



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

ASS-021-2016
03-02-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área Servicios de Salud, en el apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

Se evaluaron aspectos de gestión administrativa, producción, control, infraestructura y equipamiento, entre otros, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en beneficio del paciente.

Es importante que estos servicios dispongan de una estructura organizacional bien definida donde se identifique las funciones de cada uno de los integrantes de las áreas y determinar las responsabilidades y potestades del personal.

El Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas debe ser vigilante en el comportamiento de la producción de esta unidad, por cuanto se identifica que las metas establecidas en el plan presupuesto del 2014, están por debajo del 90% de cumplimiento, y no se observan cambios en los indicadores ya que se definieron los mismos valores para el 2015. En el caso del Servicio de Farmacia, los indicadores establecidos reflejan un adecuado cumplimiento y que son concordantes con la información estadística.

En los servicios evaluados, es vital que se consideren los tiempos de resolución de sus productos finales, tal es el caso del tiempo de despacho de medicamentos en la farmacia y el tiempo de resolución de exámenes diagnósticos de imágenes médicas, de tal forma que se ejerza un mayor control en los tiempos de duración y que estos se vean reflejados en la oportuna atención de los pacientes.

Es preocupante la capacidad del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas para atender la totalidad de la demanda que le corresponde, ya que se determina que se están realizando TAC y mamografías, sin embargo no se está resolviendo una problemática como lo es el reporte y la correcta lectura de estos exámenes, siendo de gran importancia para la detección temprana de enfermedades como el cáncer.

Aunado a lo anterior, las listas de espera del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas deben generar un mayor involucramiento por parte de todos los actores responsables en este proceso, ya que preocupa la cantidad de casos pendientes en la realización de exámenes diagnósticos, principalmente de los ultrasonidos donde se ha determinado que existen 28,464 casos a los cuales no se les ha asignado una cita y existen personas que ingresaron a la lista de espera desde el 2011.



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

Por otra parte, si bien se realizan inventarios selectivos de medicamentos de forma constante tanto en el almacén local de medicamentos como en el despacho central, es importante que se documenten y se justifiquen las inconsistencias detectadas.

Finalmente, se debe ser consciente de la cantidad de medicamentos que están siendo devueltos por parte de los Servicios Hospitalarios, ya que los mismos generan un gasto de tiempo en el personal de la farmacia al identificar la calidad del medicamento devuelto y en cuyo caso de no cumplir con los requisitos necesarios, son medicamentos que deben ser destruidos, generando una afectación económica a la institución.

Se emiten nueve recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno y la gestión de los servicios de Apoyo.



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

ASS-021-2016
03-02-2016

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

ESTUDIO INTEGRAL GERENCIAL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL ÁREA: SERVICIOS DE APOYO FARMACIA E IMÁGENES MÉDICAS U.P. 2208

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2015 del Área Servicios de Salud, apartado de Estudios Integrales Gerenciales, Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar aspectos de control interno en los servicios de Farmacia y Radiodiagnóstico, con la finalidad de verificar la gestión, aprovechamiento de los recursos y apego al marco normativo vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la organización de los servicios de apoyo considerados en el estudio.
- Analizar aspectos relacionados con la gestión administrativa de los servicios evaluados, en concordancia con la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de salud.
- Valorar el estado de infraestructura y equipamiento de los servicios de Farmacia e Imágenes Médicas.

ALCANCE

El estudio comprende el análisis de la estructura organizacional y funcional, cumplimiento de metas, permisos de funcionamiento, condiciones generales del equipamiento de los servicios de Farmacia, e Imágenes Médicas del Hospital San Vicente de Paúl, así como valoraciones específicas en el Servicio de Farmacia como inventarios de medicamentos, ajustes por vencimientos y devoluciones, resguardo de fármacos de mayor riesgo; en el Servicio de Radiodiagnóstico se incluye la gestión de listas de espera, roles y producción por funcionario, ampliándose en aquellos aspectos que se consideren necesarios.



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

El Servicio de Laboratorio Clínico fue evaluado sin embargo en el proceso de ejecución de auditoría, se presentó evidencia documental de la corrección a las debilidades detectadas.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente estudio se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Aplicación de cuestionario de control interno a las jefaturas de los servicios de apoyo evaluados.
- Verificación de la existencia de Manual de Organización y Funcionamiento de los servicios de apoyo, en cumplimiento de la normativa institucional.
- Revisión del cumplimiento de metas de los servicios de apoyo según el Plan Presupuesto 2014.
- Inspección de las condiciones de infraestructura y equipamiento de los servicios de apoyo, así como de almacenamiento de medicamentos en el caso de Farmacia.
- Inventario selectivo de medicamentos en el despacho.
- Revisión de los ajustes por vencimiento de medicamentos y ajustes por devolución en Hospitalización
- Evaluación de listas de espera en imágenes médicas, producción y roles del Servicio de Rayos Equis.
- Entrevistas al Dr. Rubén Flores Campos, Jefe de Rayos X e Imágenes Médicas y la Dra. Rosario González Morera, Directora de Farmacia.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de la Administración Pública, N° 6227.
- Ley General de Control Interno, N° 8292.
- Ley Derechos y Deberes de las personas usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados, 8239.
- Reglamento General de Habilitación de Establecimientos de Salud y Afines.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Norma para la Eliminación de los Medicamentos No Utilizables, agosto del 2007.
- Decreto Ejecutivo N° 36036-S, Reglamento para la disposición final de medicamentos, materias primas y sus residuos, del 2 de marzo del 2010.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, Gerencias Médica y de Logística, 2013.



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

- Manual Técnico de gestión de los servicios de Farmacia 2014.

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, 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 servicios. (...)”

ANTECEDENTES

El Hospital San Vicente de Paúl se ubica en el sector suroeste de la ciudad de Heredia está constituido por un área de consulta externa, emergencias, laboratorio, rayos X, cirugía, farmacia, hospitalización, casa de máquinas y un último módulo que comprende obras exteriores como pavimentos, jardinería y arborización. Además, dispone de 42 consultorios, 9 salas de quirófanos, 10 consultorios de urgencias, 5 salas de partos, 3 consultorios de odontología y 10 salas de diagnóstico por imágenes.

El hospital posee un equipo de más de 7,500 piezas médicas por un valor superior a \$18 millones y un mobiliario completo para todas las áreas del hospital. En el área de rayos x se dispone de 2 salas de Rx convencionales, 2 de salas Rx especializado con fluoroscopio, una sala de mamografía, una sala de Rx odontológico y además de un tomógrafo helicoidal para una atención especializada.

Este Hospital dispone de un presupuesto de 40 mil millones de colones anualmente, y atiende una población de 494,181 personas en un total de 29 especialidades más la clínica del dolor.

El Servicio de Radiología e Imágenes Médicas tiene la misión de brindar un servicio diagnóstico oportuno, personalizado y profesional con un equipo de trabajo unido, coordinado y comprometido a la población adscrita a este centro de Salud. Realizar estudios y procedimientos radiológicos especializados de alta calidad diagnóstica y terapéutica, con tecnología de vanguardia y recursos humanos calificados, que ayuden a restaurar la salud, generando experiencia y conocimiento para la mejora continua y satisfacción del usuario



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

El Servicio de Farmacia tiene como misión contribuir al cuidado de la salud individual y colectiva de la población a través de la participación activa del personal farmacéutico en el equipo de salud y en la comunidad con servicios farmacéuticos integrales, integrados y continuos, comprometidos con el acceso equitativo a medicamentos y otros insumos sanitarios esenciales de calidad y su uso racional, en un sistema de salud organizado para alcanzar el mayor nivel de salud posible.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DE LOS SERVICIOS Y LA DEFINICIÓN DE METAS

Se determinaron oportunidades de mejora en lo referente a la planificación operativa de los servicios de Rayos X, Farmacia y Laboratorio Clínico, así como en el cumplimiento de metas según lo establecido en el Plan Presupuesto del Hospital San Vicente de Paúl como se detalla a continuación:

1.1. Servicio de Rayos Equis.

En el Plan Presupuesto del periodo 2014 se definieron los siguientes indicadores para el Servicio de Radiodiagnóstico.

Tabla 1. Indicadores de Producción Servicio de Rayos X definidos en el Plan Presupuesto Hospital San Vicente de Paúl 2014

Codig	Descripción del Indicador	Form Orig	Mod	Prog Mod	Seg y Eval	% Cump
		Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14
A2-82	Número de placas de rayos X por Consulta Externa	25.000	-3.000	22.000	20.770	94,4%
A2-83	Número de placas de rayos X por Servicio de Urgencias	82.000	-13.000	69.000	68.536	99,3%
A2-84	Número de placas de rayos X por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	40.000	-7.000	33.000	29.583	89,6%
A2-85	Número de mamografías realizadas	8.000	-2.000	6.000	4.917	82,0%
A2-86	Número de ultrasonidos por Consulta Externa	8.000	2.500	10.500	11.639	110,8%
A2-87	Número de ultrasonidos por Servicio de Urgencias	2.000	600	2.600	3.828	147,2%
A2-88	Número de ultrasonidos por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	2.500	1.200	3.700	3.840	103,8%
A2-89	Tele radiología, Numero de imágenes escaneadas	0	0	0	0	0,0%

Fuente: Plan Presupuesto 2014 Hospital San Vicente de Paúl.

