



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

AGO-180-2019
09-12-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio determinó debilidades en la gestión administrativa y operativa del Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito.

Según se desarrolla en este estudio, existen debilidades importantes en el sistema de control interno del Servicio de Farmacia, servicio que depende directamente de la Dirección toda vez que no tiene una jefatura.

Este estudio evidencia que no se cumple la normativa técnica ni institucional sobre el funcionamiento y controles de los Servicios de Farmacia de la Caja Costarricense de Seguro Social, así como la gestión administrativa que debe ejecutarse en estos.

Se observa que el Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito, así como los Ebáis y puestos de visita periódica adscritos a esta, presentan riesgos importantes en cuanto a infraestructura, espacio físico, almacenamiento y custodia de los medicamentos, ya que las instalaciones son hacinadas y deterioradas, no hay espacios designados propiamente para las labores administrativas y para la atención de los usuarios, lo cual pone en peligro tanto al personal que labora en el área, como los insumos ahí custodiados.

Existe una falta en el control interno administrativo, servicio que depende directamente de la Dirección toda vez que no tiene una jefatura. En razón de lo anterior debe ser éste quien autorice y firme vacaciones, permisos, tiempos extraordinarios y otros, situación que no se da, ya que quien realiza estas acciones con la venia de las autoridades del centro de salud, es el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1 del Servicio, quien no tiene competencia para ello.

No se dispone de un Manual de Normas y Procedimientos avalado por la Dirección Médica.

Hay un incumplimiento a la norma y debilitamiento en el sistema de control interno al no realizar inventarios selectivos periódicos en la bodega por parte de la Dirección Médica, y que cuando se realiza un inventario, este es realizado por el encargado de la misma (Johan Obando González), sin que haya alguien más que verifique la información por él consignada.



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

AGO-180-2019
09-12-2019

ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA
AUDITORÍA DE CARACTER ESPECIAL EN EL ÁREA DE SALUD GARABITO
TEMA: SERVICIOS DE APOYO, SERVICIO DE FARMACIA

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2019, del Área de Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la razonabilidad del sistema de control interno en el Servicio de Farmacia con la finalidad de verificar el cumplimiento del marco normativo y aprovechamiento de recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar los aspectos de control interno relacionados con la organización y funcionamiento del Servicio de Farmacia considerado en el estudio.
- Valorar el estado de las instalaciones y equipamiento del Servicio de Farmacia, tomando en consideración las condiciones de almacenamiento de los medicamentos.

ALCANCE

El presente estudio comprende la revisión y análisis de las acciones y actividades desarrolladas en el Servicio de Farmacia, en aspectos como organización, control de producción, almacenamiento de medicamentos y estado de planta física y equipamiento.

El periodo evaluado comprende los meses de enero a diciembre 2018, modificándose en aquellos aspectos que se consideró necesario, como lo es en recorridos realizados los días 11 septiembre, 9 y 10 de octubre, 2019.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, divulgadas a través de la Resolución R-DC-064-2014 de la Contraloría General de la República, publicadas en La Gaceta 184 del 25 de setiembre 2014, vigentes a partir del 1º de enero 2015.



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

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Salud N° 5395.
- Normas de Control Interno para el Sector Publico, aprobadas mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N.º R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009, publicado en La Gaceta N.º 26 del 6 de febrero, 2009.
- Decreto No. 31969-S, Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias.
- Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, 2014.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Aplicación de herramienta para verificar el cumplimiento de lo establecido en el decreto N° 31969-S, Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias.

Entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1, Área Salud Garabito.
- Dr. Luis Sanabria Brenes, Director Médico, Área Salud Garabito.

Solicitud de información a:

- Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1, Área Salud Garabito.

Inspección Ocular:

- Al servicio de Farmacia; Bodega de Farmacia, puestos de visita periódica y EBAIS.

ASPECTOS QUE CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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 N° 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:



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

“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 servicio. (...)”

ASPECTOS GENERALES

El Área de Salud Garabito, es un Área de Salud tipo 1, conformada por tres EBAIS en el área de sede y dos EBAIS desconcentrados (Tárcoles-Bijagual y Quebrada Ganado) así como dos puestos de visita periódica.

Según Plan Funcional del Área de Salud Garabito de junio 2019, la población por EBAIS es la siguiente:

Tabla 1
Población por Ebáis
Área de Salud Garabito

EBAIS Conformados y pendientes de conformar	Población al corte mayo 2019
Quebrada Ganado	4 250
Jaco Centro	8 355
Quebrada Amarilla	5 107
Herradura	8 585
Tárcoles - Bijagual	2 509

Fuente: Cubos de Adscripción, Estadística, A.S. Garabito, mayo 2019

El establecimiento brinda atención de consulta externa en una jornada de lunes a jueves de 7am a 4pm y viernes de 7am a 3 pm, se cuenta con tres EBÁIS concentrados en la sede del área:

- Jaco Centro, Ebáis 2
- Quebrada Amarilla, Ebáis 3
- Herradura, Ebáis 4

Fue creada en 1991, con la intención de brindar atención a una población de 3000 habitantes, situación que ha variado considerablemente a través del tiempo, ya que la población de la zona ha aumentado en forma exponencial. Actualmente el sector tiene una población de 28709 habitantes adscritos, que cubre un territorio de 316 Km².

El Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito, según la Oficina de Recursos Humanos, está conformada por once funcionarios, a saber:



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

Tabla 2
Funcionarios Servicio de Farmacia
Área de Salud Garabito

19118	Naranjo Moreno Alex Alonso	Tecn. Salud Farm. III	Propiedad
21169	Rodríguez Berrocal Franklin	Farmacéutico 1	Propiedad
28874	Obando González Yohan	Jefe Prov. Farmacia	Propiedad
29526	Granados Estrada Rocío *	Tecn. Salud Farm III	Propiedad
30616	Molina Chaves Alexander Ulises	Tecn. Salud Farm III	Propiedad
37059	Guerrero Siles Juan Manuel	Farmacéutico 1	Propiedad
40639	Granados Estrada Rocío**	Tecn. Salud Farm I	Propiedad
47154	Morales González Catalina	Farmacéutico 1	Propiedad
47158	Rojas Rodríguez Maynor	Tecn. Salud Farm. III	Propiedad
41325	Peralta Boza Alejandro	Farmacéutico 1	Propiedad
47345	Castillo Picado Diego Roberto	Farmacéutico 1	Propiedad

*SE ENCUENTRA ASCENDIDA, TIENE PLAZA PROPIEDAD COMO TECNICO 1

**LA SUSTITUYE LA SRA. ISABEL CHAVES DELGADO

Según el documento “Rendición de cuentas 2018” suscrito por el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1, las funciones de dicho servicio en el Área Salud Garabito son:

- “(…)1. Administración de los servicios farmacéuticos del Área de Salud Garabito.
2. Selección de los medicamentos que requieren los usuarios del Área de Salud así como cualquier otro suministro utilizado por éstos o por el Servicio de Farmacia.
3. Adquisición de los medicamentos y otros suministros para satisfacer las necesidades de los usuarios tanto externos como internos del Área de Salud Garabito.
4. Almacenamiento, control de las existencias e inventarios de los medicamentos y otros suministros.
5. Dispensación de los medicamentos a los pacientes adscritos al Área de salud Garabito y a los Departamentos internos del Área de salud que lo requieran.
6. Proveer información y educación sobre medicamentos a los pacientes, la comunidad y al equipo de salud, incluyendo al personal tanto profesional como no profesional del Servicio de Farmacia.
7. Evaluar de la (sic) utilización de los medicamentos en el Área de Salud Garabito, tanto los hábitos de prescripción como los comportamientos de consumo.
8. Participar en todos aquellos programas del Área de Salud y sus EBAIS en donde esté involucrado el insumo medicamento, como por ejemplo, trabajo escolar, visita domiciliar, programa de tuberculosis, campañas de recolección de basura, búsqueda activa de criaderos de Dengue, Chikungunya, y Zika; barridos para detección de niños no inmunizados según PAI institucional (en conjunto con el departamento de enfermería), proveer educación y garantizar el uso adecuado de los medicamentos (…)”

Establecen como metas del Servicio para el 2018 en el citado documento:



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

- “(…) 1. Asegurar el suministro de medicamentos a los usuarios del Área de Salud Garabito de manera que se satisfagan sus necesidades. Este suministro deberá ser seguro, oportuno y eficiente.
2. Contar con los suministros necesarios para la dispensación oportuna de los medicamentos.
3. disminuir el impacto de los riesgos detectados en los procesos(…)”*

Se observa un crecimiento importante de la producción anual del Servicio en los último tres años:

Tabla 3
Producción Anual
2016, 2017, 2018
Área de Salud Garabito

Producción Anual	2016	2017	2018
Total	275190	309720	336662

Origen: SIFA, Área Salud Garabito

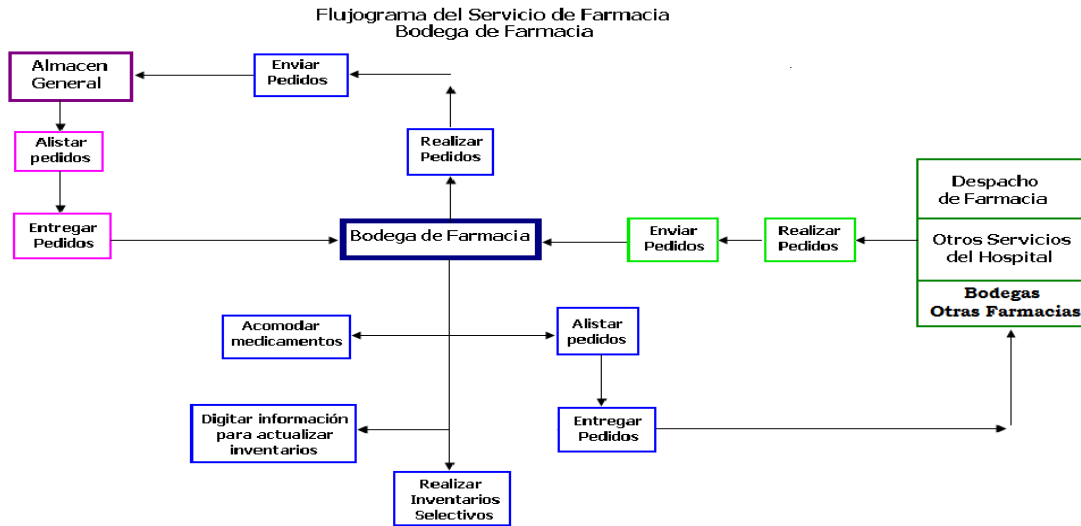
Además, para el año 2018, se tiene la siguiente producción de cupones por servicio:

Tabla 4
Producción Cupones
2018
Área de Salud Garabito

Consulta Externa	111720
Urgencias	1179970
Otros Establecimientos	15000
Medicina empresa	3669
Medicina Mixta	2463
Visita Domiciliar	8264
Copias	67884
Stocks	9692



Según información brindada por el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, farmacéutico 1 del Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito, este es el flujograma del Servicio:



HALLAZGOS

1. CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO DEL SERVICIO DE FARMACIA Y BODEGA DE MEDICAMENTOS.

Se evidenció que la ubicación, diseño y dimensiones de las diferentes áreas del Servicio de Farmacia incumplen con las condiciones óptimas para las funciones que se realizan, siendo que:

- a) Espacio asignado a bodega es insuficiente para la cantidad de medicamentos.
- b) Espacio no permite la circulación del personal en la bodega ni en la farmacia.
- c) Los estantes en la bodega de medicamentos son de madera y en mal estado.
- d) En el área de farmacia el espacio es insuficiente para la realización de labores, almacenamiento de medicamentos y circulación del personal, se observan cajas en el suelo, lo que obstaculiza la circulación en los pasillos e incluso las salidas del servicio.
- e) El aire acondicionado en la bodega de farmacia presenta problemas de condensación, lo que genera daños en el cielo raso.
- f) En el Servicio de farmacia y bodega hay goteras que podrían generar daños en los medicamentos.
- g) No se dispone de ducha para lavado del personal en caso de un accidente.



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

En entrevista realizada por esta Auditoría al Dr. Franklin Rodríguez Berrocal¹, ante la consulta de si el espacio físico e infraestructuras les permite desempeñar las funciones asignadas con eficiencia y eficacia responde:

“(...) las órdenes sanitarias giradas por el Ministerio de Salud evidencian que los espacios que se tiene para cada funcionario incumplen las proporciones de los establecido por Salud Ocupacional, por ejemplo, mi espacio de trabajo es d 0.5 m2 (...) Relacionado con la infraestructura de la Bodega, la misma no tiene las condiciones mínimas para brindar una seguridad razonable a los trabajadores que se encuentran dentro de ella y para el almacenamiento adecuado de los medicamentos. Se han hecho gestiones para la compra de estantes de metal ya que actualmente se cuenta con estantes de madera de más de 20 años de antigüedad (...)”

Se verificó que la problemática de infraestructura del Servicio de Farmacia ha sido expuesta por el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1 del Servicio a las autoridades del Área de Salud en reiteradas ocasiones tanto a la Dirección Médica como a la Administración del Área de Salud. También ha sido de conocimiento de la Dirección Regional y documentada por varias instancias, incluyendo el Ministerio de Salud.

