



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

AGO-127-2017
08-11-2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la suficiencia del control interno establecido para la gestión de bienestar laboral y salud ocupacional del Hospital de San Carlos.

Los resultados del estudio evidencian que no obstante que sí dispone de una Comisión de Salud Ocupacional, se presentan algunas inconsistencias en su gestión por la falta de recursos, situación que no favorece el control y seguridad de los riesgos a que están expuestos los trabajadores por no cumplimiento efectivo de las normas de salud ocupacional.

De conformidad con las pruebas desarrolladas por esta Auditoría, sobre las condiciones laborales en que se desenvuelven los trabajadores de los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud, Archivo, Emergencias y Nutrición, del Hospital, se determinó que las mismas no favorecen el bienestar y la salud ocupacional, lo cual requiere fortalecimiento de medidas de protección y de seguridad humana.

Se cursan las recomendaciones pertinentes para subsanar las debilidades encontradas y el fortalecimiento del bienestar y salud ocupacional de los trabajadores que laboran en el Hospital de San Carlos.



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

AGO-127-2017
08-11-2017

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN LA GESTIÓN DE BIENESTAR LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL DEL HOSPITAL DE SAN CARLOS, U.E. 2401 DIRECCIÓN DE GESTIÓN REGIONAL Y RED DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR NORTE.

ORIGEN DEL ESTUDIO

La presente evaluación se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 del Área Gestión Operativa.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la suficiencia del control interno para la gestión de bienestar laboral y Salud Ocupacional del Hospital San Carlos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar el funcionamiento de la Comisión de Salud Ocupacional, asimismo la disposición de una Oficina, con los recursos físicos y presupuestarios que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos.

Verificar las condiciones de seguridad y ambiente laboral del personal de los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud y Archivo, Emergencias y Nutrición.

Comprobar el establecimiento de un programa de Bienestar Laboral de los trabajadores del Hospital San Carlos.

ALCANCE

El presente estudio contempla la revisión de información en poder de la Comisión Salud Ocupacional, relacionada sobre la gestión realizada y la emitida por la Administración del Hospital en materia de Bienestar Laboral y salud ocupacional, durante el período enero 2016 a mayo 2017. Asimismo, inspecciones en los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas en Salud (REMES) y Archivo, Emergencias y Nutrición, sobre las condiciones laborales. La presente evaluación se realizó cumpliendo con los lineamientos establecidos en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Entrevista al Dr. Edgar José Carrillo Rojas, Director General y Lic. Óscar Eduardo Vargas Murillo, Director Administrativo y Financiero, con el fin de enterarlos sobre la evaluación y demás procedimientos.
- Entrevista a los miembros de la Comisión de Salud Ocupacional
- Revisión de la correspondencia enviada y recibida de la Comisión Salud Ocupacional
- Inspección de las áreas de trabajo con el fin de determinar las condiciones de trabajo en que se desarrolla el personal de los en los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud y Archivo, Emergencias y Nutrición del Hospital de San Carlos.
- Entrevistas a las Jefaturas de los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud, Emergencias y Nutrición.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292, 4 de setiembre de 2002.
- Ley sobre Riesgos del Trabajo
- Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo
- Reglamento a la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.
- Reglamento sobre las oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional
- Reglamento de las Comisiones de Salud Ocupacional
- Manual de Operación para el Procedimiento de Ropa Usada Hospitalaria en la CCSS
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, Servicios Nutrición CCS
- Normativa de Relaciones Laborales Caja Costarricense Seguro Social y sus Trabajadores.
- Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.

ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley N° 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:



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

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

ASPECTOS GENERALES

El Hospital San Carlos se ubica en el cantón de San Carlos, provincia de Alajuela. Este establecimiento de salud da cobertura a la Región Huetar Norte, la cual cuenta con extensión de 9.804 Km². Se clasifica como un centro del segundo nivel de atención con categoría regional.

Actualmente, el Hospital San Carlos atiende a una población de 217913 habitantes, aproximadamente, que pertenecen a sus 13 distritos (Ciudad Quesada, Florencia, Buena Vista, Aguas Zarcas, Venecia, Pital, La Fortuna, La Tigra, Venado, La Palmera, Cutris, Monterrey Pocosol). Cuenta con un presupuesto de ₡29.487.305.322.94 según el Informe del Mayor Auxiliar de Asignaciones Presupuestarias a enero 2017.