Como se observa en la Tabla 1, el número de placas de rayos X de Consulta Externa y de Urgencias son los únicos indicadores programados en el Plan Presupuesto que se acercó al 100% de cumplimiento, el número de placas de rayos X de apoyo a los centros de salud de la red se cumplió en un 89,6%, y el



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

cumplimiento de mamografías realizadas fue de un 82%. Caso contrario se presenta con la cantidad de ultrasonidos tanto de consulta externa, como de urgencias y el apoyo a los otros centros, donde se presentó una producción por encima de lo estimado de 10.8%, 47.2% y 3.8% respectivamente.

Llama la atención además, que para el plan presupuesto del año 2015 específicamente para el I semestre, se programaron la mitad de exámenes del año 2014 como se observa en la tabla 2, por lo que de no hacerse modificaciones estarían programando lo mismo del año anterior, aun cuando se determinó que no se cumplió con las metas propuestas en el 2014.

Tabla 2.
Indicadores de Producción Servicio de Radiodiagnóstico en el Plan Presupuesto
Hospital San Vicente de Paúl
2014-2015

Codig	Descripción del Indicador	Form Orig	Mod	Prog Mod	Seg y Eval	% Cump	Form Orig	Mod	Prog Mod
		Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-15	Anual-15	Anual-15
A2-82	Número de placas de rayos X por Consulta Externa	25.000	-3.000	22.000	20.770	94,4%	12.500	-2.114	10.386
A2-83	Número de placas de rayos X por Servicio de Urgencias	82.000	-13.000	69.000	68.536	99,3%	41.000	-6.500	34.500
A2-84	Número de placas de rayos X por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	40.000	-7.000	33.000	29.583	89,6%	20.000	-5.000	15.000
A2-85	Número de mamografías realizadas	8.000	-2.000	6.000	4.917	82,0%	4.000	-1.540	2.460
A2-86	Número de ultrasonidos por Consulta Externa	8.000	2.500	10.500	11.639	110,8%	4.000	1.830	5.830
A2-87	Número de ultrasonidos por Servicio de Urgencias	2.000	600	2.600	3.828	147,2%	1.000	920	1.920
A2-88	Número de ultrasonidos por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	2.500	1.200	3.700	3.840	103,8%	1.250	0	1.250
A2-89	Tele radiología, Numero de imágenes escaneadas	0	0	0	0	0,0%			

Fuente: Plan Presupuesto 2014-2015 Hospital San Vicente de Paúl.

1.2. Farmacia

Como se observa en la Tabla 3 siguiente, el número de cupones de medicamentos por Consulta Externa y por Urgencias fueron los indicadores programados en el Plan Presupuesto del 2014 que se acercaron al 100%, con un 99,2% y un 98,7% de cumplimiento, el número de cupones de medicamentos por apoyo a los centros de salud de la red se cumplió en un 96,8% por lo que son indicadores aceptables y se observa una adecuada planificación en el caso del plan presupuesto, además se documenta el cumplimiento del 100% en el indicador del tiempo promedio de espera para la entrega de medicamentos por Consulta Externa, que se ha definido en 60 minutos.

Para el plan presupuesto del año 2015, se programaron originalmente la misma cantidad de cupones del año 2014, sin embargo sí se refleja una diferencia en la modificación por lo que se ha realizado el ajuste para cumplir con lo programado tal y como se observa:



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

Tabla 3.
Indicadores de Producción Servicio de Farmacia definidos en el Plan Presupuesto
Hospital San Vicente de Paúl
2014-2015

Codig	Descripción del Indicador	Form Orig	Mod	Prog Mod	Seg y Eval	% Cump	Form Orig	Mod	Prog Mod
		Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-15	Anual-15	Anual-15
		Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-14	Anual-15	Anual-15	Anual-15
A2-78	Número de cupones de medicamentos por Consulta Externa	791.876	-46.648	745.228	739.155	99,2%	791.876	-20.936	770.940
A2-79	Número de cupones de medicamentos por Servicio de Urgencias	373.804	-45.414	328.390	324.244	98,7%	373.804	-36.944	336.860
A2-80	Número de cupones de medicamentos por apoyo a la red (Medicina de Empresa, Mixta u otros establecimientos de salud)	139.042	-4.842	134.200	129.922	96,8%	139.042	3.352	142.394
A2-81	Tiempo promedio de espera para la entrega de medicamentos por Consulta Externa (En Minutos)	60	0	60	60	100,0%	60	30	90

Fuente: Plan Presupuesto 2014-2015 Hospital San Vicente de Paúl.

Se identifica además, que la Jefatura de Farmacia, ha establecido indicadores adicionales a los solicitados por la Dirección Médica en el Plan Presupuesto, mismos que son revisados y analizados en el informe de rendición de cuentas que presenta la Farmacia ante la Dirección de forma anual, en la cual para el 2014 se aclaran los resultados de los siguientes 11 indicadores:

- Indicador número 6 “Tiempo promedio de espera en minutos para el retiro de medicamentos”.
- Indicador número 10 Número de autoevaluaciones de criterios de calidad a los procedimientos de despacho de medicamentos.
- Indicador número 13 Número de actualizaciones de Manuales de procedimientos.
- Indicador número 22 Porcentaje de días de incapacidad personal técnico sustituido.
- Indicador número 40 Porcentaje de líneas de medicamentos agotadas en bodega general.
- Indicador número 44 Número de inventarios selectivos y generales en Bodega General.
- Indicador número 45 Porcentaje anual de inconsistencias detectadas en inventarios selectivos y generales en Bodega General.
- Indicador número 53 Número de informes de seguimiento ejecución presupuesto cuenta 2254 y 2203.
- Indicador número 64 Número de pedidos extraordinarios despachados al 772 desde el 771.
- Indicador número 67 Total de líneas con inconsistencias inventarios selectivos en el 772.
- Indicador número 80 Número de funcionarios que participan en talleres, charlas de capacitación, cursos y otros fuera del servicio de farmacia.



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

No obstante a lo anterior, en la revisión del cuadro de avance físico de metas del Plan Anual Operativo del año 2014, se observan 30 indicadores más que presentan como grado de avance un porcentaje menor o mayor al 100%, donde llama la atención a esta Auditoría el avance de las siguientes metas:

- ✓ Número de solicitudes de Medicamentos NO LOM agudo y crónico tramitadas, donde se habían planificado 140 solicitudes y se efectuaron 218 durante el 2014, al respecto, se indica en el documento que fue a partir del mes de agosto que se comenzó a recibir en promedio 30 solicitudes mensuales cuando antes se recibían 10.
- ✓ Número de extra pedidos al DALDI tramitados por EA-SA-VA y cuotas insuficientes y agotados, donde se planificó 120, pero se ejecutaron 156 extra pedidos; al respecto, la dirección de farmacia señala que algunos corresponden a medicamentos no presupuestados.
- ✓ Número de trasposos de bodega a bodega para evitar desabastecimiento de medicamentos, donde se programaron 30 trasposos y se ejecutaron 173.
- ✓ Porcentaje anual de inconsistencias presentadas en informe mecanizado Bodega General, en este caso se planificaron 0 inconsistencias sin embargo se reportaron 21, que corresponden a facturas no procesadas oportunamente en el Almacén General.
- ✓ Número de compras de medicamentos NO LOM; (agudo y crónico) LOM agotados y tránsito realizadas (compra directa cajas chicas), en este indicador se denota una diferencia considerable ya que se planificaron 40 compras sin embargo se realizaron 153, donde la misma administración registra un aumento de un 40% en relación con el 2010.
- ✓ Porcentaje de inconsistencias inventario general 772, al igual que el indicador 48, se planificaron 0 inconsistencias, sin embargo en el inventario general del servicio 772 se identificaron 15.
- ✓ Número de errores de digitación detectados en el 772 por el administrador del SIFA, donde se planificaron 24 errores de digitación para el 2014, sin embargo se presentaron 239 errores, donde la administración también lleva el control de la cantidad de errores que se presentaron en años anteriores, sin evidenciarse un ajuste del indicador.
- ✓ Número de soluciones de soporte nutricional preparadas, para este indicador se planificó 900 soluciones; sin embargo se realizaron 17777, indicando la administración que es debido a que la demanda de trabajo en esta área se ha incrementado.



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

- ✓ Revisiones de stocks de estupefacientes y psicotrópicos, se planificaron 10 revisiones sin embargo solo se ejecutaron 6, siendo estos medicamentos de suma importancia de control y seguimiento.

Los indicadores anteriores, se mencionan en el cuadro del avance físico de metas del PAO 2014; sin embargo, no se justifica el incumplimiento de la meta establecida en la mayoría de estos, por lo que es de suma importancia que se realice una verificación periódica, y en caso de ser necesario ajustarlos de tal forma que la planificación de recursos sea acorde a las necesidades y requerimientos del Servicio.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el en el capítulo IV, numeral 4.4, Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, refiere:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas (...).”

Asimismo en el número 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

Lo descrito evidencia que la planificación no ha sido del todo eficaz, así como las actividades de supervisión al cumplimiento de las metas y sus respectivos ajustes, lo que ha ocasionado un incumplimiento de lo pactado en el Plan Presupuesto del Hospital, donde por ejemplo en Radiodiagnóstico, las mamografías registran un 82% de cumplimiento siendo el indicador más bajo que registra el Servicio, así como sobrepasar la meta del 100% en el caso de los ultrasonidos.

