



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

AGO-68-2018
25-06-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2018, del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la gestión médico-administrativa de los servicios de apoyo Farmacia y Laboratorio Clínico del Área de Salud Parrita.

En la evaluación se evidenció que el servicio de Laboratorio Clínico presenta debilidades en la gestión por cuanto desde el 19 de diciembre 2016, el permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud, se les venció y han continuado laborando de esa manera, infringiendo la normativa que rige esta materia. Por otra parte, no se han atendido con oportunidad las recomendaciones emitidas en supervisión efectuada por Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central en temas como infraestructura y recurso humano.

En cuanto al servicio de Farmacia, se comprobó que enfrenta limitaciones para el resguardo y custodia de los medicamentos en el almacén local (bodega), situación que conllevaría a futuro se pueda materializar el riesgo de presentarse incidentes laborales. Además, que la misma carece de un acceso restringido por no disponer de ningún tipo de cierre para salvaguardar el patrimonio institucional.

En relación con la percepción del tiempo de espera para la recepción de medicamentos de la Farmacia y de resolución para la entrega de los análisis en el Laboratorio Clínico, los resultados reflejan una reprobación por parte de los usuarios.

De conformidad con los resultados obtenidos se emiten recomendaciones a la Administración Activa, dirigidas a superar las debilidades encontradas.



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

AGO-68-2018
25-06-2018

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO INTEGRAL DE LA GESTIÓN MÉDICO-ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE SALUD PARRITA EN LOS SERVICIOS DE APOYO FARMACIA Y LABORATORIO CLÍNICO, U.E. 2351

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2018, del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con la fiscalización de procesos de los servicios de apoyo.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los procesos médico-administrativos en los servicios de apoyo: Farmacia y Laboratorio Clínico en el Área de Salud Parrita.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Evaluar la gestión administrativa y el control interno establecido en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

ALCANCE

El estudio contempla la revisión de:

- Verificación de permisos de funcionamiento 2017.
- Cumplimiento de recomendaciones de la supervisión 2017 en el Laboratorio Clínico.
- Condiciones de almacenamiento y resguardo de medicamentos.
- Cumplimiento de las metas según Plan - Presupuesto 2017 del servicio de Farmacia y Laboratorio Clínico.
- Inventarios de medicamentos en bodega e insumos y reactivos en Laboratorio Clínico.

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el sector Público.



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

METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos del presente estudio se utilizaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Análisis y revisión Plan Presupuesto del 2017, servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico.
- Revisión de los permisos de regencia y funcionamiento de Farmacia y Laboratorio Clínico.
- Revisión de Supervisión Regional Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.
- Inventario de medicamentos en bodega.
- Inventario de insumos y reactivos en Laboratorio Clínico.
- Inspección ocular de las condiciones generales del inmueble para los servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico.
- Aplicación cuestionario de control interno, Farmacia y Laboratorio Clínico.
- Entrevistas: Dr. Armando Sánchez Araya, Jefatura de Farmacia y Dr. Fernando Pacheco Segura, Jefatura Laboratorio Clínico.
- Encuesta a 40 usuarios ubicados en la sala de espera de los servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico de la Sede Área Salud Parrita.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, aprobada el 31 de julio 2002.
- Ley General de Salud.
- Ley 8239 "Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados".
- Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, diciembre 2004.
- Manual de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos en los Servicios de Farmacia.
- Manual de Políticas y Normas de los Servicios de Farmacia
- Normas de control interno para el Sector Público, aprobadas mediante resolución del Despacho de la Contralora General de la República (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero 2009.
- Código de Ética.



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

ASPECTOS NORMATIVOS 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 le corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

ANTECEDENTES

El Área de Salud Parrita se encuentra clasificada como tipo 1, tiene su sede ubicada 200 metros del Cuerpo de Bomberos, infraestructura inaugurada el 8 de enero 2015, con 5.430 metros cuadrados de construcción, de acuerdo con los datos del INEC 2011, la población del cantón es de 16.115 habitantes.

Además, está conformada por 4 EBAIS: La Julieta (5.042 habitantes) (1), Los Ángeles (4.168) (2), Palo Seco (6.523) (3) y La Loma (5.791) (4).

