



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

**AGO-317-2015**  
**23-10-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realiza en atención al plan anual Operativo 2015, del Área de Gestión Operativa, Región Huetar Atlántica y tiene como objetivo Evaluar la condición actual de los servicios sanitarios y duchas del Hospital Dr. Tony Facio Castro.

De los resultados obtenidos en la evaluación se evidenció que existen debilidades relacionadas con el estado físico, mecánico y de limpieza de los servicios sanitarios y duchas del Hospital Dr. Tony Facio Castro.

A pesar de ser zonas vulnerables al mal uso y malos hábitos de los usuarios, fue evidente que las técnicas y/o procedimientos aplicados para la limpieza de los servicios sanitarios y duchas no son los más convenientes dado que la acumulación de suciedad en las duchas y la poca frecuencia con la que se limpian los sanitarios evidencian esta debilidad.

En cuanto a las condiciones físicas de la grifería, se observó que los aposentos más dañados son los que de manera reciente fueron remodelados (hospitalización), por lo que para esta auditoría podría estarse dando un problema de calidad en los accesorios utilizados.

Sumado a lo anterior, se observó que los funcionarios que laboran cerca de estas áreas no muestran una cultura de compromiso y protección hacia los bienes institucionales, esto por cuanto al consultarles si el reporte de los daños se realizó como corresponde al servicio de mantenimiento indicaban que no.



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

AGO-317-2015  
23-10-2015

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS Y DUCHAS DEL HOSPITAL TONY FACIO DE LIMÓN U.E 2601

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2015, del Área Gestión Operativa Subárea Fiscalización Operativa Región Atlántica, en lo relacionado a estudios especiales, sobre la condición de los servicios sanitarios y duchas.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de mantenimiento en cuanto a las condiciones actuales de los servicios sanitarios del Hospital Tony Facio.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar las condiciones físicas y mecánicas de los servicios sanitarios y duchas.
- Verificar el cumplimiento de la ley 7600.

#### ALCANCE

El estudio contempla la evaluación sobre el mantenimiento brindado a los servicios sanitarios y duchas, en cuanto a la condición física y mecánica.

Se verificó el estado de limpieza de cada una de las áreas visitadas para el estudio.

Se tomó como muestra del estudio los servicios sanitarios para usuarios de los servicios de emergencias, farmacia, consulta externa (1° y 2° piso), hospitalización (2°, 3° y 4° piso, en duchas y sanitarios)

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.

#### METODOLOGÍA

Inspección técnica en los servicios sanitarios para usuarios de los servicios de emergencias, farmacia, consulta externa (1° y 2° piso), hospitalización (2°, 3° y 4° piso, en duchas y sanitarios)



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

Entrevista a Licda. Yadira Ramírez Sanabria, encargada de Servicios Generales y al Ing. Erick Montoya Ramirez, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, ambos del Hospital Tony Facio Castro, con el propósito de recabar información sobre el tema en estudio.

### MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, 8292.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público.
- Guía práctica de accesibilidad para todos.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, 7600.
- Normas y procedimientos de limpieza y desinfección de establecimientos de salud

### DISPOSICIONES RELATIVAS A LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO 8292

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 8292. 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 (...).”*

### HALLAZGOS

#### 1. SOBRE EL ESTADO FÍSICO Y MECÁNICO DE LAS ÁREAS DE SERVICIOS SANITARIOS Y DUCHAS<sup>1</sup>

Se evidenció que los servicios sanitarios y duchas del Hospital Dr. Tony Facio Castro, presentan deficiencias con relación a las condiciones físicas y mecánicas, observándose paredes con problemas de pintura, puertas con llavines en mal estado, láminas de cielo raso desprendidas o quebradas, además de cacheras dañadas, inodoros sin una adecuada sujeción con el piso, filtraciones y fugas. Por otra parte los servicios sanitarios y duchas con accesibilidad para personas con discapacidad no cumplen las disposiciones de la Guía práctica de accesibilidad para todos.

En cuanto a las afectaciones en la parte física se identificó que los daños en la pintura de las paredes son principalmente por rayones realizados por usuarios (escriben en las paredes), siendo el área más afectada el servicio sanitario de la farmacia. Los daños en cielo raso por

<sup>1</sup> anexo 1: Fotografías



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

faltante de láminas se presentan en los servicios sanitarios de consulta externa del primer y segundo piso.