Según correo electrónico de fecha 08 de octubre 2018, el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal le expone al Director Médico Luis Eduardo Sanabria Brenes y a la Administradora Licda. Xinia Zamora Montes:

“(...)Sirva la presente para consultar a la administración activa del Área de Salud Garabito si cuentan con algún plan para paliar las pésimas condiciones de trabajo que se presentan en el departamento de farmacia de la Clínica de Jacó, en cuanto a dotación de personal y ampliación de espacio físico.

Como es de su conocimiento las condiciones de hacinamiento del departamento unido a los altos porcentajes de crecimiento hacen que las condiciones de trabajo realmente sean muy malas para los funcionarios que laboramos día con día en este lugar. Aunque ciertamente los problemas de hacinamiento no son exclusivos de este departamento, si somos los que contamos en general con peores condiciones en toda el área de salud, se llega al extremo que en condiciones normales de operación ni siquiera la única puerta de acceso y salida se puede abrir en su totalidad debido a las cajas se la bloquean (...)

Agradezco me informen si existe algún plan de mejora por parte de dirección- administración acerca de las condiciones mencionadas anteriormente(...)”

Posteriormente, en correo electrónico de fecha 29 de abril 2019, el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal le indicó al Director Médico Luis Eduardo Sanabria Brenes, a la Administradora Licda. Xinia Zamora Montes, y al Director Regional Dr. Wilburg Díaz Cruz, que funcionarios de la Subárea de Contabilidad Activos y Suministros se presentaron en el área de salud con la intención de realizar un inventario, sin embargo el mismo fue imposible de realizar debido al hacinamiento presentado en el área:

¹ Entrevista realizada el 13 setiembre, 2019.



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

“(...) Las cajas de medicamentos estibadas en los pasillos del recinto llegaban casi hasta el cielorraso, no era posible el tránsito por el lugar, así que los funcionarios asignados a esta tarea elaboraron el informe aquí adjunto y no pudieron realizar el trabajo encomendado. Una muestra más de las precarias condiciones en que laboramos los funcionarios del departamento de farmacia. Se le recuerda que el mal almacenamiento de medicamentos debido a este hacinamiento genera un riesgo algo (sic) en la seguridad de los mismos y por lo tanto este riesgo se extrapola a todos los usuarios de los servicios de salud que frecuentan el área de salud (...)”

Según el documento emitido por el Ministerio de Salud, Orden Sanitaria, Consecutivo:377-2019, notificado al Dr. Wilburg Alonso Díaz Cruz, Director Regional se indica que según las inspecciones físico sanitarias realizadas los días 15 y 27 de marzo 2019 en (...) farmacia del Área de Salud Garabito, según acta de inspección consecutivo AR-G-AIO-135-2019 e informe MS-DRRSPC-IT-109-2019, en el cual se indica:

“(...) El área para centro de información de medicamentos esta (sic) compartida con área de despacho lo cual es un lugar muy pequeño para la cantidad de personal que maneja la farmacia. El Área (sic) de servicios sanitario (sic) para el público y para el personal es compartido y no cuentan con los siguientes recursos: Jabón para manos, basureros con tapas, toallas desechables y papel higiénico. Algunos servicios sanitarios estaban en mal estado al momento de la visita y no cuentan con puertas de un ancho mínimo de 90 cms. En todas las áreas de la farmacia los pisos, paredes y cielo raso no se encuentran en buen estado, ya que las paredes están sin puntura con grietas, techo con evidencia de humedad y piso con grietas lo cual no permite la fácil limpieza Las puertas del área de farmacia y bodega no cuentan con un ancho mínimo de 90 cms de espacio libre. Que puedan ser abiertas con una sola mano y además de fácil manejo. En las áreas de despacho. Medicamentos, de bodega, existen elementos como cajas con papeles y medicamentos, bolsas con papelería, que obstaculizan el desplazamiento en dichas áreas (...)”. La farmacia no cuenta con las dimensiones adecuadas en cuanto a área y volumen de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de trabajadores. La superficie del piso de los locales es inferior a dos metros cuadrados libres para cada trabajador. Los pasillos interiores, tanto los principales como secundarios que conduzcan a las puertas de salida no cuentan con la anchura adecuada de acuerdo con el número de trabajadores que circular (sic) por ellos. En el área general de toda (sic) la farmacia y área de bodega de esta, la separación entre, la separación entre máquinas, instalaciones y puestos de trabajo no son suficientes para que el trabajador pueda realizar sus labores adecuadamente, sin incomodidad y por lo que queda cubierto a posibles accidentes por falta de espacio eso según lo observado en la visita de inspección. No cuenta con una salida de emergencias convenientemente dispuestas para caso de incendio u otro peligro, con indicación mediante señales de la dirección para llegar a ella y avisos cercas de las mismas y en sitios visibles con leyendas que digan: “Salida de Emergencia” (...) No existe señalización de zonas de seguridad sísmica, salidas de emergencia y rutas de evacuación(...)”



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

Pese a que la inspección del Ministerio de Salud se realizó en marzo 2019, y notificada en agosto del mismo año, las situaciones presentadas se mantienen al día de la visita realizada por este órgano fiscalizador (setiembre 2019).

No se aporta a esta auditoría evidencia de las acciones realizadas por las autoridades del centro de salud con el propósito de subsanar las condiciones de infraestructura y espacio físico.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones y áreas de almacenamiento, apartados 13 y 14, establece:

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

13.8 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 (...)

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza.

14.10 Las áreas de almacenamiento deben tener condiciones de iluminación, que no influyan negativamente, directa o indirectamente en los productos y que permita se realicen con exactitud y seguridad todas las operaciones (...)

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

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

Llama la atención que esta situación definida como crítica, existe desde hace ya varios años, y ha sido evidenciada por otros entes de control y asesoría como el Ministerio de Salud, siendo que a pesar de esto no se han ejecutado una solución efectiva y oportuna a esta situación, en procura de mejorar las condiciones físicas y operativas del Servicio. Lo descrito reviste relevancia si se considera que el monto de los fármacos custodiados mensualmente en el Servicio asciende a la suma de veintisiete millones seiscientos setenta y tres colones (¢27.663.000,00), según el SIFA.



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

La causa de lo anterior se debe a la falta de gestiones por parte de las autoridades del centro de salud en pro de mejorar las condiciones de infraestructura y espacio físico del Servicio de Farmacia; pese a ser evidenciado en varias ocasiones por funcionarios del Servicio de Farmacia, instancias institucionales y por el Ministerio de Salud.

