



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

AGO-228-2015
07-09-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realiza en cumplimiento de las actividades especiales del Plan Anual Operativo 2015 del Área Gestión Operativa, Subárea Fiscalización Operativa Región Sur, en atención a la denuncia anónima DE-170-2014 del 21 octubre 2014.

Como resultado de la evaluación se evidenció que el tiempo extraordinario del Servicio, se realiza los sábados y domingos en forma permanente con el propósito de dar cobertura a las solicitudes de exámenes que se generan los fines de semana, lo cual en consecuencia ha ocasionado que esta modalidad de jornada se haya convertido en una práctica continua y que encarece los gastos de operación de dichos servicios.

Por otro lado el Clima Organizacional presentan debilidades por el desmejorando de las relaciones interpersonales en el centro de trabajo y la intervención de organizaciones sindicales. Asimismo la infraestructura del Servicio de Laboratorio Clínico, es inadecuada, aunado a la antigüedad y patrimonio nacional. Algunas dependencias o divisiones se encuentran distantes entre sí, lo cual no favorece la supervisión de los diferentes procesos de trabajo. Por otro lado, la planta física delimita las ampliaciones futuras, que sean acordes a los adelantos tecnológicos y técnicos. Esta situación no favorece el desarrollo laboral de los trabajadores y debilitan la prestación de los servicios y el derecho de los usuarios a recibir una atención en ambientes seguros y oportunos, y por ende no favorecen en la optimización de la capacidad instalada del Servicio. Lo anterior pone de manifiesto que la gestión del Servicio de Laboratorio presenta oportunidad de mejoras, pero las condiciones señaladas, delimitan las iniciativas hacia un servicio más integrado estructuralmente.

Referente a la cobertura del análisis de exámenes procedentes de las Áreas de Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan, San Diego, Concepción de Tres Ríos y sus EBAIS, Origen del contrato CCSS/UNIBE, si bien no corresponden al Área de Atracción del Hospital; no está originando un recargo de labores al personal, ni afectado la oportunidad en los exámenes del resto de usuarios del Hospital San Juan de Dios.

Se giran las recomendaciones que corresponden para subsanar las debilidades en los aspectos señalados.



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

AGO-228-2015
07-09-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

INFORME ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO, HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, U.E. 2102 GERENCIA MÉDICA

ORIGEN

El estudio se origina en cumplimiento de las actividades especiales del Plan Anual Operativo 2015 y en atención a la denuncia DE-170-2014 relacionada con supuestas irregularidades en el Servicio del Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la Gestión Administrativa del Servicio del Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la adecuada asignación y programación de la jornada extraordinaria del Servicio del Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios.
2. Evaluar el Clima Organizacional y la situación de los trabajadores en atención a los aspectos enumerados mediante la denuncia DE-170-2014.
3. Corroborar si la realización de análisis de exámenes de las Áreas de Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan, San Diego, Concepción de Tres Ríos y sus EBAIS, origen del convenio CCSS y la empresa UNIBE, está originando un recargo de funciones en el Servicio de Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios.
4. Determinar si las condiciones de infraestructura y capacidad instalada del Servicio de Laboratorio Clínico, son adecuadas para la prestación de servicios del Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios.



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

ALCANCE

El presente estudio contempla la evaluación sobre los aspectos enumerados en el oficio DE-170-2014, relacionado con la Gestión Administrativa del Servicio de Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios; asimismo sobre la infraestructura y capacidad instalada en la prestación de los Servicios, de conformidad con el alcance al oficio DE-170-2014 del 21 de octubre 2014, en el cual la Unión Nacional de Empleados de la Caja (UNDECA), contempla supuestas irregularidades en el citado Servicio, en la afectación psicológica de algunos trabajadores del Servicio Laboratorio Clínico. Período de estudio de enero 2014 a febrero 2015.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en el Manual sobre Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

LIMITACIONES

La denuncia anónima, enumera una serie de aspectos que pudieran estar afectando al personal y a las distintas actividades que realiza el Servicio de Laboratorio Clínico, Hospital San Juan de Dios. Sin embargo, la falta de información como nombres de trabajadores, períodos y el señalamiento individual de la presunta afectación, delimitaron el desarrollo de la presente investigación.

METODOLOGÍA

En el presente estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Entrevistas al Dr. José Pablo Marín Gómez y Dr. Marco Alexis Fallas Mora, Sub Director, del Servicio.
- Entrevista a 18 trabajadores del Servicio origen de una muestra sistemática y al azar, para conocer la situación del clima organizacional y otros del Servicio. Adicionalmente también a criterio de ésta Auditoría se entrevistaron a otros trabajadores con el fin de conocer su situación laboral.
- Revisión de registros relacionados con roles de trabajo sobre los diferentes turnos del Servicio, asignación y programación de la jornada extraordinaria.
- Análisis de documentos relacionados con el pago tiempo extraordinario a cargo de la Subárea Presupuesto del Área Financiero del Hospital.
- Visita a la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud, Área Regulación y Sistematización de Apoyo al Tratamiento (Laboratorio Clínico) y revisión de informes emitidos por esta Dirección.



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

- Análisis de resultados sobre la capacidad instalada del Servicio.
- Revisión acuerdo Junta Directiva sobre el establecimiento del contrato con el Hospital Universitario UNIBE S.A. Además del Adendum N° 1 del contrato 2013-000001-00 relacionado con la cobertura de análisis de exámenes de laboratorio procedentes Áreas Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan, San Diego y Concepción.
- Revisión de expedientes de personal (Contratos de trabajo y acciones de personal).
- Inspección ocular de las instalaciones del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital, asimismo, revisión de documentos relacionados con orden sanitaria del Ministerio de Salud y otras acciones del Hospital.
- Análisis de registros incapacidades del personal del servicio.
- Análisis estadísticos sobre la producción de exámenes del servicio.

MARCO NORMATIVO

- Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Control Interno, 8292.
- Ley de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados.
- Reglamento de Estatuto de Servicios de Microbiología y Química Clínica (Decreto ejecutivo 21034-S
- Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, diciembre, 2009.
- Manual Descriptivo de Puestos CCSS.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito Función Pública.
- Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público
- Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Resolución del Ministerio de Trabajo y Seguridad social número DAJ AE 84-06-07 febrero 2006
- Código de Ética de los funcionarios CCSS.
- Instructivo para la confección, trámite y pago de tiempo extraordinario.
- Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social, aprobado Junta Directiva de la Institución, en la Sesión 8472 del 14 octubre 2010, artículo 6º.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Circulares de las Gerencias Administrativa, Médica, Financiera, Logística y Información y Tecnología, números GA 27338-12, GM 9309-13, GL 30707-13, GF 14790-13 GIT 0781-B-13 y GP 21671-13.

DISPOSICIONES RELATIVAS A 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 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa - El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”

ASPECTOS GENERALES

Organización del Servicio

El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, se denomina “Laboratorio Clínico Dr. Clodomiro Picado T., el cual tiene la siguiente organización:

- Dirección Laboratorio.
- Sub Dirección.
- Asistente Administrativa.
- Laboratorio Clínico.
- Laboratorio Hematología.
- Laboratorio Medicina Nuclear.
- Laboratorio Biología Molecular.
- División Banco Células Madre.
- División Microbiología.
- División Inmunología.
- División Control y Evaluación.
- División Hematología.
- Banco de Sangre.
- División Química Clínica.
- Laboratorio Consulta Externa.
- Laboratorio Emergencias.



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

- División Parasitología.

Dispone de 179 funcionarios, que se distribuyen en turnos de lunes a jueves de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. y viernes de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., de 10:00 a.m. a 7:00 p.m., de 1:00 p.m. a 10:00 p.m. y de 10:00 a.m. a 7:00 a.m. La Sección de Microbiología labora de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA 2015

Lo concerniente a la asignación presupuestaria 2015 del Servicio, sobre las partidas variables, comprende un monto de \$458.781.850.00 (cuatrocientos cincuenta y ocho millones setecientos ochenta y un mil ochocientos cincuenta colones con 00/100).

SOBRE LA PRODUCCIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

Del análisis de la producción de pruebas de exámenes del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital, en el 2013 se originaron aproximadamente 3.761.808 exámenes y en el 2014 un total de 4.207.728, ocasionado fundamentalmente por el abordaje de la cobertura de análisis de exámenes del contrato de la CCSS con la UNIBE, el cual rige a partir de febrero 2014.

ANTECEDENTES O ASPECTOS SEÑALADOS EN LA DENUNCIA DE 170-2014.

A continuación se transcriben los aspectos contenidos en la denuncia:

"(...) el presupuesto de este Laboratorio Clínico es limitado, por lo que el personal está sometido a un proceso de austeridad pero se hacen excepciones y esto no se vale, en la programación del rol de las guardias, el Dr. José Pablo Marín siendo el Jefe del Servicio de Laboratorio se programa hasta cinco guardias por mes los días sábados por ser de 12 horas es el mejor pagado y el Dr. Marín es uno de los empleados de mayor antigüedad, el costo de estas guardias son muy onerosas para el escuálido presupuesto de este servicio, perjudicando a otros profesionales, que no les da la oportunidad en igualdad de condiciones para que se les programen guardias, que inclusive serían más baratas para la institución dado de que tienen menos anualidades. Si están en austeridad, bajo la dirección institucional de la contención del gasto, esta jefatura que tiene bajo su dirección a más de 170 profesionales, no hace bien la distribución de las guardias para sacar provecho propio, lo que consideramos un abuso en el gasto limitado del presupuesto del servicio del Laboratorio... (...) Favorecimiento de horas extras hacia él (4 sábados del mes). Producto de reiteradas denuncias, ahora se otorga 3 guardias los sábados".

"(...) Esta Denuncia la hacemos anónima por temor a las represalias que tome la Jefatura de este Laboratorio (...). Existe un acoso laboral continuo por parte de esta Jefatura, lo que ha producido un quebrantamiento de salud colectivo psicológico en los trabajadores de este servicio, contando en la actualidad con más de 12 funcionarios en control y tratamiento psiquiátrico, inclusive incapacitados por este concepto (...).



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

"(...) Se ha dado a este Laboratorio una peligrosa concentración de poder de la Dirección del Dr. Marín al grado de que los Jefes de las diferentes divisiones del Laboratorio, inclusive la Sub Jefatura no puede ejercer ninguna acción administrativa si antes no es conocida y aprobada por el Dr. Marín".

En antecedentes

"(...) El Dr. Marín, no acata instrucciones del Nivel Superior del Centro Médico, como la supresión de la marca por parte de una funcionaria. Ver oficios DG-8149-2013 y L.C. 784-2013 (...)"

"(...) El Dr. Marín, no realiza sustituciones ni cambios de perfil. Realiza nombramientos como Técnico 1, pero los funcionarios ejecutan labores de Técnico 2. Ejemplo Los técnicos realizan funciones de microbiólogos (...). Propicia el ejercicio ilegal de la profesión al no sustituir el personal por cualquier razón que esté ausente, su práctica es que si necesita un técnico #2, nombra a un Técnico #1 para que realice las funciones de un Técnico #2, pero sin ascenso o sea se le paga como Técnico #1, igual sucede cuando tiene que sustituir un Técnico diplomado, lo sustituye con un Técnico #2 y a los Técnicos Microbiólogos #2 y #3 los sustituye con Técnicos Microbiólogos #1 programándole las funciones de los técnicos #2 y #3 sin ascenso o sea pagándoles como Técnicos Microbiólogos #1, como ven estas prácticas de esclavistas, explotación y ejercicio ilegal de profesión, la institución y el Estado Costarricense las tiene prohibidas y sancionadas por ley, entonces que está con esta Jefatura (...)"

"(...) Cambia turnos de los funcionarios, provocando estrés y problemas de clima. (Ver caso de la trabajadora (...) que quiere modificar la jornada)(...)"

"(...) El Dr. Jimmy Villalobos, Jefe Banco de Sangre y Dra. Patricia González, nombrada Jefe del primero y segundo turno, puesto que sabe y existe son parte del grupo afin con el Dr. Marín, que temen del poder que éstos junto con el Dr. Marín ejerzan en perjuicio de los trabajadores del Laboratorio. (...) Esos tres profesionales trabajan juntos en la Junta Directiva del Colegio de Microbiólogos, que desde allí tienen la relación, sentimos pánico de ese poder (...)"

"...obliga a esos funcionarios a formalizar compras hasta por 40 millones, sin ello sea función de ellos exponiéndolos a riesgos en esa materia".

"(...) Tuvo que asumir este proceso de análisis de muestras para diagnóstico y como este proceso lo rechazó el Hospital México al igual el Calderón Guardia, aun cuando estos EBAS por atracción corresponden al Hospital Calderón Guardia, este fue asumido por el Laboratorio del Hospital San Juan de Dios con deficiencia en infraestructura, equipo y personal, aumentando el volumen de trabajo provocando que los tiempos de respuesta ya no son tan oportunos, aumentando el tiempo de espera de respuesta para un mejor diagnóstico en perjuicio directo de los usuarios del Hospital San Juan de Dios (...)". Revisión de la infraestructura del Laboratorio Clínico por capacidad instalada y producción (...)"



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

“En este laboratorio están pasando cosas muy graves bajo la dirección de esta Jefatura, hace 6 años los EB AIS de los cantones de Curridabat, Montes de Oca, la Unión, San Juan y San Diego para un total de 45 EBAIS, fueron dados mediante contrato a una Universidad privada UNIBE S.A. a sabiendas de que esta empresa privada no tenía la capacidad técnica y profesional, como tampoco la infraestructura por lo que la C.C.S.S. tuvo que asumir este proceso de análisis de muestras para diagnóstico y como este proceso lo rechazó el Hospital México al igual el Calderón Guardia, aun cuando estos EBAIS por atracción corresponden al Hospital Calderón Guardia, este fue asumido por el Laboratorio del Hospital San Juan de Dios con deficiencia en infraestructura, equipo y personal, aumentando el volumen de trabajo provocando que los tiempos de respuesta ya no son tan oportunos, aumentando el tiempo de espera de respuesta para un mejor diagnóstico en perjuicio directo de los usuarios del Hospital San Juan de Dios.

El proceso de las muestras de Laboratorio de esos EBAIS corresponde a la empresa privada UNIBE S.A. porque lo asumió la C.C.S.S.?, o en su efecto el Laboratorio Clorito Picado del Hospital, que beneficios le trae a la institución, ya que esta acción produce un deterioro en la atención del usuario al durar más los tiempos de respuesta tan necesarios y urgentes para el diagnóstico del asegurado, se ha producido un recargo de trabajo para todo el personal no profesional y profesional de este laboratorio en detrimento directo de los clientes de los EBAIS privados y los usuarios del Hospital San Juan de Dios, sin embargo nadie de los trabajadores conoce el contrato de la Jefatura de Laboratorio y los representantes de los EBAIS de UNIBE S.A.

“(…) consideramos urgente la intervención del Laboratorio por el bien de los trabajadores del Hospital San Juan de Dios como los clientes de los EBAIS de la empresa UNIBE S.A. (…). Esperamos que UNDECA presente donde crea conveniente esta denuncia que por temor a represalias no firmamos los trabajadores, pero ante una Comisión Institucional de alto nivel o que no sea del Hospital San Juan de Dios, hablaremos.

(...). Revisar contrato del Hospital San Juan de Dios con UNIBE y el otorgamiento de 7 plazas (...). Por supuestos atrasos en el proceso de análisis de muestras para diagnóstico, produciendo un deterioro en la oportuna atención a los asegurados del Hospital San Juan de Dios y a los EBAIS de UNIBE. En qué se beneficia el Hospital San Juan de Dios con este contrato de atención a una empresa privada y cuál es el contenido de este contrato?. Ya que no lo conocemos. Por tal razón solicitamos a esta Auditoría que solicite al hospital incorporar el mismo a la investigación”.



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

HALLAZGOS

ASUNTO DE LA DENUNCIA RELACIONADO CON LOS ROLES Y PROGRAMACIÓN DEL TIEMPO EXTRAORDINARIO

1) CONVENIENCIA DE REPLANTEAR LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE LA JORNADA EXTRAORDINARIA DEL SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO FINES DE SEMANA.

Los resultados evidencian inconsistencias que no favorecen la adecuada asignación y programación de la jornada extraordinaria del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital, al determinarse que la jornada extraordinaria se utiliza para cubrir los sábados y domingos, por lo cual varios trabajadores laboran 2 a 4 días fijos todos los meses, lo que se estima en un 20% del recurso humano del Servicio destinado a esta modalidad de jornada. Dentro de este grupo se incluye al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio.

Durante el año 2014 se tomaron en cuenta 173 trabajadores, lo cual originó un gasto de ₡278.634.219.20 (doscientos setenta y ocho millones seiscientos treinta y cuatro mil doscientos diecinueve colones con 20/100), en el cual destaca el pago a 31 trabajadores con un monto mayor de ₡2.500.000.00 (dos millones quinientos mil colones con 00/100) a ₡11.022.233.90 (once millones veintidós mil doscientos treinta y tres colones con noventa céntimos), incluidos el Jefe y Sub Jefe del Servicio y otros MQC3 nombrados como Jefes de División.

En el análisis se seleccionó una muestra de enero, febrero y noviembre 2014, sobre los roles o distribución del personal del Servicio de Laboratorio Clínico durante la jornada extraordinaria, contemplando los trabajadores (Microbiólogos, Técnicos y otros), a quienes se les programó dos o más días por mes:

1. El tiempo extraordinario de dicho Servicio, se distribuye exclusivamente los sábados y domingos de cada semana y algunos feriados, con horarios dentro de la jornada de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y de 6:00 p.m. a 6:00 a.m.
2. Dicha jornada extraordinaria está asignada para 9 dependencias del Servicio, cuyos resultados se detallan seguidamente. El personal al cual se les registró un día de tiempo extra no se incluyen en este análisis.

LABORATORIO CLÍNICO

En la División Laboratorio Clínico, se incluyeron a un promedio de 9 Microbiólogos Químicos Clínicos (MQC) por mes, de este grupo de repiten 2 (22%) profesionales, con 2 días durante igual cantidad de meses, las Doctoras Patricia González Escalante y Georgina Jiménez Bolaños. Referente al personal técnico y otros) de



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

40 trabajadores distribuidos por mes, a 2 (5%) de ellos se les programó 2 y 3.66 días en cada mes, a otros 3 (7.5%), 2 días durante dos meses.

Tercer Turno Emergencias

Dicho Servicio, ha establecido un tercer turno para la División de Emergencias, donde se distribuyeron 9 Médicos Químicos Clínicos por mes. Al respecto, durante los 3 meses analizados, 2 (22%) MQC, aparecen incluidos con 2.66 días por mes. Por otro lado, 45 Técnicos se distribuyeron por mes, de los cuales 5 (11%) trabajadores se les incorporó con 2.33 y 3.33 días durante cada mes, otros 5 (11%) con 2, 2.5 y 3.5 durante dos meses de los tres observados. El Dr. José Pablo Marín Gómez, y la Dra. Gabriela Gamboa Céspedes, aparecen durante los tres meses con un promedio de 2.66 días por cada mes.

Banco de Sangre

En esta área de trabajo, se distribuyeron 18 Microbiólogos Químicos Clínicos, por mes, de los cuales 2 y 3 días corresponden a 4 M.Q.C. En este grupo está incluido el Dr. Jimmy Villalobos Venegas y otros MQC. De 31 Técnicos considerados, a 7 (23%) de ellos se les asignó 2, 2.33, 2.66 y 3 días por mes durante el trimestre examinado. Otros 3 (10%) trabajadores 2 días durante 2 meses.

Primer Turno Emergencias

El tiempo extraordinario también comprende el primer turno de la División Emergencias del Servicio, donde se incluyeron a 9 Microbiólogos Químicos Clínicos, por mes, de éstos 2 MQC se les asignó 2 y 2.33 días cada mes y se asignaron 27 Técnicos y a 6 (22%) de ellos 2 y 2.5 días cada mes durante 2 meses.

Auxiliares

También comprende la distribución de 21 auxiliares del Servicio de Laboratorio, de los cuales 3 (14%) repiten cada mes un promedio de 2, 3.33 y 3.66 días. Otros 3 (14%) auxiliares 2 días por cada mes (2 meses).

Digitación

Se distribuyeron 9 digitadores por mes, de los cuales 3 (33%) se les asignó 2 y 2.5 días por cada mes. Esto durante dos meses.

División de Bacterias

La División de Bacterias, incluye también a 9 Microbiólogos Químicos Clínicos por mes, de los cuales 2 (11%) laboraron esta jornada un promedio mensual de 3.66 días. De 22 Técnicos, 3 (14%) trabajaron un promedio de 2,33 y 3.33 días por mes. Otros 5 (23%) técnicos 2, 3, 4 y 4.5 durante 2 meses.



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

División de Hematología

En esta División se distribuyeron 9 MQC por mes, de los cuales 1 (11%) MQC laboró 2 días cada mes, otros 3 (33%) 2 días durante dos meses. De 13 Técnicos, 2 (18%), laboraron 2 días por mes y otros 2 (15%) Técnicos, 2 días por cada mes en dos meses.