Para satisfacer dicha demanda, otorga atención las 24 horas en los servicios de Emergencias, Maternidad, Farmacia, Rayos X y Laboratorio Clínico, así como en las especialidades médicas en Cirugía General, Medicina Interna, Ginecoobstetricia, Pediatría y Psiquiatría. Adicionalmente, se cuenta con los servicios complementarios o de apoyo y los administrativos.

HALLAZGOS

1) Necesidad de fortalecer la Comisión de Salud Ocupacional

Se determinó que el Hospital de San Carlos tiene establecida la Comisión de Salud Ocupacional, integrada por Ing. Sergio Sáenz Rodríguez, Presidente, Sr. Walter Antonio Pérez Sánchez, Licda. Lauzahned Matamoros Solís, Dr. Alberto Arguello Villalobos, Dra. Otilia Reyes Chinchilla y Roy Jiménez Gamboa.

Según el libro de actas, la misma se reúne una vez al mes; sin embargo, esta Comisión presenta inconsistencias que no le permiten una gestión adecuada.

Al respecto, mediante entrevistas realizadas al Ing. Sergio Sáenz Rodríguez, Presidente, MSc. Lauzahned Matamoros Solís, Vicepresidente y el Sr. Walter Antonio Pérez Sánchez, Secretario, de la Comisión de Salud Ocupacional del Hospital, indicaron:

“Se ha venido haciendo esfuerzos para cumplir con la gestión que debe cumplir esta Comisión, pero esta labor es parcial porque no tienen tiempo para esto, como se indicó solamente una vez al mes nos reúne. Además se ha venido sustituyendo miembros de la comisión que incluso algunos no asisten, además se vuelven a repetir el diagnóstico de algunos servicios, especialmente aquellos que donde existe personal que sufre mayores accidentes. Los Servicios



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

que sufren más accidentes, nutrición, Servicios Generales, Mantenimiento, lavandería y Enfermería. En resumen de 27 Servicios que requieren este diagnóstico, podría decirse que hemos alcanzado un 40% de los Servicios. El año 2016 se hicieron 6 servicios, en el primer cuatrimestre del 2017, ya se hizo el estudio de campo de 5 servicios, pero no se han tabulado los datos por falta de tiempo. No tenemos donde reunirnos, incluso lo hemos hecho en el pasillo”.

Las comisiones son estructuras preventivas y bipartitas que deben constituirse en todo centro de trabajo por personas empleadoras y por personas trabajadoras, se define en la normativa contenida en el Decreto Ejecutivo 39408-MTSS, que tendrán como objetivo garantizar y ofrecer formas participativas de permanente diálogo y concertación en la construcción de soluciones en materia de salud ocupacional.

Al respecto, la Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS (2010), en el artículo 60 se establece la figura de las Oficinas y Comisiones de Salud Ocupacional, de la siguiente manera:

*“La Caja establecerá las Oficinas de Salud Ocupacional en donde se cuente con más de cincuenta trabajadores conforme lo establece el Código de Trabajo. De igual forma promoverá y conformará las **Comisiones de Salud Ocupacional** en las unidades programáticas que cuente con al menos diez trabajadores”.*

Artículo 61. Sobre las atribuciones de la Comisión Nacional de salud Ocupacional, indica:

“(…) 1. Fortalecer las acciones que en salud ocupacional desarrolle la institución, recomendar a las autoridades institucionales las condiciones óptimas que garanticen la salud ocupacional y las acciones por realizar para conseguirlas.

2. Estimular investigaciones que tomen como objeto de estudio aquellos factores que inciden en la salud ocupacional y que afecten a las personas trabajadoras de la Institución.

3. Promover el estudio de los grupos ocupacionales dentro de la Caja de más alto riesgo de incidencia en enfermedades y accidentes de trabajo (…)”.

El reglamento sobre las Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, Decreto 39408-MTSS, publicado en la Gaceta Digital número 8 del jueves 28 de enero 2016, en el artículo 3, De las Comisiones de Salud ocupacional establece que:

“El presente reglamento regulará las condiciones mínimas para la constitución, organización y funcionamiento de las comisiones en todos los centros de trabajo que tengan las empresas y las instituciones que ocupen diez (10) o más personas trabajadoras. En caso de que una



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

empresa o institución tenga varios centros de trabajo, se deben conformar comisiones en forma independiente para cada uno de esos centros”.

