



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

**AGO-230-2018**  
**18-12-2018**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad con el plan anual de trabajo 2018 de la Auditoría Interna, del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido para la oferta del Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda.

En ese sentido, la presente evaluación evidenció debilidades en el sistema de control interno e incumplimientos en la normativa, aspectos que son responsabilidad de la Administración Activa realizar las acciones correspondientes para garantizar su efectivo funcionamiento.

Se evidenció el incumplimiento en cuanto a la habilitación de la Farmacia, debido a que no disponen del permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud desde octubre 2011, además, la utilización de una plaza en un perfil correspondiente a otro tipo de unidad, con funcionarios a cargo que realizan labores administrativas.

Debilidades en el proceso de planificación, ejecución, seguimiento y control de la producción debido a que la mayoría de las metas en el I semestre del Plan Presupuesto 2018, se encuentran por arriba del 100 %, y una por debajo del 90 %, al igual que insumos para el registro de la producción de los Farmacéuticos, por lo que se desconoce la realidad de lo efectuado durante su jornada laboral.

Además, detrimento del control interno ya que se carece de informes de resultados de inventarios, donde se puedan analizar cada una de las situaciones y así se coadyuve en la toma de decisiones, evitando así un riesgo por faltante o sobrante, como de la falta de un riguroso y estricto control de las temperaturas de cada uno de los aposentos que deban estar cubiertos para el resguardo de los medicamentos.

En el caso de la seguridad, se evidenció que los psicotrópicos y estupefacientes se encontraban sin seguridad al momento de realizar recorrido, aunado a lo anterior, el Servicio de Farmacia carece de evidencia documental del mantenimiento de dispositivos de seguridad como la alarma contra incendios, rotulación en los extintores, como también la delimitación de las áreas de trabajo, rutas de evacuación y otros.

El Servicio de Farmacia dispone de un comedor exclusivo en este lugar siendo contradictorio de acuerdo con la falta de espacio señalada en la orden sanitaria girada por el Ministerio de Salud.

Por último, no se dispone de un documento avalado acerca de la Organización y Funcionamiento del Servicio, además, se carece de certeza si es de conocimiento de los funcionarios.



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

AGO-230-2018  
18-12-2018

## ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA OFERTA DEL SERVICIO DE FARMACIA EN EL ÁREA DE SALUD MATA REDONDA – HOSPITAL DR. ROBERTO MORENO CAÑAS

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área de Gestión Operativa, actividad del Plan Anual Institucional.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno establecido para la oferta del Servicio de Farmacia, del Área de Salud Mata Redonda – Hospital.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el proceso de dispensación de medicamentos con la finalidad de que sea oportuna la entrega a los pacientes y usuarios.
- Verificar el cumplimiento de los procesos técnicos y administrativos implementados en el Servicio de Farmacia, con el propósito de evidenciar el acatamiento de estos por parte de los funcionarios.
- Comprobar la ejecución de inventarios en las bodegas del Servicio de Farmacia, además, de los Psicotrópicos, de vencimientos y otros, con la finalidad de evidenciar la suficiencia del control interno implementado.
- Comprobar el uso y apoyo de los sistemas de información en el Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda.



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

## ALCANCE

El presente estudio comprende la evaluación del control interno implementado en el Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda, en lo relacionado con la prestación de los servicios de salud en el período comprendido de enero a junio 2018, comprendiendo el análisis de:

- Organización y funcionamiento del Servicio.
- Plan Presupuesto 2018.
- Producción del Servicio.
- Tiempos de despacho de las recetas.
- Permiso de funcionamiento.
- Protocolos.
- Inspección ocular del Servicio de Farmacia.
- Inventaritos de las bodegas, despacho, psicotrópicos, entre otros.
- Sistemas de información -producción por farmacéutico-.
- Seguridad de psicotrópicos.
- Rotulación de las zonas.
- Control y registro de las temperaturas.
- Seguridad e higiene del Servicio.

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

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de la República de Costa Rica.
- Ley General de Administración Pública.
- Ley General de Control Interno, Ley 8292 del 31 de julio 2002.
- Ley General de la Administración Financiera.
- Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias -Decreto 31969 S-.
- Manual técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia.
- Manual de Funcionamiento de las Farmacias.
- Manual de Organización y Funcionamiento Administrativo de la Farmacia.
- Manual Institucional de Normas para el almacenamiento, Conservación y distribución de Medicamentos.
- Manual Descriptivo de Puestos.
- Manual de Políticas y Normas para los Servicio de Farmacia.
- Normas de Control Interno de la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Normas que regulan las relaciones entre la Caja Costarricense de Seguro Social y sus trabajadores



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

- Clasificación y Valoración de Puestos.
- Instructivo que regula los faltantes de activos y suministros en la CCSS.
- Instructivo para el seguimiento del Plan Presupuesto 2017.
- Oficio PE 23.467-12, del 31 de mayo 2012.
- Oficio CNFS-0223-06-14, del 11 de junio 2014.

## METODOLOGÍA

Para la consecución de los objetivos se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos en los temas evaluados:

- Verificar la existencia de un documento formal que describa la organización y funcionamiento del Servicio.
- Verificar la realización de inventarios.
- Revisar la producción del servicio.
- Corroborar los tiempos de respuesta en el despacho de recetas.
- Verificación mediante inspección ocular del Servicio de Farmacia.
- Aplicación de herramienta para verificar lo establecido en el Manual de Farmacéuticos.

Entrevistas y consultas a los siguientes funcionarios:

- Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, Director Médico del Área de Salud.
- Dra. Silvia Calderón Fajardo, Coordinadora a.c. del Servicio de Farmacia.
- Dra. Gloriana Cordero Pizarro, Farmacéutica.
- Sr. Mario Sequeira Bogantes, encargado de la Bodega de Medicamentos.

## ASPECTOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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



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

## ASPECTOS GENERALES

Es un Área de Salud Tipo 3, en virtud de la Clasificación de las Áreas de Salud por tipo según oferta observada en el 2006 -fuente: CCSS. Gerencia Médica. Dirección Proyección de Servicios de Salud. Área de Análisis y Proyección de Servicios de Salud. Agrupación de Áreas de Salud según oferta observada en el 2006, estudio aprobado por Junta Directiva de la CCSS en sesión 8304 artículo 7.º del 04-12-2008-.

El 1ero de noviembre 2018, se procedió a presentarse ante la Dirección Médica del Área de Salud para comunicar el inicio de estudio en el Servicio de Farmacia, sin embargo, por no encontrarse la Dra. Ana Isela Navarrete, se realizó con la Dra. Meneses Zúñiga, quien a su vez indicó los siguientes aspectos:

*“...La Jefatura del Servicio de Farmacia, recientemente se había acogido a su pensión. Actualmente se mantiene un proceso de reclutamiento y selección para el puesto de Jefatura del Servicio de Farmacia.*

- *La Dra. Ana Isela Navarrete, Directora Médica del Área es quien actualmente se encuentra con el recargo de la Farmacia en calidad de Jefatura.*
- *La Dra. Silvia Calderón Fernández, es farmacéutica 3 en calidad de Asistente Administrativa de la Jefatura de Farmacia, por lo que será la encargada de colaborar con lo que se necesite por parte de la Auditoría”.*

Lo anterior, corroborado con la Dra. Ana Isela Navarrete, Directora Médica de la Clínica Dr. Roberto Moreno Cañas – Área de Salud Mata Redonda, indicó acerca del Servicio de Farmacia que,

*“...A la fecha, el Servicio de Farmacia se encuentra sin Jefatura debido a que la titular se acogió a su pensión, por lo que actualmente soy yo quien se encuentra con el recargo de la Jefatura, no obstante, la Dra. Silvia Calderón Fernández, farmacéutica 3, es la asistente administrativa del servicio y será quien colabore con toda la información que sea necesaria por parte de la Auditoría Interna”.*



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

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinaron debilidades e incumplimientos de la normativa institucional, además de aspectos de mejora para el control interno del Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda.