Esta área de salud no dispone del servicio de Radiología e Imágenes Médicas, lo que generó por parte de la Dirección Médica en marzo 2017 se efectuará estudio relación costo beneficio “Equipo de Rayos X en el Área de Salud Parrita”, presentado en la Dirección Regional Pacífico Central.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO.

La gestión administrativa del Laboratorio Clínico presenta debilidades de control interno en el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de recomendaciones de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.



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

1.1. DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Se evidenció que el Servicio de Laboratorio Clínico, no dispone del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud vigente (se encuentra vencido desde el 19 de diciembre 2016).

La Ley General de Salud, en el artículo 84 indica lo siguiente:

“Para establecer y operar laboratorios de microbiología y química clínica, patológicos y de cualquier otro tipo que sirva para el diagnóstico, prevención o tratamiento de enfermedades o que informe sobre el estado de salud de las personas, ya sean de carácter público, privado, institucional, o de otra índole, necesitan, al inscribirse en el Ministerio, presentar los antecedentes, certificados por el Colegio respectivo, en que se acredite que el local, sus instalaciones, el personal profesional y auxiliar y la dotación mínima de equipo, materiales y reactivos de que disponen, aseguran la correcta realización de las operaciones en forma de resguardar la calidad y validez técnica de los análisis y de evitar el desarrollo de los riesgos para la salud del personal o de la comunidad, particularmente, los derivados del uso de materiales radioactivos o de especímenes de enfermedades transmisibles y de su consecuente eliminación”.

El Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines, en el artículo 3. De la obligatoriedad de contar con la habilitación, establece:

“Todas las personas físicas o jurídicas que pretendan operar servicios de salud o servicios afines, deberán solicitar el certificado de habilitación antes de iniciar operaciones, o cuando se den cambios sustanciales en las condiciones de operación, según lo definido más adelante. Asimismo, los administrados que presten servicios de salud en establecimientos o en unidades móviles, deberán presentar la solicitud de renovación del certificado de habilitación un mes antes de su vencimiento”.

El Dr. Fernando José Pacheco Segura, Jefatura de Laboratorio, Área de Salud Parrita mediante entrevista indicó, lo siguiente:

“Está vigente el permiso del Colegio de Microbiólogos, pero no así el permiso del Ministerio de Salud, por causas ajenas a mi control ya que para renovarlo se requiere un poder del Director Médico como representante legal del Área de Salud y aún no me lo han facilitado”.

El no disponer con el respectivo permiso vigente, se debe a la débil gestión de las diferentes jefaturas involucradas en este trámite, para gestionar la renovación del permiso de funcionamiento ya que tiene aproximadamente un año y tres meses de vencido.



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

El incumplimiento de la normativa que rige esta materia podría ocasionar la clausura inmediata del servicio de Laboratorio Clínico por parte del Ministerio de Salud, afectándose también la prestación de los servicios a los usuarios.

1.2. SOBRE EL CUMPLIMIENTO EN LAS RECOMENDACIONES DE LA SUPERVISIÓN REGIONAL

El servicio de Laboratorio Clínico registra debilidades en cuanto al cumplimiento de recomendaciones por parte de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.

Lo anterior por cuanto, el 18 de mayo 2017, la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, efectuó supervisión en el Laboratorio Clínico y emitió informe con las siguientes recomendaciones:

“...1.1. el laboratorio no cuenta con plaza de asistente técnico, por lo que las funciones las debe asumir el resto del personal y el lavado de material se realiza con tiempo extraordinario, por lo que se recomienda realizar las gestiones pertinentes para dotar el servicio con una plaza para este perfil, que se documente las gestiones realizadas ante la Dirección Médica y Administración de la necesidad de mayor dotación de personal...1.4. Aunque la infraestructura del Servicio está en muy buenas condiciones, es conveniente tomar en consideración que debido a vapores y olores que se generan, al realizar montaje de algunas muestras, es recomendable tener un extractor de gases en el Área de Parasitología y donde se realizan las mediciones de volumen de ordinas de 24 horas, por lo que se insta a la Jefatura a realizar las gestiones pertinentes ante la Dirección y Administración”.

La Ley General de Control Interno, artículo 8 señala:

“Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (...). c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico”.