El artículo 8 del mismo Reglamento del antes citado define como obligaciones del patrono respecto a las comisiones, el integrar y apoyar el funcionamiento, designando representantes, otorgar tiempo necesario, en horas hábiles y con goce de salario para que las personas trabajadoras desempeñen sus funciones sin que medien recargos de trabajos.

La falta una labor programada, consistente y sistemática de estas Comisión impide mayor efectividad en el desarrollo de actividades sustantivas de investigación y prevención de accidentes que perjudican el rendimiento y productividad de los trabajadores, así como de su propia salud relacionada o como consecuencia de sus actividades ocupacionales.

Se tienen limitaciones como las falta de más tiempo disponible para los miembros de la Comisión y que puedan así desarrollar su labor, donde además se da la situación de que se sustituyen miembros de la comisión y que incluso algunos, estando nombrados no asisten a las sesiones y esto debilita su accionar al recargarse el trabajo sobre los demás miembros.

2) De la creación y funcionamiento de Oficina de Salud Ocupacional

Dentro de la estructura organizativa del hospital no se encuentra establecida la Oficina de Salud Ocupacional, de manera que los procesos relacionados con este tema sean gestionados bajo la autoridad y responsabilidad de una (s) persona formalmente designada para este propósito de conformidad con las normas y políticas en esta materia y que se constituya como el brazo ejecutivo de la Comisión.

El decreto reglamento 39408-MTSS, artículo 2, establece que al ser el patrono o empleador el principal responsable de la Salud Ocupacional, la oficina o departamento dependerá del nivel superior jerárquico o gerencial, sea en el sector público o sector privado.

En este sentido, la Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS (2010), en el artículo 60 se establece la figura de las Oficinas y Comisiones de Salud Ocupacional, de la siguiente manera:

*“La Caja establecerá las **Oficinas de Salud Ocupacional** en donde se cuente con más de cincuenta trabajadores conforme lo establece el Código de Trabajo. De igual forma promoverá y conformará las Comisiones de Salud Ocupacional en las unidades programáticas que cuente con al menos diez trabajadores”.*

El artículo 62 de la Normativa de Relaciones Laborales define que la Oficina o Comisión de Salud Ocupacional deberán elaborar un “Plan de Salud Ocupacional”, que garantice las mejoras de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, el cual debe responder al “Análisis de la Situación Integral de la en Salud Ocupacional” de cada unidad. Se establece que corresponde a la Administración Activa su ejecución.



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

El artículo 9, del Decreto 39408-MTSS Reglamento de Salud Ocupacional define que son obligaciones de los empleadores que ocupen más de 50 personas, con respecto a las oficinas de salud ocupacional, entre otras el formar y mantener una oficina o departamento integrada con personal con formación profesional en salud ocupacional y que deben ponerse a su disposición los medios materiales, tecnológicos, equipos, recursos y financieros para su funcionamiento.

En estas circunstancias se dificulta el desarrollo de los procesos relacionados con la salud ocupacional y el bienestar laboral de manera que los mismos sean debidamente planificados, programados, dirigidos y controlados bajo el concepto del cumplimiento de objetivos y metas preestablecidos, lo cual impide o dificulta mayor efectividad en el desarrollo de actividades de investigación y prevención de accidentes que perjudican el rendimiento y productividad de los trabajadores, y son determinantes de su propia salud relacionada con sus actividades ocupacionales.

Algunos miembros de la Comisión de Salud Ocupacional del Hospital antes mencionados, externaron las limitaciones que tienen para realizar su labor, debido a que requieren de ciertas tareas de apoyo administrativo que de momento carecen y que son necesarias dentro del tema de la salud ocupacional en general, o para completar los procesos que realizan, como es las de las investigaciones de los accidentes o de las enfermedades profesionales, así como el análisis y estudio de los grupos ocupacionales de más alto riesgo de incidencia en enfermedades y accidentes de trabajo.

3. Importancia de la función ejecutiva en Salud Ocupacional

El hospital de San Carlos, si bien dentro de las limitaciones tiene conformada una Comisión de Salud Ocupacional, actualmente no dispone de personal profesional y/o técnico en salud ocupacional o disciplinas afines, responsable de gestionar los procesos relacionados con salud ocupacional y bienestar laboral, de tal forma que las funciones, actividades y tareas en esta materia se desempeñen con criterios técnicos de conformidad como lo establece la normativa

De conformidad con lo normado sobre el tema, según la naturaleza, organización y complejidad de las tareas y número de personas trabajadoras, la oficina o departamento de Salud Ocupacional puede estar compuesta por una o varias personas, tanto con formación profesional en salud ocupacional, como en cualquiera otra rama profesional que le sea atinente.