Con respecto a la grifería dañada se observó tanto en lavatorios como en duchas, teniendo que en lavatorios se observaron fuera de uso uno del servicio sanitario de mujeres y el sanitario de hombre habilitado como accesibilidad para todos, ambos del área de farmacia, de igual forma el sector de hospitalización al momento de la visita registro 3 grifos de lavatorio dañados. En cuanto a grifería de duchas (hospitalización) aproximadamente el 100% de las duchas presenta daño, siendo lo más afectado las cacheras (llaves para abrir y cerrar el chorro) y los tubos lava pies, situación que por mal estado genera fugas constantes.

Las afectaciones por filtraciones se dan de manera constante en los lavatorios, esto según lo observado por problemas en las uniones entre el lavatorio y la losa de concreto que lo sujeta.

En hospitalización se presentan daños con los mecanismos de brazos automáticos que accionan el cierre de las puertas, así como corrosión en estos y las rejillas de ventilación de la puerta. También se identificaron puertas con problemas en los sistemas de cierre, mismos que se encuentran dañados o bien totalmente desprendidos.

Con relación al cumplimiento de la ley 7600, las remodelaciones que se han realizado en servicios sanitarios no ha sido del todo satisfactorias, esto por cuanto se observaron cubículos de sanitarios en hospitalización donde no se respetan dimensiones de los radios de giro, alturas de agarraderas, llavines y apagadores, así como de los lavatorio. No se cuenta la señalización requerida según la normativa.

Sumado a esto los cubículos ubicados en las zonas de aislamiento no cumplen con esta normativa, por cuanto si un paciente con algún tipo de discapacidad o bien un adulto mayor por su condición de salud requieren mantenerse aislado no podrían utilizar el sanitario y duchas que le corresponden. Las agarraderas ubicadas en todos los sanitarios y duchas presentan alto grado de corrosión.

La Política Institucional de Mantenimiento, en su lineamiento 6 indica:

*“Desarrollar y ejecutar programas de mantenimiento en sus diversas modalidades, sobre todos los elementos incluidos en el recurso físico, sea las edificaciones, los sistemas electromecánicos, el equipamiento, las tecnologías de información y comunicaciones y el mobiliario”.*

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, en la sección segunda: Procesos de la Gestión, capítulo I: Del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional para el Nivel Local, artículo 50, de la ejecución de las actividades de mantenimiento, indica:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“La ejecución de actividades de mantenimiento, debe hacerse de forma que garantice la continuidad de las operaciones normales y en caso de que deba interrumpirse el servicio, se deben ejecutar minimizando el tiempo de paro en coordinación con los operadores y la jefatura responsable del componente del recurso físico”.*

La Guía práctica de accesibilidad para todos de la CCSS, en el capítulo servicios sanitarios indica:

*“Al menos un cubículo sanitario por área debe estar diseñado tomando en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad.”*

*“(…) deben estar debidamente identificados (…)”*

*“(…) deben tener colores contrastantes (…)”*

*“(…) un espacio de giro con un diámetro mínimo de 1.50 metros totalmente libres de obstáculos (…)”*

*“(…) Lavatorios: debe prever un espacio libre debajo del mismo de 80 cm de altura medidos desde el nivel de piso terminado”.*

*“(…) los apagadores (…) estarán a una altura comprendida entre los 90-120 cm desde el nivel de piso terminado.”*

*“(…) deben de contar con una agarradera en forma de “L” de 75 cm de longitud en ambos extremos, y ubicarse a 76 cm desde nivel de piso terminado.”*

*“(…) mingitorios deberán estar a una altura comprendida entre 43 y 50 cm desde el piso terminado”.*

*“(…) el mingitorio debe disponer de dos agarraderas verticales de 80 cm de longitud separadas por 0 cm entre ellas y deberán separarse 30 cm de la pared de fondo ubicándose a una altura de 70 cm desde el nivel del piso terminado.”*

Según entrevista aplicada al Ing. Erick Montoya Ramírez, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, al consultarle sobre la condición actual de los servicios sanitarios y duchas, responde lo siguiente:

*“La última remodelación de baños fue en el proceso de intervención (junio 2013 a diciembre 2014) y dado que los trabajos se terminaron en febrero 2015, todavía se tiene garantía de la grifería y demás elementos que ya se están dañando. En las especificaciones técnicas de la remodelación de dichos baños, se especifican materiales de buena calidad”.*

Una inadecuada recepción de los trabajos de remodelación en los servicios sanitarios, la no verificación de los materiales colocados y la falta de repuestos en el mercado para el tipo de grifería que fue instalada por el proveedor, provocan que los daños en las cacheras de las duchas no hayan podido ser reparados a la fecha.



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

Esta situación afecta directamente al paciente que debe utilizar los servicios sanitarios y duchas con problemas en los grifos, sumado a la afectación económica que representan para la administración las fugas constantes en dichas áreas.

## 2. SOBRE EL ESTADO DE LIMPIEZA DE LAS AREAS DE SANITARIOS Y DUCHAS<sup>2</sup>:

Se evidenció que los servicios sanitarios y duchas no presentan adecuadas condiciones de limpieza, los servicios sanitarios no disponen de jabón para manos, papel higiénico y toallas de papel para el correcto secado de manos.

El servicio de hospitalización en sus pisos 2, 3 y 4 se ven afectados por manchas producto de residuos de jabón y manchas de oxido, además se encontró una ducha con residuos de gasas y algodones sucios, batas de pacientes en el piso y colgadas sobre las paredes.

Además se observó que los servicios sanitarios de uso de pacientes de tránsito como los de farmacia y emergencias es común que se deposite el papel higiénico dentro del inodoro.

De igual forma son los servicios sanitarios de uso de pacientes de tránsito los que se observan con problemas de agua empozada (cerca de lavamanos) o residuos de orina en el piso (cerca de mingitorios e inodoros)

En cuanto a la disposición de jabón, papel higiénico y toallas para manos (donde no se tiene seca mano eléctrico), se logró constatar que estos insumos básicos para la higiene del usuario, no se encuentran disponibles en todos los cubículos sanitarios, siendo que, solo los sanitarios del piso 1 y 2 de consulta externa disponía de estos insumos de higiene básica.

Las Normas y Procedimientos de Limpieza y Desinfección de Áreas en Establecimientos de Salud, en su apartado Alcance, indica:

*“Todo establecimiento de salud deberá cumplir con las técnicas de asepsia a establecidas y las normas y procedimientos de limpieza institucionales.*

*Todo el personal encargado de la limpieza y desinfección, ya sea propio o contratado, deberá conocer, aplicar y seguir los lineamientos institucionales en este campo”.*

Las Normas y Procedimientos de Limpieza y Desinfección de Áreas en Establecimientos de Salud en el POE 002: Limpieza y Desinfección de Baños, Servicios Sanitarios, Piletas y Lavamanos, Evaluación de Proceso, indica:

---

<sup>2</sup> anexo 2: fotografías.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

*“Los servicios sanitarios para el público deben ser revisados varias veces durante el día, y limpiarse varias veces al día. Todo baño, vestidor, servicio sanitario público o interno, deben mantenerse muy limpios todo el tiempo, con papel sanitario, jabón y toallas en todos los servicios. No es aceptable que los usuarios utilicen servicios sanitarios sucios o faltantes de papel o jabón”.*

Al consultarle a la Licda. Yadira Ramírez Sanabria, encargada de Servicios Generales, sobre la supervisión de los trabajos del personal de aseo, esta indica:

*“Mediante rondas realizadas por los Supervisores de Servicios Generales, la cual se registran en instrumento de Revisión”*

Debilidades en la supervisión de los trabajos realizados por los funcionarios de aseo, no mantener un control y registro claro de las labores realizadas por estos, sumado a que no existe de manera accesible un cronograma de actividades con la frecuencia en la que se debe realizar según el área que corresponde, ni tampoco el detalle de que funcionario está asignado por área y que zonas abarcan esas áreas.