#### 1.1 DE LA UTILIZACIÓN DE PLAZAS EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS

Se evidenció que el Servicio de Farmacia dispone de una plaza para el puesto de Jefatura -Farmacéutica 4<sup>1</sup>-, con una sub-jefatura -Farmacéutica 3-, situación que a la fecha no se encuentra debidamente aprobada a nivel institucional, de conformidad con a estructura organizacional de la CCSS.

Asimismo, según el organigrama presentado a esta Auditoría, no se contempla Asistente Administrativo, sin embargo, el Servicio de Farmacia dispone del funcionario Atahualpa Arroyo Pérez, quién realiza labores como tal.

Según los perfiles de puestos de la Subárea de Clasificación y Valoración de Puestos, en la Caja Costarricense de Seguro Social, para las Área de Salud Tipo 3, corresponde un Director de Farmacia en Clínicas Tipo 3, mientras que un Farmacéutico 4 se destacan en Hospitales Regionales y/o Periféricos.

Los perfiles de puestos establecidos en la escala salarial de la Dirección de Administración y Gestión de Personal en la Caja Costarricense de Seguro Social, se establece:

Farmacéutico 3

- Director de Farmacia en Clínicas Tipo 3
- Subdirector de Farmacia en Hospitales Regionales y Periféricos
- Subdirector Centro Nacional de Intoxicaciones
- Subdirector de Farmacia en Clínicas Tipo 4
- Jefe de División Sec. Control y Garantía de Calidad
- Jefe de División en farmacia de Hospitales Nacionales y Especializados
- Jefe de Segundo Turno en Farmacia de Hosp. Nacionales y Especializados
- Jefe Div. Lab. Soluciones Parenterales y/o Productos Farmacéuticos
- Regente Nocturno en Hosp. Nacionales y Especializados
- Farmacéutico Coordinador Externo de la Secc. Control y Garantía de Calidad
- Farmacéutico Supernumerario
- Farmacéutico Especialista

---

<sup>1</sup> Plaza no. 14246, perfil de Farmacéutico 4.



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

#### Farmacéutico 4

- Director de Farmacia Clínicas Tipo 4
- Director de Farmacias en Hosp. Regionales y Periféricos
- Director del Centro Nacional de Intoxicaciones
- Subdirector de la Secc. Control y Garantía de Calidad
- Subdirector de Farmacia Hospitales Nacionales y Especializados
- Subjefe de Producción del Laboratorio de Soluciones Parenterales y/o Product.
- Asistente Profesional Farmacéutico de la Sección de Farmacia
- Asistente del Regente del Depto. Almacenamiento y Distribución
- Asistente farmacéutico de Sección del Depto. Farmacoterapia

El Manual Descriptivo de Puestos establece las siguientes tareas para Farmacéutico 3 y 4:

*“...Nombre de la clase: FARMACÉUTICO 3*

*Código de la clase: 023148*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:**

*Colaboración en la organización, dirección y control de labores profesionales complejas de Farmacia.*

**TAREAS:**

*Colaborar en la organización, dirección y control del trabajo de todas las dependencias de la Farmacia.*

*Colaborar en el control de las existencias de la Farmacia.*

*Controlar todo lo que se refiere a drogas estupefacientes, así como las muestras y su uso.*

*Supervisar el despacho de recetas en la Consulta Externa o en el Hospital.*

*Revisar el estado de conservación de los medicamentos para eliminar productos en desuso o en mal estado.*

*Ejecutar otras tareas profesionales y administrativas propias del cargo.*

...

*Nombre de la clase: FARMACÉUTICO 4*

*Código de la clase: 023149*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:**

*Organización, dirección y control de labores profesionales y complejas en el área de Farmacia.*

**TAREAS:**

*Implementar y dirigir las políticas y procedimientos emanados de la Dirección, y velar por la eficiencia cualitativa y cuantitativa del servicio.*

*Participar por solicitud del Director, en el planeamiento de programas del servicio.*

*Desempeñar las labores administrativas que el Director le delegue, y lo representa, cuando éste se lo solicite.*

*Coopera en la coordinación del trabajo de las diferentes divisiones.*



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

*Organizar, dirigir y controlar las bodegas, que contienen productos medicinales reactivos e implementos, en el laboratorio.*

*Asumir la Dirección de la Farmacia en ausencia del Director.*

*Revisar el estado de conservación de los medicamentos para eliminar productos en desuso, mal estado o vencido.*

*Participar en la toma de inventarios de existencias de medicamentos, de los botiquines de urgencia y de los inventarios parciales de la bodega.*

*Tener bajo su responsabilidad, el control de medicamentos estupefacientes y sicotrópicos.*

*Revisar y participar en el proceso de preparación de recetas, en todos los pasos que éste conlleva y evacuar las consultas que se formulen”.*

La Ley General de Administración Pública dispone en el artículo 11 lo siguiente:

*“...1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento...”*

Las Normas que regulan las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales, entre la Caja Costarricense de Seguro Social y los Profesionales en Medicina, Microbiología, Farmacia, Odontología y Psicología CCSS y Unión Médica Nacional y Sindicato de Profesionales en Ciencias Médicas de la CCSS e Instituciones Afines”, señalan:

*“...Artículo 72. Desempeño de labores. Cada profesional tendrá obligación de desempeñar únicamente las labores que correspondan a su profesión, según el Manual de Clasificación de Puestos vigente en la Institución, en el tanto éste no contradiga lo regulado en el respectivo Estatuto Profesional”.*

Mediante correo institucional del 8 de noviembre 2018, esta Auditoría consultó al Dr. Esteban Vega De La O, Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos acerca de si a nivel institucional existe aprobado o alguna propuesta de estructura organizativa/funcional para las Farmacias, respondiendo que,

*“...claramente el proceso que se ha venido desarrollando a efectos de contar con una estructura organizacional debidamente definida para los servicios de farmacia de cada establecimiento de salud”.*

Consultada a la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, Directora Médica del Área de Salud, acerca del aval en cuanto a la estructura funcional utilizada, procedimientos y otros del Servicio de Farmacia, mencionando:

*“...Esta Dirección Médica si ha recibido documentos de gestión por parte de la jefatura de la Dirección Médica, sin embargo, a la fecha no he emitido ningún aval en relación con la estructura funcional que se dispone, ni los procedimientos que ejecutan, cabe aclarar que tengo alrededor de un año y medio en el puesto y desconocía que debía de realizar este trámite, desconociendo si el Director Médico anterior lo había emitido”.*





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

En relación con la Jefatura de Farmacia 4, indicó:

*“...Al momento de mi ingreso a la unidad, existía la plaza de farmacéutica 4, ocupada por mucho tiempo por la Dra. Villalobos. Desconozco el motivo o razón por la que se dispone en la Clínica Moreno Cañas de una plaza de este tipo.*

*En las últimas fechas incluso se le consulto a la Dra. Ana Lamir Villalobos, ya jubilada para finales del mes de octubre del 2018, indicando que esto era lo correcto e incluso que consultadas las otras Áreas de Salud del mismo tipo (Área de Salud Tipo 3), se posicionaban como Farmacéuticas 5 (Cito el caso del Área de Salud de Hatillo).*

Es criterio de esta Auditoría, que la situación evidenciada obedece a la falta de gestión y oportunidad por parte de la Administración Activa para consultar la pertinencia o legalidad de la utilización de la plaza de Farmacéutico 4 en un Área de Salud Tipo 3, además, del menoscabo en la revisión de las actividades administrativas que desarrollan tres funcionarios en el Servicio de Farmacia -jefatura, subjefatura y asistente administrativo-.

En el caso de la utilización de la plaza de farmacéutico 4, se estaría usando un perfil que no corresponde al tipo de Área de Salud, y con ello estarse generando pagos o remuneraciones que no se encuentran de acuerdo con la Clasificación y Valoración de Puestos institucional, además, disponer de tres funcionarios realizando funciones administrativas, como lo es el caso de la jefatura, subjefatura y asistente administrativo, llama la atención si realmente es necesario o no, máxime la falta de Farmacéuticos que presenta el Servicio según estudios que han realizado, diezmando la presentación de servicios de salud y atención a los usuarios.