El artículo 9, inciso a, del Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, decreto ejecutivo 39408-MTSS, publicado en la Gaceta Digital número 19, del 28 de enero 2016, define que debe formarse y mantenerse una oficina la cual debe estar integrada por personal con formación profesional en salud ocupacional.



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

Por su parte, el artículo 38 define en forma específica las funciones, que incluye entre otras: a) Gestionar la salud. b) Intervenir sobre los factores de riesgo propios o agregados de la actividad laboral, c) Mantener informadas a las personas trabajadoras d) Llevar un registro estadístico de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo. e) Presentar al Consejo un informe sobre los casos de accidentes o enfermedades del trabajo. f) Realizar estudios o participar en el diseño. g) Realizar actividades de prevención y promoción de la salud ocupacional que contemple la capacitación y sensibilización de las personas trabajadoras. h) Coordinar acciones preventivas de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia o desastres provocados por la naturaleza o por las personas.

La normativa de Relaciones Laborales de la CCSS, en su artículo 58, apartado de enunciados establece que la Caja se compromete a facilitar los recursos necesarios para mantener las condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables. Al final del mismo, define que:

“...cada centro de trabajo debe incluir dentro del Plan Anual Operativo-Presupuesto, los recursos humanos, materiales y financieros necesarios con el fin de cumplir con la Gestión de Salud Ocupacional”

La falta de una persona formalmente designada, dificulta el desarrollo y fortalecimiento de esta importante función en el hospital relacionada directamente la necesidad de adoptar medidas necesarias para mejorar las condiciones de higiene y seguridad del trabajo, con el fin de proteger, la salud y la integridad de las personas trabajadoras en el ejercicio de su actividad laboral, tanto del personal profesional como técnico.

Dentro de los aspectos importantes que se verían debilitados o no abordados tendríamos, entre otros, el de la prevención y promoción de la salud ocupacional, la falta de diagnósticos oportunos y actualizados para poder intervenir sobre los factores de riesgo, falta de información para los trabajadores sobre las medidas preventivas y de protección vigente contra los riesgos, así como la información de los riesgos que ellos pueden generar y la forma de prevenirlos, la falta de un registro estadístico confiable y actualizado de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo, falta de actividades de prevención y promoción de la salud ocupacional que incluya la capacitación.

4. Dotación de un espacio físico para reuniones y realizar trabajo de oficina.

Se carece de un espacio físico para el funcionamiento de la Oficina de Salud Ocupacional, no se dispone de un lugar para sesionar por parte de la Comisión, ni del equipo necesario como escritorio, oficina, mobiliario; únicamente tienen una computadora portátil, careciéndose de un recurso básico para el desarrollo de las actividades propias de esta función relacionadas con la protección de la salud e integridad física de las personas trabajadoras.



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

En este sentido, recordamos nuevamente que la Normativa de Relaciones Laborales de la CCSS (2010), en el artículo 60 se establece la creación de las Oficinas y Comisiones de Salud Ocupacional, de la siguiente manera:

*“La Caja establecerá las **Oficinas de Salud Ocupacional** en donde se cuente con más de cincuenta trabajadores conforme lo establece el Código de Trabajo. De igual forma promoverá y conformará las Comisiones de Salud Ocupacional en las unidades programáticas que cuente con al menos diez trabajadores”.*

El artículo 8, inciso d, del Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, decreto ejecutivo 39408-MTSS, publicado en la Gaceta Digital número 19, del 28 de enero 2016, establece que son obligaciones de la persona empleadora, sea patrono o intermediario, respecto de las comisiones, entre otras “...suministrar los materiales, espacio físico y documentación requerido por la Comisión para realizar las reuniones...”

La dotación de espacio físico básico, así como equipo y mobiliario necesario, es indispensable para fortalecer la gestión integral de los procesos de salud ocupacional, como es la prevención y promoción de la salud ocupacional y bienestar laboral; la falta de éste impide o dificulta mayor efectividad en el desarrollo de actividades, entre ellas, la de investigación y prevención de accidentes o enfermedades profesionales que perjudican el rendimiento y productividad de los trabajadores, y son determinantes de su propia salud relacionada con sus actividades ocupacionales.