Las condiciones de infraestructura y espacio físico del Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito y su bodega representan un riesgo para la seguridad de los usuarios y funcionarios, dificultando así alcanzar el objetivo de satisfacer con oportunidad, eficiencia y calidad la demanda de los usuarios. Situación que además incide en el desarrollo de los procesos, como la ausencia de espacios privados para evacuar consultas. Lo expuesto además genera estrés en los funcionarios del servicio, errores en la dispensación de recetas, accidentes laborales, deterioro del equipo, dificulta la prestación oportuna a los usuarios y una deficiente evacuación de las zonas en caso de emergencia.

2. CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA DE MEDICAMENTOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA ESPACIO.

Se evidenció que las condiciones de almacenamiento y custodia de medicamentos en el Servicio de Farmacia y Bodega incumple con la normativa institución, debilitando con ello el sistema de control interno para el resguardo de dichos insumos.

Se evidencia por parte de esta Auditoría los siguientes hechos:

- a) A las afueras de la bodega del servicio se estiban cajas con soluciones parenterales, mismas que se exponen a las altas temperaturas de la zona, humedad y posible sustracción.
- b) Espacio asignado a bodega es insuficiente para la cantidad de medicamentos.
- c) Espacio no permite la circulación del personal en la bodega ni en la farmacia.
- d) En la bodega los medicamentos no se almacenan sobre tarimas, ni separados de las paredes y techo.
- e) Los estantes son de madera y en mal estado.
- f) En el área de farmacia el espacio es insuficiente para el almacenamiento de medicamentos y circulación del personal, se observan cajas en el suelo.
- g) El aire acondicionado en la bodega de farmacia presenta problemas de condensación.
- h) En el Servicio de Farmacia y bodega tiene goteras.
- i) No existe un área para la descarga de los pedidos, este proceso se realiza a las afueras del Área de Salud y se debe pasar por la sala de espera del Servicio de Laboratorio.
- j) No existe un área para ubicar el pedido mientras se efectúa la revisión del mismo, se ingresa al inventario y se ubica en los estantes correspondientes.

En entrevista realizada por esta Auditoría al Dr. Franklin Rodríguez Berrocal² ante la consulta sobre el almacenamiento y custodia de los medicamentos manifestó:

² Entrevista realizada el 13 setiembre, 2019.



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

“(...) Las cajas que se encuentran fuera de la Bodega son algunas soluciones parenterales, debido a que por espacio físico es imposible ubicarlas dentro de la bodega. Si hay riesgo de deterioro, de contaminación y estabilidad. Esta condición es conocida ampliamente por la Dirección y Administración del Área de Salud, situación que además quedó reportado en el “Autodiagnóstico de las condiciones de almacenamiento y conservación de medicamentos” puesto en conocimiento de la Dirección el 15 de abril del año en curso. Del cual apporto copia a esta auditoría. Sumado a esto, se le remite a la Dirección Médica los reportes del Colegio de Farmacéuticos, de los cuales también apporto copia. He gestionado ante la Administración, mediante fórmulas 28, la ampliación, remodelación y construcción de espacios para poder cumplir eficaz y eficientemente las funciones que el competan al Servicio de Farmacia (...) Además mediante correos electrónicos se ha puesto en conocimiento de las autoridades sobre el estado del Servicio y las condiciones de almacenamiento de los medicamentos (...)”

Además, sobre la consulta de si el espacio físico e infraestructuras le permite desempeñar las funciones asignadas con eficiencia y eficacia responde:

“(...)Relacionado con la infraestructura de la Bodega, la misma no tiene las condiciones mínimas para brindar una seguridad razonable a los trabajadores que se encuentran dentro de ella y para el almacenamiento adecuado de los medicamentos. Se han hecho gestiones para la compra de estantes de metal ya que actualmente se cuenta con estantes de madera de más de 20 años de antigüedad (...)”

Situación que ya ha sido puesta en conocimiento de las autoridades del centro médico por parte del Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1 del Servicio a las autoridades del Área de Salud. También ha sido de conocimiento de la Dirección Regional y documentada por varias instancias, incluyendo el Ministerio de Salud.

Según correo electrónico de fecha 08 de octubre 2018, el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal le expone al Director Médico Luis Eduardo Sanabria Brenes y a la Administradora Licda. Xinia Zamora Montes:

“(...) La bodega de medicamentos posee insumos por fuera de la misma ya que es imposible almacenar todo dentro de ella. El personal existente también es insuficiente para sostener el crecimiento que se ha dado en los últimos años, por lo que se de urgencia una ayuda inmediata. Agradezco me informen si existe algún plan de mejora por parte de dirección- administración acerca de las condiciones mencionadas anteriormente(...)”

Posteriormente, en correo electrónico de fecha 29 de abril 2019, el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal le indicó al Director Médico Luis Eduardo Sanabria Brenes, a la Administradora Licda. Xinia Zamora Montes, y al Director Regional Dr. Wilburg Díaz Cruz, que funcionarios de la Subárea de Contabilidad Activos y Suministros se presentaron en el área de salud con la intención de realizar un inventario, sin embargo, el mismo fue imposible de realizar debido al hacinamiento presentado en el área:



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

“(...) Las cajas de medicamentos estibadas en los pasillos del recinto llegaban casi hasta el cielorraso (...) Se le recuerda que el mal almacenamiento de medicamentos debido a este hacinamiento genera un riesgo algo (sic) en la seguridad de los mismos y por lo tanto este riesgo se extrapola a todos los usuarios de los servicios de salud que frecuentan el área de salud (...)”

Según el documento emitido por el Ministerio de Salud, Orden Sanitaria, Consecutivo:377-2019, notificado al Dr. Wilburg Alonso Díaz Cruz, Director Regional se indica que según las inspecciones físico sanitarias realizadas los días 15 y 27 de marzo 2019 en (...) farmacia del Área de Salud Garabito, según acta de inspección consecutivo AR-G-AIO-135-2019 e informe MS-DRRSPC-IT-109-2019, en el cual se indica:

“(...) El área para centro de información de medicamentos esta (sic) compartida con área de despacho lo cual es un lugar muy pequeño para la cantidad de personal que maneja la farmacia (...) En todas las áreas de la farmacia los pisos, paredes y cielo raso no se encuentran en buen estado, ya que las paredes están sin puntura con grietas, techo con evidencia de humedad y piso con grietas lo cual no permite la fácil limpieza (...) En las áreas de despacho. Medicamentos, de bodega, existen elementos como cajas con papeles y medicamentos, bolsas con papelería, que obstaculizan el desplazamiento en dichas áreas (...) La farmacia no cuenta con las dimensiones adecuadas en cuanto a área y volumen de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de trabajadores. La superficie del piso de los locales es inferior a dos metros cuadrados libres para cada trabajador (...) No existe una distancia de la cámara de refrigeración con la pared de 15 a 20 cm, ya que es muy poco el espacio físico que hay en el área de bodega.

Algunos productos Farmacéuticos no están debidamente ubicados en estantes y tarimas ni cumplen con las siguientes características: Alejados y/o protegidos de fuentes de calor, humedad, polvo y polución(...)