## 1.2 DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Se evidenció que el Servicio de Farmacia carece de permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, según Orden Sanitaria n.ASR-HMR-ESCHOS-05-11B, del 31 de octubre 2011, emitida por ese ente y que a la fecha no se ha solucionado.

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, sobre las actividades inherentes a la conducción y dirección estratégica de los servicios de Farmacia, señala:

*“...Vigilar el cumplimiento de la normativa nacional e institucional en materia de medicamentos y servicios farmacéuticos, mediante la evaluación periódica de la gestión y un adecuado sistema de monitorización y seguimiento.*



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

*Supervisar las actividades realizadas por las unidades que conforman el Servicio de Farmacia, con base en los procedimientos y las instrucciones de trabajo establecidas, con la finalidad de promover la efectividad en la prestación de los servicios farmacéuticos, que permitan la elaboración e implementación de los respectivos planes de mejora”.*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, que en el punto 26.5 establece que cada centro de trabajo debe contar con un registro de las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades encontradas y que se debe verificar la implementación y eficacia de las mismas a través de auto inspecciones de seguimiento.

El Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia, señala:

*“Artículo 5.6 Políticas de Efectividad: Los servicios de farmacia deben desarrollar actividades tendientes a mejorar y aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad de la prestación.*

...

*Artículo 5.8 Política Gestión de Calidad - 5.8.1 Se debe orientar la organización a satisfacer las demandas de los usuarios de los servicios farmacéuticos, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos a nivel institucional y del Centro de Salud. 5.8.5 Se debe adoptar el concepto de aseguramiento de la calidad con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y la efectividad en el desarrollo de la gestión”.*

La Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, Directora Médica del Área de Salud, indicó que:

*Al momento de mi ingreso en el año 2017, se me informó por la Administración de que existía una orden sanitaria desde el año 2011, por lo que acudí de inmediato al Ministerio de Salud para que se hiciera un nuevo informe, dado a la cantidad de años transcurridos y en forma paralela esta situación se encuentra elevada a la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur, dado que las modificaciones estructurales son competencia de este nivel, recordando que se tiene un Servicio de Mantenimiento Local pero limitado en cuanto a la posibilidad de modificaciones estructurales de conformidad con lo aprobado por el Colegio de Ingenieros y Arquitecto de Costa Rica.*

*A lo anterior, se une lo correspondiente a la Red Eléctrica de la Clínica, que a la fecha se encuentra pendiente de ser intervenida, esto dado que desde el año 2012 está en proceso de contratación para su reemplazo total, esto de acuerdo con la gestión que se mantiene con la Dirección de Mantenimiento Institucional, al sobrepasar las capacidades locales y regionales.*

*Por lo anterior, hasta no contar con el cambio de la Red Eléctrica, si bien se puede lograr una solución a la orden sanitaria actualizada, se mantiene el problema en lo correspondiente a las cargas no solo a nivel del Servicio de Farmacia sino a nivel del Centro, lo cual es un riesgo latente, pese a estar trabajando en el mismo en los últimos años.*



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

Lo anterior denota la falta de gestión por parte de la Administración Activa del Centro de Salud para la remodelación de la Farmacia del Área de Salud Mata Redonda, en virtud de que, desde el momento de la notificación hasta el 22 de enero 2014 (alrededor de 2,5 años después), no se dispone de información relacionada con este punto.

La falta del permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud podría ocasionar el cierre del Servicio de Farmacia, máxime que se notificó desde octubre 2011, y que a la fecha de la presente evaluación aún no se ha corregido en su totalidad lo señalado en la orden sanitaria, con ello, significando un posible problema para los usuarios que se presentan al Área de Salud por sus medicamentos, ya que se verían afectados por una posible interrupción de la dispensación de estos.

### 1.3 ACERCA DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA Y METAS DEL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinó debilidades de planificación, seguimiento y control en la producción del Servicio de Farmacia período 2018, de conformidad con la revisión de resultados de 8 indicadores, debido a que el 50 % -4- de estos encuentran por encima del 100 % de cumplimiento (A1-63: 105 %, A1-64: 101 %, A1-65: 115,6 %, y A1-66: 133,6 %), y en caso contrario, menores al 90 % solamente uno de ellos (A1-68: 78 %).

El otro 37,5 % se encuentra razonablemente entre el 90 % y 100 % de cumplimiento (A1-67: 93,3 %, A2-62: 92,4 %, y A2-65: 93,3 %).

Cabe indicar que, al primer semestre 2018 se llevan despachadas 364.454 recetas, situación que se mantiene similar a través del tiempo en los períodos, desde el 2015 al 2017 (381.353, 366.721, y 353.538 respectivamente).

Por otro lado, no se dispone de información general de la producción de los Farmacéuticos en el Servicio, únicamente de los psicotrópicos y estupefacientes en virtud de una solicitud del Ministerio de Salud.

Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, en el apartado 10.1 “Actividades relacionadas con la gestión administrativa de los servicios de farmacia”, indica:

*“...Formular, monitorear y evaluar el plan-presupuesto del servicio de farmacia a partir de los lineamientos establecidos a nivel institucional y sustentado en los objetivos estratégicos definidos para la prestación de los servicios farmacéuticos, dentro de ellos los estándares e indicadores de gestión de los servicios de farmacia”.*

El Instructivo para el seguimiento del Plan Presupuesto 2017 señala lo siguiente en el punto 2 “Seguimiento del Plan Presupuesto”:

*“...Es responsabilidad de la máxima autoridad de la unidad ejecutora verificar que los informes de seguimiento del Plan-Presupuesto contengan información consistente, clara y veraz sobre el avance*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*logrado en relación con las metas programadas, garantizando que se elaboró conforme los lineamientos establecidos.*

*Una vez aprobado el Plan-Presupuesto, durante el año de ejercicio, la unidad ejecutora debe realizar un control trimestral de la ejecución física, con el fin de valorar que no se materialicen los riesgos y medir su desempeño en la consecución de los objetivos y metas en un marco de transparencia, asimismo rendirá cuentas a su jefatura inmediata superior a través de los informes semestrales correspondientes.*

*La autoridad superior de la unidad ejecutora debe conocer y utilizar los resultados de este informe, para la rendición de cuentas cuando ésta sea requerida, igualmente para la toma de decisiones en procura de mejorar la gestión de forma permanente, consistente y oportuna”.*

Mediante oficio PE 23.467-12, del 31 mayo 2012, suscrito por la Dra. Ileana Balmaceda Arias, Presidenta Ejecutiva, se remitió los Parámetro de Evaluación aprobados por el Consejo de Presidencia y Gerencia, aprobado en la sesión N° 315, celebrada el 7 de mayo del 2012 y publicado en la Web Martes el 31 de mayo de 2012, donde se indica:

- *>= 100 % Meta Cumplida.*
- *>= 90, <99 % Meta con cumplimiento aceptable.*
- *>= 80, <90 %, Meta Parcialmente Cumplida.*
- *< 80 %, Meta Insuficiente.*

Según las justificaciones inmersas en el informe de alcance de metas del I semestre 2018 se mencionó por cada indicador que:

*A1-63: Este semestre mejoró notablemente en cuanto a Atención Farmacéutica. Para los casos de tuberculosis se realizaron intervenciones, por la Dra. Jarlenia Vargas; basándose en la metodología de Manejo Institucional de la tuberculosis DOTS. Aparte de ello, la Dra. Tatiana Bonilla Ledo está en el grupo de Visita Domiciliar en Cuidados Paliativos: con ello se promueve la visita a pacientes domiciliarios, donde se les da atención tanto al paciente, como a sus cuidadores, se elaboraron horarios de tratamientos, se han colocado pictogramas para mejor visualización, se revisaron los productos recetados, se informa del uso de cada uno de ellos, la mejor forma de tomarlos y su consumo diario, entre otras cosas. Los pacientes de la clínica han solicitado horarios de medicamentos, calendarios de unidosis y carnés de tratamientos. Se implementaron cambios en la consulta de Atención Farmacéutica, para aumentar los casos intervenidos. Se debe tener en cuenta de que no se dispone de personal profesional para dedicar únicamente a la Atención Farmacéutica, como si sucede en otras unidades. En caso de quitarnos la plaza profesional farmacéutica, que tenemos de la Unidad de ITS-VIH-SIDA, no podría darse la Visita Domiciliar.*



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

*A1-64: Esta consulta logra un 101.9 % de la meta proyectada. La producción del 2° Semestre 2017, en este rubro, fue de 184,064 recetas, por lo que ésta de 211,128 es mayor. Se debe recordar que el Servicio de Farmacia trabaja a demanda, de acuerdo con lo que produzcan los médicos, odontólogos y la Consulta No Médica del Primer Nivel. Para hacer el cálculo de esta proyección se utiliza el Método de los Mínimos cuadrados, el cual se basa en los despachos Históricos de los últimos años. Los cambios en las políticas de prescripción, dados por las autoridades, afectan la producción del Servicio. (No se utiliza el Parámetro Institucional de 2.5 recetas por consulta, pues las metas logradas con este sistema dan alcances de metas sobrepasadas).*

*A1-65: Aquí se cuentan las recetas elaboradas por el Servicio de Emergencias y por la Consulta Vespertina, dado que contablemente ambas se digitan en el Código Contable 570 Urgencias. Éste rubro alcanzó un 115.6% de la meta proyectada, pues dicha meta fue recalculada a inicios de año. Es mucho menor a la meta alcanzada en el 1° Semestre 2017, que fue de 44,812 recetas, por lo voluble que es esta Consulta.*

*A1-66: En este rubro está el Centro de Adaptación de San Sebastián y las recetas de Medicina Mixta, generadas en las Áreas de Mata Redonda, Hospital, Pavas, Escazú y San Ana. La producción alcanzada en este rubro es de un 133.6 %, de la meta proyectada, pues a inicios del Año 2011 nos pasaron el despacho de la Medicina Mixta de los Cantones referidos, además del despacho de las recetas a los pacientes de nuestra Área de Adscripción. En los cantones indicados se encuentran una serie de Centros de Atención, que paso a indicar INAMU, Niños sin fronteras, Villa Amatista, Hogar Magdala, Aldea Arthur Goethe, Hogar San Pedro Claver, Asociación Vicentina Escazú, Centro de Rehabilitación, PANI – Santa Ana, Diferentes Hogares de Ancianos. Debido a la multitud de lugares, es una producción muy ambigua de calcular. En comparación a la producción del 1° Semestre 2017, que fue de 35,457 recetas, la producción del 2017 es ligeramente menor*

*A1-68: Se ha logrado disminuir esta meta, pues se varió a principios de año. Ello por cambios internos en la distribución de trabajo. Esto a pesar de tener que recibir las recetas de las Áreas de Atracción de Escazú, Santa Ana y Pavas. El tiempo promedio de espera, en este rubro, había aumentado a través de los últimos años, debido a que los estudios de tiempos para este parámetro se realizan durante el horario hábil, de día, donde las recetas se están despachando, junto con el total de las demás recetas.*

Esta Auditoría debe señalar que, a pesar de las justificaciones inmersas en el informe de alcance de metas, lo acaecido obedece a factores que ocasionan que las demandas varíen, además, debilidades planificación, control y seguimiento de las metas.

La situación anteriormente expuesta, podría generar que la toma de decisiones de la Administración Activa genere inoportunidad en la prestación de los servicios de salud, en virtud de que las metas encuentren ajustadas a la realidad del Área.



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

#### 1.4 DE LA PRODUCCIÓN POR FARMACEUTICO

El Servicio de Farmacia carece de un registro de producción por Farmacéutico, a excepción del turno de la tarde, ya que el horario vespertino si podría obtenerse, sin embargo, este no es completo ya que labora en conjunto con otros colegas.

La Guía para la Construcción de Indicadores PE-DPI-PS-G11.7, versión 05, emitida por la Dirección de Planificación Institucional en enero 2016, menciona acerca de la importancia de los indicadores que:

*“...un indicador por sí mismo no representa mayor importancia, su riqueza radica en su aplicación, en la información que se puede obtener de ellos y en la comparación con otros indicadores o con parámetros de referencia.*

*Los indicadores cobran importancia al ser utilizados para la rendición de cuentas<sup>1</sup> y el control de la gestión, tanto de funcionarios como de organizaciones; también acciones relacionadas con la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos y los resultados en el cumplimiento de las obligaciones asignadas.*

*Tanto la rendición de cuentas como el control de la gestión, tienen la necesidad de establecer criterios de medición, lo cual implica, la fijación de objetivos y su correspondiente cuantificación (sin omitir que existen casos en que la medición es cualitativa) con los indicadores, ya que estos son los elementos que realmente permiten determinar la pertinencia del diseño, ejecución y los resultados de una política, plan, programa, proyecto, investigación o actividad, y más allá de su pertinencia, el cumplimiento de los objetivos y metas, la eficiencia, calidad y economía en términos de su desarrollo, efectos, sostenibilidad e impacto.*

*Asimismo, los indicadores toman un papel vital en la implementación de una cultura de mejora continua, necesaria para asegurar la gestión de calidad”.*

El Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia, señala:

*“Artículo 5.6 Políticas de Efectividad: Los servicios de farmacia deben desarrollar actividades tendientes a mejorar y aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad de la prestación.*

La Ley General de Control Interno, artículo 12, establece que, en materia de control interno, al jerarca y a 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”.*



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

Las Normas de control interno para el Sector Público en el capítulo IV, referente a las Normas sobre actividades de control, indican:

*“4.5.1 Supervisión constante. - El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.*

La Dra. Silvia Calderón Fernández indicó que *“...debido a que no responde a los indicadores de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos”.*

El Sistema Integrado de Farmacia -SIFA-, carece de una aplicación para registrar la producción por farmacéutico en cada jornada laboral, sin embargo, la Administración Activa debe gestionar la creación de indicadores que le permitan monitorear la productividad de sus funcionarios de acuerdo con la normativa existente.

La ausencia de registros de producción por cada Farmacéutico puede generar que se desconozca la equidad en la carga de trabajo, puesto que no se cuantifica cuantas recetas revisan diariamente dependiendo del turno en que se encuentren laborando.

### **1.5 DE LOS TIEMPOS EN EL DESPACHO DE RECETAS**

Se evidenció que el Servicio de Farmacia realiza la medición de los tiempos de respuesta de las recetas de medicamentos de los pacientes y usuarios, no obstante lo anterior, se desconoce si estos corresponden el primer o segundo nivel de atención según los indicadores de medición formulados en el Plan Presupuesto 2018-2019 (A1-67, A1-68, y A2-65).

Mediante oficio CNFS-0223-06-14, del 11 de junio del 2014, el Dr. Esteban Vega de la O, Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos, recordó a los jefes de los servicios de farmacia, la importancia de registrar correctamente los datos del reporte de actividades de los servicios farmacéuticos y remitirlo en el plazo establecido para ese fin, agregando que el reporte de actividades, en el cual se incluye el registro del tiempo promedio de despacho de medicamentos, representa una herramienta de registro, control y seguimiento de la gestión operativa que a diario se realiza en dichas unidades de apoyo al diagnóstico y al tratamiento, el cual es un insumo para la toma de decisiones a nivel local, regional y central.

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, sobre los aspectos de información, control y evaluación, señala que se debe implementar un sistema de control de tiempos de preparación de las recetas de medicamentos y de mejora continua del proceso.

Consultada a la Dra. Silvia Calderón Fernández, indicó *“...Las recetas se procesan sin diferenciación, sin embargo, se va a empezar a realizar este ejercicio para cada uno de los niveles”.*



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

Esta Auditoria menciona que lo evidenciado corresponde a una omisión en la recolección de los datos, puesto que no se están separando las recetas del primer y segundo nivel y de ahí el registro del tiempo como uno solo, además, la falta de cuidado al momento de programar y darle seguimiento a las metas, puesto que es algo que se debió observar al momento de revisar el cumplimiento.