La Política de Gestión de las personas, aprobada por la Junta Directa señala:

“Lineamiento 1: La CCSS planificará los requerimientos de personal, constituyendo equipos de trabajos equitativos, adecuados y acordes con las necesidades de prestación de servicios de las unidades de trabajo, según su nivel de competencia.

La Política Integral de Recursos Humanos: Gestión, Empleo y Salarios, aprobada por Junta Directiva mediante artículo 5º de la sesión N.º 8566, del 14 de febrero 2012 señala:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

“3.1 Política General: Fortalecimiento de la prestación de servicios institucionales, a través de una planificación estratégica del recurso humano, que permita prever e incorporar el personal requerido, en concordancia con las necesidades y capacidad financiera institucional”.

Mediante oficio PE-0418-2018 del 21 de febrero 2018, el Dr. Fernando Llorca Castro, Presidente Ejecutivo, remite un recordatorio de la normativa que se debe cumplir para desarrollar el procedimiento para la elaboración de los estudios técnicos para la determinación de necesidades de Recursos Humanos, a nivel Institucional, en dicho oficio señala:

“En virtud de lo anterior, y en aras de continuar fortaleciendo el proceso de creación de plazas, se reitera que para tal gestión todas las unidades ejecutoras de la institución, deben cumplir con los requisitos contenidos en el Manual para la elaboración de estudios técnicos de necesidades de recursos humanos, tales como el uso de la metodología para la determinación de brechas de personal, en cuya etapa 3 denominada: “Análisis de Brechas y Áreas Críticas”, se cuantifica las necesidades de recursos de las unidades o servicios objeto de estudio. Conjuntamente con la citada metodología, las unidades ejecutoras deben cumplir con el instrumento técnico, mismo que requiere ser debidamente completado y con los niveles de aprobación correspondientes para la gestión de las plazas.

Al mismo tiempo, se insta a todas las unidades de la CCSS para que los estudios técnicos que sustentan la petición de plazas, sean remitidos a la gerencia correspondiente con un tiempo prudencial, a fin de que sean valorados y priorizados por el ente superior; y posteriormente sean remitidos a la Dirección de Administración y Gestión de Personal con un tiempo mínimo de tres meses, a fin de que esa Dirección, a través de la Subárea de Planificación de Recursos Humanos, proceda a emitir el criterio respectivo de las plazas incorporadas en el tracto que se defina crear”.

El Dr. Fernando José Pacheco Segura, Jefatura de Laboratorio, Área de Salud Parrita mediante entrevista indicó, lo siguiente:

“La supervisión regional fue en mayo del 2017, previo a mi ingreso en julio 2017, por lo cual desde ese momento he venido recolectando datos e información para definir las necesidades de recurso humano; así, el pasado 26 de febrero del 2018 envié oficio ASP-LC-035-02-2018 (ver adjunto) con la solicitud formal del personal adicional que considero necesario para la adecuada y óptima prestación del Servicio de Laboratorio Clínico.

Como mencionaba en el punto anterior, la supervisión regional fue previo a mi ingreso; sin embargo, consulté con el personal técnico del Laboratorio si consideraban necesaria la instalación de los extractores y me indicaron que no lo veían como una necesidad crítica. Igualmente, de mi parte no lo veo como una necesidad primordial en este momento”.



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

En relación con lo anterior, la Jefatura del Laboratorio Clínico, Dr. Fernando José Pacheco Segura, presentó el 26 de febrero 2018 “Solicitud de personal para el primer turno y ampliación de horario de atención del Servicio de Laboratorio Clínico”.

Las debilidades evidenciadas en el cumplimiento de recomendaciones de la supervisión de la Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central, se deben a la falta de gestión en el tema de infraestructura (ambiente inadecuado para laborar por la generación de gases) y a la falta de recurso humano (recargo de funciones y pago de tiempo extraordinario).

Estas situaciones, la carencia del extractor de gases podría incidir en la salud de los funcionarios y la falta de recurso en la calidad de los servicios brindados a la población.