División Inmunología

Esta División se distribuyeron solamente Microbiólogos Químicos Clínicos, un promedio de 9 por mes, de los cuales 3 (33%) repiten 2 y 2.33 cada mes. 1 (11%) MQC 2 días cada mes (2 meses).

Referente al trabajo extraordinario del Dr. José Pablo Marín Gómez.

El Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio de Laboratorio Clínico, durante el período comprendido entre enero 2014 a diciembre 2014, laboró un promedio de 3 días por mes, con un horario comprendido entre 6:00 p.m. a 6:00 a.m., los sábados en el tercer turno de Emergencias.

Mediante entrevista realizada el 26 febrero 2015 al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio Laboratorio Clínico, señaló:

“La Dirección de Laboratorio, asigna las guardias de emergencia (tiempo extraordinario), Química Clínica e Inmunología. Debido a que en este tipo de extras asignado se incluye al personal de Medicina Nuclear, Hematología especializada, segundo, tercer turno, Biología Molecular, ya que en estos Servicios no se maneja el tiempo extra. En vista se pretende realizar una distribución equitativa del tiempo extra, se toma en cuenta todo este personal para cubrir los mencionados Servicios. La distribución de tiempo extra de bacteriología, hematología, Banco de Sangre, y los Asistentes Técnicos en Tecnologías de Salud, las realizan las respectivas Jefaturas”.

El 18 de marzo 2015, mediante el oficio L.C. 295-2015, el Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio de Laboratorio Clínico, indicó:

*“(…) 2. Adjunto oficios DG-1029-2012 del 20 de febrero del 2012 y DG-5033-2013 del 8 de junio del 2013, donde se me autoriza a realizar tiempo extra los fines de semana y feriados. Cabe mencionar que estoy contratado como MQC-5, sin embargo se me designó horario de lunes a jueves de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. y viernes de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., **no estoy** contratado por el artículo 143 del código de trabajo. Debo indicar que las Jefaturas de División que son MQC-3,*



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

también realizan tiempo extra, estas Jefaturas **no se ven inhibidas** de realizar tiempo extra por el artículo 143 del código de trabajo.

3. El tema de cubrir los fines de semana con plazas para eliminar el tiempo extra es muy complejo, nuestro Laboratorio requiere para cubrir fines de semana un total de:
- a) Microbiólogos Químicos Clínicos, se requieren un total de 12 funcionarios, de los cuales 6 deben de ser MQC – 3 y 6 MQC-2, esto para cubrir los diferentes turnos y servicios que laboran fin de semana.
 - b) Diplomados técnicos en tecnologías de salud, se requieren 17 funcionarios para cubrir los tres turnos.
 - c) Técnicos 1 en tecnologías de salud, se requieren 16 funcionarios.
 - d) Asistentes técnicos en tecnologías de Salud, se requieren 15 funcionarios.
- Esto suma un total de 50 funcionarios.**

En el caso de estas plazas el horario se distribuye en tres turnos de miércoles a domingo con horarios de 6am a 3pm, 1pm a 10pm., de 10pm 7am y de 10am a 7pm, con 44 horas semanales.

Tomando en cuenta la distribución horaria del personal del Laboratorio Clínico, los cuatro turnos están cubiertos entre semana, es decir no se requiere personal, por lo que estos funcionarios estarían sin trabajo los días miércoles, jueves y viernes. Es decir tendría 50 personas entre profesionales y no profesionales sin tareas reales a cumplir entre miércoles y viernes, aprovechando este recurso humano de forma real solo los sábados y domingos. Esta creación de plazas con estos turnos no es funcional, ya que además de no tener funciones que asignarles entre semana, la infraestructura no da para mantener tanto personal laborando, se generaría un caos interno por el espacio físico tan limitado. En este momento tenemos orden sanitaria de cierre técnico del Ministerio de Salud por hacinamiento y otros problemas de salud ocupacional, además de no cumplir con la Ley 7600.

Una opción que puede ser más viable es laborar horarios comprimidos o de 12 horas, laborando 36 horas semanales, la mitad del personal que labore viernes, sábado y domingo y la otra mitad sábado, domingo y lunes, así no se presenta choque de tanto personal el viernes y el lunes.

Con este sistema comprimido se aprovecha mejor el personal y no queda tanto tiempo ocioso, aprovechando mejor el tiempo en fin de semana. Otro punto a favor es que se requieren menos plazas, ya que al contratar en horarios de 12 horas, **se requieren 35 funcionarios**, es decir 15 plazas menos, con el sistema de 12 horas se requieren:

- a) Microbiólogos: se requieren 8, de los cuales 4 son MQC-3 y 4 MQC-2.
- b) Diplomados técnicos en tecnologías de salud: se requieren 13.
- c) Técnicos 1 en tecnologías de salud: se requieren 10.
- d) Asistentes técnicos en tecnologías de salud: se requieren 4 (...)."



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

Sobre la autorización para laborar tiempo extraordinario por parte del Jefe del Servicio de Laboratorio Clínico, la Dra. Hilda Oreamuno Ramos, Ex Directora General del Hospital San Juan de Dios, mediante el oficio DG 1029-2012 indicó al Dr. José Pablo Marín Gómez lo siguiente:

“En atención a su nota número LC 188-2012 del 17 febrero 2012, me permito informarle que cuenta con el aval de esta Dirección para que labore tiempo extraordinario en el Laboratorio Clínico los fines de semana y días feriados”.

Asimismo, mediante el oficio DG-5033-2013 del 6 junio 2013, dicha Dirección General del Hospital refiere a la Licda. Ingrid Anchía Vargas, Jefe a.i. Unidad Gestión Recursos Humanos:

“De acuerdo a la directriz emitida por la Gerencia Médica relacionado con la aclaración de la circular 7441-3 del 4 febrero 2013 Prohibición de realización de tiempo extraordinario para profesionales en ciencias médicas que ejerzan cargos de Jefatura, en su noveno párrafo indica textualmente: en los casos de urgencias o emergencia, queda facultada la Dirección para autorizar dicho tiempo extraordinario en el entendido de que a más tardar en un plazo de ocho días informen justificadamente ante esta Gerencia o la Dirección Regional, según corresponda, tal situación. Ya que como es de su conocimiento ante la inopia de médicos asistentes especialistas, es necesario recurrir a los Jefes de Servicio y Jefes de Clínica, para que realicen guardias, disponibilidad y tiempo extraordinario y poder cubrir la totalidad mensual de los roles ya establecidos en cada servicio, además garantizar la continuidad en la prestación de servicios y la atención médica que requieren nuestros pacientes. Por otra parte es importante resaltar que por su experiencia, trayectoria y capacidad son una parte importante y necesaria en la atención integral que se brinda, ya que contribuyen de manera trascendental en el apoyo de la toma decisiones tanto técnico médico como administrativas, durante la realización de las disponibilidades, dependiendo de la complejidad de los casos, los cuales son constantes al ser un hospital clase A. Es importante indicar que hay servicios en los cuales hay un número reducido de miembros que realizan disponibilidad, lo que hace agotada y extenuante la realización de las mismas. Es por lo anterior que en mi calidad de Directora General autorizo a los Jefes de Sección, Jefes de Servicio y Jefes de Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, para que realicen de manera excepcional tiempo extraordinario, disponibilidad y guardias”.

4. Lo concerniente al pago de jornada extraordinaria

Las pruebas desarrolladas por esta Auditoría, permiten evidenciar que durante el 2014, un total de 173 trabajadores del Servicio Laboratorio Clínico, trabajaron la jornada extraordinaria, cuyo monto total devengado ascendió a la suma de ₡278.634.219.20. Asimismo, de este grupo, 120 trabajadores cubrieron el tiempo extraordinario entre 8 a 12 meses y otros 53 trabajadores entre 1 a 7 meses.

Llama la atención que de la jornada extraordinaria del Servicio, 31 trabajadores devengaron sumas comprendidas entre ₡2.551.354.90 de la Dra. Patricia González Escalante (MQC3), Jefe División



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

Emergencias y ₡11.022.233.90 del Dr. José Pablo Marín Gómez (MQC 5), Jefe Servicio Laboratorio. (Ver siguiente cuadro 1).

CUADRO N°1
PERSONAL CON TIEMPO EXTRAORDINARIO
ENTRE ₡2.551.354.90 A ₡11.022.233.90.
SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO ,HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 2014

NOMBRE	CEDULA	TOTAL
ZAMORA ROJAS YEISON ENRIQUE	205850220	2,540,329.35
GONZALEZ ESCALANTE PATRICIA	108860758	2,551,354.90
QUESADA CORDERO RODRIGO ALEXANDER	111970609	2,613,816.10
HERNANDEZ FERNANDEZ FABIO	204540074	2,774,542.60
FALLAS PADILLA KAROLINA LUCIA	113880654	2,900,622.30
MEJIA ESPINOZA GILBERTO	401480074	2,916,704.70
GARCIA ARAYA MELISSA	112590761	2,946,034.80
ARIAS PERAZA EDGAR	108150572	2,993,508.30
TORRES CORTES SALLY JANITZYA	108250572	3,063,937.40
HERNANDEZ MORALES LUIS ALBERTO	601660751	3,153,574.20
BADILLA ELIZONDO NIDIA	105640202	3,175,324.50
CORRALES ROJAS MARIA JOSE	111790661	3,203,047.60
JIMENEZ BOLAÑOS GEORGINA PATRICIA	401450009	3,255,500.00
MUÑOZ RODRIGUEZ JUDITH	302001449	3,571,389.40
ROSALES MARCHENA MARIA LORENA	502030215	3,597,399.50
ROJAS CORDERO ELIZABETH	106820236	4,112,511.20
GUEVARA SANCHEZ OSCAR EMILIO	401870018	4,119,417.50
MORA BRENES NURY	104740454	4,145,907.90
ORLICH PEREZ PRISCILLA	107890065	4,429,223.30
VALERIN CHAVES ANA LUCIA	110090428	4,569,835.70
CALIVA ESQUIVEL JOAQUIN BERNARD	401021104	4,723,458.40
SEGURA RETANA ELVIRA	108990475	4,848,938.20
MONTERO CHACON LUPITA	104900561	5,397,012.80
ESQUIVEL ARIAS MARIA ELENA	104440935	5,466,625.50
RODRIGUEZ AMADOR FRANCISCO	303350812	5,669,073.10
HERRERA BOGANTES ANA ISABEL	401070351	5,876,209.00
GAMBOA CESPEDES LIBIA GABRIELA	109900242	6,444,459.90
LEZAMA FERNANDEZ LAURA LIGIA	501520092	6,792,143.60
VILLALOBOS VENEGAS JIMMY ALEXANDER	401600778	7,871,122.90
FALLAS MORA MARCOS ALEXIS	104660971	8,736,584.50
MARIN GOMEZ JOSE PABLO	107780570	11,022,233.90

Fuente: Subárea Presupuesto del Área Financiero Hospital San Juan de Dios.





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

En el cuadro anterior, entre otros, resaltan los salarios devengados por tiempo extraordinario del Dr. Marco Alexis Fallas Mora (MQC4), Sub Jefe del Servicio de Laboratorio por ¢8.736.584.50 (ocho millones setecientos treinta y seis mil quinientos ochenta y cuatro colones cincuenta céntimos) y del Dr. Jimmy Villalobos Venegas (MQC 3), Jefe Banco Sangre por ¢7.871.122.90 (siete millones ochocientos setenta y un mil ciento veintidós colones noventa céntimos) .

La Ley para el equilibrio financiero del sector público, en su artículo 31, establece:

“Cuando en los poderes del Estado, en las instituciones descentralizadas y en las empresas públicas se hayan consolidado situaciones laborales, en que un solo individuo trabaja en forma permanente la jornada ordinaria y una jornada extraordinaria, su superior jerárquico inmediato, deberá tomar inmediatamente las medidas correspondientes para que cese tal situación, o pena de ser responsable directo ante el Estado del monto de las jornadas extraordinarias que así se pagaren. De inmediato, también, se tomarán medidas por parte del Poder, institución o empresa para que las funciones que originaron la jornada extraordinaria permanente se asigne a un empleado o funcionario específicamente nombrado para desempeñarlas, cuando tales funciones fueren de carácter indispensable”.

La Ley General de Control Interno, señala en el artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.

“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. (...).*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.*

El Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, en el artículo 11 establece:

“Deber de probidad: Obligación del funcionario público de orientar su gestión a la satisfacción del interés público, el cual se expresa, fundamentalmente, en las siguientes acciones:

- a) Identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igual para los habitantes de la República.*
- b) Demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley.*
- c) Asegurar que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña.*
- d) Administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente; (...).g) Orientar su actividad administrativa a satisfacer primordialmente el interés público”.*



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

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

“2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de Gestión Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos”.

“4.2 Requisitos de las actividades de control Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos (...).*
- c. Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable. Las actividades de control deben presentar una relación satisfactoria de costo-beneficio, de manera que su contribución esperada al logro de los objetivos, sea mayor que los costos requeridos para su operación (...).*

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2 (...).”

De todo lo expuesto, el Ministerio de Trabajo y Seguridad social, mediante la resolución DAJ-AE-84-06 07 de febrero 2006, emitió el siguiente criterio sobre la utilización del tiempo extraordinario:

“(...) De acuerdo con estas disposiciones, la jornada extraordinaria encuentra también limitaciones en cuanto a su duración; lo cual supone que debe ser siempre TEMPORAL, motivada por una circunstancia especial, excepcional y que procede en situaciones de emergencia o impostergables de las empresas, ya que el cumplimiento de horas extras en forma diaria o permanente, constituye un abuso que pone en peligro la efectividad del principio de la limitación de la jornada. En este sentido, cuando se requiere que los trabajadores laboren una jornada extraordinaria permanente, se pone en evidencia que la necesidad de la empresa no es excepcional, sino de tipo permanente, por lo que en virtud del principio aludido, se impone la obligación para el patrono, de aumentar el personal de la empresa con trabajadores que laboren las horas en las cuales se está requiriendo la presencia de aquellos que tienen que aumentar su tiempo ordinario (...). Sobre la obligatoriedad de trabajar horas extras, es importante establecer los límites que regulan este tipo de trabajo, a saber, que sea ocasional y por fuerza mayor, pero si es



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

reiterado y habitual pedirle a los trabajadores que trabajen horas extras, entonces no procede la obligatoriedad y lo que procede es que la empresa contrate a más personal”.

El Instructivo para la confección, trámite y pago tiempo extraordinario, indica en el numeral 1.2 Condiciones para el pago de tiempo extraordinario:

“El Jefe de cada Unidad será el responsable de la organización funcional del personal a su cargo, con el propósito de que la Caja no pague sumas de dinero por concepto de horas extra que no se justifiquen. Por regla general, la jornada extraordinaria puede autorizarse para resolver situaciones especiales y excepcionales, no como labor diaria, de allí que por ser una actividad diferente, se impone el deber de colaboración por parte del trabajador(a) (...).

Por otra parte, se considera el trabajo extraordinario como un hecho aislado y excepcional, por lo que no es permitido que adquiera la condición de permanente, de conformidad con el artículo 31 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y el artículo 17 de la Ley de Salarios de la Administración Pública (...).

La Junta Directiva, en el artículo 6º de la sesión Nº 8472, celebrada el 14 de octubre de 2010, aprobó la Política de Aprovechamiento Racional de los Recursos Financieros de la Caja Costarricense de Seguro Social”, la cual está orientada al uso de ellos con criterios de priorización, eficiencia y oportunidad, constituyéndose en un instrumento necesario dentro del quehacer institucional aplicable a todos los gestores (as), que tienen a cargo la administración y ejecución de los recursos institucionales físicos y financieros.

Por otro lado, la Política Integral de Recursos Humanos Gestión, Empleo y Salarios 2014, establece en el numeral 2.2.: *“Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la C.C.S.S., con el propósito de procurar el equilibrio y sostenibilidad financiera de los seguros sociales administrados por la CCSS, la Junta Directiva de la Institución, en el artículo 6º de la sesión Nº 8472, celebrada el 14 de octubre del año 2010, aprobó la Política de aprovechamiento racional de los recursos financieros de la CCSS, documento que contiene un conjunto amplio de disposiciones de acatamiento obligatorio, entre ellos, varios asociados a la gestión de recursos humanos, algunas de las cuales se resumen seguidamente:*

Financiamiento de tiempo extraordinario, consulta vespertina y de 24 horas, cirugías vespertinas y lista de espera: se deben implementar acciones para disminuir el uso de tiempos extraordinarios, tales como ajustes de horarios, jornadas escalonadas, así como creación de plazas con financiamiento de tiempos extraordinarios (...).”.

La práctica de programar tiempo extraordinario de manera indefinida los fines de semana del Servicio Laboratorio Clínico, se debe a la continuidad en la prestación de servicios de salud y a la ausencia de políticas relacionadas con la gestión de convertir estas jornadas de horas extras en plazas fijas a nivel local.

El hecho de satisfacer la demanda de servicios de Laboratorio Clínico los fines de semana con tiempo extraordinario, incrementa los costos financieros relacionados con salarios, compensación vacaciones,



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

aguinaldo, salario escolar y prestaciones laborales, pero sobre todo los costos de operación de dicho servicio.

ASUNTO DE LA DENUNCIA SOBRE LA SITUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

2) OPORTUNIDAD DE MEJORAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS.

En el clima organizacional el Servicio Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, se evidencian debilidades, que afectan las relaciones interpersonales y emocionales de varios funcionarios.

En este apartado y considerando la componenda de elementos del Clima Organizacional, se incluyen los temas relacionados con ambiente de trabajo, concentración de funciones, exoneración de la marca del personal, sustituciones del personal, cambio de turnos, concentración del poder y Junta Directiva Colegio Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica y que se obliga a funcionarios a realizar compras.

- Ambiente de trabajo

Con el propósito de conocer la percepción del ambiente de trabajo en que se desenvuelven los trabajadores del Servicio de Laboratorio Clínico, se elaboró un cuestionario cuyas respuestas comprenden una calificación de 1 a 4 (1: malo, 2: regular, 3: bueno y 4: muy bueno), seleccionándose una muestra al azar y sistemática de 18 funcionarios (10% del personal) que labora en dicho Servicio, por consiguiente la sumatoria general equivalen a 18: malo, 36: regular, 54: Bueno y 72 muy bueno.

A la pregunta: *¿La comunicación dentro de la organización es fluida y clara?*, la calificación general del personal fue de 52, o sea entre regular y bueno:

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
2	3	8	5
11%	17%	44%	28%

El 11% del personal califica que la comunicación no es fluida y clara.

Ante la consulta: *¿Los rumores son algo habitual en el Servicio?*, la calificación general fue de un 34 entre malo y regular.

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
8	5	4	1
44%	28%	22%	6%

Un 44% del personal califica como habitual los rumores en el Servicio.



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

Ante la pregunta *¿En ocasiones algunos compañeros se gritan entre sí por asuntos laborales?*, el resultado general fue de un 50, entre regular y bueno:

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
3	4	5	6
17%	22%	28%	33%

El 17% de los funcionarios señala que el personal se grita entre sí.

Aunado a lo anterior, y considerando lo mencionado en la denuncia sobre la presunta afectación psicológica de un grupo de trabajadores, esta Auditoría amplió a las siguientes entrevistas:

- El 25 de febrero 2015, se entrevistó a la trabajadora (...), señalando lo siguiente:

“Aproximadamente desde enero del 2013, el Dr. José Pablo Marín, inició un hostigamiento o acoso laboral contra mi persona, ya que todos los días me supervisaba constantemente mi hora entrada, hora de regreso desayuno, del almuerzo. Yo nunca llegaba tarde, aun así me amenazaba con modificarle el horario de trabajo por cuanto tenía conocimiento de mi situación personal, había quedado viuda y tengo tres hijos, dos pequeños, a quienes tenía que dejar en guardería y también tenía que recogerlos después que saliera del trabajo, entonces si él me modificaba la jornada de trabajo, significaba que no iba poder recoger a mis hijos de la guardería. Él me decía a usted no le sirve que le modifique el horario por su situación personal. Además, se metía en mis asuntos personales sobre mi forma de vestir, especialmente cuando venía en enaguas. Esto me ocasionaba estrés, angustia, preocupación. Incluso me amenazaba con ponerme a laborar en la noche. Esto se fue agravando al grado que mi situación de estrés me llevó acudir a la demanda de servicios médicos (Psiquiatría), donde fui incapacitada por siete meses en el período arriba señalado, por el Dr. Marco Ureña, Psiquiatra del Hospital San Juan de Dios. Al respecto, aportó dos notas entregadas al Dr. José Pablo Marín, donde reitero sobre el hostigamiento y mi solicitud del permiso con goce de salario. Aunque por la afectación de mi salud, el Psiquiatra optó por incapacitarme. Deseo agregar que el Dr. Marín, en algunos momentos me gritó, lo cual en algunos momentos él aplicaba lo mismo con otros compañeros y compañeras, como las secretarías. Otra situación es que en el Servicio Laboratorio labora un grupo considerado de trabajadores interinos y me consta que el Dr. Marín, los ha amenazado con quitarles el nombramiento.