En el Servicio de Farmacia, se tiene la sana práctica de gestionar indicadores adicionales a los solicitados por la Dirección Médica, donde si bien es cierto se identifica una planificación aceptable de las metas establecidas en el plan presupuesto, los demás indicadores presentan incumplimientos, debido a la ausencia de control en el ajuste de la meta y poder así justificar el comportamiento de los datos analizados.



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

La omisión oportuna de las modificaciones que se realizan a la programación original, inciden de manera directa en el proceso de planificación, lo cual tiene sus efectos directos en los resultados de la evaluación que se debe generar mensual o trimestralmente por parte de las unidades encargadas.

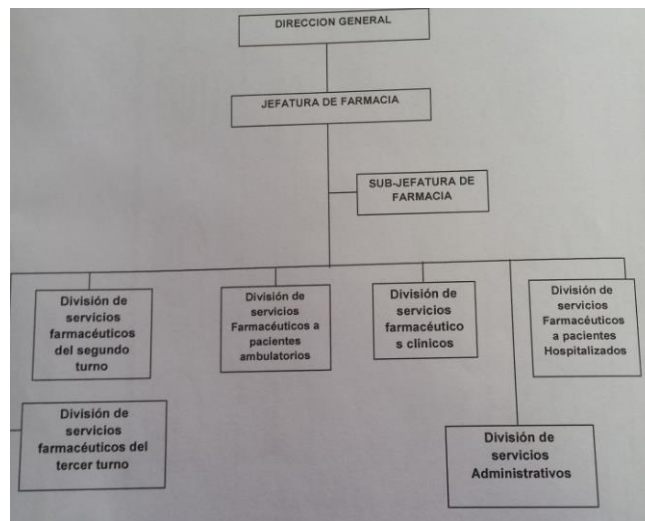
2. SERVICIO DE FARMACIA

2.1 SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Se determinaron modificaciones en la estructura organizacional del Servicio de Farmacia en cuanto a la coordinación de las actividades sustantivas realizadas en el área de hospitalización y consulta externa sin que se actualizara el organigrama estructural y funcional de dicha unidad.

Como se observa en la figura 1, el nivel de supervisión y coordinación de los procesos sustantivos de la unidad, recaen sobre la Jefatura de Farmacia, así como de la Sub Jefatura, sin embargo a partir del 27 de marzo del 2015, la Dra. Rosario González Morera, Jefe del Servicio de Farmacia realizó una redefinición de funciones y delegó autoridad sobre la Dra. Rosamalia Hidalgo Ramírez y la Dra. Gabriela Cordero González, ambas farmacéuticas que estarían a cargo de las áreas de Hospitalización y despacho de Consulta Externa.

**Figura 1. Organigrama del Servicio de Farmacia
Hospital San Vicente de Paúl
2014**



Fuente: Manual de Organización Servicio de Farmacia, HSVP, 2014.



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 apartado 2.5 “Estructura Organizativa”, menciona:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

El 27 de marzo del 2015 mediante oficio HSVP-JF-165-2015, la Dra. Rosario González Morera, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital San Vicente de Paúl, le informa a la Dra. Rosamila Hidalgo Ramírez, Farmacéutica 4, y a la Dra. Gabriela Cordero González, Farmacéutica 3 a.i., la redefinición de funciones asignadas y la delegación de autoridad con el fin de lograr los objetivos y metas del Servicio alcanzado la mayor satisfacción del interés público mediante la optimización de los recursos, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la protección del patrimonio público y el cumplimiento del ordenamiento técnico y legal.

Ante esto, la Dra. González Morera, define claramente el personal a cargo que van a tener según corresponda en Hospitalización y Consulta Externa, así como también detalla las responsabilidades que van a tener las coordinadoras, amparados en la definición de funciones del Manual Descriptivo de Puestos Institucional.

Disponer de manuales de organización debidamente actualizados, según la estructura organizacional y funcional vigente del Servicio de Farmacia, colabora con la definición de las responsabilidades y potestades de los funcionarios que conforman dicha unidad, identificándose por todo el personal los alcances de la supervisión ejercida por las jefaturas y coordinadores.

2.2 SOBRE LOS TIEMPOS DE DESPACHO DE MEDICAMENTOS

Se identificó que durante mayo, junio y julio del 2015, el tiempo más bajo de despacho de medicamentos fue de 15 minutos, y el más alto de 2 horas con 44 minutos, muy por encima o por debajo del promedio establecido por el Servicio.

Aunado a esto, se determinan diferencias en el indicador establecido como tiempo promedio de despacho de medicamentos por cuanto en el plan presupuesto del 2014 se establece que son 60 minutos; sin embargo, en el oficio HSVP-JF-019-2015, la Dra. Rosario González Morera, Jefe del Servicio de Farmacia, señala que inicialmente se había establecido 60 minutos, pero luego pasó a 100 minutos



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

por el aumento en la demanda, sin embargo para la planificación del plan presupuesto 2015 se sigue manteniendo en 60 minutos el tiempo de duración.

Al respecto y como parte del control de calidad del servicio que brinda la Farmacia, se lleva semanalmente un control del tiempo de despacho de medicamentos de consulta externa; no obstante, al revisar los datos se identifica el registro de diversas incongruencias:

**Tabla 4. Control de tiempos de despacho de medicamentos
 Hospital San Vicente de Paúl
 Mayo 2015**

MES	FECHA	DÍA	Prom Farm	Prome Real	Diferencia	T. Mas alto	T. Mas bajo	Prom. Mens
	04/05/2015	lunes	46	60	14	01:20	44	
	05/05/2015	martes	47	52	5	01:09	15	
	06/05/2015	miércoles	41	47	6	01:20	20	
	07/05/2015	jueves	40	46	6	01:02	30	
	08/05/2015	viernes	n/i	56	n/i	01:30	39	
	11/05/2015	lunes	56	63	7	02:22	30	
	12/05/2015	martes	26	35	9	50	25	
MAYO	13/05/2015	miércoles	26	39	13	50	29	49
	14/05/2015	jueves	51	67	16	02:44	32	
	15/05/2015	viernes	n/i	53	n/i	01:07	36	
	18/05/2015	lunes	44	50	6	01:08	35	
	19/05/2015	martes	44	45	1	01:03	29	
	20/05/2015	miércoles	46	46	0	01:01	33	
	21/05/2015	jueves	27	50	23	01:10	30	
	22/05/2015	viernes	n/i	71	n/i	01:19	56	
	25/05/2015	lunes	36	55	19	60	45	



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

MES	FECHA	DÍA	Prom Farm	Prome Real	Diferencia	T. Mas alto	T. Mas bajo	Prom. Mens
	26/05/2015	martes	26	40	14	50	18	
	27/05/2015	miércoles	n/i	0	n/i	0	0	
	28/05/2015	jueves	36	47	11	60	40	
	29/05/2015	viernes	n/i	53	n/i	60	45	

Fuente: Elaboración propia con datos de la Farmacia, HSPV

En los meses de mayo, junio y julio del 2015 el tiempo promedio de entrega de medicamentos en consulta externa fueron de 49, 51 y 46 respectivamente, por debajo de los 100 minutos que hace referencia la Directora de Farmacia, incluso los 60 minutos establecidos en el Plan Presupuesto. No obstante se identifican días donde el periodo de despacho supera los 100 minutos, registrándose un caso donde el tiempo de duración fue de hasta 2 horas 44 minutos. Aunado a lo anterior es importante indicar que el control mantenido en Excel por parte de la Farmacia presenta errores que alteran los datos finales, esto por cuanto hay días donde no se verifica el tiempo de duración del despacho de medicamentos, en las 9 horas que se tienen implementados en la herramienta de control por lo que en el periodo evaluado se encontraron diferencias de hasta 71 minutos al compararlo con el tiempo de duración real.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el en el capítulo IV, numeral 4.4, Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, refiere:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas (...).”

Asimismo ese mismo cuerpo normativo en el número 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, establece:

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



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

verse expuestas”.

El control implementado por la Farmacia para la supervisión del tiempo de duración en el despacho de medicamentos en la consulta externa, es una herramienta que colabora con la gestión en cuanto a eficiencia y eficacia, sin embargo los resultados de dicha herramienta deben servir de insumo para el ajuste de la meta establecida en el plan presupuesto, situación que no se está dando por cuanto los resultados señalan el tiempo promedio de entrega de medicamentos está por debajo de los 60 minutos establecidos en el 2014. Aunado a lo anterior las diferencias que se presentan en el cálculo del promedio diario en el tiempo de despacho se debe a que el instrumento en Excel presenta errores en la fórmula del cálculo.

La correcta planificación y definición de la meta en cuanto al tiempo promedio de despacho de medicamentos, colabora con la supervisión en el control de esta, determinando si se está cumpliendo con lo establecido, y de no ser así poder establecer las estrategias necesarias para abarcar la meta, o bien redefinir el indicador de tal forma que se tenga claro el tiempo promedio del despacho de medicamento, y ver reflejado esto en la atención final del paciente.

2.3 CONTROL DE INVENTARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA

Se determinó que el Servicio de Farmacia ha implementado un instrumento aceptable en cuanto al control de inventarios del Almacén Local de Medicamentos (servicio 771), el cual es presentado de forma mensual por parte del encargado del servicio ante la Jefatura de la Farmacia, donde brinda información como el número de inventarios, total de inconsistencias, devoluciones al ALDI, notas de ajuste, errores detectados pedidos extraordinarios por parte del despacho, medicamentos con riesgos de vencer, entre otros.