5. Asignación de presupuesto en el plan anual operativo

Se determinó que dentro de la formulación Plan Anual Operativo-Presupuesto no existe asignación de recursos para financiar las actividades de salud ocupacional y bienestar laboral del hospital, de tal forma que exista sustento económico para el desarrollo de acciones de esta naturaleza con el fin de proteger la salud e integridad de las personas trabajadoras en el ejercicio de su actividad laboral.

La normativa de Relaciones Laborales de la CCSS, en su artículo 58, apartado de enunciados establece que la Caja se compromete a facilitar los recursos necesarios para mantener las condiciones de trabajo dignas, seguras y saludables. Al final del mismo, define que:

*“...cada centro de trabajo debe incluir dentro del **Plan Anual Operativo-Presupuesto**, los recursos humanos, materiales y financieros necesarios con el fin de cumplir con la Gestión de Salud Ocupacional”*

Por su parte, el artículo 9, inciso c, del Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, decreto ejecutivo 39408-MTSS, establece que:



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

“La persona empleadora pondrá a disposición de la oficina o departamento las instalaciones, medios materiales, tecnológicos, equipos y recursos financieros para su funcionamiento”.

Sin la formulación de un plan anual operativo que defina objetivos, metas y actividades para lograrlos, así como los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de esos fines, no es posible llegar a alcanzar niveles deseados según los enunciados institucionales en esta materia en términos de garantizar la protección de la salud e integridad física de los trabajadores en el ejercicio de sus labores.

Consideramos que ha faltado mayor iniciativa para lograr consolidar una estructura administrativa dentro de la organización del hospital que se encargue de gestionar estos procesos de salud ocupacional y bienestar laboral, donde no sólo se promueva una cultura de promoción y prevención en salud ocupacional, sino que también se realicen acciones a través de una planificación operativa que incluya las actividades necesarias para lograr los objetivos y metas sobre esta materia.

La Normativa de Relaciones Laborales entre la CCSS y sus trabajadores, Artículo 58. Deber de la institución en materia de Salud Ocupacional, indica lo siguiente:

“La Caja Costarricense de Seguro Social declara y reconoce del mayor interés institucional todo lo concerniente a la salud de los trabajadores, la salud ocupacional, el bienestar y la calidad de vida, con la finalidad de promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y sus familiares.”

Esta Auditoría considera que estos resultados se presentan por la falta de recursos y el poco tiempo asignado para sesiones de la Comisión, asimismo, la ausencia de una Oficina y de un Profesional experto en Salud Ocupacional del Hospital.

Esta situación no favorece la gestión de las autoridades del Hospital con el fin de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores con un enfoque integral de medidas de prevención y control de los riesgos en el trabajo.

6. Oportunidad de mejoras sobre condiciones de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.

Las pruebas desarrolladas por esta Auditoría, sobre las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores en los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Archivo, Emergencias y Nutrición, permiten evidenciar lo siguiente:



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

6.1. En el Servicio de Lavandería:

Las condiciones laborales del personal del Servicio de Lavandería, no favorecen el desarrollo de sus funciones e incrementan el riesgo de accidentes de trabajo y de riesgo biológico.

En el Área de clasificación de ropa sucia del Servicio de Lavandería, los trabajadores Óscar Mario Alvarado Solís, Allan Venegas Vargas, Hanzel Monge Zamora y José Mauricio Aguilar López, del Área de recibido y clasificación de ropa sucia, carecían del cinturón ortopédico y seguridad para el levantamiento de bultos con ropa sucia, asimismo, los guantes que utilizaban no cumplían con la protección requerida, para evitar accidentes con punzocortantes. Según se indicó por día se reciben hasta 3 agujas mezcladas con ropa sucia, por lo cual en el sitio se cuenta con un contenedor para recolectar dichos elementos.

Aunado a lo anterior, también el Servicio de Lavandería, ha reportado a algunas Unidades de Trabajo, el hallazgo de agujas, bisturís, envases de vidrio de medicamentos, catéter y sondas. (Nota SXLYRHSC-038-16 del 12 mayo 2016 dirigido al Área de Salud de Guatuso. Correo electrónico del 3 junio 2016 a la Licda. Flora Ballester Quirós, Servicio de Enfermería, Nota SLYRHSC-067-16 del 27 julio 2016 a la Licda. Teresa Jiménez Murillo, Jefe Enfermería Sala Operaciones del Hospital). anexo 1 (fotografías 1 y 2).