Quiero dejar claro que lo expuesto me ha afectado mucho mi salud, pero por mis temores y evitar tanto problema me encuentro con un permiso sin goce de salario, por todas las amenazas que él me hizo y por el contenido de mis notas adjuntas, él me amenazó que me iba traer consecuencias (...). Lo grave de esta situación, es que yo necesito mi trabajo para



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

mantener y solventar los gastos familiares y más. Por lo cual me está afectando en gran manera tanto emocionalmente como económico”.

Esta Auditoría, mediante la revisión del sistema de incapacidades de la Institución, se logró evidenciar que la funcionaria (...) registra incapacidades otorgadas en la Consulta de Psiquiatría del Hospital San Juan de Dios, durante los siguientes períodos:

31/10/2013 al 02/11/2013, 30/11/2013 al 11/12/2013, 12/12/2013 al 10/01/2014, 11/01/2014 al 09/02/2014, 10/02/2014 al 11/03/2014, 12/03/2014 al 10/04/2014 y del 11/04/2014 al 10/05/2014.

Aunado a lo anterior, mediante la revisión de su contrato de trabajo y la Acción de personal por el nombramiento, se logró evidenciar lo siguiente:

Acción de personal número 061485, por nombramiento en propiedad (...). Rige desde el 02-09-2006, horario de trabajo de Lunes a Domingo de 6 a.m. a 2 p.m. y libre, firmada por el Dr. Manrique Soto Pacheco, Lic. Daniel Vallejos Angulo y Dra. María San Román J (29-08-2006).

Contrato de trabajo entre el Dr. Manrique Soto Pacheco, quien fungía como Director General del Hospital San Juan de Dios y (...), con vigencia a partir del 2 de setiembre 2006, para laborar en el Servicio de Laboratorio Clínico. Asimismo, lo referente a su jornada de trabajo, en el numeral cuatro señala:

“La jornada ordinaria de trabajo será de 8 horas al día y de 48 horas a la semana de acuerdo con el siguiente horario: Lunes a Domingo de 6 a.m. a 2 p.m.”.

Este resultado, evidencia que a la trabajadora en mención, le corresponde una jornada fija de 6:00 a.m. a 2:00 p.m., por lo tanto, su nombramiento no es de una jornada rotativa.

- El 11 de marzo 2015, mediante entrevista al señor (...) del Laboratorio Clínico, sobre la situación relacionada con la programación de sus vacaciones manifestó:

“Mis vacaciones me corresponden en diciembre de cada año, así venía disfrutándolas, pero el Dr. José Pablo, me modificó las fechas de disfrute, retrocediéndolas entre octubre y noviembre de cada año. Esto lo acepté como unos 3 años, porque desconocía la normativa que regula las vacaciones, sin embargo acudí a la Oficina Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, donde se me informó que esas vacaciones estaban mal programadas, y me indicaron de conformidad con la normativa el Jefe tiene derecho programar sus vacaciones a partir del 14 de noviembre e incluso puede programarlas hasta 3 meses posteriores a la fecha de derecho. Cuando el Dr. Marín me enviaba la fórmula de vacaciones debidamente llena con los datos y el período que él me designaba, entonces yo firmaba hasta sin leer, creyendo todo estaba a derecho. Esto hasta que descubrí mis derechos. Entonces como en setiembre del 2013, nuevamente el Dr. Marín, me envió el formulario de vacaciones para que yo lo firmara, pero como ya conocía del asunto y como había compañero hace muchos atrás como técnico (Dr. Marín), teníamos amistad y confianza, por lo cual acudí a su oficina del Servicio Laboratorio



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

(previa audiencia concedida con antelación), y le consulté al Dr. Marín, que me parecía que esas vacaciones estaban un poquito mal programadas de acuerdo a la normativa.

Primeramente el me respondió "Están bien programadas, porque si le corro las vacaciones, hay compañeros interinos que se quedan sin nombramiento. Él me vuelve insistir "firme aquí, lo repitió como dos o tres veces", como yo me mantuve firme en mi decisión de no firmar pero con educación, entonces el Dr. Marín, reaccionó en forma violenta, gritándome en voz alta "Todo estaba bien que firmara", golpeó el escritorio una vez. Le dije me retiraba y que se tranquilizara, después hablamos. Fue cuando decidí ir a exponerle mi situación a la Dra. Hilda Oreamuno, Directora General del Hospital San Juan de Dios, en ese momento. Ella me atendió muy amablemente como tiene que ser cualquier Jefatura de la Caja, me prometió que contactaría al Dr. Marín para resolver correctamente el asunto. Pasaron dos días y el Dr. Marín me llamó fuera a su oficina, por medio de la Secretaria de la Dirección, por lo cual acudí con la esperanza que todo se había resuelto correctamente. Cual fue la sorpresa que el Dr. Marín me ratificó que todo estaba bien, que él había actuado adecuadamente en la programación incluida en dicho formulario, es decir, era el mismo, sin arreglar o sin corregir.

Me pidió que firmara, lo cual no hice y le pedí respetuosamente que me iba a retirar. Él actuó en forma respetuosa. No omito agregar que yo le pregunté al Dr. Marín, si la Dra. Hilda Oreamuno, había hablado con él, lo cual me respondió que sí, diciéndome que la Dra. Oreamuno le indicó que él estaba actuando bien. Por lo cual me retiré de la Oficina respetuosamente y me dirigí nuevamente donde la Oficina de la Dra. Oreamuno. Le consulté otra vez a la Dra. Oreamuno si ella le había el aval, respondiéndome que en ningún momento, que le había hecho la sugerencia que fuera más flexible en este asunto de la programación de vacaciones, las cuales estaban mal programadas, lo cual le informé que iría el día siguiente al Abogado y el Sindicalista de ANEP. Ella me indicó que no fuera ante el sindicato (abogado y el sindicalista), que ella resolvería de inmediato, un día más me pidió de tiempo. Como transcurrió el día siguiente, entonces fui al sindicato, que solicitó una cita con la Dra. Oreamuno y ella accedió. Así acudimos el día siguiente, donde el sindicalista le dijo que por favor y respetuosamente solucionarían la programación de vacaciones conforme a la normativa, de lo contrario tomaría acciones en el asunto. Así las cosas transcurrieron. Al día siguiente recibo llamada del Señor Geovanni del Sindicato, quien me informó que yo iba a ser llamado por el Dr. Marín, Director del Laboratorio del Hospital, resolviéndome el asunto. Efectivamente dos horas después, la Secretaria de la Dirección del Laboratorio, me informó que subiera para que firmara la nueva programación de vacaciones, que se dejaron sin efecto las anteriores. Yo fui de inmediato y firmé ante la Secretaria, no recuerdo el nombre. Lo leí y lo firmé conforme.

A raíz de estos resultados donde fueron reconocidos mis derechos, entonces generó que el Dr. Marín, se disgustara o se enojara conmigo, hasta la fecha, lo cual no me dirige la palabra, solamente asuntos laborales, lo cual me ha afectado mucho en mi salud, en lo laboral, en lo



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

personal y hasta en lo psicológico, hasta he soñado con me persigue, me dispara, me amenaza (...)”.

Esta Auditoría, mediante consulta al Módulo de Archivo del Servicio Archivo Registros de Salud del Hospital San Juan de Dios, el señor funcionario (...), efectivamente aparece en consultas del Servicio Psiquiatría, durante las siguientes fechas: 14/07/2014, 12/11/2014, 06/01/2014, aunado a consultas en Servicio Trabajo Social los días 13/03/2014 y 04/04/2014.

✓ Lo que concierne a la concentración de funciones del Director del Laboratorio:

De conformidad con los resultados del cuestionario formulado al personal, a la pregunta: *¿Las decisiones del nivel superior del Servicio se toman de forma autoritaria?*, la calificación general fue de un 50, entre regular y bueno:

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
3	2	9	4
17%	11%	50%	22%

Lo anterior significa que un 17% del personal considera que las decisiones se toman en forma autoritaria.

En lo concerniente a la pregunta: *¿La Dirección es flexible con la demanda de los empleados?*, el resultado general fue de un 54, o sea bueno:

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
0	4	10	4
0%	22%	56%	22%

No obstante, el 22% del personal considera esta situación como regular.

Esta Auditoría, mediante entrevista del 12 de marzo 2015, realizada al Dr. Marcos Fallas Mora, Sub Director del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, indicó lo siguiente:

“(...) En primera instancia no estoy de acuerdo con lo denunciado, ya que mis funciones como Sub Director siguen siendo las enunciadas en el Manual Descriptivo de Funciones, Por ejemplo, participo en la programación de actividades, de roles y distribución de personal los fines de semana y también entre semana. Aunque la programación de vacaciones ordinarias y profilácticas están a cargo del Dr. José Pablo Marín, En cuanto a los roles o distribución del personal en los turnos: de 6 a.m. A 3 p.m., 10 a.m. A 7 p.m., 1 p.m. A 10 p.m. Y 10 p.m. A 7 a.m. Básicamente también le corresponde al Director, y a los Jefes de División de este Servicio, no obstante si algún trabajador se incapacita o falta por alguna situación fortuita, me corresponde buscarle o coordinar el sustituto y darle el seguimiento para que no se interrumpa la prestación de servicios. Además de lo expuesto, me corresponde sustituir al Director por asuntos de vacaciones, incapacidad u otros permisos, asistir a reuniones. Por ejemplo del 9 de marzo al 13 de marzo 2015, el Dr. José Pablo, tiene permiso con goce salario para asistir al Evento Latinoamericano “Customer Experience Program (CEP): Nuevas Tecnologías en el



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

Diagnóstico Molecular” en California, Estados Unidos. (permiso concedido por la Dirección General del Hospital según oficio DG 01501 2015 del 25 febrero 2015). En este momento lo sustituyo y estoy ejerciendo como Director Interino”.

El 04 de marzo 2015, mediante oficio L.C. 219-2015, el Dr. Marcos Fallas Mora, Sub Director del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

“Por este medio hago conocimiento de mis funciones como Sub Director del Laboratorio Clínico: Coordinar en el Laboratorio Clínico. Realizar sustituciones por vacaciones e incapacidades del Director del Laboratorio. Coordinador de docencia para Internado de Microbiología UCR y carrera de diplomado. Coordinador de los Asistentes de Tecnologías de Salud, distribución y guardias. Dar citas para realizar exámenes de laboratorio, se programa 10 a 15 días antes de la cita médica, con el fin de que los reportes de análisis se encuentren anexados al expediente respectivo. Se adjunta recibido por registros de salud, lista de reportes exámenes de laboratorio día 3 de marzo 2015. Control de asistencia y puntualidad. Cambios de guardias y turnos. Participación en revisión de recomendaciones técnicas de compras. Participación en obtención de estadísticas y producción para realizar el informe mensual. Participo del Consejo Educación permanente de Microbiología-CEMDEISS. Certifico comprobante para pago de pasajes con acompañante. Coordinador del Departamento de Normas y Reactivos”

- ✓ Respecto a la exoneración de la marca después de 20 años de laborar.

El 11 de marzo 2015, mediante entrevista al señor (...), del Servicio Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, señaló lo siguiente:

“(...) Otro asunto, es que voy a cumplir 25 años de trabajar para esta noble Institución, y cuando cumplí mis 20 años, solicité el beneficio de la no marca, pero el Dr. Marín, me negó hasta la fecha este derecho, por lo cual continuo marcando mis horas entradas y salida. No obstante siendo del conocimiento del Dr. Marín, mi responsabilidad que nunca llego tarde, que a veces me quedo un poquito más del tiempo de trabajo, aun así, no ha querido concederme el derecho a la no marca, alegando que para darle la marca a un empleado, debe ser un empleado ejemplar, por lo tanto, yo no cumplo esta condición. Pero yo sí cumplo, nunca llego tarde y me respalda los informes del sistema de marcas del Hospital. Reitero, mi entrada siempre es entre 5.25 a.m., 5.40 a.m., sea entro mínimo 20 minutos antes de mi horario oficial de entrada, aun así no me reconoce este derecho. Todo lo expuesto y la violación de mis derechos parte del Dr. Marín, me ha llevado a ponerme en tratamiento psiquiátrico, aquí en el Hospital. Pero el asunto no es solamente conmigo, por ejemplo tengo casos como los de los compañeros A.L.R., A.Z., M.R., F.H., L.R., S. G., y otros no recuerdo el nombre en este momento, quienes tienen más de 20 años y ejercen la marca porque el Dr. Marín no quiere. Incluso ya recuerdo este caso, se trata de C.S. del Laboratorio, que el Dr. Marín, le indicó personalmente que no le hiciera la solicitud de no marca, porque de todas maneras no se la iba a dar. Esto, por cuanto me lo manifestó en algún momento.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

(...) Después de los hechos descritos, sea finales del 2013, acudí al Dr. Walter Ureña Quirós, Psiquiatra, quien me atendió y me indicó que requería incapacitarme por mi deteriorado estado en ese momento, por lo menos un mes. Yo le dije que no podía, por tres razones: Primera: por mi salario, segundo: Represalias posibles del Dr. Marín y tercero: Que la gente no se diera cuenta que tengo expediente Psiquiátrico, porque lo empiezan a ver uno con otros ojos, porque la sociedad es así. Usualmente acudo a citas por Psiquiatría, en plazos comprendidos entre 2 y 4 meses, la próxima cita la tengo el 19 de junio 2015, a las 8 de la mañana. (Aporta a esta Auditoría, tarjeta de citas debidamente con la información suficiente) (...)".

El 18 de marzo 2015, mediante el oficio 4739-UGH-15, la Jefatura de la Unidad de Gestión Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, informó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio Laboratorio Clínico, que:

"Atendiendo su solicitud LC-215-2015, fechada 3 de marzo 2015, me permito adjuntar estudio realizado de puntualidad y asistencia a nombre del funcionario (...). Conforme lo establece la normativa vigente en esta materia, la concesión propuesta debe observar en el solicitante un excelente récord de puntualidad y asistencia, lo cual es el propósito del informe adjunto, por lo que se requiere del análisis y toma de decisión por parte de esa Jefatura, en cuyo caso la vigencia sería a partir del 01 de abril 2015".

El 19 de marzo 2015, el Dr. José Pablo Marín Gómez, Director Servicio de Laboratorio Clínico, mediante el oficio L.C. 301-2015, informó al funcionario (...):

"La Unidad de Gestión de Recursos Humanos, envió el 18 de marzo 2015 un estudio parcial del período comprendido entre el 2010 al 2015, sin embargo, esta Dirección Considera no brindarle el beneficio de exoneración de marca, lo anterior, haciendo un análisis desde su ingreso a la Institución hasta la actualidad".

El 6 de agosto 2013, en oficio L.C. 784-2013, el Dr. José Pablo Marín Gómez, Director Servicio Laboratorio Clínico, dirigido a la señora (...), indicó:

"Respecto a su solicitud de no marca, esta Dirección le informa que no se brindará más este beneficio a ningún funcionario del Laboratorio Clínico".

El 13 setiembre 2013, mediante el oficio DG 8149-2013, la Dra. Hilda Oreamuno Ramos, Directora General del Hospital San Juan de Dios, informó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio de Laboratorio Clínico lo siguiente:

"En atención a la nota presentada por la funcionaria indicada, relacionada con la exoneración de marca, esta Dirección le informa (...) La exoneración de la marca es un beneficio que la institución concede y se les mantiene a aquellos funcionarios que hagan buen uso de ese privilegio (...) Por lo expuesto anteriormente no podemos negarle el beneficio de exoneración"



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

de marca a los funcionarios cuando cumplan los veinte años de laborar sin embargo es responsabilidad de la Jefatura Directa, velar por el cumplimiento de horarios y jornadas de los funcionarios a su cargo que disfruten de la exoneración de marca”.

- ✓ Referente a que el Jefe del Servicio no realiza sustituciones del personal

Los resultados de las entrevistas realizadas al personal, mediante la muestra al azar y sistemática, sobre la pregunta *¿Se le da oportunidad de ascenso y se le realiza el movimiento de personal pertinente?*, lo calificaron en términos generales con un 54 (como Bueno).

Malo 18	Regular 36	Bueno 54	Muy Bueno 72
0	2	6	8
0%	11%	33%	44%

Además, el 11% del personal, calificó de regular y que si se da oportunidad de ascenso.

También entrevistó a personal Técnicos en Ciencias Médicas 1 de la División de Química Clínica del Servicio de Laboratorio Clínico, con el propósito de conocer si realizaban funciones que corresponden a puestos superiores, indicando que desarrollan las siguientes actividades:

Sr. Eduardo Vindas Jiménez, cédula 6 335 800: *“Toma de muestras en salones, centrifugar muestras, Montaje de orinas y sangre, digitalizar o ingreso de muestras, cubrir tiempos de café, incluir las muestras en los equipos, pasar gases arteriales, ocasional también atiendo al público en recepción, extensiones de láminas de hematología y separación de hemocomponentes en Banco de Sangre”.*

Sr. Enrique Sojo Ortiz, cédula 114580744: *“Hoy estoy en prensa (toma de muestras en salones), Centrifugar muestras, montaje de orinas, digitalizar o ingreso de muestras, montaje de orinas, digitalizar o ingreso de muestras, cubrir tiempos de café, incluir las muestras en los equipos, pasar gases arteriales, ocasional también atiendo al público en recepción. En turno de la tarde en Laboratorio de Emergencias, donde realizo las mismas funciones”.*

Sr. José Cascante Pineda, cédula 603700771: *“Toma muestras sanguíneas en consulta y en salones del Hospital, digitar algunas muestras que no hayan sido registradas, revisión de demográfico o boletas con datos completos del paciente, centrifugado de las muestras, ingresar las muestras a los equipos, montaje de muestras de origina (alistarlas en los tubos y los racks), medición de origina de 24 horas (volumen)”.*

Sr. Luis Ramírez Garita, cédula 1 776 025: *“Centrifugar muestras, toma muestras sanguíneas en consulta y en salones del Hospital, incluir muestras en los equipos, revisar datos demográficos, montar muestras de orina, incluir las muestras en los equipos, pasar gases arteriales, también atiendo al público en recepción, digitar muestras, lo anterior en el área de química, también laboro esporádicamente en el laboratorio de emergencias, donde hago las mismas funciones y frotis sanguíneos”.*



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

Los 4 técnicos, señalaron que no realizan funciones de Técnicos en Ciencias Médicas 2.

El Manual Descriptivo de Puestos CCSS, lo concerniente al puesto de Técnico en Ciencias Médicas 1, clave 1800 (Laboratorio Clínico, comprende las siguientes actividades:

Realizar extracciones de sangre dentro y fuera de su sede. Preparar muestras para estudios y análisis tanto microbiológicos como parasitológicos. Efectuar diversos tipos de tinciones. Efectuar pruebas básicas de bacteriología y parasitología y tomar diversas muestras para cultivo y su observación microscópica. Participar en la realización de diversas pruebas de química clínica, hematología, bacteriología, parasitología, serología y otras mediante equipos automatizados y otras pruebas básica por métodos manuales según corresponda. Preparar medios de cultivos y colaborar en su respectivo control de calidad. Recibir y entrevistar a los posibles donadores de sangre y realizar las pruebas básicas en Banco de Sangre. Realizar pruebas de embarazo. Preparar y separar muestras para ser enviadas a los distintos centros de referencia. Colaborar en la confección del informe estadístico de acuerdo al trabajo realizado, afín a su puesto. Realizar otras funciones afines al cargo. Modificación de la serie de Laboratorio Clínico a partir del 1º de julio del 2002.

Control de calidad

Realizar labores técnico-asistenciales relacionadas con el control de calidad de los medicamentos, que adquiere la institución. Recolectar muestras de medicamentos adquiridos por la C.C.S.S. y efectuar inspecciones de sus propiedades macroscópicas y condiciones de empaque y envase, así como desarrollar los análisis y pruebas físicas y químicas mediante técnicas sencillas. Efectuar inspección exhaustiva de las condiciones de los medicamentos en todas las bodegas por medio de muestreos estadísticos y verificar si cumplen con las especificaciones de calidad establecidas, tales como: empaque, etiquetas, información, nombre genérico, concentración, casa fabricante, país de origen, vigencia, etc. Anotar y entregar las boletas de control de las unidades defectuosas detectadas en la inspección de los medicamentos. Almacenar las muestras que han sido analizadas, identificadas y clasificadas por el Laboratorio.

Realizar pruebas físicas y químicas mediante técnicas sencillas a tabletas, cápsulas, colirios, líquidos, supositorios, cremas, ungüentos, óvulos, sueros, inyectables, sólidos estériles, grageas, polvos, ampollas y otros. Manejar diferentes equipos tales como autoclaves, hornos, equipos de filtración y otros. Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, actualizar conocimientos y analizar problemas que se presentan en el desarrollo de las tareas”.

Si se comparan las funciones establecidas en el Manual Descriptivo de Puestos, son las mismas comprendidas para un Técnico en Ciencias Médicas 1.