No obstante, en el Despacho Central (Servicio 772), si bien se realizan inventarios selectivos semanalmente, no se evidencia un documento formal emitido por el responsable, donde se le notifique a la Jefatura de Farmacia, los resultados de los inventarios, así como las justificaciones de las inconsistencias encontradas, de tal forma que se lleve un registro de las causas de los faltantes y sobrantes que se detecten.

Se procedió a revisar los reportes emitidos por el Almacén Local de Medicamentos de los meses de enero, febrero y marzo del 2015, identificándose lo siguiente:



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

**Tabla 5. Resultados control de inventarios del almacén local de medicamentos
 Servicio de Farmacia, Hospital San Vicente de Paúl
 I Trimestre 2015**

ASPECTO A CONTROL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Inventarios Generales	3	3	2
Inconsistencias	2	Varias	1
Causa inconsistencia	Error en Salida al Despacho	Error digitación	Mal ingreso al digitar
Devoluciones ALDI	2	0	0
Causa devolución	Defecto calidad u oficio	***	***
Notas de Ajuste	0	0	0
Pedidos recibidos	3	3	3
Errores Detectados	4 faltantes y sobrantes	8 faltantes y sobrantes	3 errores de faltantes y sobrantes
Extra pedidos	3	7	6
Causa Extra pedido	Desabastecimiento ALDI y SA VA EA	Desabastecimiento ALDI y SA VA EA	Desabastecimiento ALDI y SA VA EA, cuota insuficiente y sueros
Pedidos de drogas	1	1	1
Pedidos extraordinarios al 772	52	40	65
Agotados en el 771	2	0	1
Agotados en el 772	35	20	31
Medicamentos de compras	5	10	19
Drogas	4	3	7
Medicamentos especiales	6	7	7
Medicamentos con riesgos de vencer	8	4	3
Fechas vencimientos	Marzo, Abril, Mayo y junio 2015	Mayo, junio y julio 2015	mayo, julio y agosto 2015
Errores en Revisión mecanizada	1	1	0
Causa Error	Mal ingreso de compra	Mal ingreso en sistema	***
Revisiones de Temperatura	44	40	44
Traslados a otros centros	36	40	35
Riesgos de Vencimiento	1	3	0
Baja Rotación	2	2	6
Agotado en bodega	7	3	7
Solicitado por la unidad	20	19	8
Otros	7	14	7

Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la Farmacia, HSVP.

En la tabla 5 se observa que se realizaron 3 inventarios selectivos en enero, 3 en febrero y 2 en marzo, en los que se informa acerca de las inconsistencias encontradas y la razón de las mismas; además, se detallan los traslados de medicamentos a otros centros, reportándose 36, 40 y 44 respectivamente, donde la causa del traslado se identifica como riesgos por vencimiento, baja rotación, agotado en bodega y solicitado por la unidad, entre otros.



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

Se realizó¹ un inventario selectivo en el despacho central, a 231 líneas de medicamentos (50%) del total que se almacena en el servicio 772, determinándose que en 72 líneas no se presentan faltantes ni sobrantes (31%), y 159 líneas sí tienen inconsistencias (69%), resaltando lo siguiente:

- Se detectaron 53 líneas que registran faltantes de medicamentos por un monto total de ₡941,154.
- 106 líneas de medicamentos registraron sobrantes para un monto total de ₡6.665.102,81.
- El medicamento que registra un monto mayor en faltantes es el interferón Beta, con 4 faltantes por un monto de ₡444,018.
- El medicamento que registró un monto mayor en sobrantes fue la Heparina bajo peso con 672 unidades, lo que equivale a un monto de ₡944,214.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 4.3 respecto a la protección del patrimonio lo siguiente:

“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, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. “

El Manual de Políticas y Normas del Servicio de Farmacia, refiere:

“(...) Se deben llevar a cabo inventarios parciales, en forma periódica en las áreas de almacenamiento y distribución, recetario, farmacias satélite, stock de medicamentos asignados, en los diferentes servicios (...)

La Jefatura del Servicio y el colaborador designado, deben revisar cada mes los máximos y mínimos de consumo de medicamentos, para realizar los ajustes pertinentes, con el fin de no afectar el inventario, presupuesto ni el acceso oportuno de los medicamentos (...)

Se debe cumplir con las directrices institucionales, relacionadas con la devolución, destrucción, exclusión o inclusión y control de los medicamentos (...)”

¹ Se llevó a cabo el inventario selectivo de medicamentos en el despacho central el 2 de octubre del 2015.



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

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, sobre las Instalaciones, establece sobre auditorías y autoinspecciones:

“(...) Cada centro de trabajo debe contar con un registro de las acciones correctivas generadas a partir de las no conformidades encontradas. Se debe verificar la implementación y eficacia de las mismas a través de autoinspecciones de seguimiento (...)”

Si bien es cierto, en el despacho central de medicamentos se llevan a cabo semanalmente inventarios selectivos, de tal forma que al completar el mes se haya revisado el 100% de las líneas de medicamentos, los resultados de los faltantes y sobrantes no se están informando formalmente a la Jefatura de la Farmacia como si se hace en el Almacén Local de Medicamentos, esto se debe a la complejidad de los inventarios realizados en el despacho donde se debe ubicar posteriormente la razón de las inconsistencias lo cual toma tiempo al funcionario encargado de la verificación de los errores, este funcionario utiliza una bitácora en donde anota cada línea y su respectiva justificación, sin embargo no se realiza un comunicado detallado y documentado ante la Jefatura donde esta pueda tomar decisiones al respecto.

La situación descrita genera debilidades de control en lo referente al monitoreo por parte de la Jefatura del Servicio de Farmacia, ya que si bien se realizan los inventarios de forma periódica y se buscan las causas que generan los sobrantes y faltantes de medicamentos, esta no dispone de un documento formal donde identifique el comportamiento de lo que ocasiona los errores detectados.

2.4 SOBRE LOS AJUSTES POR DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS

Se evidenció la realización de 217 notas por devolución de medicamentos por parte de los diferentes Servicios del Hospital para el primer trimestre de 2015. Al respecto, se identifica la devolución de 50 líneas de medicamentos en enero, 114 en febrero y 53 en marzo.

De esas 217 líneas de medicamentos se identifican 77 fármacos en los cuales se presentan devoluciones de más de 10 unidades de medición, donde las que registran mayor cantidad son los siguientes:



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

**Tabla 6. Cantidad de medicamentos devueltos de Hospitalización a la Farmacia
Hospital San Vicente de Paúl
I Trimestre 2015**

CODIGO	UNIDAD	MEDICAMENTO	CANTIDAD	MES
110-17-4705	AM	TRAMADOL CLORHIDRATO 100 MG	1812.000	MARZO
110-02-3270	UD	CEFALOTINA 1 GR	1400.000	MARZO
110-06-3750	AM	EPINEFRINA CLORHIDRATO 1:1	1280.000	FEBRERO
110-02--3275	UD	CEFOTAXIMA 1 GR	750.000	FEBRERO
110-09-3940	UD	FUROSEMIDA 20 MG 2 ML	700.000	FEBRERO
110-02-3320	UD	CLINDAMICINA 600 MG	700.000	MARZO
110-11-4085	AM	HEPARINA BAJO PESO MOLECUL	630.000	ENERO
110-02-3140	UD	AMPICILINA 500 MG	600.000	FEBRERO
110-02--3275	UD	CEFOTAXIMA 1 GR	600.000	ENERO
110-02-4810	AM	VANCOMICINA 500 MG	350.000	ENERO

Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la Farmacia, HSVP.

Como se observa en la tabla 6, en el mes de marzo se identifican 1,812 ampollas de Tramadol Clorhidrato que fueron devueltas de los servicios de hospitalización al despacho de la farmacia, al igual que 1,400 unidades de Cefalotina 1 GR, y en el mes de febrero se realiza una devolución de 1,280 ampollas de epinefrina clorhidrato, así como 750 unidades de Cefotaxima 1 GR, generando que la Farmacia disponga de personal para proceder a verificar la calidad del medicamento devuelto y considerar su reintegro al inventario del despacho o bien su destrucción, lo que aumenta el consumo de horas hombre en esta revisión.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen en el punto 4.3 respecto a la protección del patrimonio lo siguiente:

“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, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales pueden verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. “

Asimismo ese mismo cuerpo normativo en el número 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, establece:



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

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

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en su apartado 22 “Devoluciones”, indica:

“22.2 Ningún medicamento devuelto deberá ser ingresado al inventario para su posible distribución sin que se haya realizado una investigación que demuestre que el producto mantiene íntegras sus características de calidad. Dicha investigación debe incluir las siguientes consideraciones:

22.2.1 Naturaleza del producto devuelto y tiempo transcurrido desde que fue despachado.

22.2.2 Si el producto se encuentra en el empaque original sin abrir y en buenas condiciones y no muestra señales de estar adulterado.

22.2.3 Si se cuenta con evidencia documental de que el producto fue almacenado y transportado en condiciones adecuadas con especial énfasis para aquellos productos que requieran condiciones especiales de almacenamiento o cadena de frío.

22.2.4 Si el producto cuenta con tiempo de vigencia restante adecuado para su distribución.

22.2.5 Si el producto en el momento de la entrega no fue aceptado por el destinatario.

(...) 22.4 Todo producto farmacéutico devuelto que genere duda con respecto a su calidad, debe ser considerado como medicamento no utilizable.”