En ese sentido, el registro de la información podría estar presentando un sesgo importante debido a que se están mezclando ambos niveles de atención para la toma de tiempos, por lo que posiblemente el promedio de entrega pasar a ser diferente del ya especificado.

## 1.6 SOBRE LOS REGISTROS DE TEMPERATURA

Se evidenció que las cámaras de refrigeración disponen de un control para cada una de ellas, no obstante, la de insulinas carece de un registro completo de temperaturas como se detalla a continuación

**Tabla 1**  
**Servicio de Farmacia**  
**Fecha del día sin registrar temperatura**  
**Período Enero a Junio 2018**

Mes	Mañana	Tarde
Enero	-	-
Febrero	-	26, 27 y 28
Marzo	29 y 30	15, 22, 23, 27, 28, 29, y 30
Abril	-	25
Mayo	-	8
Junio	8	-

*Fuente: Hoja de Control de temperaturas.*

Además, se observó también que no se anota la hora en que se registra la lectura de la temperatura en cada momento como parte del control interno.

El capítulo 4, artículo 4.4.2, Anexo C, punto 8 del Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias - Decreto No. 31969-S- establece: "El manejo y conservación de la cámara de refrigeración para vacunas debe ser de acuerdo con el Anexo C..." El punto 8 establece: "Se deben llevar controles diarios de temperatura por escrito con fecha y firma del responsable, mínimo 2 lecturas (mañana y tarde).

Se consultó a la Dra. Cordero Pizarro las causas por las cuales se observa según "Control de temperatura de la cámara de insulinas" no se registran marcas de control en algunos casos por mes, indicando que:





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

*“...debo señalar que en mi caso siempre me encuentro en el turno de la “tarde” y si registro o verifico el control, el problema de lo evidenciado radica muchas veces cuando me sustituyen por vacaciones o por ascenso que dicho proceso no se realiza en su totalidad”.*

No obstante lo anterior, la debilidad evidencia obedece a la falta de un estricto control por parte de la jefatura del Servicio.

La ausencia de los registros indicados en el cuadro anterior no asegura que las vacunas se encuentren en los rangos establecidos en la normativa -2°C y 8°C-, situación que podría comprometer la seguridad de lo que se encuentre en la cámara de refrigeración.

### 1.7 DE LOS INVENTARIOS

Se determinó que en la bodega de medicamentos del Servicio de Farmacia se realizan inventarios periódicos, sin embargo, la Administración Activa carece de evidencia documental de aquellos casos en los cuales haya faltantes o sobrantes, así como de las posibles causas que lo originaron, además, de documentación acerca de inventarios selectivos o sorpresa de esta bodega.

Por otro lado, se evidenció debilidades en la gestión oportuna para la corrección de errores o diferencias en el inventario, en virtud de que el sistema indica 10 frascos de Aluminio Acetato Soluble en el lote 1711802, con vencimiento al 31-08-2022, siendo lo correcto 2 lotes (181801 y 181802), venciendo el 01-2021 y 07-2021 respectivamente con 5 Frascos cada uno.

También, se observó la ejecución de inventarios periódicos de medicamentos en el despacho -diarios, semanales y mensuales-, sin embargo, se carece de informes de resultados obtenidos, que permita a la jefatura realizar el seguimiento a los sobrantes y faltantes de forma eficiente.

El Instructivo que regula los faltantes de activos y suministros en la CCSS, indica en artículo 11, inciso 3:

*“3) Los funcionarios que administran medicamentos y suministros para realizar las labores asignadas, serán responsables de su custodia, uso y cuidado y están en obligación de presentarlos cuando la administración así lo requiera, todo conforme lo estipula el artículo 18 de la Normativa que Regula Las Relaciones Laborales en la Caja”.*

Por otra parte, los artículos 19 y 20 de ese mismo instructivo establecen:

*“Artículo 19: Responsables por los faltantes y sobrantes de inventario. Todo Jefe de Unidad de trabajo responderá ante la Caja por el faltante detectado en su inventario que no cuente con el justificante válido por la ausencia física del o los productos, salvo aquellos casos en que se logre individualizar o personalizar la responsabilidad en otro funcionario por hechos dolosos o*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*negligentes, lo cual se deberá demostrar en la respectiva investigación preliminar para esclarecer la verdad real de los acontecimientos que originaron el faltante”.*

*“Artículo 20: Los faltantes serán analizados por la jefatura del Servicio y su superior, quienes determinarán si hubo responsabilidad del funcionario encargado de la custodia de la existencia. Para eso verificarán los documentos justificantes que presente el Jefe o encargado del Almacén de Medicamentos o la Proveeduría, o la bodega respectiva según sea el caso de existir responsabilidad de algún funcionario se procederá conforme lo establece el presente instructivo en el capítulo correspondiente a sanciones, así como lo establecido en el artículo N° 18 de las Normas que regulan Las Relaciones Laborales de la Caja y las Normas y Políticas Institucionales en materia de sanciones disciplinarias”.*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, que en el punto 26.5 establece que cada centro de trabajo debe contar con un registro de las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades encontradas y que se debe verificar la implementación y eficacia de las mismas a través de auto inspecciones de seguimiento.

Asimismo, el Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, sobre los aspectos de información, control y evaluación, menciona:

*“Coordinar y controlar la realización de inventarios selectivos de los medicamentos en forma periódica, tanto en el Almacén Local de Medicamentos como en el despacho principal, farmacias satélites y stock de medicamentos asignados en los diferentes servicios”.*

El Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia, señala:

*“Artículo 5.6 Políticas de Efectividad: Los servicios de farmacia deben desarrollar actividades tendientes a mejorar y aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad de la prestación.*

...

*Artículo 5.8 Política Gestión de Calidad - 5.8.1 Se debe orientar la organización a satisfacer las demandas de los usuarios de los servicios farmacéuticos, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos a nivel institucional y del Centro de Salud. 5.8.5 Se debe adoptar el concepto de aseguramiento de la calidad con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y la efectividad en el desarrollo de la gestión”.*

El Sr. Mario Sequeira Bogantes, encargado de la bodega de medicamentos, indicó a esta Auditoría que:

*“...los lotes y fechas de vencimiento en las facturas no siempre coinciden con el físico, para eso es el inventario para corregir las inconsistencias y fechas de vencimiento en comparación con las facturas del ALDI, a la fecha no se comunicaban las diferencias en los lotes o vencimientos debido a que lo corregía instante”.*



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

Por su parte, la Dra. Gloriana Cordero Pizarro, Farmacéutica a.c. del Servicio mencionó acerca de la ejecución de inventarios selectivos, sorpresa o periódicos por parte de la Jefatura a la bodega de medicamentos, que,

*“...no se realiza este procedimiento de forma periódica, debido a que no se ve necesario en virtud de que siempre se encuentra bien el inventario de esa bodega, no así despacho, que es más complicado”.*

Las debilidades detectadas por esta Auditoría son aspectos de control interno que deben estarse realizando por parte de la Administración Activa, sin embargo, no están cumpliendo con la normativa que rige esta materia.

La falta de inventarios selectivos periódicos o de sorpresa en la bodega de medicamentos genera un incumplimiento de la normativa como también la falta de controles adyacentes a los ya implementados por el encargado del lugar, que logren corroborar la oportunidad en la gestión de custodia de las medicinas en la bodega.

También, carecer de informes de resultados de inventarios podrían conllevar a que no se estén visualizando errores que pueden ser comunes y de esta forma minimizarlos, además, de afectar posiblemente la toma de decisiones.

## **1.8 DE LA SEGURIDAD DE LOS PSICOTROPICOS Y ESTUPEFICIENTES**

Se evidenció en el recorrido del 2 de noviembre 2018, que el estante donde se encuentran custodiados los medicamentos psicotrópicos y estupeficientes estaba abierto y sin seguridad.

El Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias -Decreto No. 31969-S- establece que:

*“...4.3 Recurso Material y Equipo...”*

*4.3.7 El establecimiento debe tener un mueble de seguridad para el almacenamiento de psicotrópicos, estupeficientes y medicamentos de control especial.*

...