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

El 12 de marzo 2015, en entrevista al funcionario (...) del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, señaló:

“Laboro desde hace 2 años y 5 meses, en forma interina, realizando sustituciones por incapacidad, ascensos, vacaciones y otros. (...). Mi relación laboral con el Dr. José Pablo Marín, es adecuada y no tengo inconvenientes.

Sin embargo, mi situación laboral, considero está siendo afectada por las siguientes razones:

Resulta que intenté participar en los concursos de MQC 2 y 3 formulados por Oficinas Centrales de la Caja 2014-2015, en plazas vacantes para microbiólogos de la Institución. Sin embargo, para sorpresa mía, la Oficina de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, en el registro de elegibles, no aparezco con puntajes reconocidos por haber laborado en sustituciones de MQC 2 y MQC3. Esto significa que solamente me han hecho nombramientos como MQC1. Situación que me delimita en el campo laboral y contra mis derechos, sobre todo la afectación salarial, por cuanto las diferencias son importantes.

Al respecto, el Estatuto de Microbiólogos Químicos Clínicos, establece los puntajes a reconocer durante el ejercicio en las categorías antes señaladas (MQC1, MQC2 y MQC3), asimismo, el reconocimiento cuando se realiza un segundo turno que debe ser un MQC2 o un Tercer turno que debe ser un MQC3.

Esta situación pone de manifiesto que durante el lapso de 2.5 años de laborar, siempre he estado nombrado como MQC 1, aún desarrollado puestos de MQC 2 Y MQC3. Al respecto, adjunto los períodos laborados con base a lo antes señalado:

2º turno MQC 2: Del 29 julio 2013 al 01 setiembre 2013 (35 días). Del 23 octubre 2014 al 28 noviembre 2014 (35 días). 02 febrero 2015 al 31 marzo 2015 (58 días). Total días laborados como MQC1 en un puesto de MQC 2 128 días.

3er turno. MQC3: Del 02 setiembre 2013 al 10 octubre 2013 (39 días). Mes de marzo 2014 (15 días). 29 julio 2014 al 01 agosto 2014 (4 días). Total días laborados como MQC 1 en un puesto de MQC 3: 58 días. Total general días laborados como MQC 1 en puestos de MQC 2 y MQC 3: 186 días.

Sobre el particular, la Unidad Gestión Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, sobre la conformación del registro de elegibles Servicio de Laboratorio Clínico, al 28 febrero 2015, desglosó los días laborados por el Doctor en referencia, según detalle: Microbiólogo Químico Clínico 1: 860 días. Microbiólogo Químico Clínico 2: 10 días. Microbiólogo Químico Clínico 3: 0 días.



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

Asimismo, refiere la *“Aplicación de la circular 0767-2011 conformación de registro de elegibles por días laborados en el puesto, para efecto del orden de nombramientos tendrá prioridad el que cuente con más días laborados en el puesto objeto de sustitución (...)”*.

Lo anterior, significa que en el registro de elegibles se dejó sin considerar 88 días en el puesto de MQC2 y en el puesto MQC3 un total de 58 días.

Mediante revisión de la matriz de distribución del personal 2014 y 2015 del Servicio de Laboratorio Clínico, por ejemplo, P.M.Q., aparece con jornada nocturna en Marzo 2014 y octubre 2014, y febrero 2015.

- ✓ Lo que concierne a cambio de turnos al personal.

Esta Auditoría, procedió a revisar las acciones de personal y contratos de trabajo del personal del Servicio de Laboratorio Clínico, con el fin de determinar cuáles nombramientos corresponden a jornadas rotativas y fijas, seleccionando una muestra sistemática y al azar del 10% del personal, evidenciando que el 94% de ellos dispone de una jornada rotativa, y el 6% fija.

- El 25 de febrero 2015, en entrevista la señora (...), quien manifestó lo siguiente:

“(...) Yo nunca llegaba tarde, aun así me amenazaba con modificarle el horario de trabajo por cuanto tenía conocimiento de mi situación personal, había quedado viuda y tengo tres hijos, dos pequeños, a quienes tenía que dejar en guardería y también tenía que recogerlos después que saliera del trabajo, entonces si él me modificaba la jornada de trabajo, significaba que no iba poder recoger a mis hijos de la guardería. Él me decía a usted no le sirve que le modifique el horario por su situación personal. (...) Incluso me amenazaba con ponerme a laborar en la noche. Esto se fue agravando al grado que mi situación de estrés me llevó acudir a la demanda de servicios médicos (Psiquiatría), donde fui incapacitada por siete meses en el período arriba señalado, por el Dr. Marco Ureña, Psiquiatra del Hospital San Juan de Dios. (...) Aunque por la afectación de mi salud, el Psiquiatra optó por incapacitarme (...)”

- El 24 febrero 2015, se entrevistó al Señor (...) del Servicio Laboratorio quien señaló, sobre la modificación del turno de trabajo, por parte del Dr. José Pablo Marín Gómez, Jefe Servicio Laboratorio Clínico:

“Sí, lo hizo, en el rol del mes de agosto 2014, sin ninguna comunicación previa, me programó con un nuevo horario de trabajo, de 6 de la mañana a 3 de la tarde de lunes a jueves y los viernes de 6 a.m. a 2 p.m. (...)”

No se pudo ejecutar por orden médica, ya que disponía de dictámenes médicos que abalaban mi condición de salud, ya que fui paciente (...), que se dio en el año 2009 (...). Posterior tuve una reacción (...) me atacó el área renal (...) lo que provocó medicaciones de fuerte dosificación que tenía que tomarme después de las 10 de la noche y a las 11 de la mañana, que también comprometía mi estado de vigilia. Por lo tanto, al modificarse la jornada laboral, ponía en gran



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

riesgo tanto el tratamiento como la ejecución efectiva en mi trabajo. (Por ejemplo en horas de la mañana permanezco dopado y es un peligro al tener que manejar equipo sofisticado y además, pacientes cuya salud está sumamente comprometida.

(...) Es importante resaltar que el Dr. José Pablo Marín, conocía con anticipación o desde que inicié el proceso de medicación y de dolor, aun así tomó la decisión en contra, de ubicarme en ese horario de trabajo. Al respecto me entrevisté con la especialista de Dolor, Dra. Ballarín (Neurofisiatra) la cual me dio el dictamen médico donde explica en detalle porqué no puedo laborar en dicho horario y también presenté por parte del Psiquiatra, otro certificado médico el cual explica en detalle las consecuencias emocionales de realizar semejante cambio. (Aporta en el presente acto copia fiel de dichos dictámenes). Una vez que expuse al Doctor con dichas pruebas, procede a dejarlo en el horario habitual que he venido desempeñando durante 20 años. (...). Después de (...) cuando me reincorporé a mi trabajo, solicité permanecer en el Laboratorio Clínico (Hematología), para evitar la exposición a riesgos de infecciones que en otras unidades de su dependencia. Al respecto, después de 4 meses de permanecer en dicho Laboratorio Clínico, me envían al Laboratorio de Medicina Nuclear, por 6 meses, donde por las características de infraestructura como el trabajo, me fue imposible desempeñarme en tal unidad, y es ahí donde le solicito al Dr. Marín, me reubique en el Laboratorio Clínico (Hematología), y él decide que por mi categoría de técnico 2, no puedo permanecer en dicho laboratorio, sino que debo desempeñarme en el Laboratorio de Emergencias o Banco de Sangre. Ambas unidades de gran peligrosidad de contaminación. De lo contrario -según me indicó el Dr. Marín antes mencionado o Director del Servicio, que para permanecer en el Laboratorio Clínico (Hematología), debía renunciar a mi categoría como técnico 2, solo de esa manera podía aceptar mi petición, en el entendido que significaba un descenso a técnico 1 o asistente técnico, con un salario inferior. Por lo cual no acepté y asumí el riesgo de continuar laborando en el Laboratorio de Emergencias, donde ya tengo 2 años de permanecer en el mismo”.

El 09 de julio 2014, según certificación número 21.774-14, suscrita por el Jefe Consulta Externa del Hospital San Juan de Dios, se registran hospitalizaciones del Señor en referencia, durante los períodos del 07 al 15 julio 2008, del 15/02/ al 17/03/10, del 25/05 al 04/07/10, del 29 al 31/03/2011, el 28/02/2012, del 26 al 28/11/2012, el 15/01/13. Diagnóstico: “Hiperplasia medular severa. Dispepsia, Anemia aplásica, Quimioterapia, Enfermedad diarreica aguda, trasplantado médula ósea, Uropatía obstructiva bilateral alta. Fibrosis RP. Hidronefrosis bilateral, Enfermedad injerto versus huésped”.

- El 10 de marzo 2015, en entrevista a la señora (...) de dicho Servicio, agregó:

“En octubre 2014 en el rol aparecí con jornada de 10 a.m. a 7 p.m. Pero como estudio en la Universidad Libre de Costa Rica, en dicho mes lunes, miércoles y viernes de 7 p.m. a 9 p.m. se me afectaba, por lo cual lo cambié con el compañero (...), así se resolvió. Al respecto coordinamos (...), con el Dr. Jimmy Villalobos Venegas, Jefe Banco de Sangre, para que nos autorizara cambiar el horario, con la propuesta ingresar que a las 8 a.m y salir a las 5 p.m. Al respecto, él accedió o les dio el visto bueno. Él indicó lo importante



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

era sacar el trabajo de los Ebais (Aclaro las pruebas del Banco Sangre los resultados no se afectan con el tiempo desde que se tomó la muestra hasta que realice, por ejemplo algunas muestras las refrigeramos 72 horas, ya procedas por algún error que suscite o por necesidad corroborar un dato).

Posteriormente cuando el Dr. Marín (22 días después) se enteró que el Dr. Marcos Fallas (estuvo director interino) y el Dr. Jimmy Villalobos, habían autorizado los cambios que solicitamos, reaccionó desautorizando a dichos Jefes y por consiguiente lo acordado con nosotros, dichos cambios tanto verbal como escrito.

Por lo anterior, el Dr. Villalobos emitió una carta al Dr. José Pablo Marín, donde se contradice los acuerdos realizados, señalando que lo había hecho por cuanto el señor David Vargas, tenía una necesidad personal que requería cambiar el horario. Esto no era cierto. Además, agregó que el horario de 10:00 a.m. a 7:00 p.m. era vital para el Banco de Sangre. (Actualmente este horario no existe en el Banco de Sangre).

(...) Hace aproximadamente 2 años me gritó en su oficina a raíz que efectué un cambio de horario por escrito y autorizado por el Dr. Marín, solo por un día, con una compañera. Me refiero a un viernes con horario de 2 p.m. a 10 p.m. convine con una compañera, por lo cual ella me cubrió de 2 p.m. a 7 p.m. por error, entonces como no se laboró de 7 p.m. a 10 p.m., el Dr. Marín, reaccionó gritándome fuertemente y golpeando el escritorio, en lo poco que recuerdo me gritaba “nunca más le voy autorizar un cambio, no me pida nada, ni vacaciones, es decir me amenazaba. La otra vez fue en la reunión de octubre 2014, que habíamos como 40 trabajadores reunidos con él y yo manifesté la situación que cómo era posible que los Jefes de momento, hubieran autorizado un cambio de horarios y cómo era posible que él los desautorizara. Entonces el Dr. Marín reaccionó en voz alta y me decía que él era el Jefe y podía hacer lo que él quería cuando quisiera. Esto me molestó.

No omito agregar, que hace aproximadamente 4 años, mi hijo de 5 años lo cuidaban mientras yo trabajaba, mi madre (...) pero ella padece de fibromialgia, lo cual en aquella época no se podía levantar, entonces no podía atender ni cuidar a mi hijo. Yo tenía un horario de 6 a.m. a 3 p.m. lunes a jueves y viernes de 6 a.m. a 2 p.m. Sin embargo el Doctor Marín, me modificó en el rol a la jornada de 2 p.m. a 10 p.m. lo cual me ocasionaba perjuicios por la situación expuesta. Además mi hijo tenía un tratamiento de terapia del lenguaje en el Hospital Nacional de Niños, cada 15 días. Entonces con el nuevo horario me afectaba y a mi hijo también, por supuesto a mi madre por el recargo del tiempo a cuidar a mi hijo. Yo le expliqué bien dicho asunto, sin embargo el Dr. Marín me respondió “me tenía sin cuidado mi vida familiar”, que no se lo modificaba y así tuve que laborar todo el mes que señalaba el rol. Esto va contra los derechos de los trabajadores. Mis vacaciones me corresponden en enero, y tengo que suplicarle al Dr. Marín, para que me las autorice. Si bien ha accedido, pero me las otorga fraccionadas a su conveniencia sin considerar mis súplicas. Para enero 2015, le solicité 22 días en enero y los restantes me los diera en semana santa. Al respecto resolvió el Dr. Marín, ningún día en enero 2015, aunque le volví a suplicarle y me otorgó solamente 12 días y él aceptó se había equivocado, 8 días para la próxima semana santa y los 10 días restantes hasta en octubre 2015.



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

Deseo agregar que hay una situación que no me gusta que pasa con la mayoría del personal, consiste en que el Dr. José Pablo Marín, suele saludarlos y golpearlos con su puño, si bien es un saludo, pero considero que es una falta de respeto, porque no son bien recibidos por el personal, pero la mayoría no le reclaman para evitar un problema. Algunos trabajadores temen cada vez que el Dr. Marín se acerca, porque saben que los va a saludar de esa manera impropia.

Otra situación, el Dr. José Pablo Marín, El Dr. Jimmy Villalobos y la Dra. Patricia González, han formado un grupo entre ellos, lo cual considero no es conveniente para el personal. Considero que esto propicia una concentración del poder no solamente en el Dr. Marín, sino también en la Dra. Patricia González y el Dr. Jimmy Villalobos, que se toman atribuciones que no les corresponde, como es que se manifiestan Jefe de personal que no pertenecen a su sección (...)

- El 25 febrero 2015, en entrevista a la señora (...) del Servicio Laboratorio Clínico, indicó:

“En mi caso personal vivo en Mozotal de Guadalupe, que está cercano a los cuadros, un lugar conflictivo, lo cual me obliga a laborar en una jornada de trabajo, que me permita salir con seguridad de mi casa hacia mi trabajo y poder regresar de la misma manera. Con el horario que tenía de 10:00 p.m a 7:00 p.m, durante los 8 años, era el más conveniente por cuanto a las 8 de la noche aún mucha gente viaja, entonces tomaba bus a esa hora y el día siguiente cuando regresaba, era en horas de la mañana o sea como a las 8 de la mañana. Pero al modificarme la jornada de trabajo de 1 p.m. o de 12 md a 9 de la noche, me obliga a llegar a mi casa después de las 10:00 de la noche, lo cual tiene un alto riesgo para mi persona de ser asaltada por la delincuencia.

Dicha situación me ha afectado mi salud, estrés, preocupaciones, asimismo la parte financiera, tengo que pagar alquiler de casa y pagar tarjetas de crédito, lo cual en el momento que se me modifica el horario, se disminuye mi salario, y por consiguiente me afecta lo económico, con las consecuencias pertinentes.

En abril del 2014, tuve que acudir a la Dra. Mariana Araya, Médico de empleados, quien me incapacitó 5 días, por depresión, y me remitió incluso a Psiquiatra y éste a su vez me envió a Trabajo Social. Esta situación, no solamente me ha suscitado a mí, sino que a varios trabajadores del Laboratorio.

(...) Una vez que lo llamé a su oficina por teléfonos internos del Hospital, y le comenté que me había puesto en el turno de la mañana de mayo 2014, y me dijo en tono fuerte “le reclamara a la gente que estaba pidiendo que la pusieran en la mañana”, yo le contesté en el mismo tono que quienes eran y nunca le dijo. Además él anteriormente me llamó a mi celular para consultarme si yo le iba echar el sindicato, le dije que sí y me indicó, entonces yo me enfrente.



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

Además suele pasar que él utiliza la amenaza que me quiere quitar el tiempo extraordinario. Esto porque él conoce de mi situación económica”.

Esta Auditoría, mediante consulta de la Acción de Personal por su nombramiento en propiedad de dicha trabajadora, su horario de trabajo es rotativo (6 a.m. a 2 p.m., o 2 p.m. a 10 p.m. o 10 p.m. a 6 a.m. S: Alternos. Igual situación lo establece su contrato de trabajo, en la cláusula cuarta regula su jornada rotativa de acuerdo a las necesidades del Servicio.

- El 11 de marzo 2015, en entrevista al señor (...), funcionario del Laboratorio Clínico, refirió lo siguiente:

“(...) Hace aproximadamente unos siete meses, aparecí en un rol de la jornada de un mes donde se me cambió el horario a partir de la 1:00 a 10:00 de la noche. De ahí a la fecha no se me ha modificado. Aclaro, nunca me consultó si podía laborar en este turno por parte del Dr. Marín o del Dr. Villalobos que es el Jefe Banco Sangre y por supuesto mi Jefe Inmediato (...)”.

El 26 febrero 2015, se entrevistó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director Servicio Laboratorio Clínico, con el fin de conocer sobre la rotación del personal, a lo cual agregó:

“Desde inicios de los 80 el personal del Hospital San Juan de Dios Rota. Hay personal con plazas rotativas desde el 85. Por ejemplo hay personal que tiene 30 años y siempre han rotado y se realiza cada mes en la tarde y en la noche”.

Sobre si le consultaba al personal sobre su disposición de laborar turnos rotativos, indicó:

“No, no es necesario, ya que el personal que se rota, está acorde con los sus respectivos contratos de trabajo, donde consta esta condición. Antes se consulta los contratos correspondientes. Por ejemplo el caso de Alba Lira Reyes (aporta copias del expediente). En este Laboratorio se rotan aproximadamente 105 funcionarios”.

- ✓ **Concentración del poder y supuestos miembros de la Junta Directiva del Colegio de Microbiólogos.**

El 12 de marzo 2015, mediante entrevista al Señor (...) de dicho Servicio, indicó:

“(...) Otra situación, es la persecución de la Dra. Patricia González Escalante, Jefe Laboratorio Emergencias del turno 6:00 a.m. a 3:00 p.m. contra mi persona. Resulta que hace dos años, establecí una relación sentimental con una estudiante que recibía el internado en este Laboratorio Clínico, por lo cual la Dra. Patricia González, se molestó y me empezó amenazar, por ejemplo me dijo: “De seguir en esa relación, ponía en riesgo mis nombramientos, que lo pensara muy bien ya que yo pagaba pensión alimenticia y quedarme sin trabajo no me iría nada bien que tomara en cuenta que el Doctor Marín, es muy ideático y que no me la jugara si seguía con esa relación”. No obstante, yo continúo con esta relación, además, que ella ya es Doctora en Microbiología, no trabaja en este Laboratorio, sí en el Centro Nacional de Rehabilitación.



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

Actualmente considero que la situación ha mejorado un poquito, esto desde que le presentamos al Dr. José Pablo Marín, un documento que firmamos 20 Microbiólogos de este Laboratorio, donde manifestábamos nuestra inconformidad por los nombramientos que le venía haciendo a la Dra. Patricia González, como Directora o Sub Directora del Servicio de Laboratorio. Si bien eran períodos cortos pero al parecer la Doctora González, pensaba que por haber ejercido en forma temporal dichas Jefaturas, le otorgaba alguna atribución para proseguir como si fuera Jefe del Personal. Desde que presentamos nuestra inconformidad no le volvieron hacer dichos nombramientos. Pero, me pregunto, si yo realizo como Jefatura del Laboratorio Emergencias, en el presente mes con turno de 2:00 p.m. a 10:00 p.m., porqué la Doctora González, se considera la Jefe oficial de este Laboratorio, e incluso como si fuera mi Jefe inmediato, y no lo es.

Otra situación que no favorece el ambiente laboral con la Dra. Patricia González, suscitó contra (...) quien ya no labora en este Servicio de Laboratorio del Hospital San Juan de Dios, se trasladó al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Resulta hace aproximadamente 1 año, estaba laborando en una guardia de un sábado (Laboratorio Emergencias) yo terminé mis funciones a las 6 de la mañana del día siguiente, sea domingo, por lo cual tenía que entregarle información usual de cambio de turno, a la Dra. C. Por coincidencia, la Dra. González, también iniciaba labores en el Laboratorio Clínico, y le manifestó a la Dra. C. que hubo una supuesta queja de un médico por los resultados de una muestra de sangre en el turno que yo tenía a cargo, entonces la Dra. González presionó a la Dra. C para que denunciara ante el Dr. José Pablo Marín, pero como era un montaje o no era cierto, entonces por lógica C, se negó hacerlo, lo cual le originó una persecución contra ella de parte de la Dra. González, que terminó porque C. se vio obligada a trasladarse a otro Laboratorio, esto hace como dos meses. En esto hay una mala intención de la Dra. González, quien intentó ponernos a pelear (C. y el suscrito) por hechos que nunca suscitaron. Esto es inaudito, es una manera de persecución que ella prometió si yo no dejaba mi relación sentimental”.