La situación descrita puede deberse a diversas situaciones entre las que se encuentran, un uso inadecuado de los medicamentos por parte de los servicios de hospitalización donde se almacenan por determinado periodo de tiempo, así como una incorrecta prescripción médica, fallecimiento de pacientes, cancelación de tratamiento, o alta de pacientes sin haber suministrado el medicamento.

Esto es de conocimiento de la Jefatura de la Farmacia, la cual ha implementado revisión de carros de paro y en diversas ocasiones le ha solicitado al Servicio de Enfermería atender lo requerido. Al respecto el 05 de agosto del 2015, la Dra. Rosario González Morera, Jefe del Servicio de Farmacia del Hospital San Vicente de Paúl, le envía oficio HSVP-JF-441-2015 al Dr. Isaac Ortiz Morales, Director de Enfermería del mismo hospital indicando:



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

“La presente tiene como finalidad solicitar su colaboración a fin de informar al personal de enfermería, la obligación de devolver todo sobrante de medicamento al servicio de Farmacia.

Lo anterior por cuanto en la revisión de los carros de paro, en repetidas ocasiones, se mantienen de stocks medicamentos no autorizados, o en cantidades superiores. En el mismo orden de ideas, se acumula medicamentos sobrantes en los salones de internamiento lo que propicia un uso no racional de los mismos y el riesgo de vencimiento o deterioro (...) que en caso de pérdida o uso indebido propicia un daño al patrimonio público, razón por la que solicito a su persona de la manera más respetuosa intervenir en la subsanación de esta no conformidad”

La alta devolución de medicamentos por parte de los servicios de hospitalización al despacho de la farmacia, ocasiona que estos deban de ser revisados para cumplir con la verificación de la calidad del medicamento y poder determinar el riesgo de su reintegro al inventario o la destrucción de este, generando una afectación al patrimonio institucional, que puede ser evitado si se implementan mecanismos de control más robustos de tal forma que se ataquen las causas que están generando la alta devolución de medicamentos, y evitar así un uso inadecuado de horas hombre que pueden ser utilizadas en otras labores sustantivas del Servicio de Farmacia.

3. SERVICIO DE RAYOS X E IMÁGENES MÉDICAS

3.1 SOBRE LA PRODUCCIÓN

Se determinaron inconsistencias en la programación² de los procedimientos diagnósticos realizados en el Servicio de Radiodiagnóstico, donde se presentan diferencias entre lo programado y lo ejecutado en los ultrasonidos y Fluoroscopías. Asimismo, se evidencia un desbalance en la capacidad del Servicio para atender la demanda actual de reportes de TAC y mamografías, por cuanto estos procedimientos son ejecutados por técnicos de rayos X, y reportados posteriormente por los médicos radiólogos, sin embargo es más lo que se ejecuta que lo que se reporta, teniendo un efecto en la acumulación de exámenes pendientes por reportar, que mes a mes se va agravando, tal y como se detalla a continuación:

² Se verificó la producción del servicio considerando los meses de enero, febrero y marzo del 2015, específicamente en las labores programadas en los médicos radiólogos, identificándose roles distribuidos cuando se disponen únicamente de 3 o 2 radiólogos. Se dispone de un médico en el turno de 2:00 pm a 10:00 pm al cual solo se le programan la atención de ultrasonidos los días martes, miércoles y jueves de 3:00 pm a 5:00 pm. se realizó el cálculo de la producción durante el periodo evaluado, considerando el registro de incapacidades y vacaciones de los médicos radiólogos.



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

A) TAC

En el Servicio de Rayos X, se ha establecido la realización de 2 TAC por hora de Hospitalización y 1 por hora de consulta externa, sin embargo para la lectura de los estudios y su posterior reporte, se efectúan 2 por hora de hospitalización, y actualmente no se están reportando las lecturas de consulta externa, por lo que comparando dicha información se identifica lo siguiente:

**Tabla 7. Producción estimada de TAC con reporte comparado con el total de TAC realizados según el boletín estadístico
Hospital San Vicente de Paúl
Enero – Marzo 2015**

Mes	Total de TAC Programados para reporte ³	TAC realizados según Boletín					Diferencia
		Consulta Ex	%	Otros	%	Total	
Enero	272	162	32%	347	68%	509	237
Febrero	312	114	28%	289	72%	403	91
Marzo	318	170	38%	283	62%	453	135

Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X y boletín estadístico, HSVP

En la tabla 7, se observa que para el mes de enero se programaron 272 TAC a reportar, sin embargo para ese mes se realizaron un total de 509 estudios por parte de los técnicos de rayos X, 162 de Consulta Externa y 347 de otros centros médicos y de emergencias, lo que eventualmente daría una diferencia de 237 procedimientos sin reportar, engrosando la lista de exámenes pendientes por interpretar por parte del médico radiólogo.

Esta misma situación es la que presenta para los meses de febrero y marzo, donde existe una diferencia de 91 y 135 procedimientos respectivamente, esto indica que al finalizar el mes de marzo, se acumularon 463 TAC correspondientes a ese primer trimestre los cuales están pendientes de reporte.

La situación descrita respecto a la demanda de TAC y la cantidad de reportes es de conocimiento de la Jefatura del Servicio de Rayos X, por lo que en sus registros y luego de una depuración realizada, al mes de julio del 2015 se tienen identificados **925 TAC** pendientes de reportar.

³ Se programan reportes de TAC solo para Hospitalización



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

B) MAMOGRAFÍAS

En el Servicio de Rayos X se ha establecido como parámetro la ejecución de 5 mamografías por hora en consulta externa; sin embargo, se ha programado 4 reportes de mamografías por hora, 4 horas diarias siempre y cuando los 4 radiólogos estén laborando lo que daría un total de 80 mamografías reportadas a la semana.

Al analizar lo estimado a reportar por los radiólogos en cuanto a mamografías, contra la cantidad de mamografías realizadas según el boletín estadístico se encuentra lo siguiente:

Tabla 8.
Producción estimada de Mamografías reportadas comparada con
total de Mamografías realizadas según el boletín estadístico
Hospital San Vicente de Paúl
Enero – Marzo 2015

Mes	Reportes de mamografías programados	Mamografías realizadas según Boletín	Diferencia (mamografías sin reportar)
Enero	0	408	408
Febrero	80	346	266
Marzo	52	447	395

Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X y boletín estadístico, HSPV

En enero debido a que ninguna de las 4 semanas del mes estuvieron los 4 radiólogos disponibles, no se programó la lectura de mamografías por lo que si se basa en la programación, existirían 0 reportes de mamografías para ese mes. No obstante para este mismo mes, el boletín estadístico reporta un total de 408 mamografías realizados por los técnicos de rayos X, por lo que esta misma cantidad de mamografías quedaría pendientes de reportar.

Para el mes de febrero, se dispuso de los 4 médicos radiólogos para las 4 semanas del mes, y para el mes de marzo dos de los médicos tuvieron vacaciones por lo que se programaron 52 mamografías por reportar, esto quiere decir que sumando las diferencias de cada mes, para el I trimestre del 2015 existió un total de 1069 mamografías pendientes de reportar.



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

Esta información también es de conocimiento del Dr. Rubén Flores Campos, Jefatura del Servicio de Rayos X del Hospital, y se llevó a cabo una depuración de su parte, para identificar cuantos exámenes estaban pendientes, por lo que se obtiene lo siguiente al comparar los datos mencionados anteriormente:

Tabla 9.
Mamografías pendientes de reportar según lo programado y depurado
Hospital San Vicente de Paúl
Enero-Marzo 2015

Mes	Pendiente Programado	Pendiente depurado	Diferencia
Enero	408	398	10
Febrero	674	652	22
Marzo	1069	1004	65

Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X y boletín estadístico, HSVP

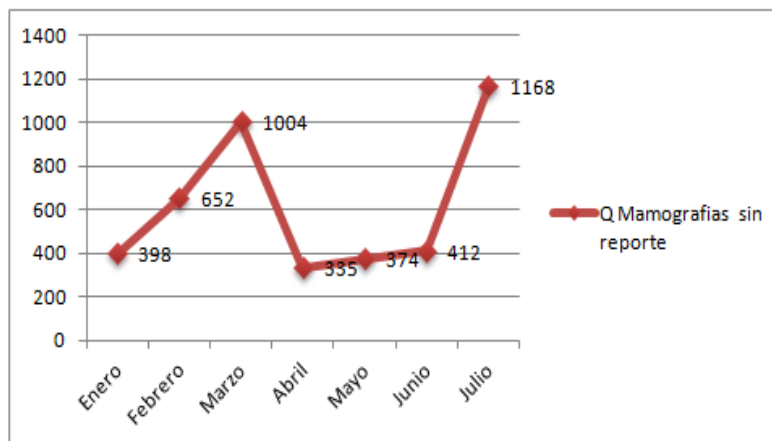
Como se observa en la tabla 9, las mamografías pendientes de reportar, calculados por esta Auditoría con base a la programación, es similar a lo pendiente detectado por la administración, donde para el mes de marzo la jefatura registra 1004 mamografías pendientes de reportar.