Área de Farmacia no cuenta con el equipo necesarios (sic) para el control de incendios, ni con un dispositivo de alarma contra incendio.

El Área de Farmacia y bodega no cuentan con al menos dos extintores tipo ABC, colocados al nivel de 1.25 cm del piso a la base del extintor y ubicación definida con rótulo oficial, así como accesibles para su pronto manejo.

El personal de farmacia no está capacitado para el manejo de los extintores. Deben presentar una bitácora que haga constancia de esta(...)

El establecimiento (sic) farmacia no cuenta con basureros con tapa para residuos ordinarios.

Pese a que la inspección del Ministerio de Salud se realizó en marzo 2019, y notificada en agosto del mismo año, las situaciones presentadas se mantienen al día de la visita realizada por este órgano fiscalizador (setiembre 2019).

No se aporta a esta auditoría evidencia de las acciones realizadas por las autoridades del centro de salud con el propósito de subsanar las condiciones de almacenamiento y custodia de medicamentos en el Servicio de Farmacia.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones y áreas de almacenamiento, apartados 13 y 14, establece:



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

“13.1 Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en conveniencias con las operaciones propias del área de almacenamiento. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...).

13.8 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 (...)

13.10 Las áreas de recepción y despacho deben estar ubicadas en áreas protegidas de condiciones ambientales adversas, de manera que las operaciones de carga y descarga no se vean afectadas por cambios climáticos, y contar con una rampa para carga y descarga, si fuera necesario (...)

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.1 Facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos.

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza.

14.10 Las áreas de almacenamiento deben tener condiciones de iluminación, que no influyan negativamente, directa o indirectamente en los productos y que permita se realicen con exactitud y seguridad todas las operaciones (...)

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

14.13 Todos los productos farmacéuticos se deben almacenar sobre tarimas o estantes, nunca sobre el piso, y separados de las paredes y el techo para permitir la limpieza e inspección.

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

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

Llama la atención que esta situación definida como crítica, existe desde hace ya varios años, y ha sido evidenciada por otros entes de control y asesoría como el Ministerio de Salud, siendo que, a pesar de esto, no se han ejecutado una solución efectiva y oportuna a esta situación, en procura de mejorar las



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

condiciones físicas y operativas del Servicio. Lo descrito reviste relevancia si se considera que el monto de los fármacos custodiados mensualmente en el Servicio asciende a la suma de veintisiete millones seiscientos setenta y tres colones (₡27.663.000,00), según el SIFA.

La causa de lo anterior obedece a falta de acciones por parte la Dirección Médica con el propósito de cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento y requisitos mínimos que inciden directamente en la conservación de las propiedades farmacológicas.

Las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en el Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito y su bodega representan un riesgo para la seguridad y calidad de éstos, y para los funcionarios que ahí laboran lo cual dificulta alcanzar el objetivo de satisfacer con oportunidad, eficiencia y calidad la demanda de los usuarios. Situación que además incide en el desarrollo de los procesos, almacenamiento de medicamentos y circulación del personal.

3. SOBRE EL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE FARMACIA.

La Dirección Médica del Área de Salud Garabito es el responsable directo del Servicio de Farmacia al no existir en el área jefatura del servicio, sin embargo no ejerce funciones de supervisión y fiscalización, en la práctica es el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1 del Servicio, quien realiza las labores administrativas como firma acciones de personal, vacaciones y permisos de los funcionarios que laboran en dicho Servicio. Sumado a lo anterior, la Dirección Médica no realiza inventarios periódicos y selectivos con el propósito de mejorar el sistema de control interno

Esta Auditoria consultó al Dr. Luis Sanabria Brenes, Director Médico³ del área sobre si el Dr. Rodríguez Berrocal fue designado formalmente para ocupar el puesto de Coordinador del Servicio de Farmacia, manifestando que sí y que aportaría la prueba de respaldo, sin embargo, para la realización del presente informe, dicha prueba no fue aportada.

En entrevista realizada⁴ al Dr. Franklin Rodríguez Berrocal ante la consulta del puesto que ocupa en el Servicio de Farmacia, desde cuándo y cuáles son las funciones, respondió:

“(...) Soy Farmacéutico 1 en el Área de Salud desde marzo 2009, mis funciones son la custodia y despacho de medicamentos. A partir del 2015, me moví a la plaza diurna 21169, y desde ese momento ayudo en las labores de coordinación. Ha sido costumbre en esta área que quien ocupe la plaza diurna le corresponden las funciones de coordinación, sin embargo, no ha existido una delegación expresa y formal sobre lo anterior. Pero lo anterior, entre las labores que realizo firmo vacaciones, doy permisos a los funcionarios, firmo y autorizo los tiempos extras, hago roll de farmacia. Desconozco mis competencias como coordinador del área, sin embargo, he tratado de llevar controles sobre las gestiones que realizo. Hemos tratado de mejorar el servicio(...)”

³ Entrevista realizada el 02 de octubre, 2019.

⁴ Entrevista realizada el 13 septiembre, 2019



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

Sobre el particular, la Ley General de Administración Pública establece:

“(...) Artículo 18.

- 1. El individuo estará facultado, en sus relaciones con la Administración, para hacer todo aquello que no le esté prohibido.*
- 2. Se entenderá prohibido todo aquello que impida o perturbe el ejercicio legítimo de las potestades administrativas o de los derechos del particular, así como lo que viole el orden público, la moral o las buenas costumbres.*

Artículo 20.

La competencia será ejercida por el titular del órgano respectivo, salvo caso de delegación, avocación, sustitución o subrogación, en las condiciones y límites indicados por esta ley.

Artículo 134.

- 1. El acto administrativo deberá expresarse por escrito, salvo que su naturaleza o las circunstancias exijan forma diversa.*
- 2. El acto escrito deberá indicar el órgano agente, el derecho aplicable, la disposición, la fecha y firma, mencionando el cargo del suscriptor.*

Por su parte las Normas de Control Interno para el Sector Público, señala en el apartado 2.5.1, sobre la Delegación de funciones que:

- 3. “(...) El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes. (...)”*

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia establece que le compete únicamente a la Jefatura del Servicio de Farmacia:

“(...) Realizar los trámites específicos: nombramientos, vacaciones, permisos, incapacidades, sustituciones, tiempo extraordinario laborado, pago de viáticos, pago de uniformes, entre otros, de conformidad con la normativa institucional vigente(...)”

La causa de lo anterior obedece a una omisión por parte de la Dirección Médica sobre sus responsabilidades como jefe del servicio, siendo además conocedor de que el Dr. Rodríguez Berrocal, sin tener la competencia para ello, realizaba nombramientos, vacaciones pagos de tiempos extraordinario y demás realizaba, con consentimiento de la Dirección médica.