2. SOBRE EL ALMACÉN LOCAL DE MEDICAMENTOS (BODEGA)

En inspección realizada por esta Auditoría en el servicio de Farmacia el 25 de enero 2018, en conjunto con el Dr. Armando Sánchez Araya, se evidenció que el espacio destinado para el almacenamiento de medicamentos es insuficiente ‘por cuanto se eliminó la bodega de tránsito para utilizarla como bodega de sueros, se aumentó la regularidad de los pedidos con afectación en el despacho, los medicamentos del ebáis 2 se mantienen resguardados en cajas por cuanto realizan giras domiciliarias dos veces por semana (en el momento que las giras se efectúen la semana completa se requerirá de un espacio para disponer de un inventario)’; el acceso a esta bodega no es restringido en contraposición a lo que indica la normativa.

El Manual de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos en los Servicios de Farmacia, en el apartado 3.2 Áreas de Almacenamiento, señala:

“3.2.3. La ubicación, diseño y dimensiones de las áreas de bodega, preconteo, despacho y otras, deben estar acordes al volumen de operaciones y a la cantidad y clase de productos que se manejan, para garantizar la adecuada conservación de los medicamentos, seguridad y óptima utilización del espacio, cumpliendo con la normativa del país”.

El Manual de Políticas y Normas de los Servicios de Farmacia, establece:

“7.7.14 El ingreso al Área de almacenamiento y distribución (bodega de medicamentos) debe ser exclusivo para el Jefe de Farmacia y para el encargado de esta, así como para el personal que el Jefe del servicio, asigne o autorice.

7.7.16 El manejo de la llave del servicio de la bodega, es de uso exclusivo del responsable de esta área. Para casos excepcionales o de emergencia, se debe guardar una copia en sobre cerrado y lacrado, el cual debe estar en lugar conocido por los colaboradores”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

En entrevista efectuada al Dr. Armando Sánchez Araya, Jefatura de Farmacia, se le consultó sobre esta situación, indicando lo siguiente:

“Con respecto al espacio físico del almacén local de medicamentos, se ha visto a lo interno del servicio posibilidades de ampliar utilizando parte del andén, sin embargo no se ha realizado ninguna gestión al respecto.

Con respecto al acceso restringido del almacén local de medicamentos, en marzo del año 2015 se gestionó por medio del oficio FASP-042-2015 (adjunto) dicha anomalía ante la Administración y la Dirección Médica del Área de Salud, los cuales por medio de los oficios AASP-0142-03-2015 y DMASP-0171-03-2015 respectivamente gestionaron ante la Dirección de Arquitectura e Ingeniería la solicitud, sin embargo a pesar de que se canalizaron algunas de las solicitudes planteadas, está en específico no fue resulta”.

Si bien es cierto, esta área de salud posee instalaciones relativamente nuevas, el espacio utilizado como almacén local de medicamentos es insuficiente y carece de una medida de seguridad en cuanto al acceso restringido, por ubicarse en la misma una salida de emergencia; presuntamente por un asunto de diseño.

Estas situaciones, además del incumplimiento de la normativa que rige esta materia, podría generar incidentes o accidentes laborales por ser los lugares de almacenamiento catalogadas como zonas de mediano a alto riesgo. Asimismo, se incrementaría el riesgo de pérdida o uso indebido de los medicamentos que se resguardan en la bodega, el cual tiene un valor de ₡46.893.382,00 (cuarenta y seis millones ochocientos noventa y tres mil trescientos ochenta y dos colones).

3. SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LOS SERVICIOS DE FARMACIA Y LABORATORIO CLÍNICO.

Esta auditoría efectuó encuestas de percepción en los servicios de Farmacia (20) y Laboratorio Clínico (20), a los usuarios que se encontraban en las salas de espera de la Sede Área de Salud Parrita, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:



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

Cuadro 1 Resultados encuestas de percepción Servicios de Farmacia y Laboratorio Clínico Área de Salud Parrita

PREGUNTA	SI	%	NO	%
¿Está satisfecho con el tiempo de espera en el servicio de farmacia para recibir sus medicamentos?	13	65	7	35
¿Está satisfecho con el tiempo de resolución en el servicio de laboratorio para la entrega de resultados?	5	25	15	75

Fuente: instrumento de encuesta

El servicio de Farmacia refleja que el 65 % de los usuarios está satisfecho con el tiempo de espera de los medicamentos, el 35 % considera que no; indicando lo siguiente: *“En ocasiones duran más de 40 minutos”*.

El 75 % de los usuarios del servicio Laboratorio Clínico, manifestó que no se encuentran satisfechos con el tiempo de resolución para la entrega de resultados, señalando lo siguiente: *“Duran mucho tiempo entre 3 ó 4 horas”*, el restante 25 % opina que sí.