Por lo anterior, se verificó el comportamiento de las mamografías sin reportar, detectados por la administración de enero a julio del 2015, identificándose lo siguiente:



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

Gráfico 1.
Mamografías pendientes de reportar según lo depurado
por la administración
Hospital San Vicente de Paúl
Enero- Julio 2015



Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X, HSVP

Como se observa en el gráfico 1, en el mes de marzo se alcanzó 1004 mamografías sin reportar, presentando un descenso en el mes de abril por 669, manteniéndose de forma similar los meses de mayo y junio, sin embargo para julio se presenta un incremento a 1168 mamografías pendiente de reporte. De acuerdo al Dr. Rubén Flores, Jefe del Servicio de Rayos X, a partir de abril se pagó tiempo extraordinario por lo que se disminuyeron los reportes pendientes, sin embargo ya para el mes de julio nuevamente creció debido al proyecto de la UTLE en el cual se realizaron más mamografías, sin contemplar que no existía un radiólogo adicional para atender esa demanda.

C) FLUOROSCOPIAS

En el Servicio de Rayos X se ha establecido una ejecución promedio de 3 fluoroscopías por hora, en los días que se realizan este tipo de exámenes, el cual variará dependiendo de la cantidad de radiólogos que estén presentes.

Al analizar lo estimado a reportar por los radiólogos en cuanto a mamografías, contra la cantidad de mamografías realizadas según el boletín estadístico se encuentra lo siguiente:



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

Tabla 10.
Producción estimada de Fluoroscopías comparado al total de Fluoroscopías realizadas según boletín estadístico Hospital San Vicente de Paúl Enero – Marzo 2015

Mes	Fluoroscopías Programadas	Realizadas según Boletín	DIFERENCIA
Enero	180	95	-85
Febrero	300	130	-170
Marzo	261	142	-119

Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X y boletín estadístico, HSVP

En la tabla 10 se observan diferencias considerables entre lo programado versus lo ejecutado existiendo una diferencia de 85 procedimientos para enero, 170 para febrero y 119 para marzo.

Lo anterior, indica que no se ejecutaron el total de fluoroscopías programadas, y que llama la atención a esta Auditoría el tipo de procedimientos o labores que se realizaron en ese tiempo, si se considera que existe un pendiente importante de reporte de TAC y mamografías.

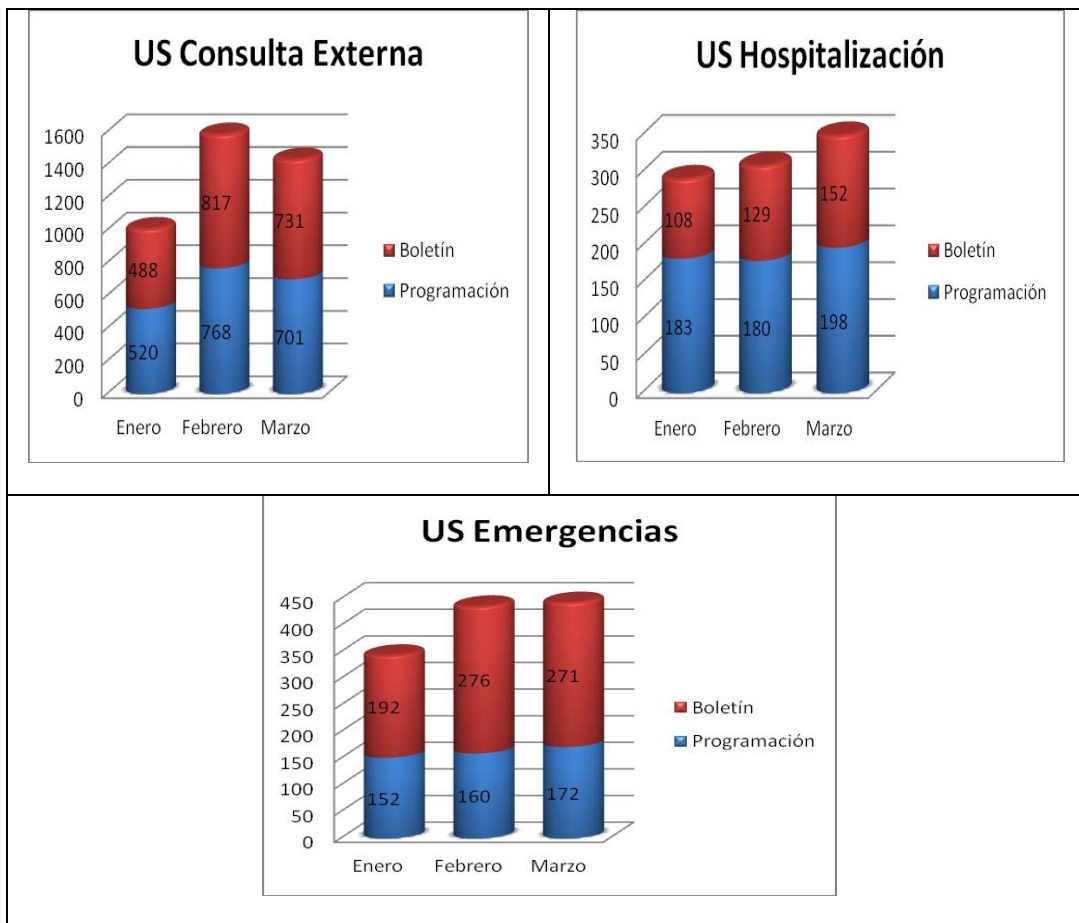
D) ULTRASONIDOS

El Servicio de Radiodiagnóstico ha establecido una ejecución promedio de 3 ultrasonidos por hora en Hospitalización, 4 por hora en Consulta Externa y otros centros, y no se definió la cantidad en emergencias, por lo que esta Auditoría realizó el cálculo con base a 4 procedimientos por hora igual a la consulta externa, por cuanto el periodo designado a ultrasonidos de emergencias es de muy pocas horas al día.

Al comparar la cantidad de ultrasonidos programados con los realizados, se obtuvieron los siguientes resultados:



Gráfico 2.
Producción estimada de Ultrasonidos comparada con el total realizado
Hospital San Vicente de Paúl
Enero – Marzo 2015



Fuente: Elaboración propia, basados con la información suministrada por la Jefatura de Rayos X y boletín estadístico

En el gráfico anterior, se observa en el caso de los Ultrasonidos de Consulta Externa, se registra una diferencia de 32 procedimientos para enero, 49 en febrero y 30 en marzo donde se ejecutaron más exámenes de los planificados, situación similar se presenta con los ultrasonidos de Emergencias, en donde también se produce más de lo esperado.



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

Caso contrario se identifica en los ultrasonidos de Hospitalización, ya que para estos exámenes en los meses de enero, febrero y marzo se registran menos exámenes ejecutados que lo programado.

La Ley General de Control Interno menciona que se entenderá por sistema de control la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de objetivos como: exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Así mismo, el Artículo 13 sobre ambientes de control, inciso b y d, indica como deberes del jerarca y titulares subordinados:

*“Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, **orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño**, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno (...)*

*Establecer claramente las relaciones de jerarquía, **asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios** y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV sobre Actividades de Control, apartado 4.5 “Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones”, establece:

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

La situación descrita obedece a debilidades en el proceso de programación y distribución de las labores a realizar por parte de los médicos radiólogos, sumado a la capacidad resolutoria que tiene el Servicio actualmente, donde para los casos de mamografías, TAC, y ultrasonidos se denota que la demanda es superior a la capacidad de reportes que puede hacer el servicio actualmente.

La ausencia de un mejor control sobre la producción ejecutada por los médicos radiólogos, en cuanto a la correcta programación y distribución de las cargas de trabajo, así como la falta de capacidad resolutoria para atender la demanda de la población sobre los procedimientos diagnósticos del Servicio de Rayos X e



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

Imágenes Médicas, tiene un impacto directo en la salud de los pacientes, por lo que podría generar eventualmente complicaciones en la salud de estos, y un aumento de casos en otras áreas hospitalarias, por un diagnóstico tardío, o incluso el fallecimiento de pacientes.

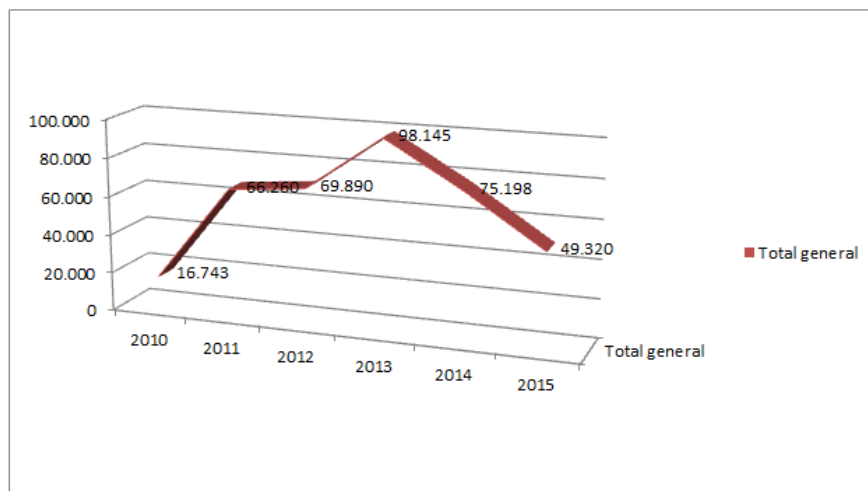
3.2 LISTA DE ESPERA EN EL SERVICIO DE RAYOS X E IMÁGENES MÉDICAS

En lo correspondiente a la gestión de la lista de espera, se verificó que para el 2014 una disminución de un 23% en los procedimientos de diagnóstico de rayos X e imágenes médicas en comparación con el 2013.