Entrevista del 11 marzo 2015, a la trabajadora (...) del Laboratorio Clínico:

“(...) Mi relación laboral con el Dr. José Pablo Marín, es adecuada y no tengo inconvenientes. No obstante, referente a mi jefatura inmediata, considero que soy afectada laboralmente, por lo siguiente: Mi jefe inmediato es el Dr. Pool Murillo, con horario de 1 p.m. a 10 p.m. él como Jefe Laboratorio Emergencias, mi relación con él es adecuada, es una buena persona y jefe. Pero resulta que de 6 a.m. a 3 p.m. la Jefatura de este Laboratorio de Emergencias le corresponde a la Dra. Patricia González, quien ha absorbido un poder, y no obstante que el Dr. Pool Murillo es mi Jefe, la Dra. González se toma atribuciones como si fuera mi Jefe, pero desde un punto de vista de persecución, por ejemplo: El lunes 2 de marzo 2015, en cumplimiento a mi horario de trabajo, ingresé al Laboratorio de Emergencias antes de la 1:00 p.m. (siempre llego temprano al trabajo), por lo cual la Dra. Patricia González, se me acercó en forma prepotente



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

e irrespetuosa y me dijo con gritos: "Qué hace aquí?, yo le contesté, vengo a trabajar de 1:00 p.m. a 10:00p.m., ella me contestó:

"Usted tenía que empezar a las 12:00md", entonces le aclaré que quien le correspondía el turno a partir de las 12:00md, era al compañero W.B. de la O, me dijo:

No me diga nada porque el problema se puede hacer más grande, esto en forma gritada. Pero resulta que este funcionario se encontraba de vacaciones y no se tenía conocimiento de ello. Aclaro que en ese instante me encontraba ingresando datos de muestras en la computadora oficial de uso del Laboratorio Emergencias, me dijo desde donde se encontraba: G., limpie aquí que está muy sucio. Yo como estaba muy ocupada no lo hice, además, ella lo estaba haciendo para humillarme, ya que esto es una función del personal de Aseo y no de un Técnico de Laboratorio. Posteriormente yo tenía que llevar unas muestras al Laboratorio de Química para ser procesadas, pero antes le informé a mi jefe inmediato Dr. Pool y a G. compañero, que las iba a llevar y también tenía que hablar con el Dr. José Pablo Marín. Me tardé en llevar las muestras y dialogar con el Dr. José Pablo Marín, 20 minutos. Cuando regresé al Laboratorio Emergencias, los compañeros de trabajo me dijeron que la Dra. Patricia me estaba buscando por cielo y tierra. Cuando llegué la Dra. Me preguntó en forma prepotente: ¿Dónde estaba y dónde se quedó más?. Le respondí que estaba llevando las muestras y hablando con el Director José Pablo Marín. La Dra. Patricia, me dijo: "Recuerde que yo soy la Jefe del Laboratorio Emergencias, esto lo hace cada rato. Le respondí que ella estaba ocupada con el Técnico que reparaba el equipo de Química. Ella me volvió a repetir: Usted debe informarme dónde va ir?. Otra situación es que cada día en mi hora de entrada, la Dra. Patricia se fija en su reloj, como diciéndome te estoy controlando. Esto es persecución.

Considero que debería existir una igualdad de distribución de funciones o de trabajo para cada Área del Laboratorio Clínico, sin ninguna preferencia. Yo siento que hay preferencia de parte de la Dra. Patricia por algunos funcionarios que les pone poco trabajo, mientras que en mi caso y otros que no somos de su agrado, nos recarga el trabajo.

Aclaro que mi relación laboral inadecuada con la Dra. Patricia se viene presentando desde que empecé en el Hospital, cuando había que cambiar un sensor del equipo de los gases. Yo no sabía ni nadie me había dado la capacitación. Ella nos dijo a Lorena y a mí, que cambiáramos el sensor, pero como lo hicimos, ella me dijo estas palabras (Lorena ya se había ido), que si un Técnico no sabía cambiar un sensor, era un inútil y que no le servía hacer guardias con un técnico que no supiera hacer nada.

Deseo agregar finalmente que me parece que la Dra. Patricia González y el Dr. Jimmy Villalobos, Jefe Laboratorio de Sangre, han conformado un grupo de poder, que afecta el ambiente laboral, tanto con el personal de Laboratorio Emergencias como personal del Laboratorio de Sangre. El personal les tiene miedo. Hay Microbiólogos que se han marchado



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

por culpa del maltrato de la Dra. Patricia González. De todo lo expuesto, me siento afectada mi salud, porque un Jefe, debe desarrollar el trabajo armoniosamente con sus trabajadores y sin preferencias. Yo conozco bien lo que significa el desarrollo humano (...)"

Lo concerniente a la denuncia, que refiere que el Dr. José Pablo Marín Gómez y otros del Servicio de Laboratorio Clínico, son miembros del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica, mediante consulta a la página WEB de dicho Colegio el 8 abril 2015, aparecen los siguientes miembros de la Junta Directiva correspondiente:

Período 2014-2015, Presidenta Dra. Lidiette Solano Palma. Secretario Dr. Walter Cartín Sánchez. Tesorera Dra. Carolina Loría Acosta. Fiscal Dra. Sileny Luna Vega. Vocal I Dr. Dennis León Alán. Vocal II Dra. Guiselle Bartels Madrigal. Vocal III Dr. Rodrigo Cruz Jiménez.

Por lo tanto, El Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio de Laboratorio, Dr. Jimmy Alexander Villalobos Venegas, Jefe Banco de Sangre y la Dra. Patricia González Escalante, Jefe Laboratorio Emergencias, no son parte de la Junta Directiva del Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos de Costa Rica.

✓ Lo concerniente a que obliga a funcionarios formalizar compras hasta por 40 millones.

Se evidenció que el Servicio Laboratorio Clínico, dispone de una Oficina Administrativa a cargo de la Licda. María Luisa Jiménez Artavia, Asistente, quien –entre otras actividades le corresponde la revisión de las compras iniciales que se originan de las distintas divisiones del servicio, posteriormente las remite al Área de Gestión Bienes y Servicios del Hospital, con el propósito de su formalización.

El 06 de marzo 2015, en entrevista realizada a la Licda. María Luisa Jiménez Artavia, en referencia, sobre los trámites de compras del Servicio, indicó:

"(...) En primera instancia la necesidad de la compra se origina por parte de la División respectiva (Inmunología, Banco Sangre, Banco Células madre, etc.). Posterior el Jefe microbiólogo la envía al Director del Laboratorio para su respectiva revisión. De esta documentación me entregan una copia para el análisis respectivo. Posterior cumplido con este requisito, llamo al microbiólogo Jefe que va a ser el administrador de la compra y si hay inconsistencias en lo que él anota en la parte administrativa, se coordina y se corrige. En este asunto la parte técnica y administrativa prevalece el criterio del profesional a cargo de la administración de la compra antes señalado.

(...) Nos basamos primordialmente las necesidades de cada división, pero ligado al presupuesto Z el cual es preparado con la antelación normada y el mismo o cada artículo es solicitado por el Jefe de División (cantidades, monto, tipo de artículo y la prioridad).

(...) En este Laboratorio no se realizan compras, aclaro toda la fase inicial se origina en este Servicio, lo que respecta a la formalización de la compra, como el cartel, invitaciones a proveedores, aprobación de los montos, el tipo de compra y demás trámites que conllevan la contratación administrativa, son funciones específicas del Área de Gestión Bienes y Servicios



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

del Hospital. Por supuesto, en mi caso me corresponde controlar y vigilar que se cumpla con lo normado en la parte inicial, (justificación, que el artículo esté incluido en el presupuesto, ventajas y desventajas, los cuadros económicos, posibles oferentes, que presenten facturas proformas. Pero no nos corresponde establecer compras (...).

No omito agregar si bien me corresponde corregir dicha fase inicial, además de la supervisión del Dr. José Pablo Marín, Director del Servicio Laboratorio, pero es el Área Gestión Bienes y Servicios que le corresponde formalizar la compra correspondiente”.

De lo expuesto, durante la entrevista evidenció un libro de actas, donde se registran cada una de las solicitudes de la mercadería, solicitadas por los Jefes de División, asimismo, de la remisión y recibido por parte del Área Gestión Bienes y Servicios. Ejemplo, acta folio del 228 al 233 un total de 73 solicitudes formuladas en el 2014, además, consta otro libro de correspondencia donde consta el recibido por parte de dicha Área.

Se revisaron los trámites iniciales para formalizar la compra de Adquisición de reactivos de hormonas y alérgenos del Área Laboratorio Radioinmunoanálisis a cargo de la Dra. Flor Quesada, conteniendo los siguientes documentos: Objeto adquirir, Ventajas y desventajas, Posibles oferentes, cuadro económico, plazos de entrega, definición tipo servicios, especificaciones de la compra, requerimientos de la misma entre otros, por una proyección anual de ₡45.530.100.00. Es una compra por demanda.

De lo expuesto, si bien es cierto, la necesidad de las compras nace en cada una de las Divisiones, además de la revisión de la Asistente Administrativa del Servicio de Laboratorio Clínico, pero la formalización de cada una de ellas le corresponde al Área Gestión Bienes y Servicios del Hospital.

En virtud de este resultado del Clima Organizacional del Servicio en referencia, esta Auditoría, consultó a la Licda. Katherine Elena Jiménez Rojas, Trabajadora Social del Grupo de Apoyo Técnico Programa Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios, quien señaló: *“El servicio de Laboratorio Clínico cuenta como antecedente con un estudio de clima laboral realizado en el período 2006 – 2007. El actual GAT empezamos funciones en el HSJD en el año 2011, desde noviembre de ese año Oficinas Centrales nos solicitó dar seguimiento al estudio del 2006-2007, con el inconveniente que muchos de los funcionarios y jefaturas ya no formaban parte del servicio, muchos por motivos de jubilación.*

Desde el año 2011 el GAT ha trabajado con Laboratorio Clínico en diversas acciones dirigidas a la medición y gestión del clima laboral. A continuación le anoto las acciones más relevantes:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Año	Proceso realizado en clima laboral	Metodología	Total de participantes
Noviembre 2011	Valoración de cumplimiento de compromisos asumidos por las jefaturas en el estudio de clima laboral del 2006 – 2007.	Grupo focal con el Director (en ese momento el director era Don Marcos Fallas) y Jefaturas del servicio.	10 personas
Julio a noviembre del 2012	Devolución de resultados y gestión del clima laboral.	Talleres psico-socio educativos: se trabajaron los temas de inteligencia emocional y control del estrés.	56 personas
Enero del 2013	Entrega de informe final del proceso realizado durante el periodo 2011 – 2012	Con apoyo de los jefes de división se hace lectura del informe final.	95 personas
Mayo, octubre y noviembre 2013	Por solicitud del servicio, se realiza un proyecto para gestionar el clima laboral, para la participación de los funcionarios que no pudieron participar en los talleres del año 2012	Talleres psico socio educativos: se trabajaron los temas de inteligencia emocional y control del estrés.	42 personas
Junio 2014	Se inician coordinaciones con el Sub Director del Laboratorio Clínico para realizar una nueva medición de clima laboral, esto a solicitud de la Dirección Médica del Hospital.	Sesiones de equipo técnico.	9 personas
Octubre del 2014 a abril del 2015	Medición del clima laboral actual en el servicio. Tabulación y análisis de la información.	Aplicación de instrumento cuantitativo del Dr. German Retana del INCAE, e instrumento cualitativo problemas/ soluciones	68 personas

En este momento estamos en la revisión final del informe correspondiente a la medición del clima laboral realizado en el período 2014- 2015, el mismo está por entregar en los próximos 10 días. Cabe destacar que pese a los esfuerzos realizados por el GAT y según los resultados obtenidos en la medición del clima, consideramos que corresponde a las autoridades superiores tomar decisiones respecto al servicio”.

Lo concerniente a los puntos antes enumerados respecto al clima organizacional del Servicio de Laboratorio Clínico, se tiene establecido que:

La Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Artículo 3º-Deber de probidad.

“El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de



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

igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente”.

La Ley General de Control Interno, señala en el artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno-. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

“a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. (...) b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, señala sobre los requisitos de las actividades de control. Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

“a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos”.

Asimismo, en el numeral 2.3.2. Elementos informales de la ética institucional, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer el los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: a. El clima organizacional. b. El estilo gerencial. c. Los modelos de toma de decisiones. d. Los valores compartidos. e. Las creencias. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional”.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, señala:

“Artículo 10: Sobre las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo, señala: Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y



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

comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

El reglamento de Estatuto de Servicios de Microbiología y Química Clínica (Colegio de Microbiología Químicos Clínicos de Costa Rica, decreto ejecutivo 21034-S, establece lo siguiente:

“Calificación de atestados y asignación de puntajes – Artículo 22.- La calificación de los candidatos se efectuará considerando los aspectos y escala de puntos que se detallan a continuación:

“5. Experiencia administrativa: La experiencia administrativa será contabilizada tomando en cuenta las responsabilidades que se derivan de la dirección de personal subalterno, así como la dirección y administración de diversas unidades de responsabilidad del MQC en propiedad o en forma interina.

(...) Se otorgará 4 puntos por cada año laborado como MQC-3, en los puestos de: MQC encargado del tercer turno de Laboratorio Hospital Nacional: Se otorgará 1 punto por cada año laborado como MQC-2 en los siguientes puestos: MQC encargado del segundo turno de Laboratorio Hospital Nacional”.

De la clasificación del personal de Microbiología y Química Clínica

“Artículo 25 - La clasificación del personal de Microbiología y Química Clínica, en relación con los puestos que debe desempeñar en los diversos Laboratorios, es la siguiente: MQC-2.(...) MQC encargado del segundo turno de Laboratorio Hospital Nacional. MQC-3.(...) Microbiólogo Químico Clínico encargado del tercer turno de Laboratorio hospital Nacional”.

El Código de Ética de los Funcionarios de la CCSS, aprobado por la Junta Directiva mediante la sesión 7308 del 25 febrero 1999, establece en el artículo 6:-Principios éticos de la función y el servicio institucional:-

“2. La lealtad a la Caja y al Estado, la legalidad, la dignidad, la probidad, la integridad, la eficiencia, la responsabilidad, la veracidad de información, la confidencialidad, la imparcialidad, la respetabilidad, la armonía laboral, la iniciativa, la creatividad, y el espíritu de superación, son valores fundamentales, propios del ejercicio de las funciones de los empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social.

- 1. El servidor de la Caja, debe mantener una conducta intachable, debiendo para ello cumplir la ley y someterse a los principios de ética, estén o no regulados por ley.*
- 2. El ejercicio de este importante servicio público estará fundamentado en la confianza y credibilidad dada por los ciudadanos, los compañeros y otras instituciones. En ese sentido, los principios éticos tienen como función primordial el desarrollar hábitos y actitudes positivas en los empleados de la Caja, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad”.*

Asimismo, en el artículo 13 -Deber de imparcialidad-, señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“El servidor de la Caja, debe actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en sus relaciones laborales, como en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a persona jurídica alguna o a persona natural, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza”.

Las Gerencias Médica, Administrativa, Infraestructura y Tecnología, Financiera, Logística y de Pensiones, mediante las circulares números GA-27338-13, GM-9309-13, GF-14790-13, GIT-0781-13, GP-21671-13, GL-30707-13, todas del 31 de mayo 2013, se indicó sobre la materia de Seguimiento y control de la normativa sobre cumplimiento efectivo de la jornada laboral y horarios de trabajo:

“Del beneficio de exención de marca en jornada ordinaria y bajo supervisión directa.

- a) *La exención de la marca de asistencia en la jornada ordinaria se mantendrá para aquellos funcionarios que hayan demostrado un buen desempeño y record laboral, y en el tanto exista supervisión directa de la jefatura inmediata.*

La Jefatura respectiva es la responsable de velar por el cumplimiento de la asistencia y puntualidad de los funcionarios bajo su dependencia directa, por lo tanto, debe de evaluar constantemente sus sistemas de control de manera tal que exista total seguridad del cumplimiento de la jornada laboral por parte del funcionario. De existir imposibilidad de asegurar ese cumplimiento la Jefatura puede mediante acto razonado, exigir la marca a aquellos funcionarios que teniendo el beneficio de exoneración de marca, por razones de jornada de trabajo, turno laborado, ubicación geográfica u otra circunstancia impida la supervisión directa, en el tanto la situación persista.

- b) *A más tardar el 30 de agosto de 2013, todas las jefaturas de la Institución deberán haber realizado una revisión de los beneficios de exención de marca que tienen los trabajadores a su cargo, debiendo definir mediante acto motivado, si mantiene o elimina el beneficio, hecho que debe constar en el expediente personal del (la) funcionario (a).*

(...) De igual forma, específicamente en cuanto al control de las marcas de asistencia y puntualidad, se destaca lo indicado en el punto 5 de la circular 20016 de fecha 16 de agosto 2001 Exoneración marca de asistencia y puntualidad, emitida por el Cuerpo de Gerentes en dicha oportunidad, que a la letra señala:

“5. Del control. - La exoneración de marca es un beneficio que la Institución concede y se les mantiene a aquellos funcionarios(as) que hagan buen uso de este privilegio, con el compromiso de asegurar la continuidad de la atención a los usuarios, para lo cual será responsabilidad de cada jefatura establecer los sistemas de control pertinentes.



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

Cuando el uso del beneficio sea desvirtuado por el funcionario(a) con una conducta de impuntualidad o ausentismo acentuado, o bien, cuando las necesidades del servicio así lo demanden, la Institución tiene la facultad discrecional de exigir nuevamente el control de marca.

Si alguno de los funcionarios(as) beneficiados(as) con la medida, llega tarde de manera injustificada tres veces en el mismo mes calendario, volverá a imponérsele la marca durante los siguientes tres meses, previa investigación administrativa; al cuarto mes se le volverá a conceder el privilegio y lo continuará disfrutando siempre y cuando su puntualidad sea intachable.”

“Del fortalecimiento de la cultura organizacional.- De acuerdo con distintos cuerpos normativos como el Código de Trabajo, Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública y Código de ética del servidor de la CCSS, entre otros, es obligación del funcionario orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este bloque de legalidad debe ser conocido por los funcionarios de nuevo ingreso, así como reiterado periódicamente a todos los trabajadores de la Institución, por lo que el cumplimiento de horarios y el efectivo desempeño laboral, se establecen como temas prioritarios a incluir en los cursos de inducción, que se desarrollan en todos los centros de la Institución. Corresponderá al Director(a) o Jefatura de cada centro de trabajo efectuar una campaña de divulgación para sensibilizar a las jefaturas y personal a cargo, sobre la responsabilidad de cumplir con su contrato laboral, así como las consecuencias de su incumplimiento.

Dada la relevancia de este tema, se les solicita hacerlo extensivo a todos los colaboradores a su cargo, considerando que estas disposiciones son complementarios a lo establecido tanto en el “Reglamento Interior de Trabajo”, como en el “Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social”.

Esta Auditoría, considera que la falta de directrices hacia la adecuada motivación en la gestión del recurso humano de parte de la Jefatura del Servicio de Laboratorio Clínico, asimismo, la ausencia de comunicación asertiva e iniciativa de dar mayor participación a los colaboradores en la consecución de las metas y objetivos, puede estar propiciando las inconsistencias descritas del Clima organizacional.

Mediante entrevista del 26 febrero 2015, al Dr. José Pablo Marín Gómez, jefe del Servicio Laboratorio, refirió:

“(…) Considero que de 176 funcionarios, el ambiente laboral positivo es de un 90%. Cuando se originó la primera reunión con UNDECA en abril 2014, fueron 27 funcionarios, incluyendo 16 Jefaturas que asistieron por orden del Laboratorio (segundo turno, tercer turno y Jefaturas o coordinadores de día). En la reunión de octubre 2014, cuando se realizó la denuncia anónima



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

fueron 16 personas, incluyendo 12 Jefaturas que asistieron por orden de esta Jefatura y 4 funcionarios que fueron por su propia voluntad”.

Asimismo, mediante el oficio L.C. 295-2015 del 18 de marzo 2014, Dr. José Pablo Marín Gómez, señaló:

“(…) En lo referente a la exoneración de marca, esta Dirección la brinda según la normativa institucional, después de 20 años de laborar, la normativa solicita un record impecable, sin embargo la dirección del Laboratorio brinda el beneficio de no marcar a los funcionarios que tienen un máximo de 44 legadas tardías injustificadas en los 20 años de laborar, si el funcionario presenta en su record de asistencia y puntualidad ausencias injustificadas y suspensiones, no se le brinda la exoneración de marca”.

Estos resultados ponen de manifiesto, que el clima organizacional del Servicio de Laboratorio Clínico, no propicia las condiciones laborales adecuadas que garanticen las buenas relaciones interpersonales en el servicio, situación que puede incidir negativamente en el logro de los objetivos y metas del servicio, así como la eficiencia, eficacia y oportunidad en la prestación de los distintos servicios.

La toma de decisiones del nivel superior, en forma unilateral inciden directamente en la desmotivación e insatisfacción de los trabajadores, incrementa el estrés de sus miembros y tiene injerencia sobre el comportamiento humano; contexto que no favorece la prestación de los servicios de salud, situación que ha originado afectación de la salud ocupacional de algunos trabajadores, además, incapacidades y consultas médicas en Psiquiatría.