**4.4 Gestión...**

*4.4.10 Los estupeficientes y psicotrópicos deben estar almacenados con llave, custodiados y controlados por el regente. Se debe llevar un registro periódico, por turno diario y semanal por escrito”.*



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

Consultada la Dra. Silvia Calderón Fernández, Coordinadora a.c. que, *“...permanece así porque se encuentra a la vista de las farmacéuticas”*, por lo que señaló que, si un medicamento saliera, debía de ser apuntado en el registro.

No obstante lo anterior, es criterio de esta Auditoría señalar la importancia en la seguridad de este tipo de medicamentos, así como de cumplir la normativa en cuanto el resguardo, la gestión y documentación que se debe de cumplir para su despacho, situación que se evidenció contraria a la regulación.

Carecer de seguridad en el resguardo de medicamentos como lo son psicotrópicos y estupefacientes, conlleva al detrimento de la norma como del control interno que se tenga implementado para la seguridad de estas medicinas, además, de situarlas en potencial riesgo de hurto o extravío, afectando los inventarios como el posible despacho a los usuarios, incurriendo también en gestiones extras como investigaciones para determinar la verdad real del faltante si se llegase a dar.

## 2. DE LA SEGURIDAD E HIGIENE DEL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinó que el Servicio de Farmacia a pesar de disponer de un sistema de alerta -alarma- contra incendios, se carece de evidencia documental acerca de su mantenimiento.

También se carece de rotulación en extintores, así como de espacio donde se encuentran situados.

El capítulo 4 del Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias -Decreto No. 31969-S- establece que en los subpuntos de Seguridad e Higiene que:

*“...4.5.1 El establecimiento debe contar con el equipo necesario para el control de incendios, preferiblemente con un dispositivo de alarma contra incendio.*

*4.5.2 El establecimiento debe contar con extintores tipo ABC, de acuerdo con el tamaño y complejidad del local, colocados al nivel y ubicación definidos, así como accesibles para su pronto manejo. De acuerdo con el Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.*

*4.5.3 El personal debe estar capacitado en el manejo de los extintores.*

...

*4.5.6 Debe existir señalización de zonas de seguridad sísmica, salidas de emergencia y rutas de evacuación”.*

La Dra. Silvia Calderón Fernández, mencionó que *“...no se han recibido reportes por parte del Servicio de Mantenimiento, en cuanto a los funcionarios, estos si han asistido a capacitaciones del uso de extintores, sin embargo, no se ha realizado una lista consolidada”.*

Esta Auditoría indica que lo anterior obedece a la falta de gestión para mejorar aspectos de seguridad y control de incendios en el Servicio de Farmacia.



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

El detrimento de dispositivos de seguridad contra incendios, puede ser determinante en el momento de conato de este tipo de siniestros, ya que se actuaría de forma inmediata y así evitar la propagación del fuego rápidamente, además, la colocación de extintores en zonas claves, ocasionaría una oportuna acción por parte de los funcionarios, salvaguardando los medicamentos como la estructura institucional.

Razón por la cual la importancia de la rotulación de cada una de las áreas como de las rutas de evacuación para personal y usuarios en el Servicio de Farmacia.

### 3. SOBRE LA DEFINICIÓN DE ESPACIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinó que la planta física del Servicio de Farmacia carece de rotulación en cuanto a la separación de cada una de las áreas de trabajo o bodegas, así como de las oficinas o aposentos en los cuales se encuentra distribuido, aunado, el termómetro de la bodega de despacho no funcionaba por lo que se desconocía la temperatura al momento de la revisión, en el caso de las paredes y cielorraso, se evidenció manchas, humedad o sucias, situación que se abordó en el hallazgo 4.

El capítulo 4 del Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias -Decreto No. 31969-S- establece que deben existir áreas claramente separadas y definidas:

*“...4.2.2.1 Despacho.*

*4.2.2.2 Área de medicamentos con buena iluminación, ventilación y la temperatura entre 20 y 25 °C. En el caso de biológicos la temperatura deberá estar entre 2 a 8 °C.*

*4.2.2.3 Área de oficina del regente.*

*4.2.2.4 Área de Bodega de medicamentos con buena iluminación, ventilación, seguridad y la temperatura entre 20 y 25 °C. En el caso de biológicos la temperatura deberá estar entre 2 a 8 °C.*

...

*4.2.3 Los pisos, paredes y cielo raso deben estar en buen estado, limpios y de un material que permita la limpieza. (Libres de alfombras)”.*

Consultada la Dra. Silvia Calderón Fernández, indicó que *“...a la fecha se va a solicitar a la Comisión de Emergencias del Área de Salud que se realice el estudio correspondiente y de ahí decidan como se debe de rotular, asimismo, se solicitará a la Administración el apoyo correspondiente para la compra de los rótulos de las diferentes áreas del Servicio”.*

Lo anterior se debe a la falta de gestión por parte de la Administración Activa del Servicio de Farmacia como de la inobservancia de la normativa correspondiente.

La falta de rotulación de los diferentes aposentos en el Servicio de Farmacia, se contrapone a lo normado, además, de que se carece de espacios debidamente definidos para cada proceso, conllevando a que se puedan confusiones o errores en alguno de ellos, además, la falta de control de la temperatura, podría



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

generar que se pierda la cadena de frío o mantenimiento de los medicamentos que así lo necesiten, siendo un coste elevado para la institución de materializarse el riesgo por la pérdida del ambiente.

En el caso de las debilidades del cielorraso y paredes en cuanto a machas, suciedad y humedad, posiblemente puedan afectar a los funcionarios que laboran en el lugar con enfermedades que a futuro se podrían transformar en incapacidades desmejorando la salud de las personas.

#### 4. DEL ESPACIO Y CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA

Se determinó que el Servicio de Farmacia carece de espacio para almacenamiento y otros debido a condiciones estructurales de lugar<sup>2</sup>, situación que conllevó a orden sanitaria entre otros puntos, por parte del Ministerio de Salud -desarrollado en el hallazgo 1.2-.

Se observó un comedor exclusivo para el Servicio de Farmacia con sus respectivos hornos de microondas -2-, refrigeradora -1-, mesas, coffeemaker -1-, mueble lava platos, mueble aéreo, dispensador de agua -1-, percolador -1-, artefactos eléctricos de los cuales aquellos que no poseen placa de activo institucional<sup>3</sup>, la administración activa no aportó el permiso de ingreso al establecimiento, además, el lugar también es utilizado como bodega para el resguardo de cajas, documentos, casilleros -lockers-, entre otros, teniendo en cuenta que el Área de Salud cuenta con dos espacios ya destinados para tomar los alimentos.

Además, la bodega de paso -despacho- se observó hacinada y con problemas de humedad en el cielorraso, lo anterior, debido al lugar en que se encuentra situada, además, se encontraba abierta y sin ningún tipo de seguridad al momento del recorrido. Ver Anexo 1.

La Ley General de Control Interno, artículo 12, establece que son deberes del jerarca y titulares subordinados, lo siguiente:

- 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”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 3.1. Valoración del Riesgo, establece:

---

<sup>2</sup> Recorrido efectuado el 2 de noviembre 2018, en conjunto con la Dra. Silvia Calderón Fernández, Coordinadora a.c. del Servicio de Farmacia.

<sup>3</sup> Sin placa de activo: hornos microondas, coffeemker, percolador.



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

*“...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure”.*

El mismo documento señala en los puntos 4.3 Protección y Conservación del Patrimonio, y 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad, que;

*“4.3 Protección y conservación del patrimonio. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución... Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos...”*

*4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos...”*

El Manual Técnico de Gestión de los Servicios de Farmacia, sobre las actividades inherentes a la conducción y dirección estratégica de los servicios de Farmacia, señala:

*“...Vigilar el cumplimiento de la normativa nacional e institucional en materia de medicamentos y servicios farmacéuticos, mediante la evaluación periódica de la gestión y un adecuado sistema de monitorización y seguimiento.*

*Supervisar las actividades realizadas por las unidades que conforman el Servicio de Farmacia, con base en los procedimientos y las instrucciones de trabajo establecidas, con la finalidad de promover la efectividad en la prestación de los servicios farmacéuticos, que permitan la elaboración e implementación de los respectivos planes de mejora”.*

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, que en el punto 26.5 establece que cada centro de trabajo debe contar con un registro de las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades encontradas y que se debe verificar la implementación y eficacia de las mismas a través de auto inspecciones de seguimiento.

El Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia, señala:



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

*“Artículo 5.6 Políticas de Efectividad: Los servicios de farmacia deben desarrollar actividades tendientes a mejorar y aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad de la prestación.*

...

*Artículo 5.8 Política Gestión de Calidad - 5.8.1 Se debe orientar la organización a satisfacer las demandas de los usuarios de los servicios farmacéuticos, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos a nivel institucional y del Centro de Salud. 5.8.5 Se debe adoptar el concepto de aseguramiento de la calidad con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios y la efectividad en el desarrollo de la gestión”.*

En ese sentido, la Dra. Silvia Calderón Fernández indicó *“... se debe al crecimiento en la demanda de la población adscrita y que la farmacia no puede crecer en ese sentido”.*

Lo anterior evidencia la falta de gestión por parte de las autoridades del Centro de Salud, debido a que se han generado informes en relación con estos puntos -Orden Sanitaria 2011- y a la fecha no han sido subsanados en su totalidad, además, del incumplimiento a la normativa de Control Interno y otras materias correspondientes.

Las condiciones de espacios físicos en el Servicio de Farmacia podrían generar falta de controles, aumento de probabilidades de materializar riesgos en relación con los insumos y materiales, propios de esa actividad, especialmente aquellos que se encuentran ubicados en lugares de difícil acceso.

Además, se puede generar problemas de salud en los funcionarios en virtud de los riesgos en que se encuentran expuestos a diario, ocasionando personas incapacitadas para llevar a cabo sus funciones, y por ende la sustitución de estas, teniendo que acudir a los reemplazos para lograr cubrir el servicio.

## **5. DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE FARMACIA**

Se dispone de un Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio consolidado, sin embargo, se carece de evidencia acerca del aval y/o autorización por parte de la Dirección Médica del Centro de Salud.

También, se desconoce que sea de conocimiento de los funcionarios que actualmente laboran en el Servicio de Farmacia.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el apartado 4.1 Actividades de Control, señalan que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la*





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

*operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad...".*

Consultada a la Dra. Silvia Calderón Fernández, indicó que *"...a pesar de que tenemos el Manual de Organización y Funcionamiento del Servicio de Farmacia, a la fecha se debe de realizar una reunión con todo el personal dirigida a socializarlo y disponer de un lugar para el acceso de todos"*.

Es criterio de esta Auditoría que, existen oportunidades de mejora en la gestión por parte de las autoridades del centro de salud, lo anterior, para el manejo de las diferentes actividades y procesos que conlleva el Servicio de Farmacia.

La falta de conocimiento del documento donde se regule el funcionamiento y delimitaciones de los funcionarios del Servicio de Farmacia, y entre otros, podría incidir negativamente en la dirección, control y organización de las actividades o procesos que se realizan en la unidad, corolario de esto, la falta de aval por parte de la Dirección Médica.

## CONCLUSIONES

La presente evaluación evidenció que el Servicio de Farmacia del Área de Mata Redonda, presenta incumplimientos en la normativa técnica e institucional, al igual que debilidades en la gestión administrativa, además de aspectos susceptibles de mejora para el control interno.

El artículo 10 de la Ley General de Control Interno dispone que serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, y que será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, máxime lo evidenciado por este Órgano de Fiscalización y Control en el presente informe, relacionado con la producción y el cumplimiento de las metas en el I semestre del Plan Presupuesto 2018, ya que la mayoría se encuentran por arriba del 100 %, y una por debajo del 90 %

Asimismo, la utilización de una plaza en un perfil correspondiente a otro tipo de unidad, disponiendo de dos funcionarios a su cargo y realizando gestiones administrativas, lo que se antepone a todo principio de eficiencia y eficacia, en virtud de que se diezma la atención al público y los servicios de salud.

Por otro lado, el incumpliendo a la normativa de habilitación de Farmacias, lo cual podría acarrear medidas a la Administración Activa del Servicio de Farmacia por parte del Ente Rector de Salud, lo anterior, en virtud de la falta del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud desde octubre 2011.

Como también, la falta de insumos para el registro de la producción de los Farmacéuticos, situación que conlleva que se desconozca la situación real de lo que produce cada uno de ellos en su jornada, además,



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

se carece de informes de resultados de inventarios, lo que podría ser un detrimento del control interno y aumentar las posibilidades de que se materialice un riesgo por faltante o sobrante.

Los psicotrópicos y estupefacientes deben encontrarse bajo seguridad debido a la droga que representan para los usuarios, sin embargo, se evidenció que en el Servicio de Farmacia estos carecen de ese mínimo de resguardo debido a la aparente confianza existente en los funcionarios que laboran en el lugar.

Las debilidades evidenciadas en el Servicio de Farmacia en cuanto a la planta física, conlleva a que no se esté cumpliendo con la normativa vigente, además, de afectar posiblemente los procesos que en este lugar se realizan en virtud de la falta de claridad de disponer de áreas de trabajo debidamente definidas o detalladas, situación que podría ser un riesgo para la seguridad de los funcionarios, además, la infraestructura fue diseñada y construida originalmente sin contemplar el crecimiento de la población y la cantidad de recetas a despachar año con año.

Además, la importancia que conlleva un riguroso y estricto control de las temperaturas de cada uno de los aposentos que deban estar cubiertos para el resguardo de los medicamentos, como también los de las cámaras de frío o refrigeración, lo anterior, de acuerdo con los registros de cada una de ellas para así asegurarse que las medicinas se encuentran en perfecto estado de cuidado.

Aunado, el Servicio de Farmacia dispone de un comedor exclusivo en este lugar siendo contradictorio de acuerdo con la falta de espacio señalada en la orden sanitaria girada por el Ministerio de Salud, teniendo en cuenta que el Área de Salud sitúa dos espacios para los funcionarios en las instalaciones.

Por último, no disponer de un documento avalado acerca de la Organización y Funcionamiento del Servicio, genera incertidumbre de la gestión administrativa, además, de la falta de conocimiento de los funcionarios, va en detrimento de las acciones de control que se puedan implementar a lo interno de la unidad.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. ARMANDO VILLALOBOS CASTAÑEDA, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR

1. Defina una estrategia mediante la cual se propicie tener el permiso de funcionamiento del Servicio de Farmacia. Lo anterior, debidamente estructurada con responsables, además de las etapas correspondientes. hallazgo 1.2.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección Regional deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde



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

consten las acciones y/o gestiones adoptadas, así como su debida documentación, lo anterior, con la finalidad de obtener el permiso de funcionamiento.

## **AL DR. ÁNGEL ENRIQUE SANDOVAL GÓMEZ, SUPERVISOR DE FARMACIA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CENTRAL SUR, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR**

2. Realice las gestiones correspondientes para en conjunto al Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda – Hospital, en la creación de estrategias que busquen la mejora continua e impactar en los indicadores de gestión del servicio -; hallazgo 1.4.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 12 meses posterior al recibo del presente informe**, la Supervisión deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida es poder mejorar los indicadores de la producción y así obtener un impacto en la población.

## **A LA DRA. ANA ISELA NAVARRETE FAJARDO, DIRECTORA MÉDICA Y JEFE A.C. DEL SERVICIO DE FARMACIA, O A QUIEN OCUPE SU LUGAR**

3. Ejecute un estudio técnico-legal que justifique el uso del perfil de Farmacéutico 4 en un Área de Salud Tipo 3, con el propósito de determinar si dicha plaza y su utilización se ajustan a la Clasificación y Valoración de Puestos institucional, de conformidad con los resultados proceder a efectuar un estudio de puestos y/o reasignación necesaria, para adecuar este código según la normativa correspondiente; hallazgo 1.1.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida es que se justifique la plaza según lo que corresponda de acuerdo con la normativa institucional.