Esta situación puede acarrear nulidades en las actuaciones realizadas por el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, así como en un debilitamiento en el sistema de control interno de la Unidad.



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

4. SOBRE EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

El Servicio de Farmacia del Área de Salud no dispone de un “Manual de Normas y Procedimientos”, avalado por la Dirección Médica del Área de Salud.

Se presenta a esta auditoría un documento que denominan “Manual de Funcionamiento del Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito”, sin embargo, no se evidencia que éste tenga el visto bueno de la Dirección Médica del Área.

Esta Auditoría consultó al Dr. Luis Sanabria Brenes, Director Médico del área sobre la existencia de un manual de organización, manifestando que dicho servicio no lo tenía⁵.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la Contraloría General de la República, en el capítulo 1, Normas Generales, apartado 1.4, Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI, establece lo siguiente:

*“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. (...) Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:
(...)”*

c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta. (...)”

El capítulo 2, Normas sobre ambiente de control, apartado 2.5.2, aprobación y autorización, refiere que la ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas.

La situación descrita se presenta debido a la omisión por parte de la Dirección Médica de sus obligaciones como responsable del Servicio de Farmacia.

El Manual de Organización y Funcionamiento permite que un servicio documente las funciones específicas, objetivos, misión, visión, entre otros, y establecer con claridad las líneas jerárquicas y de coordinación de los funcionarios. En razón de lo anterior y en cumplimiento de la normativa establecida, el mismo debe ser de conocimiento y autorizado por la instancia superior de la unidad, a fin de contar con un respaldo administrativo y legal en el funcionamiento del Servicio, por lo que no disponer del mismo, debilita el sistema de control interno.

⁵ Entrevista realizada 02 octubre 2019.



5. SOBRE EL CONTROL DE INVENTARIO DE MEDICAMENTOS.

Se determinó que el Director Médico como responsable del Servicio de Farmacia no efectúa inventarios selectivos periódicos en la bodega del Servicio. Se evidencia; además que quien realiza eventualmente inventarios en la Bodega del Servicio es el Sr. Yohan Obando González, encargado de Bodega, sin compañía de ningún otro funcionario que sirva de testigo del inventario realizado.

En entrevista realizada⁶ al Dr. Franklin Rodríguez Berrocal ante la consulta sobre si se tenía establecido formalmente la periodicidad de los inventarios manifestó:

“(...) Formalmente no, sin embargo, el Manual establece que una vez al mes, se realizarán inventarios y fechas de vencimiento, situaciones que reporta el encargado de bodega. Se indica que él es quien realiza estos inventarios. El ultimo inventario se realizó el 29 de setiembre(…)”

Esta Auditoría realizó inventario selectivo⁷ a 46 productos de la bodega de Farmacia, en compañía del funcionario Yohan Obando González, Jefe de Bodega de Farmacia, siendo que se encontraron faltantes en los siguientes productos:

Tabla 4
Inventario selectivo
11 setiembre 2019

CODIGO	UD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	EXISTENCIA EL SIFA	SEGÚN INVENTARIO REALIZADO
110-34-1430	CN	PREDNISOLONA 25 MG, TABLETAS RANURADAS	23.000	22.900 (Faltante 100 tabletas)
110-19-2650	TU	LIDOCAINA HIDROCLORURO 2%	226.000	Falta un tubo
110-19-7140	FC	LIDOCAINA AL 10% (100 MG/ML) SOLUCION...	37.000	Faltante un tubo.
110-44-4762	A	VACUNA COMBINADA DE TOXOIDE DIFTE...	600.000	Se omite para no romper la cadena de frío
110-44-4825	FA	VACUNA VARIELA DE VIRUS VICOS ATEN...	40.000	Se omite para no romper la cadena de frío

Fuente sobre existencias tomadas del SIFA.

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:

⁶ Entrevista realizada el 13 septiembre, 2019

⁷ Inventario realizado del 11 de septiembre, 2019



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

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

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, 2014, establece que el Servicio de Farmacia debe estar bajo la dirección técnico-clínica y técnico-administrativa del regente farmacéutico, con el apoyo de los demás profesionales farmacéuticos que laboran en el servicio durante todo el horario en que el establecimiento farmacéutico permanece abierto y que para cumplir con lo anterior, el Jefe del Servicio de Farmacia, realiza y supervisa las siguientes actividades con el apoyo de los colaboradores:

“(...) 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, corregirlas con oportunidad y lograr la eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión (...)”

Dicho Manual señala además sobre el almacenamiento, conservación y distribución que:

*“(...) Realizar inventarios periódicos y mantener el debido control sobre la rotación de los medicamentos y otros insumos farmacéuticos. (...)
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(...)”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el artículo 4.4.5 sobre las verificaciones y conciliaciones periódicas indican:

“(...)La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos tales como el mobiliario y equipo, los vehículos, los suministros en bodega u otros, para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes(...)”

Esta misma norma en el artículo 4.7 establece sobre las actividades de control en instituciones de menor tamaño:

“(...)El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben establecer las políticas, procedimientos y mecanismos correspondientes para obtener una seguridad razonable de que el SCI contribuye al logro de los objetivos. A los efectos, deben implantar las prácticas necesarias para documentar, actualizar y dar a conocer a todos los funcionarios, los procedimientos y demás regulaciones atinentes al funcionamiento del SCI, así como las relativas a los siguientes asuntos:



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

- a. Manejo y protección de activos.
- b. Uso de documentos y registros para la debida anotación de las operaciones, incluyendo los libros legales que correspondan.
- c. Verificaciones y comprobaciones periódicas de la exactitud de los registros, incluyendo arqueos, inventarios, conciliaciones u otros similares(...)"

Incumplir en la realización de inventarios periódicos, así como los inventarios selectivos diarios en el Servicio de Farmacia es responsabilidad del Director Médico como jefe del servicio, ya que existe una falta de supervisión y de instrucciones claras sobre cómo deben de realizarse los mismos con el propósito de brindar una seguridad razonable a la labor realizada.

Realizar inventarios periódicos permite ejercer un control sobre las existencias de los medicamentos y verificar la efectividad de los procesos de custodia de los mismos, de ahí deriva la importancia que sea realizado por el encargado de bodega y un funcionario más que de fe de la transparencia de la toma de inventarios; la ausencia de inventarios selectivos en el despacho principal implican un riesgo en el funcionamiento del servicio y su gestión, no solo por el incumplimiento de la normativa institucional establecida, sino también en la consecución de uno de los objetivos del sistema de control interno, referente a la protección del patrimonio público, ya que como se mencionó en anteriormente asciende a la suma de veintisiete millones seiscientos setenta y tres colones (¢27.663.000,00), según el SIFA.