Así mismo, se registra una lista de espera al 31 de julio de 2015 de 61.143 citas, con un rango de días de espera desde 2 días hasta 65 meses, en procedimientos de mamografías, radiografías generales, ultrasonidos generales, ultrasonido de abdomen y de mamas entre otros.

Aunado a lo anterior se identifican 28.464 registros (47%) a los cuales no se les ha asignado cita de atención para procedimiento de ultrasonido, con fecha de solicitud desde enero del 2011.

Gráfico 3. Casos Atendidos por año de la lista de espera de procedimientos de rayos x e imágenes médicas Hospital San Vicente de Paúl 2010-2015



Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la lista de espera personalizada de rayos X, HSVP.

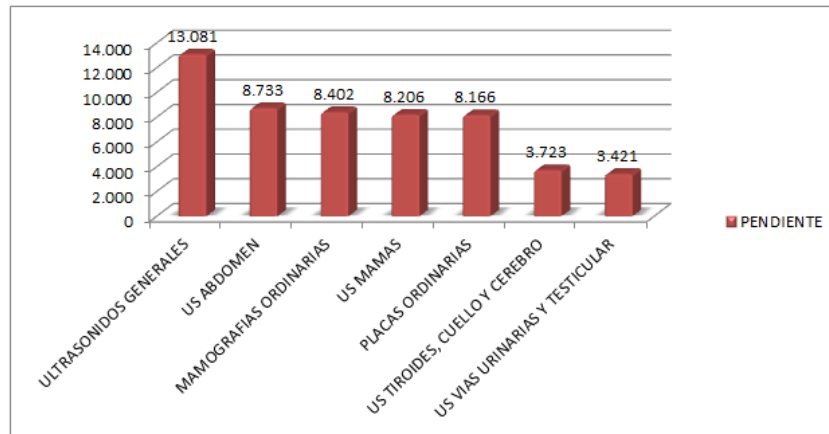


CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Como se observa en el gráfico 3, en los últimos 5 años en el 2013 se registra la mayor atención de casos de la lista de espera, registrándose un descenso en el 2014, pasando de 98,145 a 75,198 casos.

En relación con las citas pendientes de la lista de espera que suman 61,143 casos a julio 2015, se denota lo siguiente:

Gráfico 4. Citas pendientes por tipo de examen, lista de espera rayos x e imágenes médicas Hospital San Vicente de Paúl 2010-2015



Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la lista de espera personalizada de rayos X, HSVP.

En el gráfico 4, se observan los 7 exámenes que registran la mayor cantidad de casos pendientes de atender de la lista de espera, (88% del total de la lista), donde se identifica que los ultrasonidos generales, ultrasonidos de abdomen y mamografías ordinarias son los que presentan más procedimientos en la lista.

Al respecto, los ultrasonidos presentan un comportamiento crítico dentro de la lista total, por cuanto un 68% (41.646) de la lista de espera corresponde a este tipo de procedimiento, de los cuales 28.464 casos están ingresados a la lista de espera incluso desde el 2011, pero no tienen cita asignada actualmente, tal y como se detalla:



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

Tabla 11.
Cantidad de citas para ultrasonidos en lista de espera
Hospital San Vicente de Paúl
Julio 2015

PROCEDIMIENTO	CON CITA ASIGNADA	SIN ASIGNAR	TOTAL PENDIENTE
ULTRASONIDOS GENERALES	13.045	36	13.081
US ABDOMEN	2	8.731	8.733
US MAMAS	2	8.204	8.206
US TIROIDES, CUELLO Y CEREBRO	0	3.723	3.723
US VIAS URINARIAS Y TESTICULAR	0	3.421	3.421
US TEJIDO BLANDO			
OSTEOARTICUL	0	1.566	1.566
US ORTOPEdia	0	1.037	1.037
US VIAS URINARIAS	0	902	902
US HOSPI BIO/DOPP	0	461	461
US DOPPLER	0	375	375
ULTRASONIDOS EXTRAORDINARIOS	133	0	133
US VISTOS BUENOS	0	4	4
US BIOPSIAS	0	3	3
ULTRASONIDOS GENERALES UTLE	0	1	1
TOTAL PENDIENTES	13.182	28.464	41.646

Fuente: Elaboración propia, basados con la información de la lista de espera personalizada de rayos X, HSVP.

La Ley No. 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.”*

La Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, mediante Voto 2007-17728 de las quince horas y cincuenta y nueve minutos del 5 de diciembre del 2007, indicó:

“En relación con los servicios públicos de Salud, este Tribunal ha indicado que los órganos y entes públicos que los prestan, tienen la obligación imperativa e impostergable de adaptarlos a las



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

necesidades particulares y específicas de sus usuarios y, sobre todo, de aquellos que demandan una atención médica inmediata y urgente, sin que la carencia de recursos humanos y materiales sean argumentos jurídicamente válidos para eximirlos del cumplimiento de tal obligación. Desde esta perspectiva, los servicios de las clínicas y hospitales de la Caja Costarricense de Seguro Social, están en el deber de adoptar e implementar los cambios organizacionales, de contratar el personal médico o auxiliar y de adquirir los materiales y equipo técnico que sean requeridos para brindar prestaciones eficientes, eficaces y rápidas. (...) es un imperativo constitucional que los servicios de salud pública sean prestados de forma eficiente, eficaz, continua, regular y celeridad (...)"

El 12 de julio mediante oficio GM-24459, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médico, les indica a los Directores Médicos de los Centros Hospitalarios lo siguiente:

"Instruir al personal a su cargo involucrado con la creación de agendas médicas, asignación de citas y depuración de las mismas, a efectos de que inmediato se establezcan las acciones pertinentes para que esta irregularidad no se presente en la gestión de la generación de agendas y la asignación de citas en las áreas de atención de cirugías, consulta externa y procedimientos diagnósticos ambulatorios."

La disminución en la atención de la lista de espera, de acuerdo con lo señalado por el Dr. Rubén Flores Campos, Jefe del Servicio de Rayos X del Hospital San Vicente de Paúl, se debe a que a partir del 2014 se eliminó el pago de tiempo extraordinario lo que esto generó que se incrementara la lista de espera.

El 28 de abril del 2015, mediante oficio RX-HSVP-132-2015, el Dr. Rubén Flores Campos, indica al Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Director General del Hospital San Vicente de Paúl, lo siguiente:

"Actualmente la listas de espera para atención en la realización de estudios especiales a(sic) aumentado considerablemente, la razón de este aumento se debe a que no contamos con el recurso humano especializado para solventar la demanda actual, este hospital, atiende a toda la población herediana, y presta ayuda a otros centros en estudios como TAC. La realización de estudios lleva un ritmo mayor en relación con la capacidad de realización de los reportes de los mismos, así por ejemplo se realizan 5 mamografías por hora, para un total de 30 mamografías diarias en horario de 6 am a 12 md, y la capacidad de reporte es de 4 mamografías diarias, una hora asignada para cada radiólogo por día. Lo que nos indica que 26 mamografías diarias son acumuladas para su reporte, ocasionando que al día de hoy pese a la ayuda por parte de la UTLE, se tengan de junio del 2014 a la fecha un total aproximado de 4028 mamografías pendientes de reportar y que aumenta cada día. En lo referente al TAC se realizan aproximadamente entre 25 a 30 TAC por día, que tienen que ver con los servicios de Emergencias , hospitalizados y Oncológicos, mismos que son reportados en tiempo



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

real, lo que ocasiona que los TAC enviados por consulta externa se acumulen en la lista de espera de estudios pendientes de reporte, se reportan 3-4 estudios de TAC por hora, que equivale a 16 – 24 TAC reportados diarios, el restante de estudios de emergencia o(sic) oncológicos en la actualidad se convierte en recargo para los radiólogos, y esto no permite que los estudios de consulta externa sean reportados. Cabe mencionar que en el momento en que de forma libre se abrió la consulta de TAC para consulta externa esto genera un acumulo de estudios realizados pendientes de reportar desde el año 2011, mismos que deben ser reportados con prioridad. El envío indiscriminado de estudios de ultrasonido ha originado que se tenga una lista de espera que supera los 40.000 estudios pendientes de realizar otorgándose citas en la actualidad para finales del 2019, lo que ocasiona gran disgusto en la población afectada”.

Un insuficiente control de la producción, así como limitación en la capacidad instalada del Servicio, genera el aumento en los casos pendientes por realizar, con el consecuente impacto en la lista de espera de procedimientos de rayos x e imágenes médicas, afectando la atención oportuna y eficiente de las necesidades de salud de los pacientes, máxime que se trata de procedimientos diagnósticos, por lo que se estaría retrasando la correcta atención de las personas y su respectivo tratamiento.

CONCLUSIONES

Los Servicios de Farmacia, y Radiología e Imágenes Médicas son servicios de apoyo diagnóstico y de tratamiento necesario en el proceso de atención de pacientes y su estado de salud, por lo que es de gran importancia que sus actividades sustantivas se desarrollen bajo los mecanismos de control necesarios que garanticen la eficiencia y eficacia de estos Servicios. El presente estudio permitió evaluar aspectos de gestión administrativa, producción y control, entre otros, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en beneficio del paciente.

