra. Segura
- Clínica de Clozapina de Consulta Externa: Dra. Yalieth Arias
- Equipo multidisciplinario de psicogeriatría (Pabellón 5 Mixto): Dra. Caterina Duranti
- Comité de Infecciones Intrahospitalarias: Dra. Paula Cordero
- Comité de Vigilancia Epidemiológica: Dra. Paula Cordero
- Comité de Investigación: Dra. Paula Cordero
- Comité de Bioética: Dra. Gabriela Leandro
- Comité de Bioética (Lectora externa): Dra. Paula Cordero
- Comité de atención al paciente portador de HIV/SIDA: Dr. Marco Sánchez
- Comisión Local de Educación Permanente (CLEP): Dra. Caterina Duranti
- Comité de Soporte Nutricional: Dr. Alejandro Rodríguez
- Equipo multidisciplinario del Pabellón 2M: Dra. Ania Sánchez
- Comité Local de Farmacoterapia: Dra. Johanna Elizondo
- Consejo Técnico-Administrativo: Dra. Johanna Elizondo
- Miembro de la Revista Cúpula: Dra. Johanna Elizondo

La participación del farmacéutico se ha dado también en Comisiones institucionales:

- Comisión de Información de Medicamentos e información a Pacientes (COIMEP): Dra. Caterina Duranti

- Comisión de examen para internado en Farmacia): Dra. Caterina Duranti
- Comisión para la Revisión del Modelo Funcional y Organizacional de los Servicios de Farmacia, CCSS: Dra. Johanna Elizondo
- Comisión de Jefaturas de Farmacia de Hospitales Nacionales y Especializados: Dra. Johanna Elizondo
- Representante de farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico del programa ampliado de inmunizaciones ante la C.C.S.S Dra. Paula Cordero.
- Representante de farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico del programa de Tuberculosis Dra. Paula Cordero.

### **II.e.3 Aumento en la capacitación recibida e impartida por el personal**

El año pasado asistieron a las capacitaciones impartidas por los farmacéuticos: 1231 capacitaciones y se realizaron 89 actividades de capacitación.

El personal del servicio asistió a 87 actividades de capacitación, la asistencia a éstas fue de 263.

### **II.e.4 Mejora en el ambiente y cultura organizacional**

Se hace referencia a este tema en el apartado II.B.1.

### **II.e.5 Fomento de la cultura de rendición de cuentas y control interno**

Se implementaron ajustes en los procesos a cargo, incluyendo la asignación de autoridad, funciones, responsabilidad, delegación, rotación de labores y definición de coordinadores.

Se dio seguimiento a las acciones propuestas en el Plan de Mejora, formulado con base en las necesidades detectadas en la Autoevaluación de Control Interno del 2010.

Los farmacéuticos que participan en diferentes comités y equipos presentan un informe semanal detallado de las acciones y actividades que ejecutan.

### **II.e.6 Compromiso e identificación del personal farmacéutico con el Servicio y con la Atención Farmacéutica**

El compromiso de los farmacéuticos se vio reflejado en la calidad de su trabajo, el cual fue reconocido tanto a nivel local del hospital como institucional, por lo que aumentaron las solicitudes de participación en los diferentes comités y comisiones. La falta de personal no ha permitido integrar un farmacéutico a todos los equipos interdisciplinarios de los pabellones.

## **II.e.6 Proyectos de sostenibilidad ambiental**

Se pusieron en práctica proyectos desde el año 2010, cuya implementación continúa y mejora, mediante la coordinación con funcionarios de Terapia Ocupacional y los usuarios del Hospital Diurno, tales como:

- Reciclaje de botellas plásticas, papel y cartón.
- Reciclaje de residuos de bolsas plásticas y frascos plásticos (envase primario de medicamentos)
- Reutilización de papel en la impresión de formularios del servicio y para fotocopias.
- Reciclaje de cajas de cartulina impresa (envase secundario de medicamentos)
- Destrucción de los medicamentos de acuerdo a la normativa institucional de respeto ambiental.
- Compra de bolsas oxo-biodegradables para sustituir las de plástico convencional en las que se empaacan los medicamentos a los usuarios.

En el servicio los funcionarios conocen y se les recuerda donde se colocan los residuos, separándolos y disponiendo recipientes para tal fin. Además se apagan todos los equipos de cómputo de oficinas al terminar las labores.