Esta situación afecta directamente la salud de los pacientes que deben utilizar los servicios sanitarios, dado que estas son zonas que acumulan y proliferan agentes como virus, bacterias entre otros, además de darle un mal aspecto físico al Hospital y por ende genera desconfianza a los pacientes sobre la calidad del servicio brindado.

## CONCLUSIONES

Los servicios sanitarios por su naturaleza son sitios en los cuales la proliferación de bacterias y virus es constante, además de ser zonas vulnerables al mal uso y malos hábitos de los usuarios que no solo los dañan sino que los ensucian.

Sin embargo, a pesar de esta condición, fue evidente que las técnicas y/o procedimientos aplicados para la limpieza de los servicios sanitarios y duchas no son los más convenientes dado que la acumulación de suciedad en las duchas y la poca frecuencia con la que se limpian los sanitarios evidencian esta debilidad.

En cuanto a las condiciones físicas de la grifería, se observó que los aposentos más dañados son los que de manera reciente fueron remodelados (hospitalización), por lo que para esta auditoría podría estar dando un problema de calidad en los accesorios utilizados.

Sumado a lo anterior, se observó que los funcionarios que laboran cerca de estas áreas no muestran una cultura de compromiso y protección hacia los bienes institucionales, esto por cuanto al consultarles si el reporte de los daños se realizó como corresponde al servicio de mantenimiento indicaban que no.



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

## RECOMENDACIONES

### A LA DIRECCIÓN MEDICA EL HOSPITAL TONY FACIO CASTRO.

1. Instruir al personal en general y con especial énfasis a los funcionarios de servicio de enfermería destacados en el Área de Hospitalización del Hospital Tony Facio Castro de Limón para que los daños observados en los servicios sanitarios y duchas sean reportados al servicios de mantenimiento mediante la boleta amarilla (utilizando el procedimiento ya establecido), de manera tal que el servicio pueda gestionar la reparación de manera rápida y eficiente. **Plazo de cumplimiento, inmediato.**

### A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DEL HOSPITAL TONY FACIO CASTRO.

2. En coordinación con el Área de Ingeniería y Mantenimiento se realicen las gestiones necesarias para adquirir los insumos y/o materiales requeridos para realizar la reparación y/o cambio de la grifería que se encuentra dañada en servicios sanitarios y duchas del centro médico. **Plazo de cumplimiento, 3 meses**

### A LA COORDINACION DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

3. Realizar un inventario detallado de los accesorios (grifería, fluxómetros, tubería de abasto entre otros) dañados en baños y duchas, de manera tal que se apliquen las garantías al proveedor en los casos que corresponda y en los casos que no aplique se gestione el cambio según la recomendación numero 2. **Plazo de cumplimiento, 3 meses**

### A LA COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES

4. Elaborar e implementar un mecanismo que permita registrar e informar de manera efectiva el trabajo a realizar por los funcionarios de aseo, que incluya como mínimo lo siguiente:
  - Delimitación de las zonas asignadas a los funcionarios.
  - Cronograma de funciones que contenga, actividad, tiempo estimado de ejecución, tiempos de alimentación, frecuencia en la que se realizan las actividades y funcionario responsable de realizar la tarea y de la correspondiente supervisión. **Plazo de cumplimiento, 3 meses.**
5. Elaborar e implementar un plan de mejoras que permita fortalecer la supervisión de los trabajos realizados por los funcionarios de aseo, de manera que se puedan realizar supervisiones de manera más constante por las áreas de mayor riesgo. **Plazo de cumplimiento, 3 meses.**





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

## COMENTARIO

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se comentaron los resultados de este Informe con Licda. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera y el Ing. Erick Montoya, Jefe de Ingeniería y Mantenimiento, como resultado del comentario se obtienen las siguientes observaciones:

1. La Licda. Marta On Centeno, Directora Administrativa Financiera, indica:
  - ✓ En la recomendación 1, se debería de enfatizar en el personal de enfermería destacado en los salones de hospitalización porque en estas áreas es que se ubican las duchas.
  - ✓ En la recomendación 5, lo mejor es implementar un plan de mejoras, porque ya sabemos que la supervisión está fallando.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. José Ramón Hernández Cordero  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Edgar Avendaño Marchena  
**JEFE DE ÁREA**

EAM/JRHC/JRN/lbc