4. Ejecute un estudio administrativo, técnico y legal acerca de las funciones, deberes, responsabilidades, aspectos organizacionales y otros que considere pertinentes, en relación con los puestos del Servicio de Farmacia, en especial de la Jefatura, Subjefatura y asistente administrativo, lo anterior, para determinar la separación de funciones y la pertinencia de la subjefatura; hallazgo 1.1.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida es que se defina la separación de funciones y se identifique la necesidad de contar o no una subjefatura.



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

- De conformidad con el hallazgo 1.3, realice un análisis sobre el cumplimiento de las metas del I semestre del Plan Presupuesto 2018, con la finalidad de determinar cuáles fueron aquellos factores que no permitieron obtener un resultado razonable, tomando en cuenta las del período 2017, con el propósito de modificar los parámetros que sean necesarios para una optimización de los recursos disponibles.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones debidamente documentadas y separadas por punto si así lo amerita, por cuanto el fin de la recomendación emitida es fortalecer los servicios de salud.

- Emitir un recordatorio acerca de la importancia y el cumplimiento de la normativa de habilitación de Farmacias y otros puntos en cuanto a:
  - Planificación, seguimiento y control de las metas del Plan Presupuesto de los servicios.
  - La oportunidad en el registro de la temperatura de las cámaras de refrigeración.
  - La importancia de que los termómetros del Servicio de Farmacia se encuentren en buen estado y en funcionamiento.
  - Resguardo y seguridad de los psicotrópicos y estupefacientes que se encuentran en el Servicio de Farmacia.
  - Inventarios, sus resultados y análisis de los datos para la toma de decisiones.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 3 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida el Servicio de Farmacia y la seguridad de los medicamentos y vacunas que se resguardan en el lugar; hallazgo 1.3, 1.4, 1.6, 1.7, y 1.8.

- Realice un estudio tendente a determinar la necesidad, así como la viabilidad de corregir las siguientes debilidades evidenciadas en el Servicio de Farmacia de acuerdo con la normativa vigente:
  - Rotular zonas o áreas de trabajo.
  - Ley 7600, cuando sea pertinente.
  - Alarma o dispositivos contra incendio.
  - Extintores de acuerdo con el tamaño y complejidad del Servicio, además de su ubicación.
  - Personal capacitado en el manejo de extintores.
  - Rutas de evacuación, zonas de seguridad, etc.
  - Entre otras.



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

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 9 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida es mejorar el Servicio de Farmacia y la seguridad de los funcionarios que laboran en el lugar; hallazgo 2, 3 y 4.

8. Realice un estudio que le permita determinar la existencia de artefactos eléctricos u otros que no sean activos institucionales en el Área de Salud, con la finalidad de establecer si los mismos disponen de permiso de entrada y de acuerdo con los resultados obtenidos, en conjunto con el encargado de Bienes Muebles proceda como en derecho corresponda; hallazgo 4.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 3 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas en cada uno de los puntos descritos, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida fomentar el control interno y racionalización de los recursos institucionales.

9. Proceda instruir a la Jefatura de Farmacia para que revise y avale el documento correspondiente a la Organización y Funcionamiento del Servicio, así como también, hacerlo de comunicación de todos los funcionarios que laboran en ese lugar, hallazgo 5.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, en el **plazo de 6 meses posterior al recibo del presente informe**, la Dirección deberá remitir a la Auditoría Interna, el documento donde conste las acciones y/o gestiones adoptadas, así como su debida documentación, por cuanto el fin de la recomendación emitida es que, el documento sea de conocimiento de todos los funcionarios del Servicio de Farmacia para que puedan consultar cualquier duda concerniente a su trabajo o labores.

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con la Dra. Ana Isela Navarrete Fajardo, Directora Médica, Dra. Mariela Guevara Solera, Coordinadora de Farmacia, Dra. Adriana Dávila Meneses, Asistente de Dirección y Planificación del Área de Salud Mata Redonda - Hospital, además, del Dr. Armando Villalobos Castañeda, Director Regional, y la Dra. Dra. María Goreti Alpízar Campos, Farmacéutica Regional, quienes indicaron:

Por la Administración Activa del Área de Salud, la Dra. Navarrete Fajardo mencionó que la recomendación 3, en relación con el estudio de Farmacéutica 4 para un Área de Salud Tipo 3, debía ser la Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur quien lo efectúe.



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

En cuanto a las observaciones por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, se indicó:

Recomendación 1: se propone un cambio de la recomendación por:

Defina una estrategia mediante la cual se propicie tener el permiso de funcionamiento del Servicio de Farmacia. Lo anterior, debidamente estructurada con responsables, además de las etapas correspondientes.

Recomendación 2: No se está de acuerdo con la recomendación debido a que no es la producción lo importante, sino, la calidad del despacho de medicamentos, por lo que solicitamos el cambio de la recomendación por:

Acompañar al Servicio de Farmacia del Área de Salud Mata Redonda – Hospital, en la creación de estrategias que busquen la mejora continua e impactar en los indicadores de gestión del servicio.

Recomendación 3: en esta recomendación se propone eliminar de la misma la estrofa “para adecuar este código según la normativa”, ya que no es bajar el perfil, sino, justificar el porqué del uso de este. En este caso no es de recibo lo solicitado por la Administración activa, en virtud del principio de legalidad.

### ÁREA DE GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías  
**JEFE SUBÁREA**

### ANEXO 1

**Clínica Dr. Roberto Moreno Cañas**  
**Área de Salud Mata Redonda**  
**Servicio de Farmacia**



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

**Apoyo fotográfico del 2 de noviembre 2018**

Sala de espera Farmacia, Inyectables y  
Vacunatorio



Foto 1

Frente de la Farmacia



Foto 2

Recepción de recetas



Foto 3

Digitación

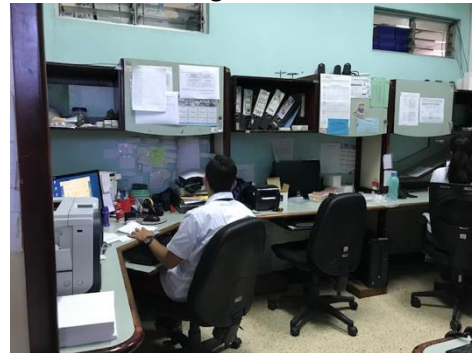


Foto 4

Digitación



Foto 5

Digitación

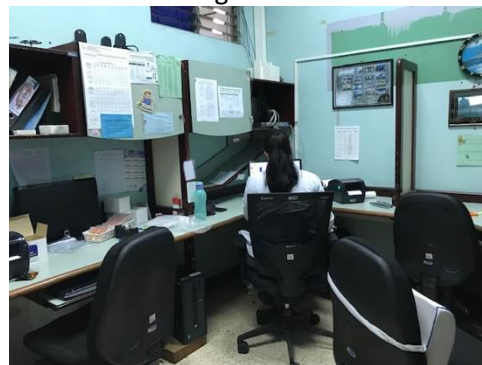


Foto 6



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

<p>Preparación y revisión de medicamentos</p>  <p>Foto 7</p>	<p>Preparación y revisión de medicamentos</p>  <p>Foto 8</p>
<p>Entrega de recetas</p>  <p>Foto 9</p>	<p>Entrega de recetas</p>  <p>Foto 10</p>
<p>Bodega de paso</p>  <p>Foto 11</p>	<p>Bodega de paso</p>  <p>Foto 12</p>
<p>Estante de Psicotrópicos</p>	<p>Estante de Psicotrópicos</p>





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



Foto 13



Foto 14

Preparación y revisión de medicamentos



Foto 15

Preparación y revisión de medicamentos



Foto 16

Aire Acondicionado



Foto 17

Aires Acondicionado



Foto 18

Comedor

Comedor



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



Foto 19



Foto 20

Comedor



Foto 21