## **II.f Estado de los proyectos más relevantes**

### **Centro de Información de Medicamentos (CIM), en el Hospital Nacional Psiquiátrico**

Se capacitó a una Farmacéutica en el Centro de Información de Medicamentos, Universidad de Costa Rica (CIMED), con la finalidad de que el Servicio de Información de Medicamentos (SIM) se desarrolle hacia un Centro de Información de Medicamentos (CIM) en el Hospital Nacional Psiquiátrico.

La carencia de una plaza para un profesional ha ocasionado que en la actualidad, funcione únicamente el SIM en forma parcial. El espacio físico es muy reducido para dar el servicio, en especial si se toma en cuenta que debe ser utilizado para brindar otros servicios de atención farmacéutica a usuarios con egreso y/o a sus familiares.

## **Construcción de una nueva Farmacia**

Se presentaron los planos de una Farmacia Modelo a la Dirección y Sub-Dirección, ya que la existente está dividida en tres módulos a distancia.

En algunas oportunidades se han presentado problemas con la infraestructura, como son: fugas de aguas negras de la UCI Hombres, que se encuentra en la segunda planta del edificio que comparten ambos servicios, por lo que estos desechos caen en la farmacia de hospitalización.

El crecimiento del espacio físico se ha dado sin planificación, el área originalmente asignada era muy pequeña y creció por que se cedió espacio de otros servicios, por lo que el diseño es en forma de T.

El diseño de la farmacia no cumple con lo requerido para cumplir con los procesos de trabajo y con las normas mínimas de seguridad (NFPA 101) por ejemplo, hay una oficina en la que trabajan cuatro personas, no hay salidas de emergencia.

A continuación se detallan algunas de las razones que fundamentan la solicitud de la construcción de una farmacia que incluya los tres módulos –Bodega, Despacho de Hospitalización y de Consulta Externa- en una sola edificación:

- Mayor aprovechamiento del Recurso Humano.
- Menor desgaste físico del personal en el traslado de los medicamentos.
- Mayor aprovechamiento del tiempo laboral al disminuir la distancia de traslados de medicamentos.
- Disminuyen los riesgos en planificación, dirección y distribución de los medicamentos.
- Aumenta la supervisión del personal.
- Se mejora la supervisión de labores.
- Mejora la comunicación de acuerdos, normas, información y otros al personal.
- Mejora el control interno.
- Mejoran las relaciones interpersonales.
- Ampliación de actividades profesionales en pro del paciente.
- Disminución del tiempo requerido para la preparación de solicitudes de medicamentos para un solo despacho.
- Se asegura la calidad de los medicamentos ya que se disminuye el tiempo de exposición en la temperatura y la luz.

- Se disminuye la cantidad de extra pedidos internos al presentarse emergencias, imprevistos y otros.
- Menor riesgo de vencimiento de medicamentos al haber mayor supervisión directa en las tres secciones.
- Menor cantidad de vencimiento al disminuir el arsenal medicamentoso.
- Se disminuye el riesgo de deterioro de medicamentos por falta de supervisión.
- Se disminuye el riesgo de deterioro de medicamentos al presentarse fallas totales en el fluido eléctrico de la farmacia de Consulta Externa.
- Menor cantidad de dinero invertido en aparatos de transporte de medicamentos.
- Disminuye el presupuesto de la farmacia, ya que hay que disminuir el arsenal de medicamentos para dos despachos, mobiliario, activos, documentación para dos despachos, entre otros para la sección de Hospitalización, Bodega y Consulta Externa.
- Se facilita la supervisión de ingresos y egresos de medicamentos.
- Se mejora el flujo de los procesos.

### **Bodega del alcohol**

A lo largo del año 2011, se solicitó en reiteradas ocasiones al departamento de Mantenimiento la reparación de la bodega del alcohol, por medio de boletas de conservación y control de mantenimiento, vía telefónica y además en los oficios: **S.F 214-2011, S.F 0400-2011**, ya que presentaba gran cantidad de hongo en la pared, pues la bodega colinda con la pared del cementerio de Pavas y en la época de invierno se filtra el agua y la humedad. El personal de mantenimiento aplicó una pintura anti hongos en la pared, sin embargo, la espora siguió saliendo.

Ante la situación anterior, el alcohol tuvo que ser traslado a la bodega de medicamentos, ya que éste es utilizado por el personal de enfermería con fines de esterilización - desinfección – como antiséptico y desinfectante, por lo que se debe de proteger de una posible contaminación.