Si bien es cierto, en este informe se enuncian los resultados en los cuales los usuarios perciben que existe dilación, es importante recalcar lo indicado en cuanto al trato recibido por parte de los funcionarios; 80 % excelente, 15 % muy bueno y 5 % bueno. Al mismo tiempo, manifestaron en un 85 % que el servicio de Laboratorio Clínico debería ampliar el horario de atención.

La Ley 8239 “Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”, en el artículo 2. Derechos, indica:

*“Las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:
e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas”.*

El Código de Ética del Servidor del Seguro Social, en el artículo 9. Deber de eficiencia, establece:

“El servidor de la Caja, debe desempeñar las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad y eficiencia para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes y de acuerdo con las siguientes reglas:



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

Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado.

Debe aportar la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas de realizar las tareas, así como para agilizar y mejorar los sistemas administrativos y de atención a los usuarios, debiendo hacer del conocimiento de los superiores, las sugerencias y recomendaciones que proponga, así como participar activamente en la toma de decisiones”.

El Dr. Armando Sánchez Araya, Jefatura de Farmacia, Área de Salud Parrita mediante entrevista señaló, lo siguiente:

“La consulta médica de un paciente finaliza en el retiro de su tratamiento. Por esta razón siendo farmacia el último servicio del proceso, es normal que los usuarios se presenten ansiosos y con deseos de ser atendidos de forma expedita en el servicio de farmacia, ya que probablemente esperaron para ser atendidos por la enfermera en preconsulta, por el médico, por los resultados de laboratorio si se le enviaron, por la aplicación de tratamientos inyectables, etc., por lo que cuando llega a la farmacia el paciente desea retirarse rápido, provocando esto que aun cuando mantengamos servicios rápidos y expeditos, estos no resulten lo suficientemente satisfactorios a la demanda del usuario. Es importante considerar que los tiempos de espera de este servicio de farmacia es muy bueno, promediando los 18 minutos y con tiempos no máximos de una hora en jornada pico. De la misma forma es importante destacar que el servicio a realizado esfuerzos en la creación de estrategias que permitan mejorar dicho tiempo de espera, dentro de las que se encuentra la implementación de un sistema de copias. Este sistema lo que permitió fue sacar del proceso de preparación y revisión de recetas en promedio 6000 recetas mensuales, y meterlas en un tercer turno donde el flujo de recetas es mucho menor, con lo cual permite la disposición inmediata del producto preparado cuando el paciente se presenta en la ventanilla y disminución de tiempos de espera del resto de las recetas ya que las copias no entran al proceso ordinario de las recetas del día”.

El Dr. Fernando José Pacheco Segura, Jefatura de Laboratorio, Área de Salud Parrita mediante entrevista indicó, lo siguiente:

“El Laboratorio tiene establecido como indicador, que los resultados deben entregarse en un plazo máximo de 120 minutos, y tal como lo indicaba en el punto 7, el tiempo promedio real es entre 75 y 90 minutos, cumpliéndose en la gran mayoría de los casos con el objetivo estipulado.

Sin embargo, tal como Ud. Me lo indicó, los pacientes indicaron en la encuesta que tienen que esperar entre 3 y 4 horas por los resultados, lo cual evidentemente no corresponde con nuestro tiempo real de entrega de resultados.



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

Lo que en mi opinión sucede, es que los pacientes interpretan que todo el tiempo que tienen que esperar desde que el Médico les envía los exámenes hasta que los vuelvan a valorar es tiempo que tarda el Laboratorio, no siendo eso correcto, ya que es un tiempo que involucra una serie de procesos “logísticos” donde el Laboratorio como tal representa solo una fracción.

Así, una vez que el Laboratorio emite los resultados (en 75 – 90 min), hay un tiempo variable (de 15 min a 60 min) que tarda el Asistente de pacientes retirando el resultado; posteriormente el resultado es llevado al servicio de Urgencias, debe ser entregado al Médico, quien de acuerdo a su disponibilidad de tiempo vuelve a valorar al paciente.

Por lo tanto, en todo el proceso podría tardarse el tiempo que los pacientes reportan, en embargo no corresponde con el tiempo que tarda el Laboratorio en emitir los resultados”.