REFERENTE A LA INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD INSTALADA:

3. SOBRE LA INFRAESTRUCTURA Y CAPACIDAD INSTALADA DEL SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO, PARA ABSOVER LA DEMANDA DE PRUEBAS DEL CONVENIO CCSS/UNIBE

Las condiciones y la distribución de la infraestructura del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, no se encuentran en estado adecuado para la prestación de los servicios.

La capacidad instalada del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, permite satisfacer razonablemente la demanda de exámenes tanto del centro médico, con los provenientes del Convenio Caja Costarricense de Seguro Social / UNIBE.

DENUNCIA DE-170-2014

4.1. Infraestructura del Servicio de Laboratorio Clínico.

El Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, se distribuye en varias áreas de trabajo: Química Clínica, Microbiología, Bacteriología, Biología Molecular, Inmunología, Parasitología, Laboratorio



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

de Hormonas, Hematología, Banco de Sangre, Laboratorio de Emergencias, Laboratorio Consulta Externa y Laboratorio Medicina Nuclear. Se ubican en las antiguas instalaciones del citado centro de salud, por lo que en su mayoría requieren mejoras, excepto el Banco de Células Madre el que se encuentra en el primer piso del edificio de Medicina remodelado.

El 25 de febrero 2015, en inspección realizada por esta Auditoría, en el Laboratorio Emergencias, Banco de Sangre y Laboratorio Biología Molecular evidenciando que en las divisiones de Emergencias y Banco de Sangre en donde laboran 40 trabajadores disponen de dos servicios sanitarios, uno para mujeres y otro para hombres. El aire acondicionado del Laboratorio Emergencias, genera ruido permanente que está afectando a los trabajadores, además, que libera la concentración del aire requerido, por el inadecuado cielo raso, además, se divisan cajas con insumos sobre el piso en áreas de trabajo, lo cual está originando hacinamiento.

El Banco de Biología Molecular, se ubica en una segunda planta cercana a Ropería del Hospital, el piso es de madera lo cual incrementa el riesgo a la ocurrencia de accidentes, toda vez que los equipos de laboratorio que se utilizan son muy pesados lo cual ha dañado el piso, además, para acceder a dicha área se dispone de una escalera, sin embargo, no se cuenta con salidas y escaleras de emergencias.

El 19 de setiembre 2012, la Dirección Desarrollo de Servicios de Salud (Área de regulación y sistematización de apoyo al tratamiento (Laboratorio Clínico), elaboró un estudio técnico al laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, en el cual señaló lo siguiente:

“(...) La infraestructura actual del laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios es insuficiente para ejecutar los procesos en forma adecuada y con la bioseguridad requerida. El servicio se encuentra dividido en una infraestructura hospitalaria antigua y patrimonio nacional, lo que complica aún más realizar remodelaciones internas que permitan ejecutar procesos más fluido y eficientes en cada una de las áreas; aspecto que crea división, fraccionamiento de todo el proceso interno del servicio y necesidades de personal para poder cubrir el servicio. En general la planta física no permite ampliación futura para su crecimiento en cuanto a los adelantos tecnológicos y técnicos lo que afecta directamente la atención a los usuarios, aspecto que actualmente se evidencia en la toma de muestras, labor que se realiza en un pasillo contrario a la normativa de bioseguridad y privacidad en la atención a los usuarios.

La planta física se divide en cinco grandes áreas: Emergencias, Banco de sangre y Consulta externa, estas ubicadas en el área de Consulta externa, Laboratorio Central, Hematología especializada y Radioinmunoensayo (RIA) ubicada en diferentes áreas dentro del centro hospitalario. En general, el espacio disponible es insuficiente, el mismo es ocupado por el equipamiento quedando poco espacio para el personal que labora en el servicio, incumplándose el número de metros cuadrados por funcionario.

Cuentan con una sala de espera en el Laboratorio Central (solo para pacientes embarazadas y glucosas postprandiales), Banco de Sangre, Hematología especializada y RIA pequeñas pero suficientes para la cantidad de usuarios que asisten a estas áreas, la ambientalización es



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

deficiente, poca ventilación y luz artificial. Estéticamente poco agradables con excepción de Hematología. El área de consulta externa donde asisten por día de 2000 a 3000 personas no cuenta con la sala de espera, los usuarios permanecen de pie hasta ser atendidos, con el agravante de que es un pasillo de menos de 50 cm que comparten con las filas de los usuarios de Farmacia, provocando caos durante las horas de la mañana.

El área de recepción de los usuarios está dividida en dos; una ubicada en el primer piso para la consulta externa de los diferentes tipos de especialidades médicas, atendida por dos funcionarios, otra en el Laboratorio Central donde se recibe lo relacionado a hospital, atendido por un funcionario. Ambas pequeñas con ambientalización y mobiliario inadecuado con el equipo de cómputo requerido. El poco espacio de trabajo, las hace poco aptas para la recepción de muestras desde el punto de vista de por bioseguridad y de salud ocupacional.

Es importante mejorar sustancialmente el proceso de recepción y atención a los usuarios, dado que este punto, es un momento de verdad (el momento de la verdad es cualquier situación en la que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y obtiene una impresión sobre la calidad del servicio que se presta) por la percepción del usuario con relación a la prestación del servicio; si estos aspectos no son manejados correctamente podrían conducir al descontento de los usuarios y por ende pérdida de confianza en el servicio que se presta. A pesar de los inconvenientes que se viven a diario en el área, la atención es cordial. Se dispone de equipo de cómputo y teléfono, no así intercomunicador.

El área de toma de muestra está dividida en ocho áreas: Emergencias, Banco de Sangre, Consulta externa, Laboratorio Central, Microbiología, RIA, Hematología especializada, RIA y Biología molecular. Todas son áreas pequeñas inadecuadas ubicadas en las diferentes áreas dentro del Hospital. En el área destinada a consulta externa no hay cubículos, es una área pequeña donde se ubican mesas tipo recepción de documentos, que se dividen en tres o cuatro espacios, técnicamente inadecuadas para la toma de muestras de sangre, no guardan la privacidad requerida dificultando la atención al usuario, algunas mesas se ubican en el pasillo fuera del área. El área ubicada en el Laboratorio Central es un cubículo, tiene el inconveniente de que está ubicado en una segunda planta, lo que dificulta la toma de muestras para pacientes discapacitados y mujeres embarazadas (no se cumple De Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, Política de Hospital Seguro. Política de Seguridad del Paciente. Circular GIT -30784-1020 del 07/09/ 2010, Norma de Habilitación de Laboratorios de Microbiología y Química Clínica decreto ejecutivo 30700-S Gaceta 183,2002), aquí se ubican dos mesas tipo escritorio, inadecuadas para la toma de muestras, en esta área se tiene un poco más de privacidad. En el subsótano hay un cubículo, para las tomas de muestras de Microbiología, adecuado por el tipo de muestras. En RIA el área es pequeña solo hay espacio para la toma de muestras a una persona, dado que en algunos casos se tienen requerimientos especiales, se ubica en el pasillo una camilla, aspecto que incumple con privacidad y la atención adecuada a los usuarios.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

En el área de Biología Molecular, la toma de muestra tiene varios inconvenientes; el primero es el acceso de los usuarios ya que está ubicada en una segunda planta con gran cantidad de gradas de forma perpendicular (casi a 90 grados) y segundo es que en realidad la toma de muestra es un escritorio que se ubicó en el pasillo, a la entrada del área, dificultando el ingreso y la toma de muestras. El área de Hematología especializada cuenta con dos áreas privadas en excelente condición por un área nueva. En general en la tomas de muestras, la iluminación y ventilación es regular, los muebles se encuentran en mal estado, las sillas en pésimo condición para uso de los usuarios. Estéticamente poco agradables y no se adaptan a las necesidades de los usuarios y funcionarios con excepción del área de hematología especializada.

Las áreas de trabajo en general son pequeñas poco funcionales y hacinadas dado el equipamiento que requieren; dentro de estas la más críticas están; el área de Inmunología, Laboratorio de Emergencias (no tiene toma de muestras) y Banco de Sangre en donde el escaso espacio, dificulta la movilidad de los funcionarios.

El área administrativa está ubicada en el pasillo de ingreso de la Dirección y Subdirección, se ubicaron tres escritorios, dos para secretarias y uno para el asistente administrativo, además también se ubica un mueble amplio que reduce el poco espacio disponible, donde se guardan documentos históricos y equipo del Dr. Clorito Picado científico costarricense. Como parte de la historia del Laboratorio Clínico y del país es importante conservar el patrimonio cultural en condiciones adecuadas para conocimiento actual y de las futuras generaciones, aspecto que no se cumple actualmente (...).

El área en metros cuadrados destinada a la División de Química Clínica es adecuada, pero poco funcional en cuanto a la distribución, está dividida en varias sub-áreas, una para los analizadores, oficina para la jefatura de sección, bodega, área para el procesamiento de muestras de gases y drogas, área para urianálisis y otra oficina; en general, el mobiliario es viejo ocupa la mayor parte del espacio y es poco adecuado para las necesidades actuales. Ejemplo, en el área más amplia se ubica un mueble de cemento con pileta que ocupa mucho espacio y no es utilizado, además se ubica equipo que tampoco se utiliza. Otro inconveniente, es que el área es abierta, es la entrada y salida del resto de las áreas ubicadas en esta planta, provocando el calentamiento de equipos y ambientalización inadecuada, también se ubica cámara para conservación de reactivos. Cuentan con una bodega pequeña donde se guardan los insumos de uso, la estantería es poca, se mantiene ordenada, ambientalización inadecuada para la conservación de los reactivos. El área de gases arteriales es pequeña, se ubica gran cantidad de mobiliario que reduce el espacio, además se ubican insumos y documentación lo que la hace un área sumamente desordenada.

El área de la División de Hematología ubicada en la segunda planta del Laboratorio central, está dividida en varias sub-áreas pequeñas, según el proceso general, entre las que están;



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

montaje, microscopía, equipos, oficina de jefatura, coagulación y revisión de análisis lo que permite que se den procesos fluidos dentro de la división, en cuanto al espacio en metros cuadrados es adecuada.

El área destinada a División Banco de Sangre está ubicada en la consulta externa cerca del servicio de emergencias, al igual que el resto de las áreas se han ido adaptando según necesidades de crecimiento, sin embargo; no logra realizar un proceso fluido. La planificación y distribución de las áreas deben permitir que los diferentes procesos sean llevados a cabo en un orden lógico correspondiente a la secuencia de operaciones sucesivas permitiendo el enlace de todas las actividades. El Banco de Sangre no cumple en cuanto a infraestructura con lo especificado en las Norma de Habilitación División de Inmuno-hematología y Banco de Sangre, decreto ejecutivo 30697-S gaceta 182, 2002.

El área física está dividida en tres sub-áreas: una para lo relacionado con la donación sanguínea, otra para los análisis del proceso transfusional y otra para oficina de jefatura y ubicación del equipo de refrigeración.

El área destinada a la donación de sangre, cuenta con una pequeña sala de espera para que los donantes sean atendidos, la misma con poca ventilación e iluminación y pocas sillas (máximo 12 personas), aquí se ubica un fichero para asignar número de atención de acuerdo a la llegada del donante y una mesa donde se colocan las boletas de entrevistas que llena el donante, no cuenta con la privacidad requerida para llenar este tipo de documento, tiene poca ventilación y la iluminación es regular, estéticamente simple sin una ambientalización cálida y cómoda para los donantes de sangre. Momento de la verdad que debe ser analizado.

A la par se ubican dos áreas; una oficina para secretaria y otra área para entrevista, toma de muestras, toma de signos vitales y análisis de muestras; al unificar en un solo funcionario todo este proceso, se observa que la atención del donante es lenta, formándose un cuello de botella; a la par de esta área, en el pasillo se improvisó un pequeño comedor para el refrigerio de los donantes, aspecto que le resta privacidad a la entrevista del donante, los muebles se encuentran en regular condición, estéticamente poco agradable, no cuentan con un funcionario para la atención del donante durante esta fase.

La sala de donación cuenta con seis sillas para donación "normal" y una silla para donación por aféresis en buen estado; en el caso de donación normal no cuentan con homogenizadores de sangre, para controlar el volumen de extracción de sangre al donante, aspecto muy importante dentro de la calidad del hemocomponente. Como el área es muy cerrada, la ventilación por ende inadecuada; con el fin de mejorar las condiciones ambientales, se ubicó un aire acondicionado para el recambio de aire; sin embargo baja la temperatura por lo que es importante analizar, si este tipo de ambientación afecta a los donadores en caso de darse alguna reacción adversa durante la donación. Ejemplo como reacción adversa se le baja la



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

presión al donador al estar el ambiente frío, podría desencadenar una reacción más difícil de controlar. Lo recomendable es que estas áreas sean muy ventiladas a temperatura ambiente. Cuenta con televisor para entretenimiento del donador.

No se cuenta con un área para la recuperación del donante posterior a la donación. (Norma de habilitación de Bancos de Sangre), muy importante dentro del proceso de donación por varios aspectos: para que el donante pueda descansar y restablecerse durante un tiempo prudencial después de la donación, para atender casos de reacciones adversas durante la donación, también para hacer mejor uso de las camas de donación y la atención oportuna de otros donantes. En el área de donación, cuenta con una puerta para la entrada y salida de personas. No cuenta con un servicio sanitario para los donadores.

El área de análisis técnico, se ubica en un área separada, cuenta con poco espacio dividida por el mobiliario y ocupada en su mayor parte por el equipamiento, se da hacinamiento de personal y no hay casi área de trabajo para los funcionarios, a esto se le suma estudiantes de microbiología en formación docente que todavía complica aún más el espacio disponible. Esta es un área que hay que darle prioridad en cuanto a la ampliación de infraestructura.

El área de laboratorio que presta apoyo al servicio de emergencias, cuenta con un espacio físico muy pequeño, mal distribuido, no hay área de recepción, ni de toma de muestra, es un área abierta donde colocaron equipo y mobiliario, sin ninguna planificación de la distribución del espacio, el mobiliario se encuentra en mala condición y el equipamiento ocupa todo el espacio, el lugar es desordenado con falta de limpieza, estéticamente poco agradable. Cuenta con un servicio sanitario para todos los funcionarios. Esta área solo tiene un ingreso y una salida que da al pasillo de emergencias, que la mayoría de tiempo esta obstruida con camillas, que ubican en el pasillo los funcionarios del servicio de emergencias.

El área de Inmunología/ Serología es pequeña, división referencial de otros centros médicos, fue creciendo de acuerdo a las necesidades, funcionalmente los procesos están fraccionados, el área ubicada en el primer nivel se encuentra encima de un drenaje séptico y otra en el segundo nivel, el equipamiento ha ocupado todo el espacio lo que ha provocado una restricción espacial con condiciones ambientales deficientes, en el área del primer nivel, la única salida esta obstruida por el equipo y mobiliario, por lo que difícilmente se puede entrar y salir del lugar, estos aspectos podrían repercutir en estrés psicológico y /o fisiológico de los funcionarios asignados a esta área, en uno de los pasillos están colocadas las centrifugas y el área de recepción de muestras está ubicada en el área de Microbiología. También el área tiene gran cantidad de documentación que se acomoda donde se puede, lo insumos se guardan hasta debajo de los muebles lo que provoca gran desorden y falta de limpieza.

Área de Bacteriología está ubicada en el primer nivel del área principal, divide en cinco sub-áreas Micología, Parasitología, Mycobacteriología, Bacteriología y preparación de medios de cultivo. El espacio es adecuado pero mal distribuido, parte ha sido ocupado por el



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

equipamiento y el mobiliario en mal estado y poco funcional. Se ubican dos recepciones una para micología, otra para muestras de bacteriología e inmunología hasta la 4pm, posterior a esto reciben las muestras en la segunda planta, así mismo cuentan con un área para la toma de muestras con camilla y dos cámaras de flujo laminar para el montaje de muestras de bacteriología y tuberculosis. Cuentan con un cuarto frío donde se ubican medios de cultivo, reactivos y bacterioteca, disponen de un destilador de agua artesanal para la preparación de medios de cultivo que ocupa mucho espacio. El área destinada para biología molecular es aparte del clínico, está ubicada en el antiguo laboratorio de reactivos, tiene el inconveniente que está en una planta alta, con gradas muy perpendiculares que obstaculiza el ingreso de las personas y de equipos, el área en sí es muy pequeña, con pasillo muy estrecho para la circulación, la mayor parte del espacio ha sido ocupado por el equipo y por los insumos que ahí se utilizan.

Las condiciones ambientales del lugar son poco adecuadas, durante el día el sol da de frente, lo que dificulta la labor de los funcionarios Cabe señalar que esta División es referencia nacional, por lo que deben disponer de las condiciones adecuadas que requieren las metodologías.

El área de Parasitología es un área pequeña, fuera del área de Microbiología, el espacio es un área de acceso a área de lavado de material, cuenta con poco espacio, con condiciones inadecuadas no hay extractor ni ventilador, ocupada por el equipo y mobiliario en malas condiciones.

El área de RIA, está dividida en cuatro áreas; una para toma de muestras, otra central que a su vez se divide en tres sub-áreas técnicas y dos áreas de oficina. Dentro del área técnica cuentan con una bodega con cuarto frío donde conservan muestras y reactivos. Esta área al igual que el resto cuenta con poco espacio y ambientalización por medio de aire acondicionado por lo cerrado del lugar.

El área de la División de hematología especializada está ubicada en el nuevo edificio cuenta con una área amplia adecuada para brindar el servicio, estéticamente agradable.

El área de lavado de material es amplia, se dividen en tres sub-áreas; una material limpio, otra para lavado y otra para esterilizado; se ubican gran cantidad de insumos que reducen el espacio disponible lo que dificulta la limpieza adecuada promoviendo la contaminación de un área como esta. Se lavan gran cantidad de materiales desechables, que no deben ser reutilizados; esto se puede hacer ante una eventual emergencia por falta de algún insumo, en caso contrario con el fin de aprovechar mejor el recurso humano disponible. La ventilación e iluminación son totalmente inadecuadas.

En general a los muebles no se les ha dado el mantenimiento, algunos están de mal a pésimo estado, e actualmente no se adecuan a las necesidades de las áreas de trabajo, la superficie de trabajo es pequeña y ocupada por los equipos en su mayor parte; ejemplo el área de Banco de Sangre no cabe nada en las áreas de trabajo igual sucede en las ventanillas de consulta



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

externa e inmunología entre otros. Se ubica muchos muebles aéreos que reducen aún más el espacio de trabajo en donde colocan gran cantidad de insumos en forma desordenada.

Las paredes en su mayor parte se encuentran faltas de pintura y algunas no se encuentran en buen estado de conservación, rodapiés y pisos en regular estado, incumpliendo las Normas de Habitación de los Laboratorio Clínicos Decreto N° 30700-S del 2002. El cielorraso se encuentra en buena condición, recientemente fue reparado.

Los pasillos para el tránsito de funcionarios se encuentran obstruidos, han sido ocupados por equipo e insumos del servicio, aspecto que incide negativamente en el desplazamiento normal de los funcionarios y ante un eventual desalojo de emergencia. Ejemplo biología molecular ya mencionado anteriormente.

La iluminación artificial es aceptable en algunas áreas en otras es inadecuada por el tipo de labora a realizar dado que el número de fuentes de luz distribución e intensidad debe estar en relación con la altura, superficie del local y el trabajo que se realiza.

En cuanto a la ventilación es inadecuada en la mayor parte del servicio, la mayoría de los lugares son cerrados, algunas áreas cuentan con aire acondicionados para mantener la ambientalización de los equipos, sin embargo algunos de estos se encuentran en regular condición; el aire deberá renovarse de acuerdo al número de funcionarios y a las características físicas del área. En cuanto al control de la temperatura de trabajo, no se aprecia un ambiente estable, prevalecen condiciones de disconfort especialmente en el área de recepción, áreas administrativas, cubículos de toma de muestras, ventanillas, banco de sangre. Malas condiciones termohigrométricas, pueden ocasionar efectos negativos para la salud, que variarán según las características de cada persona y su capacidad de aclimatación, generando enfermedades relacionadas con el trabajo, como efecto directo, pero también alteraciones de la conducta, aumento de la fatiga, aspectos que pueden provocar algún accidente laboral dentro del servicio o podrían generar una alta tasa de incapacidades. Se sitúa en la planta baja un comedor para todo el personal; sin embargo se aprecian otras áreas de comida en el servicio, tales como laboratorio de emergencias y biología molecular.

Se dispone de cuatro servicios sanitarios dentro del laboratorio central, para hombres y otro para mujeres, cumpliendo lo dispuesto en la Gaceta N° 183, N 30700-S del 2002, Normas para la Habitación de laboratorios de Microbiología y Química Clínica. Estos son insuficientes para la cantidad de funcionarios que laboran el servicio en total 168 (propiedad e interinos), además las condiciones de limpieza, mantenimiento y estética son deficientes. Se cuenta con ducha para los funcionarios cuando laboran guardias.