El almacenar el alcohol dentro de la bodega junto con el resto de los medicamentos, expone a estos últimos así como al personal de la bodega a un alto riesgo, pues el alcohol es altamente inflamable.

En el oficio **BF.08-2012** se expone a la Dra. Villalobos, Subdirectora del Hospital Nacional Psiquiátrico, sobre el riesgo en que se encuentran los medicamentos en la bodega así como

de las gestiones realizadas ante Mantenimiento, además que la cobertura de las pólizas correspondientes indica este requisito, por lo tanto, la Dirección de este servicio no se hace responsable por situaciones que se presenten, ya que en reiteradas ocasiones se han manifestado dichas anomalías.

Por las razones antes expuestas y en cumplimiento de la normativa instruida por la Comisión Nacional de Emergencias, el Ministerio de Salud y los requerimientos del Instituto Nacional de Seguros, se solicitó una Bodega para el alcohol, petición que no ha tenido respuesta.

### **Atención a usuarios hospitalizados en el Centro para la Atención de las Personas con Enfermedad Mental en Conflicto con la Ley:**

Se solicitó una plaza de farmacéutico para la prestación de servicios farmacéuticos a los usuarios del Centro para la Atención de las Personas con Enfermedad Mental en Conflicto con la Ley, el cual cuenta con 75 camas, y esta solicitud no fue acogida.

En el oficio S.F. 0337-2011, del 15 de julio de 2011, se expuso al Dr. Víctor Navarrete Acosta, Director del HNP, lo siguiente:

1. Es primordial el cumplimiento de la **Ley General de Salud**, Artículo 101, así como de las **Normas para la Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con Internamiento con más de 20 camas**, del Ministerio de Salud, que son claras al indicar que todo Centro Médico, con pacientes internados debe ser concebido con una Farmacia propia.
2. No se toma en cuenta la prestación del servicio del profesional farmacéutico orientado hacia el paciente como lo establecen los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud, 2006, y lo respalda los resultados alcanzados en este hospital.
3. El razonamiento matemático expuesto por usted en relación a la disminución de los usuarios hospitalizados ya que algunos serán trasladados al Centro Psiquiátrico Penitenciario y que por lo tanto la cantidad de trabajo para nuestro servicio será la misma, solo que a "distancia", no contempla el ingreso a corta estancia de usuarios, ya sea para la atención de su patología o por referencia de instancia judicial.

4. Los funcionarios del Servicio de Farmacia reconocen y comprenden la necesidad de que los usuarios con medida de seguridad curativa deben contar con un centro de atención especializada y ubicados fuera de las instalaciones del Hospital Nacional Psiquiátrico, para evitar y detener las agresiones a la población vulnerable de nuestro hospital.
  
5. El Servicio de Farmacia históricamente, en la medida de sus posibilidades ha colaborado con diferentes iniciativas para el mejoramiento de la atención que merecen recibir los usuarios que cotidianamente asisten a este centro de salud, así como de los usuarios hospitalizados, funcionarios y dando soporte a otros centros de salud que requieren de nuestro apoyo (Red).

Se mencionó, además, que para nuestro servicio será imposible el debido control sobre el uso, destino, resguardo y condiciones de almacenamiento que se le dé a los medicamentos y queremos reiterar nuestra preocupación por el fiel cumplimiento del marco legal nacional e institucional que es de acatamiento obligatorio por todos los involucrados en el ciclo del medicamento.

## II.g Recursos financieros

HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO  
Fundado 04 mayo 1890

(NO LLENAR ESTA HOJA, ES UN MACHOTE PARA TODOS LOS  
SERVICIOS)

### Informe Liquidación Presupuestaria Año 2011

Servicio Farmacia

#### SERVICIOS PERSONALES

<i>Cuenta</i>	<i>Descripción</i>	<i>Asignación Original</i>	<i>Asignación Modificada</i>	<i>Gasto</i>	<i>% de Gasto</i>	<i>Saldo</i>
<i>2002</i>	Sueldo personal sustituto	¢26.000.000,00		¢42.399.638,77	163%	-16.399.638,77
<i>2015</i>	Remuneración por vacaciones	¢2.450.000,00		¢4.191.763,00	171%	-1.741.763,00
<i>2021</i>	Tiempo Extraordinario	¢33.000.000,00		¢68.426.170,09	207%	-35.426.170,09
<i>2022</i>	Recargo Nocturno	¢16.000.000,00		¢9.637.220,38	60%	6.362.779,62
<i>2023</i>	Guardias Médicas	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<i>2025</i>	Días Feriados	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<i>2026</i>	Guardias Médicos Residentes	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>77.450.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>124.654.792,24</b>	<b>601,75%</b>	<b>-47.204.792,24</b>