6. CONDICIONES GENERALES DE INFRAESTRUCTURA DE LOS EBAIS Y PUESTOS DE VISITA PERIÓDICA ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD GARABITO.

En visita realizada por esta Auditoría⁸ al Ebaís de Mata de Plátano, Ebaís de Tárcoles, Ebaís Quebrada Ganado y al Puesto de Visita Periódica de Bijagua, se evidencia que las condiciones de infraestructura no son óptimas para la prestación del servicio de farmacia, incumpliendo con la normativa institucional.

Ebaís de Quebrada Ganado se evidencia:

- El Servicio de Farmacia no es independiente de otras áreas, ya que comparte la puerta de entrada con REDES.
- Los espacios para el resguardo y manipulación de productos farmacéuticos no son independientes de aquellos destinados a las actividades administrativas propias de la unidad.
- No hay un espacio independiente para papelería, no disponen de un mostrados que facilite la dispensación de medicamentos.
- No cumplen con el mínimo de al menos el 10% del área para almacenamiento de 10m².
- Almacenan medicamentos en la parte superior de un estante de madera.
- Las puertas no cumplen con la Ley 7600.
- Los pasillos en los ambientes de almacenamiento no permiten el fácil desplazamiento del personal.
- No disponen de mesa de trabajo
- Estantería de madera.

⁸ Visitas realizadas 9 y 10 de octubre 2019.



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

- No hay una un espacio designado propiamente para la labor administrativa.

El regente de dicha Farmacia es el Dr. Alejandro Peralta Boza, quien manifestó a esta Auditoría⁹ sobre la necesidad de ampliar la farmacia, cambiar la estantería con el propósito que se ajuste a la norma, además:

“(...) El problema de hacinamiento no permite la adecuada atención farmacéutica, condiciones de almacenamiento y espacios para el personal, se minimizaría el riesgo para los medicamentos si tuviéramos más espacio (...) Si es necesario plasmar que cuando se llevan al técnico, el trabajo de farmacia sufre un impacto en los tiempos de espera de los usuarios, por lo que se ve evidenciada la necesidad que siempre se cuente con un técnico (...)”

Ebaís de Tárcoles se evidencia:

- Se dispone de una única ventanilla para la entrega de medicamentos.
- El Servicio de Farmacia no es independiente de otras áreas, ya que comparte la puerta de entrada con REDES.
- No se tiene un almacenamiento diferenciado de las drogas, estupefacientes y psicotrópicos, se encuentran en gaveta bajo llave sin rotulación.
- El espacio del área de farmacia es de aproximadamente 3m².
- No disponen de un área para la atención de consultas.
- No disponen de un área de almacenamiento.
- No disponen de planta eléctrica.
- Estantería no se encuentra anclada.

El regente farmacéutico, es el Dr. Diego Roberto Castillo Picado, quien manifestó¹⁰:

“(...) El espacio es insuficiente. No hay control en la temperatura del refrigerador, pese haberlo solicitado desde abril 2019. Ocupamos una oficina de atención farmacéutica. Tenemos una pared donde se ubican medicamentos y se calienta mucho(...) no contamos con un espacio independiente(...) tenemos necesidad de una bodega para resguardar los insumos del EBAIS de visita periódica(...)”

Ebaís de Mata de Plátano (Puesto de Visita Periódica) se evidencia:

- No hay un espacio diseñado para el Servicio de Farmacia.
- Los insumos se ubican detrás de un mostrador.
- No hay un lugar que guarde privacidad para la educación al usuario.
- No disponen de un refrigerador para los medicamentos
- No hay acceso a internet.

⁹ Entrevista realizada el 9 de octubre 2019.

¹⁰ Inspección realizada el 9 de octubre 2019.



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

- No hay planta eléctrica
- No disponen de aire acondicionado.
- No disponen de mesa de trabajo.
- Para el día de la visita realizada por Auditoría, el cableado telefónico de la zona se encontraba en mal estado.

El regente farmacéutico es el Dr.- Juan Manuel Guerrero Siles, quien manifestó:

“(...) Se requiere de un lugar adecuado con aire acondicionado(...) se han gestionado el uso de equipos adecuados para el traslado de medicamentos al puesto de visita. Se requiere una refrigeradora aunque sea pequeña. Se requiere de un acceso a la red para ingresar al SIFA y verificar el estado de aseguramiento de los usuarios. Se necesita personal técnico para una adecuada dispensación de los medicamentos y despacho. Igual sucede en Lagunilla (...)”

Ebaís de Bijagual (Puesto de Visita Periódica)

- No disponen de una ventanilla para la entrega de medicamentos.
- Los sicotrópicos se guardan en una gaveta sin llave.
- Estantería con herrumbre y sin anclar.
- No disponen de aire acondicionado.
- No disponen de planta eléctrica.
- No dispone de teléfono.
- No hay control de temperatura en el refrigerador.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones y áreas de almacenamiento, apartados 13 y 14, establece:

“13.1 Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse en conveniencias con las operaciones propias del área de almacenamiento. La distribución y el diseño deben permitir una limpieza y mantenimiento efectivos y evitar cualquier condición adversa que pueda afectar la calidad de los productos farmacéuticos y la seguridad del personal (...).

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

13.8 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 (...)



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

13.10 Las áreas de recepción y despacho deben estar ubicadas en áreas protegidas de condiciones ambientales adversas, de manera que las operaciones de carga y descarga no se vean afectadas por cambios climáticos, y contar con una rampa para carga y descarga, si fuera necesario (...)

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.1 Facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos.

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza.

14.10 Las áreas de almacenamiento deben tener condiciones de iluminación, que no influyan negativamente, directa o indirectamente en los productos y que permita se realicen con exactitud y seguridad todas las operaciones (...)

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

14.13 Todos los productos farmacéuticos se deben almacenar sobre tarimas o estantes, nunca sobre el piso, y separados de las paredes y el techo para permitir la limpieza e inspección.

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

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

La causa de lo anterior se debe a la falta de gestiones por parte de las autoridades locales para la mejora de la infraestructura y adecuación de las casas en donde se ubican estas unidades.

El riesgo de los servicios de farmacia en unidades como las antes descritas, es que no se cumple con la normativa de las buenas prácticas de almacenamiento, en procura de la conservación de los insumos que ahí se resguardan. Son instalaciones que no están diseñadas ni adaptadas para un servicio como el que nos ocupa, para brindar además una atención segura y adecuada en la prestación de los servicios de salud.

Las condiciones de la infraestructura y espacio físico de los Ebáis y los puestos de visita periódica pueden ser riesgosos en la actividad farmacéutica, afectando tanto el almacenamiento de los medicamentos, la seguridad de los usuarios y de los funcionarios.