En vista de que esta área de salud no dispone de una contraloría de servicios las quejas o denuncias son atendidas por el Director Médico o Administradora. Igualmente, no se logró evidenciar algún registro o control de las denuncias presentadas (únicamente se atienden y se resguardan según corresponda).

Tomándose en consideración lo indicado anteriormente, es importante señalar que las encuestas de satisfacción son herramientas sencillas para extraer información relevante sobre calidad de los servicios brindados por nuestra institución. Además, este insumo nos indicará en cuales aspectos deberíamos mejorar y reforzar para brindar servicios con eficacia, eficiencia y oportunidad a los usuarios.

CONCLUSIONES

Los servicios de apoyo tienen como objetivo fundamental colaborar en el diagnóstico y tratamiento de los usuarios que reciben los servicios de salud de una manera integral, en los diferentes centros que brinda la institución.

Los resultados obtenidos en el presente estudio permitieron determinar la necesidad de adoptar acciones concretas y efectivas que permitan mejorar la gestión en cuanto de la carencia del permiso sanitario de funcionamiento del Laboratorio Clínico y el cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Dirección Regional a la cual es adscrita. En otro aspecto, la insuficiencia de espacio en el almacén local de medicamentos y ausencia del acceso restringido, en el lugar donde se almacena, resguarda y custodia una gran cantidad de fármacos.

Asimismo, según los resultados de las encuestas de percepción los usuarios indicaron cierta discrepancia con el tiempo de espera para la recepción de medicamentos y el tiempo de resolución para la entrega de los análisis.



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

En otros términos, las situaciones evidenciadas infringen con los objetivos del control interno en cuanto a la protección y conservación del patrimonio público, eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento del marco normativo.

RECOMENDACIONES

AL DR. ORLANDO QUESADA SOLANO, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR MÉDICO, DEL ÁREA DE SALUD PARRITA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:

1. De conformidad con el hallazgo 1.1 del presente informe, en un plazo de 2 meses, inicien los trámites correspondientes ante el Ministerio de Salud, dirigidos a obtener la renovación del permiso sanitario de funcionamiento del servicio de Laboratorio Clínico.
2. Tomando en consideración el hallazgo 1.2 de este informe, en un plazo de 12 meses, realicen las gestiones correspondientes para la adquisición e instalación de extractores de gases en los lugares en los cuales se requieran del servicio de Laboratorio, con la finalidad de proteger a los funcionarios de la generación de gases durante el procesamiento de las muestras presentadas por los usuarios.
3. De acuerdo con lo indicado en el hallazgo 2, en un plazo de 10 meses, en conjunto con la Jefatura de Farmacia y el Departamento de Ingeniería y Mantenimiento, efectuar análisis que permita determinar si el espacio utilizado como almacén local de medicamentos se puede ampliar para mejorar la insuficiencia de espacio; además, incluir posibles ideas para solucionar la carencia existente en el acceso restringido en la puerta principal de la bodega, cumpliendo con las normas institucionales vigentes y realizándose las gestiones correspondientes para subsanar lo evidenciado en la Farmacia de la Sede del Área de Salud.
4. De acuerdo con lo señalado en el hallazgo 3 de este informe, en un plazo de 6 meses, analizar en conjunto con los servicios que intervienen en los diferentes procesos en los cuales se aplicó la encuesta, las posibles causas o factores que inciden en la percepción del tiempo de espera o respuesta a los usuarios, con la finalidad de fortalecer los procesos que se requieran y mejorar la imagen institucional.



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

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los alcances del informe se comentaron con el Dr. Orlando Quesada Solano, Director Médico, Área de Salud Parrita; quien realizó las siguientes observaciones:

Recomendación 1: Se solicita ampliar a 2 meses la recomendación.

Recomendación 2: Se solicita ampliar a 12 meses.

Recomendación 3: Se solicita ampliar a 10 meses.

Recomendación 4: considero que puede haber un sesgo en la información en lo que son los resultados, puesto que la misma se aplicó durante el tiempo de espera de los usuarios en los servicios indicados. Ampliar a 6 meses.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Bach. Neryeth Cedeño Martínez
ASISTENTE AUDITORÍA

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías
JEFE SUBÁREA

RMJM/NCM/lba