Es importante que estos servicios dispongan de una estructura organizacional bien definida donde se identifique las funciones de cada uno de los integrantes de las áreas y determinas las responsabilidades de potestades del personal. Como parte de las funciones que deben desarrollar los encargados de cada servicio, está el gestionar estratégicamente sus unidades basado es metas e indicadores donde se realice un monitoreo constante para identificar el grado de cumplimiento de dichas metas o bien redefinirlas y justificar los comportamientos que se presenten.

El Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas debe ser vigilante en el comportamiento de la producción de esta unidad, por cuanto se identifica que las metas establecidas en el plan presupuesto del 2014, están por debajo del 90% de cumplimiento, y no se observan cambios en los indicadores ya que se definieron los mismos valores para el 2015. En el caso del Servicio de Farmacia, los indicadores establecidos reflejan un adecuado cumplimiento y que son concordantes con la información estadística, no obstante es



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

importante que así como se lleva a cabo por parte de la Farmacia, un control adicional de otros indicadores de gestión del Servicio, las otras unidades implementen lo concerniente que les permita medir los procesos sustantivos propios de cada servicio.

En los servicios evaluados, es vital que se consideren los tiempos de resolución de sus productos finales, tal es el caso del tiempo de despacho de medicamentos en la farmacia y el tiempo de resolución de exámenes diagnósticos de imágenes médicas, de tal forma que se ejerza un mayor control en los tiempos de duración y que estos se vean reflejados en la oportuna atención de los pacientes.

Preocupa a esta Auditoría, la capacidad que tiene el servicio de Rayos X e Imágenes Médicas para atender la totalidad de la demanda que le corresponde, ya que se determina que se están realizando TAC y mamografías, sin embargo no se está resolviendo una problemática como lo es el reporte y la correcta lectura de estos exámenes, siendo de gran importancia para la detección temprana de enfermedades como el cáncer donde cada vez son más los casos detectados por esta enfermedad. Lo anterior requiere una revisión exhaustiva de la programación hecha para las labores sustantivas de los médicos radiólogos, así como determinar las posibles soluciones que tiene el hospital para atender la demanda creciente de este centro.

Aunado a lo anterior, las listas de espera del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas deben generar un mayor involucramiento por parte de todos los actores responsables en este proceso, ya que preocupa la cantidad de casos pendientes en la realización de exámenes diagnósticos, principalmente de los ultrasonidos donde se ha determinado que existen 28,464 casos a los cuales no se les ha asignado una cita y existen personas que ingresaron a la lista de espera desde el 2011.

Por otra parte si bien se realizan inventarios selectivos de medicamentos de forma constante tanto en el almacén local de medicamentos como en el despacho central, es importante que se documenten y se justifiquen las inconsistencias detectadas y poder así establecer estrategias para identificar las causas y disminuir la incidencia de errores en el proceso de despacho de medicamentos.

Finalmente, se debe ser consciente de la cantidad de medicamentos que están siendo devueltos por parte de los Servicios Hospitalarios, ya que los mismos generan un gasto de tiempo en el personal de la farmacia al identificar la calidad del medicamento devuelto y en cuyo caso de no cumplir con los requisitos necesarios, son medicamentos que deben ser destruidos, generando una afectación económica por recursos que al final no van a beneficiar la salud de los pacientes, ante esto es importante que se encuentren las causas de la alta devolución de fármacos y se establezcan las medidas correctivas necesarias para mejorar estas debilidades.



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

RECOMENDACIONES

A LA GERENCIA MÉDICA

1. Instruir a la Unidad Técnica de Listas de Espera y a la Dirección Médica del Hospital San Vicente de Paul, que dichas instancias en conjunto con el Grupo Gestor de Listas de Espera del centro de salud y el funcionario encargado del Servicio de Radiología, analicen los resultados de los hallazgos 3.1 y 3.2 del presente informe, y se desarrolle una propuesta de disminución de la lista de espera del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas, entre las cuales se pueden contemplar:
 - Valorar el apoyo de otros centros hospitalarios en cuanto a la lectura y reporte de los estudios radiológicos realizados, considerar la utilización de telemedicina como herramienta de solución alternativa.
 - Valorar la contratación por terceros de lectura de exámenes y posterior reporte de resultados.
 - Distribución y nueva programación de las labores realizadas por los médicos radiólogos del Hospital San Vicente de Paul.
 - Ejecución de proyectos de disminución de lista de espera que considere el reporte final de los exámenes realizados, lo anterior de acuerdo a las posibilidades presupuestarias del Hospital o en su defecto valorar el cargo presupuestario a la Unidad Técnica de Lista de Espera.
 - Análisis de la cantidad de recurso humano especializado y su reforzamiento en caso de requerirse.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

DIRECCIÓN GENERAL DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

2. En conjunto con las jefaturas de los Servicios de Farmacia y Rayos X e Imágenes Médicas, se ejecuten las acciones correspondientes para corregir los aspectos señalados en el hallazgo 1 del presente informe, en relación con la programación y cumplimiento de metas.

Es importante que se realice el seguimiento y control de forma periódica de las metas planteadas en el Plan Presupuesto, con el propósito de efectuar las modificaciones oportunamente y garantizar el monitoreo constante de las actividades que permita detectar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, y de considerarse necesario



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

establecer indicadores y metas adicionales a la de la matriz de tal forma que se abarquen las actividades sustantivas de los servicios.

Plazo: 6 meses a partir de la recepción del presente informe.

3. En coordinación con la Jefatura de Rayos X e Imágenes Médicas, analizar a partir de lo descrito en el hallazgo 4 del presente informe, la programación actual de las funciones de los médicos radiólogos, de tal forma que se garantice que la misma se ajusta a la realidad del servicio, considerando la capacidad de respuesta actual para la realización de los reportes de TAC y mamografías, y se revise la pertinencia del tiempo establecido para las labores de ultrasonidos y fluoroscopías. A partir de dichos análisis efectuar las modificaciones que correspondan a la programación actual.

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

4. En coordinación con la Jefatura de Farmacia y la Jefatura de Enfermería, determinar las causas de la devolución de medicamentos de los Servicios de Hospitalización, de tal forma que se implementen las medidas necesarias para que la devolución de medicamentos sea la menor esperada, entre otras medidas a implementar se debe de considerar:
 - Supervisión en el resguardo de medicamentos en los servicios de hospitalización
 - Correcta aplicación de los fármacos prescritos por los médicos, tanto en tiempo como en dosis.
 - Control en la suspensión de tratamientos y altas de los pacientes hospitalizados
 - Identificación de medicamentos no utilizados por fallecimiento de pacientes

Plazo: 6 meses a partir de recibido el presente informe.

5. Garantizar que en la agenda del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas, sea depurada y se asignen las citas correspondientes a los 28,464 casos de ultrasonidos que se encuentran en lista de espera y no tienen registradas la fecha de atención, con el fin de que se disponga de información real de los plazos promedio y cantidad de usuarios en espera de la realización de estos procedimientos de diagnóstico.

Plazo: 8 meses a partir de recibido el presente informe.



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

6. Instruir al Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas, el establecimiento de un protocolo de recibo de ultrasonidos, solicitados por otros centros de salud, de tal forma que se genere un mayor control sobre este tipo de demanda, considerando tipo de urgencia y probabilidad de afectación a la salud del paciente.

Plazo: 4 meses a partir de recibido el presente informe.

JEFATURA DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

7. Actualizar el Manual de Organización del Servicio, de tal forma que su estructura funcional y organizacional esté acorde con la conformación actual, asignando las responsabilidades y potestades definidas recientemente a los funcionarios coordinadoras que colaboran con la gestión administrativa del Servicio.

Plazo: 3 meses a partir de la recepción del presente informe.

8. Ajustar la herramienta en Excel del control mantenido para determinar los tiempos de despacho de medicamentos de tal forma que se ajuste a los datos reales, asimismo definir el indicador en el Plan Presupuesto sobre el tiempo promedio de despacho de medicamentos, de tal forma que se ajuste al promedio real actual.

Plazo: 1 mes a partir de la recepción del presente informe.

9. Implementar un instrumento formal o mecanismo de comunicación de los resultados de los inventarios selectivos realizados en el despacho central, de tal forma que se informe el total de inconsistencias, justificación de sobrantes y faltantes, control de vencimientos de medicamentos y otros que se consideren necesarios para la correcta gestión de protección de los recursos. Se debe determinar la periodicidad de presentación de dichos resultados. Este control debe ser implementado a partir del inventario selectivo llevado a cabo en la presente evaluación, de tal forma que se justifiquen los resultados del hallazgo 6.

Plazo: 2 meses a partir de la recepción del presente informe.



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 procedió a comentar los resultados del estudio el 18 de enero del 2016 en la sala de sesiones del Hospital San Vicente de Paul, estando presentes el Dr. Roberto Manuel Cervantes, Director General, Dr. Mario Ruiz Cubillo, Sub Director General, la Dra. María del Rosario González Morera, Jefa de Farmacia, y el Dr. Gerardo Ramírez Badilla, Coordinador del Servicio de Rayos X e Imágenes Médicas, todos del Hospital San Vicente de Paul, asimismo se comentó el 08 de febrero del 2016 en la Auditoría Interna, con el Dr. Javier Céspedes Vargas, Asesor de la Gerencia Médica.

ÁREA DE SERVICIOS DE SALUD

Ing. Leonardo Díaz Porras
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas
**JEFE SUBÁREA DE FISCALIZACIÓN DE LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE