

Caja Costarricense de Seguro Social
Área de Salud de Montes de Oro- Clínica de Miramar.

20 de febrero 2012

Doctor
Jorge Morera Saborío
Director
Área de Salud de Montes de Oro

Estimado doctor:

Por este medio me permito saludarlo y a la vez informarle que por razones de trabajo, me desplazo a la plaza del Laboratorio Clínico de Jicaral por lo que laboro hasta el día 24 de febrero del año en curso en el Área de Salud de Montes de Oro y en cumplimiento con una de las cláusulas de la Ley de Control Interno, me permito adjuntarle mi informe final de Gestión correspondiente al periodo de mayo del 2009 a febrero del 2012.

Quiero agradecerle todo su apoyo y colaboración durante los años que labore en el área.

Me despido con gratos recuerdos de este centro de salud que usted dirige, y estoy a sus órdenes. Muchas Gracias.

Atentamente:

(Original firmado)

Dra. Nancy Carballo Salazar.
Microbióloga y Química Clínica.

CC.

Dra. Georgina León Salazar. Directora Laboratorio Clínico. Área de Salud de Montes de Oro.

Archivo. Laboratorio Clínico. Área de Salud de Montes de Oro.

Caja Costarricense de Seguro Social
Área de Salud de Montes de Oro
Clínica de Miramar.

Informe Final de Gestión
(Contexto de la Ley de Control Interno)

Elaborado por:

Nancy Carballo Salazar.
Directora del Laboratorio Clínico
Área de Salud de Montes de Oro- Clínica de Miramar
(Mayo 2009 – Febrero 2012)

Fecha: 24 de febrero 2012.

Presentación

En cumplimiento del artículo 12, inciso e- de la Ley General de Control Interno N ° 8292 y las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, emitidas por la Contraloría General de la Republica N° D-1-2005-CO-DFOE, publicadas en la Gaceta N° 131 del 7 de Julio de 2005, adjunto encontrará el Informe Final de Gestión correspondiente a mi período como Directora del Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro- Clínica de Miramar, Unidad Programática 2553 de mayo 2009 a febrero 2012.

En este informe se presentan los resultados de la gestión realizada en este Laboratorio la cual influye los siguientes aspectos:

1. Introducción
2. Producción de exámenes en el período 2009-2012.
3. Autoevaluaciones en el período 2009- 2010- 2011.
4. Capacitaciones recibidas por el personal.
5. Activos Adquiridos durante el período 2009-2012.
6. Control de Activos Inventario 2011.
7. Listado de pruebas que actualmente se realizan en el Laboratorio
8. Asuntos Pendientes
9. Recomendaciones
10. Otras acciones realizadas
11. Agradecimientos

1. Introducción

Al iniciar mi gestión en mayo del 2009 se recibe el servicio, el cual estaba equipado de mobiliario y equipos de laboratorio producto de los esfuerzos de mi antecesora Directora del Laboratorio, el Director Médico y el personal Administrativo del Área de Salud. Además de las licitaciones nacionales.

Se asume el laboratorio en un momento de crisis a nivel mundial, emerge un nuevo virus de Influenza A H1N1. Situación que aumento considerablemente la demanda del servicio en los análisis de urgencias.

Históricamente el laboratorio inicia con un déficit de personal el cual no ha sido solventado hasta el momento. Esto se respalda con el estudio de la capacidad instalada realizado en el 2010 por el personal de oficinas centrales de la Caja Costarricense de Seguro Social el cual establece que tiene una capacidad de 8620 análisis por mes y de 103440 anuales. Aduce son necesarios un diplomado, un técnico en ciencias y una secretaria.

Es importante mencionar que al realizar este estudio se contaba con un equipo de urianálisis con una mejor tecnología (Urisys 1800) y el incluido en la nueva licitación es el (Urisys 1100) . Debido a esto la capacidad instalada del laboratorio disminuye no por una disminución en el recurso humano sino por retroceso tecnológico del cual se han enviado notas justificando con la producción del laboratorio y el recurso humano la razón por la cual se quería remplazar por otro con una mejor tecnología. Además se realiza la medición de la contaminación sónica provocada por la impresora de esta licitación por la cual se envía una nota donde se entera a la comisión de compras de este problema.

Al tener el laboratorio un aumento sostenido de la producción es necesario advertir que si no se realizan las gestiones para adquirir más personal el servicio corre el riesgo de colapsar.

2.Producción de exámenes del Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro.

Es importante mencionar la producción del laboratorio durante los períodos del 2007 al 2011. En donde se debe realizar la salvedad que durante el 2011 se ve una disminución de los análisis realizados, no obstante esto se debe a una normativa diferente en la forma con que se realiza el informe estadístico. A continuación se muestra un cuadro donde se muestra la información.

Cuadro N° 1. Producción de exámenes de Laboratorio del Área de Salud de Montes de Oro del 2007 al 2011.

Año	Total de exámenes por año	Promedio de exámenes por mes
2007	132440	11037
2008	154816	12901
2009	158945	13245
2010	170496	14208
2011	117237	9770

Fuente: Estadística del Laboratorio Clínico del Área de Salud.

Se observa claramente el aumento en el promedio de los análisis con los años debido a una mayor demanda del servicio producto del aumento de la población , y de los análisis que el compromiso de gestión de determina y la participación del laboratorio en los programas de atención integral como lo son el trabajo escolar y las visitas a domicilio. En donde se han estado realizando visitas a pacientes con problemas para desplazarse de la zona norte, lo cual demanda una cantidad tiempo mayor para el desplazamiento del funcionario del servicio. Además los programas de atención para los pacientes crónicos también generan este aumento en los análisis. Además

los aumentos en los análisis de urgencias debido a la presencia de brotes como dengue, malaria e influenza. Además de que en el Área de Salud de Montes de Oro los promedios de exámenes por consulta externa y de emergencias están por arriba de los promedios nacionales.

De esta forma es importante resaltar la urgencia de seguir gestionando recurso humano ante la Dirección Regional y Oficinas Centrales de la institución para el Laboratorio Clínico, pues es evidente que el servicio trabaja a más del 100% de la capacidad instalada, situación que atenta contra la salud de sus funcionarios y podrían ocasionar errores involuntarios por la sobrecarga laboral. Situación que afecta en la calidad que brinda el servicio la cual esta directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Específicamente se han presentado notas en el 2010 donde se pide personal y a finales del 2011, se presentan notas donde se hace evidente la necesidad del personal y se especifica la necesidad de un auxiliar en ciencias medicas, una secretaria y un diplomado. Los cuales se deben de seguir gestionando y con más razón si el departamento de Registros Médicos no sigue colaborando con la asignación de citas del laboratorio. Situación que va ha demandar más trabajo para los funcionarios del laboratorio sin aumento de personal, sobrecarga de trabajo que no se va ha ver reflejado en la estadística del servicio ya que la producción del laboratorio se mide por análisis realizados y no por personas atendidas. Esto representa un problema de difícil solución ya que sea la determinación que se tome siempre va ha aumentar la carga laboral del servicio.

3. Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno del Laboratorio Clínico al inicio y al final de mi gestión.

La ley General de Control Interno es la número 8292 de fecha 27 de agosto del 2002, y entró en vigencia el 4 de setiembre del 2002 en el marco jurídico y respaldo de la Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica.

Por lo anterior en el Laboratorio Clínico de Área de Salud de Montes de Oro la autoevaluación en Control Interno se realizó desde el 2004 hasta el 2011. En el período del 2009 al 2011 durante mi gestión en el servicio se realizaron las siguientes actividades.

Dentro de los planes de mejora diseñados para el abordaje de las debilidades encontradas en la autoevaluación de Control Interno en el año 2009 se plantearon las siguientes actividades que fueron responsabilidad de la jefatura del Laboratorio.

1. Realizar los manuales de procedimientos.
2. Realizar los diagramas de los procesos y la evaluación de riesgo.
3. Gestionar un aumento de personal.

Para el 2009 se logro concluir con tres de los ocho procesos sustantivos que el laboratorio debe de tener por lo tanto solo queda pendiente el proceso de análisis serológicos y de urianálisis. Además se concluyo con el manual de parasitología del laboratorio.

En el plan de mejora que se diseño para el 2010 se encontraban las siguientes acciones.

1. Realizar reuniones de personal con el fin de divulgar la información sobre control interno, procesos y evaluación de riesgos.

2. Terminar de diagramar los procesos y aplicarles el SEVRI.

3. Además de obtener la Ley de Control Interno y la Normativa correspondiente la cual no se encontraba en ese momento en el servicio.

Los avances que se realizaron en el 2010 para estas actividades en el caso de las reuniones de personal fueron pocos debido a la gran cantidad de trabajo que se realizó en este año. En la que se pudo avanzar fue en la realización del SEVRI y el proceso de urianálisis el cual quedó completo. Además de obtener la documentación digital correspondiente a la Ley de Control Interno y su normativa en formato digital en la computadora perteneciente al servicio.

Dentro del plan de mejora que se diseñó para el 2011 se encontraban las siguientes acciones.

1. Realizar reuniones de personal con el fin de divulgar la información sobre control interno, procesos y evaluación de riesgos. Además de involucrar al personal en la evaluación de los problemas y posibles soluciones para mejorar el servicio.

2. Terminar de diagramar los procesos y aplicarles el SEVRI

.

De estas acciones principalmente se realizaron las reuniones de personal donde se divulga aspectos de control interno, se evaluó el proceso de urianálisis. Además se establecieron propuestas para mejorar el servicio, de las cuales se pusieron en marcha el entregar comprobantes a los pacientes para facilitar el proceso de búsqueda de resultados en el caso de que se necesiten. También se acordó llevar el registro de retiro de exámenes urgentes con lo cual se ha disminuido considerablemente el extravío de los análisis ya que se tiene un registro de cual personal del área de Salud los retira. En terminar con el proceso pendiente y los SEVRI no se pudo avanzar por la saturación de trabajo que tiene este servicio.

4. Capacitación del Personal del Laboratorio Clínico.

Durante mi gestión uno de los técnicos del laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro recibió la capacitación para Técnicos de Laboratorio realizada en la Dirección Regional del Pacífico Central. Además se inicio la capacitación de una persona para que a adquiriera la destrezas necesarias para trabajar en el laboratorio y realice las sustituciones del personal, actualmente ya realizó el curso de Técnicos de Laboratorio queda pendiente realizar el examen final para obtener la inocuidad.

Además han recibido las capacitaciones realizadas por las casas comerciales de las licitaciones nacionales de reactivos de laboratorio de Urianálisis y Bacteriología de las nuevas licitaciones que empezaron a regir desde el 2011.

Estas capacitaciones fueron entrenamientos para el adecuado manejo de los equipos semi-automatizados. De los cuales para el uso del equipo de orinas se reprodujo para todo el personal del Laboratorio Clínico, capacitación que quedo registrada en el libro de actas de este equipo.

De igual manera se capacitó al personal con el proceso de urianálisis el cual se fue divulgado y revisado por el personal.

La jefatura del Laboratorio Clínico asistió a capacitaciones en diferentes temas como son:

- Curso para capacitación en el Diagnostico de Malaria.
- Entrenamientos de las casas comerciales para los equipos instalados en el Laboratorio Clínico
- Cursos de Educación continua realizados por las casas comerciales relacionados con temas de laboratorio.
- Simposio de enfermedades infecciosas.
- Normativa de Gestión Ambiental.

5. Activos Adquiridos 2009-2012.

Durante mi gestión no se adquirieron muchos activos nuevos ya que durante la gestión anterior se había realizado muchos de los procesos de equipamiento. Solo se obtuvo un equipo de computación el cual era necesario para el servicio ya que el equipo con viejo esta bastante deteriorado.

La adquisición de este equipo fue posible gracias al apoyo que se recibió de la Administración y Dirección de esta Área de Salud.

6. Control de Activos

Se ha realizado en el 2010 y 2011 Control de Activos y se han remitido los informes al Sr. Jocksan Tiffer encargado de mantenimiento y activos del Área de Salud de Montes de Oro.

A continuación se adjunta una copia de dicho informe:

INVENTARIO ACTIVOS PERIODO 2011

TOMA FISICA

Conforme a las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República, por lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos, y el artículo 18 de La Normativa de Relaciones Laborales de la Caja Costarricense de Seguro Social; Yo Nancy Carballo Salazar cédula de Identidad N° 401730330 Funcionario de la Unidad Ejecutora N° 2553 Servicio 714 doy constancia de que he verificado físicamente los activos que la Administración me otorgó en custodia para realizar mis tareas, los cuales enumero a continuación:

PLACA	DESCRIPCION	PLACA	DESCRIPCION
181029	ARCHIVO METÁLICO	627990	SILLA DE JEFATURA
182324	ESCRITORIO CUBÍCULO 2	627991	SILLA MICROSCOPIA
190192	SILLA DE METAL	627994	CENTRIFUGA THERMO
190886	MICROFONO	652415	ESTANTE AEREO
232976	PIZARRA	65416	MUEBLE DE ORINAS
258562	MAQUINA DE ESCRIBIR	652417	ESTANTE AEREO DE ORINAS
270300	ESCRITORIO DE MADERA	652418	ESTANTE AEREO CUBÍCULO 2

404917	SILLA RECEPCIÓN	652419	MICROSCOPIO DE ORINAS
411364	REFRIGERADORA WHIRLPOOL	652430	BIBLIOTECA DE VIDRIO
416810	MESA PARA FAX	652434	COMPUTADORA PENTIUM
424322	SILLA CUARTO DE LAVADO (Mal estado)	652439	UPS (Mal estado)
424668	ARCHIVO CARTA	652454	MICROSCOPIO OLYMPUS
437399	MESA PARA COMPUTADORA	652459	BAÑO MARIA
564322	ESCRITORIO CUBÍCULO 1	652460	SECADOR DE LÁMINAS
564327	ESCRITORIO RECEPCIÓN	652476	INCUBADORA
564363	CAMA DE EXPLORACIÓN GINECOLÓGICA	652477	AGITADOR DE TUBOS
564370	AIRE ACONDICIONADO BACTERIOLOGÍA	652478	AGITADOR DE TUBOS
584302	CAMARA DE REFRIGERACIÓN	756208	MICROSCOPIO OLYMPUS
584304	IMPRESORA HP	756209	INCINERADOR
584352	PERSIANA VERTICAL CUARTO DE LAVADO	756210	INCINERADOR
584357	PERSIANA VERTICAL MICROSCOPIOS	756212	BALANZA DE LABORATORIO
627979	SILLA DE MICROSCOPIA	756213	MEDIDOR DE PH
627980	SILLA DE HEMATOLOGIA	756214	PANTALLA NUMERICA
627982	SILLA COMPUTADORA	756237	SILLA DE ESPERA
756238	SILLA DE ESPERA	774874	DISPENSADOR DE TIQUETES (En el inventario entregado el código esta malo dice 774875)
756241	SILLA TOMA DE MUESTRA	774880	FAX CANON
756246	SILLA DE TOMA DE MUESTRA	774882	CENTRIFUGA DE MESA
756247	SILLA DE BACTERIOLOGIA	825206	CONTADOR DE CELULAS
756248	SILLA DE QUIMICA	SIN PLACA	COMPUTADORA LANIX
774819	HORNO SECADOR		

7. Listado de pruebas que se realizan en el Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro por sección:

Hematología

- Velocidad de Eritrosedimentación
- Hemograma completo
- Morfología de glóbulos rojos
- Reticulocitos
- Diferencial manual de células sanguíneas
- Grupo y Rh
- Toma de muestras de tamizaje Neonatal

Química Clínica

- Glucosa
- Lípidos
- Pruebas de Función Hepática
- Pruebas de Función Renal
- Amilasa
- Ácido Úrico
- Aclaramiento endógeno de creatinina
- Curvas de tolerancia

Bacteriología

- Cultivos de Secreciones
- Urocultivos
- Cultivos de secreciones vaginales
- Frotis de gram
- Pruebas de tamizaje para bacteriurias
- Pruebas de identificación bacteriana
- Pruebas de susceptibilidad a los antibióticos
- Esputos por BK (FROTIS)

Urianálisis

- Examen general de orinas

Parasitologías

- Frotis de heces
- Examen coproparasitológico de rutina
- Método de Kato
- Gota Gruesa
- Frotis por Leishmania

Micología

- Frotis y cultivo por hongos.

Serología

- PCR
- Monotest
- Pruebas de embarazo
- Pruebas febriles
- VDRL
- Factor Reumático.

8. Asuntos Pendientes

El principal asunto pendiente es de darle seguimiento a las solicitudes de personal para el Laboratorio Clínico que se han hecho con anterioridad ya que es necesario la inclusión de más recurso humano en este departamento por la saturación de trabajo que afecta a sus funcionarios.