Los Funcionarios cuentan con casilleros para guardar sus artículos personales los cuales se encuentran en regular condición ubicados en todo el servicio obstruyendo los pasillos y las áreas, llama la atención la observación de artículos personales por todo el servicio, lo cuales



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

deben estar en los casilleros. Además no cuentan con un lugar para el cambio de ropa y de descanso para los días de guardia.

La limpieza y el orden del servicio son deficientes para un laboratorio clínico, estos son pilar fundamental en lo que se refiere a la productividad y seguridad del entorno laboral, además de ser parte de las buenas prácticas de un laboratorio, que deben ser cumplidas por todos los funcionarios. Si bien es cierto la infraestructura no permite grandes cambios, si pueden los funcionarios revisar y laborar aplicando las buenas prácticas de laboratorio. Debe aplicarse metodologías de calidad como 5S para ordenar, liberar espacio y limpiar el servicio, mediante una gestión sistemática de trabajo con el fin de mejorar el entorno laboral de este laboratorio, dado que es referencia nacional a nivel de los laboratorios Clínicos de la CCSS.

En general el lugar es estéticamente poco agradable, hay gran cantidad de equipo, insumos sin ningún orden, además de contaminación visual (cantidad de papeles pegados en las paredes), las instrucciones deben estar en un manual disponible para todo el servicio y contaminación sónica que debe ser analizada.

Por otro lado el Plan de Gestión Local 2014-2015 del Servicio de Laboratorio Clínico, señala como debilidades: "Planta Física: El laboratorio clínico tiene asignados 1950 metros cuadrados, sin embargo el área asignada no cumple con los requerimientos de infraestructura y espacio que realmente se necesitan, actualmente se tiene condiciones de hacinamiento por la gran cantidad de equipo. Las condiciones de la infraestructura no son buenas ya que el edificio tiene más de 165 años de construcción, por lo que no se pueden realizar las ampliaciones o las mejoras que se requieren". Incumplimiento de ley 7600 por problemas en infraestructura (...). Sistema eléctrico está muy viejo y no se puede recargar más".

Mediante entrevista del 26 febrero 2015, de esta Auditoría con el Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio Laboratorio, señaló:

"(...) Desde el 2011 que se generó la orden sanitaria, empeoró la situación del Laboratorio Clínico, con lo que se inició el proceso de subsanación de la mencionada orden. Para este año se incluyó El Banco de Sangre, sala de donación Banco Sangre, Jefatura y comedor del mencionado Banco, junto con la atención consulta externa con el proyecto de remodelación del ala de emergencias. Con presupuesto ya aprobado y asignado, no tengo acceso al monto correspondiente. No es un proyecto del Laboratorio Clínico sino del nuevo Servicio de Emergencias. Lo referente al Laboratorio Clínico central, se maneja un presupuesto asignado y aprobado de 500 mil dólares para inicio de proceso de contratación el 2 de marzo 2015 con un promedio de finalización adjudicatario a mediados de este año. Lo que pretende cambiar pisos, paredes livianas, cambio instalación eléctrica, puntas de red, distribución de aguas, rampa para cumplir ley 7600 toma de muestras y mejoras espacio movilización de los funcionarios. No omito agregar que en cuanto al hacinamiento del laboratorio emergencias,



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

banco de sangre, se solucionan con el nuevo proyecto, en el caso de laboratorio de Biología, no hay de momento una solución o proyecto, aunque preocupa la situación del equipo tan pesado en una segunda planta, ausencia de escalera de emergencia y que en la planta baja existen la distribución de tanques de oxígeno que se requieren en el hospital (Oficina de oxígeno) (...)”.

El 6 de noviembre 2012, la Dirección del Área Rectora de Salud Hospital Mata Redonda del Ministerio de Salud, remitió a la Dirección General del Hospital San Juan de Dios, orden sanitaria ARS-HMR-ESCH-OS-12-12 por las inconsistencias que presentan las instalaciones del Servicio de Laboratorio Clínico, señalando entre otros aspectos lo siguiente:

“El Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios se ubica en calle 14-20, avenida 0-6. De acuerdo al expediente administrativo Número 3422 que se lleva en esta Área Rectora de Salud y al Informe de Evaluación. Número ARS-HMR-ABS-13-2012 (el cual se adjunta) como medida precautoria en beneficio de la salud de las personas y por tratarse de un asunto de interés público tutelado por el estado, se ordena: Resolución. En el ámbito nacional toda actividad debe estar acorde con el marco general de la legislación vigente, razón por la cual es mi obligación laboral. ORDENARLE que en plazo arriba indicado, usted debe proceder a presentar ante esta Área Rectora de Salud (para su revisión y aprobación) un PLAN REMEDIAL que incluya la programación de las acciones que deberán ejecutar en el corto, mediano y largo plazo (en el formato adjunto) con el objetivo de corregir las siguientes inconformidades detectadas (...)”.

En el Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, aportó copia del Plan Funcional, con el propósito de subsanar los requerimientos del Ministerio de Salud, no obstante, a febrero 2015 la mayoría de aspectos abordados aún continúan sin las mejoras pertinentes.

3.2. Sobre la capacidad instalada del Laboratorio Clínico

En consideración de las distintas divisiones que conforman al Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, llama la atención que varias de estas unidades se encuentran dispersas o en diferentes instalaciones, por ejemplo, El Banco de Sangre y Laboratorio Emergencias se ubican en el primer piso del ala Norte frente la Avenida de Paseo Colón, mientras que las oficinas de la Dirección y Administración del Laboratorio y las Divisiones Química Clínica, están cerca de la puerta de ingreso de médicos. Los Laboratorios de Hormonas, Medicina Nuclear y de Células Madres, que se encuentran fuera del Laboratorio Central, situaciones que pueden estar minimizando la supervisión y control que se requiere por parte del Director del Servicio, incidiendo en la capacidad instalada.

El Servicio de Laboratorio Clínico, cuenta con 179 trabajadores, los cuales se distribuyen en los siguientes turnos: de 6 a.m. a 3 p.m., 10 a.m. a 7 p.m., 1 p.m. a 10 de la noche y de 10 de la noche a 7 de la mañana. La división de Microbiología labora de 6 a.m. a 3 p.m. de 7 a 4 p.m. y de 8 a.m. a 5 p.m.

Sobre la Producción anual de exámenes (2014) se originaron 5.400.000 exámenes, de los cuales un 840.000 (18%) corresponden al contrato establecido por la CCSS con la UNIBE.



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

Según el Estudio Técnico 2012 del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, elaborado por la Dirección Desarrollo Servicio de Salud (Área de Regulación y Sistematización de Apoyo al Tratamiento (Laboratorios Clínicos), lo referente a la capacidad instalada determinó lo siguiente:

“(...) El Laboratorio Clínico de acuerdo a las consultas médicas podría esperar una demanda de 4.194.172 exámenes por año (...). De acuerdo a la distribución de labores y a la tecnología disponible, el Laboratorio Clínico tiene una capacidad de 972030 exámenes mensuales o un total anual de 11.664.360 exámenes (...)”.

<i>“(...) La demanda teórica 2012: 4.194.172 exámenes</i>	
<i>Capacidad instalada</i>	<i>11.664.360 exámenes</i>
<i>Exámenes realizados</i>	<i>5.393.815 exámenes</i>

Análisis: Se puede concluir que el Servicio de Laboratorio Clínico de acuerdo a su capacidad instalada actual 11.664.360 exámenes, puede satisfacer la demanda teórica de 4.194.172, actualmente el servicio tiene una capacidad resolutive del 100% al centro de salud, con una capacidad productiva del 46% (...)”.

Esta Auditoría, en virtud de estos resultados, consultó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio Laboratorio Clínico, quien mediante el oficio L.C. 295-2015 del 18 de marzo 2015, indicó lo siguiente:

“(...) 5. En lo referente a la capacidad instalada del Laboratorio hay un reporte de la supervisión nacional de Laboratorios, en este indica que la capacidad instalada de nuestro Laboratorio es de un 46%, esto sin tomar en cuenta la parte analítica y post analítica. Al asumir los EBAIS del ESTE, donde se nos asignaron 8 plazas, y sumando la parte analítica y post analítica estimo que nuestra capacidad instalada ronda el 70%. En este momento nuestro Laboratorio esta con una capacidad instalada que nos permite trabajar bien y el tiempo que puede quedar libre en algunas ocasiones se utiliza en gestión de calidad de cada División, además de resolver problemas técnicos de los equipos y controles de calidad internos, externos y capacitaciones del personal. Otro punto a tomar en cuenta en la capacidad instalada, es que muchos de los profesionales de nuestro Laboratorio forman parte de comisiones a nivel central, a nivel del CENDEISSS, realizamos cursos teórico prácticos para técnicos 1, 2 y asistentes técnicos en tecnologías de salud avalados por el CENEISSS, recibimos 12 internos de Microbiología y 4 de diplomado en el primer semestre de cada año y 5 internos de Microbiología y 4 diplomados en el segundo semestre de cada año, todos de la Universidad de Costa Rica”.

Esta Auditoría, del análisis de los exámenes que ha venido realizando el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, si se considera un promedio mensual de 522615 o anual de 6.271.380, y lo comparamos con el estudio del 2012, donde se realizaron 5.393.815 exámenes, respecto a 6.271.380 promedio anual actual, significa un crecimiento de un 8.6% en la productividad, sin embargo, si se



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

analiza que por el abordaje del recargo de exámenes originados del contrato CCSS con la UNIBE, significa un incremento en la producción de 1.004.112 o el equivalente a un 16%.

La Ley General de Salud número 5395, en su apartado de disposiciones generales, artículo 3, señala:

“Todos los habitantes tienen derecho a las prestaciones de salud, en la forma que las leyes y reglamentos especiales y el deber de proveer a la conservación de la salud (...)”. Igualmente la ley 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, en el artículo 2, incisos e y g señalan que los usuarios tienen derecho a: “(...)e- Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas (...)”.

La Ley General de Control Interno, señala en el artículo 12 -Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno-. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. (...). b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades”.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.5 sobre -Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones-, establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2”.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, señala sobre los requisitos de las actividades de control. Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

“a. Integración a la gestión. Las actividades de control diseñadas deben ser parte inherente de la gestión institucional, e incorporarse en ella en forma natural y sin provocar menoscabo a la observancia de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, y evitando restricciones, requisitos y trámites que dificulten el disfrute pleno de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos”.

La Política Institucional de Hospital Seguro de la Caja Costarricense Seguro Social, aprobada mediante la sesión N° 8069, artículo 5, del 6 de julio del año 2006, dice:



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

“Estrategia 4.4: Diseñar mecanismos para el seguimiento y monitoreo de las condiciones de seguridad en la infraestructura física de los establecimientos de salud”.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, señala:

“Artículo 3° “ Todo patrono o su representante, intermediario o contratista, debe adoptar y poner en práctica en los centros de trabajo, por su exclusiva cuenta, medidas de seguridad e higiene adecuadas para proteger la vida, la salud, la integridad corporal y moral de los trabajadores, especialmente en lo relativo a: Edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; Operaciones y procesos de trabajos (...)”.

Asimismo, en el artículo 10, sobre las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo, señala:

“Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

El Reglamento del Seguro de Salud señala:

“Artículo 75° De los derechos de los asegurados. Los asegurados tiene derecho a: Ser atendidos en forma oportuna, dentro de las posibilidades de la Institución, con el máximo de respeto, sin discriminación alguna, bajo una relación que destaque su condición de ser humano”.

Las condiciones de planta física del Servicio de Laboratorio Clínico, se deben a la ubicación en una infraestructura hospitalaria antigua declarada patrimonio nacional, situación que dificulta la realización de remodelaciones que se ajusten a los requerimientos de dicho servicio. En cuanto a la capacidad instalada, se ha tenido avance con respecto a lo determinado en el estudio realizado por la Dirección Desarrollo Servicio de Salud (Área de Regulación y Sistematización de Apoyo al Tratamiento Laboratorios Clínicos), no obstante las mismas situaciones que presenta la planta física y el hecho algunas divisiones se encuentran dispersas, pueden estar incidiendo en poder alcanzar el nivel de razonabilidad en la optimización de la capacidad instalada.

La infraestructura actual del laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios no favorece la ejecución de los procesos en forma adecuada y con la bioseguridad requerida. El servicio se encuentra dividido en una infraestructura hospitalaria antigua y patrimonio nacional, lo que complica aún más realizar remodelaciones internas que faciliten procesos más fluido y eficientes en cada una de las áreas; aspecto que crea división, fraccionamiento de todo el proceso interno del servicio y necesidades de personal para poder cubrir el servicio.



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

Las condiciones inadecuadas de la planta física del Servicio, no favorecen la prestación de los servicios y debilita la eficiencia en el uso de los recursos y de la capacidad instalada.

REFERENTE AL CONTRATO PARA LA REALIZACIÓN DE ANÁLISIS DEL SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO

4) SITUACIÓN DEL CONTRATO CON LA UNIBE REALIZACIÓN EXÁMENES SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO

Los análisis de los exámenes provenientes del contrato Caja Costarricense de Seguro Social /UNIBE, realizados en el Servicio Laboratorio Clínico no afecta la demanda de pruebas de los usuarios del Hospital San Juan de Dios.

Los resultados, permiten evidenciar que el Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, brinda servicios de análisis de exámenes procedentes de las Áreas de Salud Curridabat, Montes de Oca y Juan/San Diego, Concepción (cuadro 2).

CUADRON°2
CENTROS SALUD A LOS CUALES SE LES ATIENDE LA DEMANDA DE EXÁMENES
SERVICIO LABORATORIO CLINICO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, FEBRERO 2015

EBAIS ÁREA SALUD CURRIDABAT	EBAIS ÁREA SALUD MONTES DE OCA	EBAIS ÁREA SALUD JUAN / SAN DIEGO/ CONCEPCIÓN
Cipreses Guayabo	Granadilla	Área Salud de la Unión
Curridabat	Lourdes	Concepción Este
Granadilla	Mercedes	Concepción Oeste
Hacienda Vieja	San Pedro	San Juan Montufar
José María Zeledón	San Rafael	San Diego
Tirrases	Vargas Araya	Santiago del Monte
Vargas Araya	San Rafael	Vargas Araya
Colonia 14 setiembre		Villas de Ayarco
Emergencias cirugía		Emergencias
EXÁMENES		
22.786	20.891	14.942

Fuente: Hospital San Juan de Dios.

En el cuadro anterior, durante el mes de febrero 2015 dicho Servicio, realizó un total de 58.630 exámenes de laboratorio correspondientes a 25 centros de salud, los cuales no corresponden al área de adscripción, sino que pertenecen a la Región Este o Atlántica, cuyos centros se encuentran adscritos al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.



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

El 26 febrero 2015, mediante entrevista de esta Auditoría, realizada al Dr. José Pablo Marín Gómez, Jefe Servicio Laboratorio Clínico Hospital San Juan de Dios, al respecto indicó:

“En primera instancia es una necesidad que se origina a nivel de la Institución, lo cual es aprobado por la Junta Directiva, Presidencia y Gerencia Médica. Al respecto, la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora Dirección Proyección de salud, me hizo la consulta en forma verbal, por lo cual le presenté una propuesta, donde solicitaba 8 plazas y los equipos correspondientes. En virtud de lo anterior, me fueron asignadas las plazas, y el dinero para financiar los reactivos, sin embargo, para los equipos el presupuesto no ha sido asignado aún”.

“La Ingeniera María de los Ángeles Gutiérrez, como Ingeniera Industrial realizó el estudio pertinente y de las 9 plazas solicitadas asignó 8. Pero considerando la capacidad instalada de este Servicio, se pudieron justificar solamente 8, los indicativos señalan, que actualmente la capacidad instalada de este Servicio se estima según el nivel central el 46% sin considerar las fases pre y post analítica. Pero con los datos de este Servicio, actualmente anda cerca del 68%, tomando en cuenta la atención de la demanda de UNIBE”.

Asimismo, sobre la producción de exámenes origen de dicho convenio, señaló:

“Un 18% o en términos absolutos 840.000 por año de 5.400.000 por año que se originan aproximadamente. En cuanto a la dotación de recursos humanos es suficiente de conformidad con la demanda, no así el equipamiento básico, lo cual se comprometieron a fortalecer este Servicio y aún a la fecha no lo han hecho por parte del nivel Gerencial de la Institución”.

El 20 febrero 2014, en oficio DG-01592-2014, el Dr. Daniel Quesada Rodríguez, Director General a.i. del Hospital San Juan de Dios, informó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director del Servicio de Laboratorio, lo siguiente:

“Para su atención y trámite correspondiente, le traslado copia del oficio GM-RH-6158-14 del 18 febrero 2014, suscrito por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, en el que se nos comunica la aprobación de la Modificación Presupuestaria 01-14 en la cual se incluyen las plazas nuevas del I tracto 2014, para que sean utilizadas para la apertura de la fase analítica de las pruebas de Laboratorio Clínico de las Áreas de Salud bajo contratación por terceros (UNIBE)”.

El 18 febrero 2014, con oficio GM-RH-6158-14, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, indicó a la Dra. Hilda Oreamuno Ramos, Ex Directora General del Hospital San Juan de Dios, lo siguiente:

“Traslado para su atención el oficio GF-21682-14 del 17 febrero 2014, suscrito por el Lic. Gustavo Picado Chacón, Gerente Financiero, donde comunica lo resuelto en el artículo 54 de la sesión 8694, celebrada el 13 febrero 2014, por la Junta Directiva, en relación con la aprobación



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

de la modificación presupuestaria 01-14, donde incluye las plazas nuevas del I tracto-2014. Es importante considerar las recomendaciones emitidas en dicho oficio, además se les instruye para que las plazas asignadas, mismas que se adjuntan el cuadro anexo, sean utilizadas en el impacto directo a la unidad y actividad designada para la apertura de la fase analítica de pruebas de Laboratorio Clínico de las Áreas de Salud, bajo contratación por terceros (UNIBE), todo en el marco de la política de aprovechamiento de los recursos institucionales”.

**CUADRO N°3
DETALLE DE PLAZAS CREADAS PARA SERVICIO
LABORATORIO CLÍNICO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
1 SEMESTRE 2014**

CÓDIGO	UNIDAD EJECUTORA	PUESTO	VIGENCIA
46506	2101	Secretaria 1	17/02/2014
46507	2101	Auxiliar de Laboratorio Clínico	17/02/2014
46508	2101	Asistente laboratorio Clínico diplomado	17/02/2014
46509	2101	Asistente Laboratorio Clínico Diplomado	17/02/2014
46510	2101	Asistente Laboratorio Clínico Diplomado	17/02/2014
46511	2101	Asistente Laboratorio Clínico Diplomado	17/02/2014
46512	2101	Microbiólogo Químico Clínico 1	17/02/2014
46513	2101	Microbiólogo Químico Clínico 2	17/02/2014

Fuente: Oficio GM RH 6158-14 del 18 2 14 Gerencia Médica, cuadro detalla creación de plazas

En el cuadro anterior, se incluye la creación de 8 plazas para ser utilizadas en la fase analítica de pruebas de laboratorio Clínico de las Áreas de Salud, con vigencia desde el 17 febrero 2014.

El 7 enero 2014, mediante el oficio GMD-1746-14, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, comunicó a la Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, Directora Dirección de Proyección de Servicios de Salud, lo siguiente:

“De acuerdo con el planteamiento técnico externado por usted y en virtud de que el Hospital San Juan de Dios asumirá el proceso analítico de las pruebas de laboratorio para las Áreas de Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan – San Diego y Concepción, este despacho aprueba el listado de plazas definido, así como el equipo requerido. Este recurso será asignado al Hospital San Juan de Dios, con el propósito de que asuma esta nueva demanda, sin que haya afectación de la demanda actual del nosocomio”.

El 7 enero 2014 con oficio GMD-1747-14, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, informó al Dr. José Pablo Marín Gómez, Director Servicio Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, lo siguiente:

“Según lo externado por usted en el oficio LC-1248-2013 en el que indica que cuenta con capacidad instalada para asumir el proceso analítico de las pruebas de laboratorio, según el contrato por Servicios de Salud número 2013-000001-00, de la contratación Directiva 2013-CD-





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

000061-05101 para las Áreas de Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan – San Diego y Concepción, este despacho aprueba que el Hospital San Juan de Dios asuma la demanda de las tres Áreas de Salud contenidas en el contrato supracitado, para lo anterior se le estarán asignando los recursos solicitados por la Dirección de Proyección de Servicios de Salud”.

Acuerdos de Junta Directiva Caja Costarricense Seguro Social

La Junta Directiva de la Institución, mediante la sesión 8694 del 13 febrero 2014, en su artículo 53, abordó la situación relacionada con la contratación de servicios por terceros con la UNIBE y otros, en lo referente al Laboratorio Clínico, indicó:

“Laboratorio Clínico. En el transcurso del procedimiento se han ido formalizando contratos de prueba efectiva, es decir, que la modalidad de contratación ha mudado de compra de reactivos pura y simple a la contratación de prueba efectiva, en la que asumen acuerdos en consonancia con un contrato de riesgos compartidos. Allí las partes distribuyen en una condición de paridad los resultados positivos del contrato. Ello significa que la Caja Costarricense de Seguro Social sólo asumiría el costo de las pruebas efectivas y no el costo asociado al desperdicio.