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

CONCLUSIONES

La presente evaluación evidenció que el Área de Salud Garabito, presenta incumplimientos y debilidades en normativa técnica e institucional relacionada con el Servicio de Farmacia, así como en la gestión administrativa de la misma lo que afecta el sistema de control interno que debe imperar en la función administrativa.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

En este estudio se evidenció que el Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito tiene serias deficiencias relacionadas con la infraestructura, espacio físico, almacenamiento y custodia de los medicamentos, ya que el espacio resulta insuficiente para la cantidad de insumos que ahí se manejan, la cantidad de funcionarios que prestan sus servicios en relación con el espacio asignado, estado de la estantería (ya que la misma es de madera), sumado a lo anterior, la zona designada para farmacia tiene goteras, filtraciones de agua, en la bodega existe condensación por el aire acondicionado; sin que se tenga evidencia que las autoridades competentes del centro de Salud, hayan realizado alguna gestión para su mejora. Las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en el Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito y su bodega representan un riesgo para la seguridad y calidad de éstos, todo lo anterior, tal y como se desarrolló en el Hallazgo 1 y 2 del presente informe.

Sobre la gestión administrativa del Servicio, tal y como se desarrolló en el Hallazgo 3 de este informe, la Dirección Médica del Área de Salud Garabito, es el responsable de dicho servicio al no existir una jefatura, sin embargo, no ha implementado mecanismos de control interno y supervisión de las labores desarrolladas en el Servicio. Con el agravante que el Dr. Franklin Rodríguez Berrocal, Farmacéutico 1, es quien ha autorizado vacaciones, tiempos extraordinarios, nombramientos, con la venia de las autoridades del centro médico, pese a que la normativa institucional es clara al respecto.

El contar con buenas prácticas de almacenamiento incide directamente en la conservación de las propiedades farmacológicas de los medicamentos, cumpliendo con normas mínimas que son obligatorias respecto a las instalaciones, equipamientos y procedimientos operativos, destinados a garantizar a los usuarios la calidad del producto que recibe, como parte de su atención.

Sumado a lo anterior el Servicio de Farmacia no dispone de un Manual de Normas y Procedimientos, avalado por la Dirección Médica, siendo que el mismo facilitaría que el servicio documente las funciones específicas y estableciendo con claridad las líneas jerárquicas y de coordinación del servicio, según se desarrolló en el Hallazgo 4.

Se evidencia además con el presente estudio, que los medicamentos custodiados en el servicio ascienden a la suma de veintisiete millones seiscientos setenta y tres colones (₡ 27.663.000,00), según el SIFA, sin embargo no se realizan inventarios selectivos periódicos en la bodega, y que cuando se realiza un inventario, este es realizado por el encargado de la misma, sin que haya alguien más que verifique la



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

información por él consignada, lo cual es una debilidad en el sistema de control interno según se desarrolló en el hallazgo 5 del presente informe.

Por último, tal y como se desarrolló en el Hallazgo 6, las condiciones generales de infraestructura y espacio físico de los Ebáis y Puestos de Visita Periódica adscritos al Área de Salud de Garabito no son óptimas para la prestación del servicio de farmacia, incumpliendo la normativa institucional y dictada por el Ministerio de Salud ya que los servicios no tienen independencia física de otras áreas, no disponen de mesas de trabajo, no hay espacios designados propiamente para las labores administrativas y para la atención de los usuarios, no disponen de aire acondicionado; no se tiene un almacenamiento diferenciado de las drogas, estupefacientes y psicotrópicos. El puesto de visita periódica de Mata de Plátano no cuenta con refrigerador para medicamentos ni oficina ya que atiende tras un mostrador a la entrada del lugar, lo cual resulta un riesgo para la actividad farmacéutica, afectando tanto el almacenamiento de los medicamentos, la seguridad de los usuarios y de los funcionarios.

RECOMENDACIONES.

1. AL DR. LUIS SANABRIA BRENES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DEL ÁREA DE SALUD GARABITO, O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

En virtud de la situación del Servicio de Farmacia del Área de Salud Garabito, respecto a los problemas de hacinamiento, así como en las condiciones de almacenamiento de los medicamentos, según se describe en los Hallazgos 1, 2 y 6 del presente informe, se recomienda para que en conjunto con la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Pacífico Central realicen un análisis de la problemática actual y definir las acciones a desarrollar para su atención oportuna.

Asimismo, debe considerarse además que se trata de una problemática que no se ha logrado solventar y que puede incidir negativamente en la atención directa de los usuarios, siendo que la población va en aumento, por lo que debe disponerse de las condiciones de infraestructura óptimas para la prestación de los servicios farmacéuticos con calidad y oportunidad.

La intención de esta recomendación es minimizar los riesgos en la prestación de los servicios de salud, preservación de los insumos custodiados en el Servicio de Farmacia, así como en resguardo de la integridad física y mental de los funcionarios.

El plazo de **cumplimiento es de 9 meses** para efectuar el análisis y definir, con un cronograma y responsables, las acciones a seguir.



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

2. AL DR. LUIS SANABRIA BRENES, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR DEL ÁREA DE SALUD GARABITO, O A QUIÉN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

Según se describe en el Hallazgo 3, 4 y 5, debe designar formalmente al coordinador del Servicio de Farmacia, y una vez designado, instruir lo necesario para:

- a) Actualizar y validar ante esa Dirección el Manual de Normas y Procedimientos del Servicio, a fin de disponer de un documento oficializado y que se ajuste a las condiciones actuales de la unidad.
- b) Implementar la realización de inventarios selectivos periódicos de medicamentos en el despacho y documentar, tanto en los inventarios periódicos de bodega como en despacho, los datos necesarios para identificar el lugar, fecha y responsables de la realización del mismo, así como las justificaciones correspondientes en caso de inconsistencias en los resultados.
- c) Verificar que los nombramientos, otorgamiento de vacaciones, permisos, tiempos extraordinarios y demás, se ajusten a la normativa institucional.

La intención de esta recomendación es perfeccionar el sistema de control interno del Servicio y cumplir con el marco normativo, con el propósito de evitar nulidades de las actuaciones realizadas por la administración activa.

El plazo de cumplimiento es de 3 meses para realizar la delegación formal del coordinador del área, estableciendo las obligaciones y deberes de éste, la actualización y aprobación del Manual de Normas y Procedimientos del Servicio, así como las acciones necesarias para cumplir con lo referente a los inventarios del Servicio de Farmacia.

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados el 28 de noviembre 2019 en la Oficina de la Dirección Médica del Área Salud Garabito, con el Dr. Luis Sanabria Brenes y la Licda. Eilym Fallas Fernández, Director y Administradora respectivamente y por parte de Auditoría Interna la Licda. Laura Rodríguez Araya Asistente de Auditoría.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Licda. Laura Rodríguez Araya
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE

OSC/RJM/LRA/ams