**SERVICIOS NO  
PERSONALES**

<i>Cuenta</i>	<i>Descripción</i>	<i>Asignación Original</i>	<i>Asignación Modificada</i>	<i>Gasto</i>	<i>% de Gasto</i>	<i>Saldo</i>
<b>2106</b>	Otros Alquileres	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2112</b>	Información y Publicidad	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2113</b>	Publicidad y Propaganda	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2114</b>	Impresión Encuadernación y Otros	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2122</b>	Telecomunicaciones	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2126</b>	Energía Eléctrica	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2128</b>	Servicios de Agua	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2130</b>	Otros Servicios Públicos	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2131</b>	Actividades de Capacitación	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2134</b>	Gastos Viajes dentro del País	¢750.000,00		¢578.600,00	77%	171.400,00
<b>2140</b>	Transporte dentro del País	¢10.000,00	-10.000,00	¢0,00	0%	0,00
<b>2141</b>	Transporte de Bienes	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2142</b>	Seguro Daños	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2144</b>	Seguro Riesgos	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2150</b>	Conf. Rep. Vest.p/ Terceros	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2151</b>	Mant e instalacion de otras obras	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2152</b>	Mant.Rep. Maq. Equipo Oficina	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2153</b>	Mant.Rep. Equipo Transporte	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2154</b>	Mant.Rep. Maq. y Equipo	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2155</b>	Mant Rep Equipo y Maq Producción	¢0,00		¢0,00	0%	0,00

<b>2156</b>	Mant.Rep Edificios p/ Terceros	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2157</b>	Mant Rep Equipo Comunicación	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2159</b>	Mant Equipo Cómputo	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2170</b>	Contrat. Servicio de Desarrollo	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2184</b>	Traslados	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2186</b>	Hospedajes	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2199</b>	Otros Servicios no Personales	¢850.000,00	-¢850.000,00	¢0,00	0%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>1.610.000,00</b>	<b>-860.000,00</b>	<b>578.600,00</b>	<b>77%</b>	<b>171.400,00</b>

*Informe Liquidación Presupuestaria*  
*Año 2011*

**MATERIALES Y SUMINISTROS**  
**EFFECTIVO**

*Servicio Farmacia*

<i>Cuenta</i>	<i>Descripción</i>	<i>Asignación Original</i>	<i>Asignación Modificada</i>	<i>Gasto</i>	<i>% de Gasto</i>	<i>Saldo</i>
<b>2201</b>	Comb. Lubricantes y Grasas	¢0,00		0,00	0%	0,00
<b>2203</b>	Medicinas	¢50.000.000,00		¢68.025.087,32	136%	-18.025.087,32
<b>2205</b>	Prod. Químicos y Conexos	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2206</b>	Tintas Pinturas y Diluyentes	¢0,00	¢62.618,00	¢1.332.799,80	2128%	-1.270.181,80
<b>2207</b>	Textiles y Vestuario	¢3.000,00	-¢3.000,00	¢0,00	0%	0,00
<b>2209</b>	Llantas y Neumáticos	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2210</b>	Productos de papel y Cartón	¢0,00		¢1.276.106,26	0%	-1.276.106,26
<b>2211</b>	Impresos y Otros	¢425.000,00		¢462.016,12	109%	-37.016,12
<b>2212</b>	Materiales Productos Metálicos	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2213</b>	Alimentos y bebidas	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2214</b>	Madera y sus Derivados	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2215</b>	Materiales de Construcción	¢7.000,00	-¢7.000,00	¢0,00	0%	0,00
<b>2216</b>	Mat Produc Elec Telef y Comp	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2217</b>	Instrumentos y Herramientas	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2218</b>	Materiales y Productos de	¢0,00		¢0,00	0%	0,00

	Vidrio					
<b>2219</b>	Instrumentos Méd y Lab	¢150.000,00	¢52.618,00	¢0,00	35%	97.382,00
<b>2220</b>	Materiales y Prod de Plástico	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2221</b>	Rep. Equipo de Transporte	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2223</b>	Otros Repuestos	¢0,00		¢193.139,50	0%	-193.139,50
<b>2225</b>	Útiles y Materiales de Oficina	¢0,00	¢843.275,00	¢1.727.167,60	205%	-1.727.167,60
<b>2227</b>	Útiles y Materiales de Limpieza	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2228</b>	Útiles Mat de Resguardo y Seguridad	¢200.000,00	-200.000,00	¢0,00	0%	0,00
<b>2229</b>	Envases y Empaques Médicos	¢1.496.000,00		¢1.827.458,94	122%	-331.458,94
<b>2231</b>	Útiles de Cocina y Comedor	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2233</b>	Otros Útiles y Materiales	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2241</b>	Comb. Equipo de Transporte	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>2243</b>	Lubricantes y Grasas	¢0,00		¢0,00	0%	0,00
<b>Total</b>		<b>52.281.000,00</b>	<b>748.511,00</b>	<b>74.843.755,54</b>	<b>99,99%</b>	<b>-22.762.775,54</b>

*Informe Liquidación Presupuestaria*

*Año 2011*

*Servicio Farmacia*

*Resumen General*

	<i>Asignación Original</i>	<i>Asignación Modificada</i>	<i>Gasto</i>	<i>% de Gasto</i>	<i>Saldo</i>
<b>Total General</b>	<b>131.341.000,00</b>	<b>-111.489,00</b>	<b>69.684.678,78</b>	<b>-62503.64%</b>	<b>-69.796.167,78</b>

## **II.h Sugerencias para la buena marcha**

- Apoyo de la Dirección Médica a los proyectos y labores del Servicio de Farmacia.
- Reforzar el personal farmacéutico, para poder cumplir con actividades de Atención Farmacéutica a usuarios hospitalizados, de consulta externa y apoyar al servicio de rehabilitación y del hospital diurno, fortalecer la Atención Domiciliar, supervisar las labores en la bodega, transformar el SIM en CIM, en otros.
- Construcción de una nueva farmacia con sus tres módulos en un sólo edificio.

## **II. i Observaciones**

- **Dotación de Farmacéuticos**

El administrar un servicio solamente entre 2 personas, con tres módulos a distancia, tres turnos, vigilar sus activos (muchos millones de colones en medicamentos) preparar informes, llevar Control Interno, administrar personal (que no es un personal fácil), realizar las labores administrativas, distribuir funciones, entre muchas otras más funciones de jefatura y Subjefatura, no es saludable emocionalmente.

En la administración, dirección y otros departamentos, tienen empleados que realizan estas labores administrativas, sin embargo en este servicio no existen estos puestos, recargados a los jefes.

Las cargas administrativas son múltiples y demandantes, lo cual fue evidente en la medición del tiempo invertido en procesos administrativos durante el período setiembre 2010 a agosto 2011, solicitada por la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos.

Se mencionan a continuación los procesos administrativos que se realizan en el servicio:

1. Gestión de Planeamiento Estratégico y Operativo
2. Gestión de los Recursos Humanos
3. Gestión de Recursos Materiales y Equipamiento
4. Gestión Financiero- Presupuestaria
5. Gestión de Sistemas de Información y Control
6. Gestión Legal, Reglamentaria y Normativa

7. Gestión Administrativa y de Apoyo Logístico

8. Gestión de Docencia.

Se debe sumar a la demanda de las labores administrativas, la labor deficiente e insuficiente del asistente administrativo, lo que ocasiona recargo de funciones a la jefatura, subjefatura, personal de bodega, secretarías y otros técnicos que realizan tareas administrativas.

- **Centro Penitenciario de la Uruca**

Se solicitó un farmacéutico para cubrir las necesidades de este hospital penitenciario, cumplir con la Ley General de Salud, el almacenamiento y distribución adecuado de los medicamentos, según los requerimientos que indica el fabricante y por el bienestar del paciente, al cual se le deben suministrar medicamentos en igualdad de condiciones a los del Hospital Nacional Psiquiátrico, sin embargo, consideraron que la labor farmacéutica no es necesaria en ese hospital, tan solo el enviarles los medicamentos es suficiente.

Es importante revisar la Evaluación Anual del Plan de Gestión Local, 2011.

## **II.j Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por órganos de Control Externo**

Al Servicio de Farmacia se le hacen constantemente auditorías, controles y visitas de diferentes departamentos de la Caja Costarricense de Seguro Social, como son Laboratorio Control y Normas de Calidad, Área de Control de Activos y Suministros, Farmacoepidemiología, Auditoría, Control Interno, el Ministerio de Salud y Colegio de Farmacéuticos entre otros, por lo tanto se tienen que llevar controles estrictos de todos los procesos que se realizan.

Se detalla el cumplimiento de algunas de las disposiciones indicadas por:

- **Laboratorio de Normas y Control de Calidad de Medicamentos**

Se brindó seguimiento al informe, de visita de diagnóstico en el 2008, en la que se evaluó el criterio: "Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos en Droguerías". Se implementaron las recomendaciones emitidas por este órgano, con evidencia respectiva de aplicación, a saber:

- ✓ Monitoreo de la temperatura de las cámaras de refrigeración.
- ✓ Fumigación contra plagas.
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de refrigeración.

- ✓ Mantenimiento de equipos de aire acondicionado.
- ✓ Controles diarios de: temperatura ambiente, humedad, temperatura de las cámaras de refrigeración y de limpieza.
- ✓ Procesos de limpieza de las distintas áreas de la bodega.
- ✓ Calibración de termómetros.

- **Sistema de Control Interno**

En setiembre del año 2011, se recibió visita para evaluar el seguimiento sobre las acciones realizadas a las recomendaciones emitidas en el Informe de Resultados en el Diagnóstico del grado de avance en la implementación del Sistema de Control Interno, en la Primera Evaluación efectuada del 07 al 11 de junio del 2010 por la Ing. Selenia Ramírez Paniagua, de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud. En esta visita se obtuvo una calificación de **91**, por lo que la implementación del Sistema de Control Interno se encuentra en estado **AVANZADO**.

## **II.k Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por Auditoría Interna**

Las recomendaciones emitidas en el **Informe ASS-074-A-2008 Evaluación de la Gestión del Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Psiquiátrico**, son claras sin embargo, no se asignó el recurso humano necesario, para implementar la revisión técnica inicial, efectuada por el farmacéutico, en la totalidad de las recetas que ingresen al Servicio de Farmacia.

Lo anterior consta en el oficio D.G.1989-2009, del 17 de julio del 2009, firmado por la Dra. Rosa María Villalobos Rodríguez. Directora General a.i., mediante el que comunica a la Dra. Rosa Climent Martín, Gerenta Médica, el incumplimiento y la necesidad de dos plazas de Farmacéutico 2.

Desde el 2008, se han realizado múltiples gestiones ante las autoridades superiores- Gerencia Médica, Sección de Farmacia, Dirección Médica-para que se dote al Servicio de dos plazas de Farmacéutico, las cuales han sido infructuosas. Ver oficios SF-093-2010, SF 0276-2010, SF 348-2010 y SF 041-2011.

El **Informe ASS-303-2010 Evaluación de los Procedimientos de Control de la Cadena de Frío de Medicamentos**, evidenció que se presentaban debilidades en los equipos de refrigeración para la cadena de frío y la documentación de procesos de esta actividad.

En el oficio DG 2676-2010 con fecha 26 de noviembre, 2010, el Dr. Navarrete refiere al Servicio de Farmacia las recomendaciones para subsanar las debilidades encontradas por la Auditoría, las cuales se cumplieron y se refieren a continuación:

- ✓ Procedimiento para el manejo de los medicamentos termosensibles que se entregan a los pabellones.
- ✓ Plan de contingencia para garantizar la adecuada conservación de los medicamentos termosensibles.
- ✓ Proceso de la cadena de frío documentado y aprobado.
- ✓ Compra de un **sistema de alarma**, para los equipos donde se almacena la mayor cantidad de medicamentos termosensibles y asegurar el funcionamiento apropiado de los equipos de refrigeración, al respecto se realizaron las gestiones correspondientes, que fueron coordinadas por el departamento de Ingeniería y Mantenimiento, se adjudicó a la empresa Tecnología Verde, que tenía que entregar en diciembre del 2011, pero que aún no ha cumplido con la instalación.

## **ANEXOS**

- 1. INSTRUMENTO DE CONTROL QUE COMPLETÓ LA LICDA. YADIRA BENAVIDES,  
15 DE DICIEMBRE, 2011**

## **2. AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO, 2011**