Recuérdese que en el escenario anterior, la Universidad de Costa Rica, proveía el servicio de laboratorio clínico (compra de reactivos, equipos, recurso humano, etc.) lo que significaba un costo muy elevando para la Institución amen del sacrificio de la economía de escala.

Como se ha documentado en los distintos procedimientos, la migración a dicho escenario ha procurado que la Administración diseñe la modalidad en conjunto con los mismos proveedores que son los conocedores del negocio y ello ha implicado un laborioso esfuerzo que a la fecha se encuentra decantando en la formalización de los contratos y posterior ejecución.

Cabe destacar que la Administración merced a lo anterior previó en el cartel de la contratación la eventual modificación sobre dicho aspecto y mediante Oficio No. DABS-00239-2014/ABSS-0213-2014, de 29 de enero de 2014 se indicó:

“Respecto a este punto es importante indicar que desde el cartel del concurso así como en el contrato formalizado, se previó la posibilidad de que la Institución asumiera o cambiara la modalidad de la prestación de los servicios de Laboratorio Clínico. En el punto 2.1 (sic) de la cláusula primera del contrato se estableció, en lo que interesa, lo siguiente:

“2.2 La Caja se reserva el derecho de asumir y/o cambiar la modalidad de prestación de servicios de laboratorio clínico, recurso humano de contraloría de servicios y bodegueros...”

Empero y pese a las previsiones tomadas y el trámite tan complejo que le ha sucedido a dichos contratos no era posible determinar con exactitud, al confeccionar el cartel, el momento en que dicha migración se materializaría para todos los códigos, de forma que se solicitó el apoyo del Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios para que asuma la etapa analítica y que lo anterior no redunde en perjuicio de la continuidad en la prestación del servicio. Ello,



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

adicionalmente, significó que se realizaran ajustes necesarios en la etapa pre-analítica (cantidad de recurso humano, perfiles y otros) según se desprende del Oficio NO. L.C. 131-2014, de 12 de febrero de 2014.

Por eso, esta Gerencia advirtió en su oportunidad que la entrada en vigencia de los contratos de prueba efectiva podría afectar los alcances de la contratación que nos ocupa, como en efecto sucede, mereciendo que se realice la disminución del contrato en ese aspecto específico merced a que la Administración debe procurar una sana administración de los fondos públicos e impedir una eventual inversión del contratista con el ánimo de cubrir la necesidad inicialmente planteada, que, adicionalmente, redundaría en un cobro de costos a la Institución.

Entendiendo dicha disminución el Oficio No. L.C. 132-2014, de 12 de febrero de 2014, avala lo relativo a la propuesta de la fase preanalítica en sus alcances técnicos de la siguiente manera:

“La recomendación es aceptar la propuesta hecha por el contratista para la parte del laboratorio Clínico en la fase preanalítica”.

En lo que atañe al análisis de la disminución que se desprende de la modificación de la fase pre analítica y analítica ha de considerarse lo indicado por el Área de Contabilidad de Costos mediante y la Subárea de Contabilidad de Costos Industriales en oficio ACC-355-2014/SACCI-360-2014 del 13 de febrero de 2014.

Mediante Oficios No. DPSS-0109-2014 y DPSS-0110-2014, ambos del 13 de febrero de 2014, emanados de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud se observa que el órgano investido como responsable de la fase de implementación indica avala la propuesta presentada por UNIBE y las recomendaciones técnicas vertidas sobre el particular.

Cabe destacar como consideraciones adicionales que se desprende de los oficios citados que:

- 1. Se trata de la mejor forma de garantizar la satisfacción del interés público merced a que la implementación de pruebas efectivas le procura un ahorro a las arcas institucionales.*
- 2. Que la disminución de ese componente (Laboratorio Clínico) no compromete la funcionalidad de la solución integral de la prestación de los servicios a cargo de la Unibe ...”.*

D) El oficio de la Dirección Jurídica número DJ-1078-2014, del 13 de febrero del año 2014.

De acuerdo con las siguientes consideraciones:

- a) Se trata de la mejor forma de garantizar la satisfacción del interés público.*
- b) Que la disminución de ese componente (Laboratorio Clínico) no compromete la funcionalidad de la solución integral de la prestación de los servicios a cargo de la Unibe.*
- c) Se trata de un asunto de interés público, que está alineado con los criterios técnicos.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- d) *Teniendo presente la situación de la población que es una población vulnerable y que el objetivo se dirige a mantener y acercar la prestación de servicios a esa comunidad que, como se indicó, es muy vulnerable y, en ese sentido, que no se les encarezca el pago del traslado hasta otra localidad.*
- e) *Que, como se ha indicado, la habilitación de la Sede de EBAIS de Santiago del Monte responde a los criterios que impone tanto la necesidad de la comunidad como los presupuestos jurídicos correspondientes, pues debido a que las condiciones socioeconómicas de esa población requiere de una mayor accesibilidad a los servicios y, por ende, la necesaria habilitación de la Sede en dicho lugar.*
- f) *Dado el cumplimiento administrativo, técnico y legal, así como la determinación de la razonabilidad del precio por parte del Área de Contabilidad de Costos mediante el oficio número ACC-355-2014, de 13 de febrero del año 2014; con el aval de la Comisión Especial de Licitaciones, según consta en la sesión extraordinaria del 13 de los corrientes, el presente caso con la finalidad de elevarlo a la Junta Directiva para su respectiva adjudicación, la Junta Directiva –por mayoría- ACUERDA:*

ACUERDO PRIMERO: modificar el contrato derivado de la contratación número 2013CD-000061-05101, Hospital Universitario UNIBE S.A., oferta No. 03, oferta base (...).

ACUERDO SEGUNDO: modificar el mecanismo de revisión de precios (...)

Sometida a votación la moción para que lo resuelto se adopte en firme es acogida por todos los señores Directores, salvo por los Directores Gutiérrez Jiménez y Loría Chaves. Por tanto, el acuerdo se adopta en firme”.

Asimismo, en el artículo 54 se abordó la modificación presupuestaria 01-14 por la creación de 207 nuevas plazas con recursos del nivel central, donde se incluyeron las 8 plazas autorizadas al Servicio Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios.

Al respecto, entre otros asuntos se señala:

“(…) RECOMENDACIÓN

Con base en el dictamen técnico emitido por la Dirección de Presupuesto, la Gerencia Financiera recomienda a la Junta Directiva la aprobación de la Modificación Presupuestaria N° 01-2014 correspondiente al Seguro de Salud”, habiéndose hecho la presentación respectiva por parte del licenciado Gómez Rodríguez, Jefe de Formulación de Presupuesto, con base en el citado oficio número GF-21.589-14 y los criterios técnicos, legales, normativos, de acuerdo a la viabilidad financiera, y teniendo a la vista el oficio N° DP-137-2014 de la Dirección de



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

Presupuesto, mediante el cual se emite el dictamen técnico, y con base en la citada recomendación de la Gerencia Financiera, la Junta Directiva –por mayoría- ACUERDA:

ACUERDO PRIMERO: teniendo presente el oficio N° DP-138-2014 de la Dirección de Presupuesto, mediante el cual se solicitó la incidencia en el Plan Anual Institucional de los movimientos presupuestarios, que la Dirección de Planificación debe informar sobre el particular.

ACUERDO SEGUNDO: aprobar la modificación presupuestaria N° 01-2014 del Seguro de Salud por los montos indicados en el siguiente cuadro y los movimientos presupuestarios de rebajos y aumentos de egresos, incluidos en el documento de justificaciones que queda constando en la correspondencia de esta sesión (...).

ACUERDO TERCERO: En concordancia con el acuerdo precedente y en relación con la creación de plazas que ahí se aprueba, solicitar a la administración que, en un plazo de seis meses, presente a la Junta Directiva un informe que permita tener conocimiento del aumento que se produjo en la prestación de los servicios.

“Sometida a votación la moción para que la resolución se adopte en firme es acogida unánimemente. Por tanto, los acuerdos se adoptan en firme”.

El 14 de febrero 2014, mediante el ADDENDUM N° 1 Contrato N° 2013-000001-00 Contratación Directa N° 2013CD-000061-05101, la Gerencia Médica, en la cláusula primera detalla:

“Los servicios de Laboratorio Clínico para las tres Áreas de Salud incluidas en el primer contrato, se brindarán en forma conjunta entre el contratista y la CCSS, el contratista asumirá la fase pre-analítica y la CCSS la fase analítica, utilizando como referencia las normas INTE ISO 17025 e INTE ISO 15189”.

CONCLUSIONES

Referente al tiempo extraordinario se requiere considerar en primera instancia que el mismo debe ser concebido para satisfacer necesidades en la prestación de los servicios que no son cubiertos durante la jornada laboral habitual, esto de manera de excepción y no permanente. Sin embargo, en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, las horas extras han sido utilizadas de forma permanente con el propósito de satisfacer la demanda de exámenes durante los fines de semana, lo cual en consecuencia ha ocasionado que esta modalidad de jornada se haya convertido en una práctica continua y que encarece los gastos de operación de dichos servicios. Al respecto, la Institución ha emitido políticas para la contención del gasto donde ha considerado, la oportunidad de convertir los recursos tiempo extraordinario a plazas fijas. Por lo tanto, si en el 2014 se gastó la suma de €278.634.219.00, por tiempo extraordinario, se estima que la Institución pudo ahorrarse €92.878.073.00



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

(noventa y dos millones ochocientos setenta y ocho mil setenta y tres colones) si hubiese convertido este recurso a plazas fijas. ($\text{C}278.634.219 * 100/150 = \text{C}185.756.146.00$) y ($278.634.219 - 185.756.146 = \text{C}92.878.073.00$).

Asimismo, la ejecución del tiempo extraordinario por Jefaturas del Servicio con mayor salario, incrementan más los costos. Ver fórmula

$$C = \frac{X + Y}{P} > \neq \text{Microbiólogos de menor rango}$$

Dónde: C= Costo, X= Salario, Y =Tiempo extraordinario, P= Producción. Este último es una constante en virtud que se mantiene la atención de usuarios durante las 24 horas.

Administrar personal conlleva una serie de acciones dirigidas a mantener y mejorar las condiciones de trabajo y un buen ambiente laboral, el cual aparejado con el reconocimiento de los beneficios establecidos en las normas que regulan al recurso humano, provocan que la organización alcance los objetivos y metas propuestos, aspectos en los cuales debe contribuir la dirección con un liderazgo positivo, que no obstante deben ejercer el control, la disciplina y la aplicación de normas sobre el personal, deben realizarlo de manera que los funcionarios trabajen en un ambiente positivo, con el propósito de que las actividades serán desarrolladas con la eficiencia requerida en función de los usuarios de los servicios. Principios los cuales en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios, no se están ejecutando de manera adecuada, al determinarse debilidades en el clima organización, ocasionando discrepancias entre los subalternos con el nivel de jefaturas, desmejorando las relaciones interpersonales en el centro de trabajo y la intervención de organizaciones sindicales.

La infraestructura del Servicio de Laboratorio Clínico, es inadecuada, aunado a la antigüedad y patrimonio nacional. Algunas dependencias o divisiones se encuentran distantes entre sí, lo cual no favorece la supervisión de los diferentes procesos de trabajo. Por otro lado, la planta física delimita las ampliaciones futuras, que sean acordes a los adelantos tecnológicos y técnicos. Esta situación no favorece el desarrollo laboral de los trabajadores y debilitan la prestación de los servicios y el derecho de los usuarios a recibir una atención en ambientes seguros y oportunos, y por ende no favorecen en la optimización de la capacidad instalada del Servicio. Lo anterior pone de manifiesto que la gestión del Servicio de Laboratorio presenta oportunidad de mejoras, pero las condiciones señaladas, delimitan las iniciativas hacia un servicio más integrado estructuralmente.

Referente a la cobertura del análisis de exámenes procedentes de las Áreas de Salud Montes de Oca, Curridabat, San Juan San Diego Concepción de Cartago y sus EBAIS, Origen del contrato CCSS/UNIBE, si bien no corresponden al Área de Atracción del Hospital, pero no se ha originado un recargo de labores al personal, ni afectado la oportunidad en los exámenes del resto de usuarios del Hospital San Juan de Dios.

RECOMENDACIONES

- 1.) La Dirección de Proyección de Servicios de Salud, en coordinación con la Dirección General y Dirección Administrativa Financiera del Hospital San Juan de Dios, en un plazo de 6 meses, en relación con el hallazgo 3, realicen un estudio que permita establecer la capacidad instalada vigente



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

del Servicio de Laboratorio Clínico, considerando la matriz de procesos de este tipo de establecimientos según lo establecido en la circular GM-AUD-5035-2015 del 12 enero 2015 *“Lineamientos para actualizar concepto unidad funcional y nueva directriz cálculo Recurso Humano en los Laboratorios Clínicos”*.

- 2.) La Dirección General y Dirección Administrativa Financiera del Hospital San Juan de Dios, de conformidad con los resultados del presente informe lo concerniente al hallazgo número 2 sobre el Clima Organizacional, a la Política Integral del Buen Trato y de clima laboral, en un plazo de 4 meses, se revise la gestión gerencial del Director del Servicio de Laboratorio Clínico, en lo concerniente a la dirección del recurso humano. Esta recomendación es independiente de lo que resuelta el (GAT) Grupo de Apoyo Técnico de Recursos Humanos del Hospital, cuyo informe se encuentra en la fase final.
- 3.) La Dirección General y Dirección Administrativa Financiera del Hospital San Juan de Dios:
 - En coordinación con la Unidad de Gestión de Recursos Humanos y la Jefatura del Servicio de Laboratorio Clínico, en término de 6 meses, (hallazgo 1 tiempo extraordinario), realicen un estudio en el Servicio de Laboratorio Clínico, enfocado a resolver la situación del tiempo extraordinario, para cubrir la prestación de servicios los sábados y domingos con plazas o alguna otra alternativa, de conformidad con los recursos disponibles.
 - En plazo de 3 meses (hallazgo 1 tiempo extraordinario), analizar la necesidad del Servicio de Laboratorio Clínico, respecto a considerar a los Doctores José Pablo Marín Gómez (MQC5), Director, Dr. Marco Alexis Fallas Mora (MQC4), Sub Director y Dr. Jimmy Villalobos Venegas (MQC3), Jefe Banco de Sangre, en la jornada extraordinaria los fines de semana (sábado o domingo), con el fin de minimizar los costos por este concepto, esto tomando en consideración que en el año 2014, dichas jefaturas percibieron en total la suma de ₡27.629.941.00 (veintisiete millones seiscientos veintinueve mil novecientos cuarenta y un colones), equivalente al 10% del pago del tiempo extraordinario utilizado por dicho Laboratorio.
 - Girar instrucciones a la Jefatura del Servicio Laboratorio Clínico, en el sentido que replantee la asignación y programación de la jornada extraordinaria los sábados y domingos, de tal manera que sea más equitativa entre el personal y que esté dispuesto a laborar los fines de semana según las capacidades técnicas. (Hallazgo 1 tiempo extraordinario). **Plazo de cumplimiento 3 meses.**
- 4.) La Dirección General y Dirección Administrativa Financiera, en coordinación con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Hospital (hallazgo 3), continuar con el proceso de planificación del proyecto para las mejoras de las instalaciones del Laboratorio Clínico. Una vez cumplido con esta fase y demás condiciones, se presente como proyecto de Infraestructura, a la Gerencia Médica y Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, para lo que corresponda. **Plazo 6 meses.**



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

COMENTARIO DEL INFORME

Los principales resultados de la evaluación administrativa del Servicio Laboratorio Clínico del Hospital San Juan de Dios y de conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, fueron comentados el 18 de junio 2015 con la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General, Dr. José Pablo Marín Gómez, Jefe Servicio Laboratorio, Licda. María Luisa Jiménez Artavia, Asistente Administrativa y Licda. Melissa Láscarez Abarca, Asistente Dirección, del Hospital San Juan de Dios. La Dra. Ileana Balmaceda Arias, Directora General del Hospital.

La Dra. Ileana Balmaceda Arias, antes señalada indicó lo siguiente:

“Me opongo y apelo a la recomendación 1 por cuanto no concuerdan los resultados del informe con lo expuesto. Referente a la recomendación 2 clima organizacional, ya existe un estudio de parte del GAT del nivel Central del 2008, el cual se le está dando seguimiento por parte del GAT del nivel local de este Hospital y a inicios del presente año, se hizo una actualización con un muestreo de un 30% del personal y al azar. Se está esperando el informe.

En cuanto a la recomendación 3 no tiene objeción. Sobre la recomendación 4 y sus puntos, refiere al no tener competencia el nivel local de autorizar la conversión de plazas tiempo extraordinario por plazas. Que la Jefatura del Laboratorio Clínico y esta Dirección, se compromete a realizar el análisis y propuesta de cubrir los sábados y domingos con plaza o algún otro recurso que coadyuve a la eficiencia en el uso de los recursos de tiempo extraordinario. En cuanto a la recomendación 4, que se unifique los párrafos 2 y 3, de tal manera que la Dirección General instruya a la Jefatura del Laboratorio Clínico, realice una programación de la jornada extraordinaria en forma equitativa distribuyéndola entre el personal que esté dispuesto a laborar sábados, domingos y feriados, según las capacidades técnicas.

En cuanto a la recomendación 5, punto a, que se continúe con el proceso de planificación del proyecto para mejorar las instalaciones del Laboratorio Clínico para ser presentado en el nivel central y se tomen las decisiones que correspondan. La Gerencia Médica y de Infraestructura y Tecnologías, con la Dirección General, se analice y se priorice para su ejecución, la propuesta de proyecto de infraestructura para el Servicio de Laboratorio Clínico”.

Por otro lado, el Dr. José Pablo Marín Gómez, Jefe del Servicio, señaló:

“No estoy de acuerdo en la recomendación 1 ya que se toma como cierto lo indicado por los funcionarios y no hay documentación que indique la realidad de un acoso laboral. Aparte de los aspectos de la no supresión de la marca, modificación de turnos en forma improcedente, rotación del personal, nombramientos. Esto por cuanto todo esto se hace según lo establecido en la normativa institucional, llámese Normativa Relaciones Laborales o Reglamento Interior de Trabajo y el Estatuto de Microbiología, amparado a la ley General de Salud. En cuanto a la



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

recomendación 2, el grupo de apoyo técnico local, le está dando seguimiento al informe que generó el GAT del nivel Central, por lo cual no amerita una nueva intervención”.

Aunado a lo anterior, esta Auditoría, procede a incluir la adición que realizó el Dr. José Pablo Marín Gómez, Jefe de dicho Servicio, mediante correo electrónico del 26 junio 2015, según se indica:

“Estimado Lic. Alfaro, en su informe indica que se revise la gestión administrativa mía como director del Laboratorio Clínico, y otras cosas que indica, no entiendo esta recomendación y me opongo ya que usted indica que en su revisión no se evidencia nada de lo denunciado, es conocido por esta dirección que hay gente disconforme porque no se trabaja para el beneficio de los intereses propios de ellos, por ejemplo brindar la no marca sin merecerlo, con un récord de asistencia y puntualidad inaceptable, dejarlos en puestos fijos de la noche o tarde para beneficiarse del recargo nocturno, dejando a otros funcionarios sin esta posibilidad de rotar, teniendo contrato rotativo, acoso laboral por llamarles la atención por llegar tarde sabiendo que pasan marcan y van a dejar el carro al parqueo, presentándose a laborar hasta media hora después de su hora de entrada. No comparto su recomendación ya que esta lesiona mi integridad profesional poniéndome en cuestionamientos de los cuales su investigación no evidenció un mal actuar profesional de mi parte.

Como lo indicó la Dra. Balmaceda las recomendaciones se hacen en base a la evidencia encontrada, es objeto de crítica que realice recomendaciones sin evidencia. Uno de los problemas denunciados es incapacidad por psiquiatría, en su informe usted no indica el motivo por el cual se incapacitó el personal, una funcionaria se incapacitó por psiquiatría posterior a la llamada de atención por llegadas tardías no evidenciadas en el marcador ya que marcaba antes de la hora y se retiraba del Hospital a dejar el carro en el parqueo privado y llegaba tarde al puesto de trabajo.

El otro caso es un funcionario que estuvo internado en psiquiatría del HCG por intento de suicidio, lo internaron varias veces y se refiere con diagnóstico de bipolaridad, labora actualmente en el turno de 10am a 7pm, refiere que está medicado, ninguno de los dos casos mencionados se puede achacar como responsable a esta dirección. Le solicito este correo sea incorporado en su reporte de auditoría como derecho al descargo de las recomendaciones de su parte”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Tulio Alberto Alfaro Mora
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE SUBÁREA

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE ÁREA

EAM/JVR/TAAM/lbc