A esto se le debe de sumar el problema del manejo de las citas de laboratorio ya que el personal de registros médicos había acordado que por la sobrecarga de trabajo este personal se encargaría de manejar esta Agenda. No obstante durante la evaluación del servicio de REDES por parte de la Supervisora Regional esta señala que no le corresponde a este servicio y recomienda que el laboratorio debe asumirlo. Asunto que pone en grandes apuros al laboratorio porque cualquiera que sea la solución a ejecutar el laboratorio va ha sobrecargar aun más al servicio.

Queda pendiente completar los manuales de procedimientos de las diferentes áreas del laboratorio, ya que hasta el momento se han realizado partes de estos. Solo el correspondiente a parasitología se encuentra completo.

Es necesario hacer gestiones necesarias para aumentar el espacio físico del Laboratorio Clínico pues actualmente se trabaja con mucho hacinamiento en este departamento. Esta recomendación ha sido apoyada en varias ocasiones por la comisión local de Salud Ocupacional de Área.

9. Recomendaciones

Se recomienda realizar nuevamente el cálculo de la capacidad instalada del Laboratorio Clínico ya que este se realizó cuando el equipo de orinas era un Urisys 1800 y en este momento se el Urisys 1100 es mas lento, por lo que se dio una disminución de la capacidad instalada del laboratorio por un retroceso tecnológico.

Con el informe de la capacidad instalada justificar la adquisición de más personal para el departamento.

Gestionar la incorporación de una persona que se encargue de las labores secretariales del Laboratorio Clínico para que le permita al personal técnico dedicarse a las labores técnicas y no secretariales que quitan tiempo.

Es necesario adquirir una plaza de Microbiólogo Analista muchas las variables técnicas que tiene que supervisar el profesional y que sumadas a las tareas administrativas hacen muy difícil su supervisión constante.

Se debe de gestionar la capacitación del personal en materia de ética y valores de la institución para que estas queden documentadas ya que este es uno de los puntos donde más bajo valor se ha obtenido en la autoevaluación del control interno. En este caso el contralor puede ser de gran ayuda ya que tiene programado un capacitación sobre este tema para junio de este año.

Evaluar la realización de un cronograma para seguir con las capacitaciones para los funcionarios.

Se recomienda cambiar la regencia en el Colegio de Microbiólogos ya que esta a mi nombre. Esto se debe de realizar hasta que el colegio se ponga al día con las obligaciones pendientes con la Caja Costarricense de Seguro Social.

10. Otras Acciones Realizadas

Se realizó el cálculo de la nueva capacidad instalada del Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro donde se incluyó la plaza de Diplomado, donde se sigue demostrando que el servicio trabaja a más de un 100% de la capacidad instalada de este.

El Ministerio de Salud realizó la habilitación del Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro.

Además también se gestionó la inscripción del laboratorio al Colegio de Microbiólogos presentando la documentación pertinente.

Actualmente se realiza un estudio de Salud ocupacional para determinar los factores que pueden afectar al personal. En donde uno de los parámetros a evaluar fue la contaminación sónica provocada por las impresoras, se comprobó de su existencia por lo que para solventar esta situación que se compraron tapones para los oídos, los cuales tienen la función de disminuir los decibeles.

Se realizan los procesos de análisis coproparasitológicos, urianálisis, químicos clínicos y bacteriológicos. Además se le aplica el SERVRI al proceso de urianálisis.

Se realiza el manual de procedimientos de parasitología.

Como recomendación de la Comisión de Salud Ocupacional se realizó una modificación en el Área de lavado y esterilización donde el horno secador se puso a nivel del piso para que no corriera el riesgo de caer en el caso de un eventual movimiento telúrico.

11. Agradecimientos

Agradezco el apoyo brindado por la Administración y Dirección del Área de Salud de Montes de Oro, además de la confianza demostrada en estos años de gestión.

Además agradezco los consejos y apoyo de la encargada de Recursos Humanos.

Dejo un muy especial agradeciendo al personal de Laboratorio Clínico, los cuales conforman un grupo de trabajo excelente, responsable, dedicado que sirvo de especial apoyo para salir adelante con las labores diarias del servicio, sin ellos no hubiese sido posible cumplir con las obligaciones designadas.

Y finalmente me despido y agradezco a todo el personal que labora en el Área De Salud de Montes de Oro, por la colaboración y apoyo durante el tiempo que trabaje en el Área.