Por otro lado, del total de 20 trabajadores que laboran en las 8 distintas áreas del proceso de dicho Servicio, (incluye los 3 trabajadores señalados), únicamente utilizaban el calzado reglamentario, los señores Maynor Saborío Guido y Cecilio Alpízar Arce, es decir un 4% del total.

Asimismo, la Oficina de la Jefatura se encuentra en un segundo nivel, cuya escalera de acceso no es adecuada. La misma es de metal y angosta, lo cual puede provocar caídas del personal. Anexo 1 (fotografía 3).

Sobre el particular, la Licda. Adriana Mora Ramírez, Jefe Servicio Lavandería, ha solicitado a la Dirección General del Hospital, reubicación de dicha Oficinas. Se cita por ejemplo la nota SLYYRHSC-075-14 del 20 junio 2014, mediante la cual entre otros asuntos se indicó:

“(...) Peligrosidad al momento de subir y bajar las escaleras que dan a la misma (...). Hay trabajadores de Servicios Generales que han sufrido caídas en las gradas al momento de bajarlas luego de haber realizado el aseo en esta Oficina (Accidente laboral de Rosibel Robles el 24-12-2013 según reporte al I.N.S.(...))”.



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

6.2. En Registros Médicos y Estadísticas de Salud (Archivo y REMES).

Lo Referente a Registros Médicos y Estadísticas en Salud y Archivo, presenta condiciones ambientales inadecuadas que no favorecen el desarrollo de las labores y por consiguiente la afectación de la salud del personal. A continuación se detallan los resultados:

Unidad de Archivo:

- a. Esta Unidad de archivo mide aproximadamente 1000 m², se distribuyen 31 estanterías de madera donde se custodian un estimado de 240 mil expedientes. Asimismo, laboran 11 trabajadores. Estas estanterías en su mayoría miden aproximadamente 2.5 metros de alto por 8 a 15 metros de largo, además, los pasillos internos entre las mismas, tienen un ancho entre 60 a 70 centímetros, lo cual apenas permite la conducción de un trabajador. Por otro lado, 6 de dichas estanterías miden 3 metros de altura y están sobre cargadas de expedientes hasta casi rozar el cielo raso de la unidad de trabajo. Anexo 2 (Fotografías 4, 5)
- b. Solo una parte de dichas estanterías se encuentran vinculadas entre sí por una regla en uno de los extremos.
- c. Las dos escaleras portátiles pequeñas, que el personal usa para extraer expedientes del nivel superior de las estanterías, presentan desgastes por su avanzado uso y sus patas carecen del hule que permita la sujeción al piso cuando son utilizadas.
- d. Lo concerniente a los extintores portátiles, dicha unidad de trabajo cuenta con 7 extintores portátiles aptos para material combustible, los mismos se distribuyen según se detalla:

1 Juego extintor numerados 19 y 20 (Agente químico Extintor Dióxido Carbono y Agente Químico Extintor Agua) junto a la entrada principal del Archivo. Otro juego igual numerados 21 y 22 cercano a dicha entrada pero en la parte interna del Archivo y otro en el mismo pasillo numerado 24 y 25 ubicados a una distancia de 10 metros. Los mismos se divisan junto a la pared sur. Finalmente un único extintor agua (23) junto a la ventana atención al público. Anexo 2 (Fotografías 6 y 7).

Oficinas Registros Médicos y Servicios de Salud (REMES)

➤ Insuficiencia servicios sanitarios

En esta Área Registros Médicos y Estadísticas en Salud (REDES), se encuentran las unidades de Estadística, Archivo Clínico, Plataforma de citas, Secretaría y Jefaturas. También existen otras externas tales como Contraloría de Servicios y Validación. En la misma laboran un total de 26 trabajadores (Archivo 11 y REMES 15), sin embargo, solamente cuenta con dos servicios sanitarios, uno para hombres y el otro para mujeres), los mismos se encuentran junto a los lockers del personal. Sobre esta situación, el personal se muestra inconforme y considera que son insuficientes y que se requieren más servicios sanitarios. Sobre el particular, la Licda. Mariela Núñez Rodríguez, Jefe a.i. Servicio de Archivo, indicó:



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

“Los 2 baños sanitarios aquí en Registros Médicos del Hospital San Carlos, asignados para un total de 26 personas, esto produce tiempos de espera para poder utilizarlos ya que por lo general siempre están ocupados, minimizando la eficiencia en funciones diarias ya que en tiempos de almuerzo, se hace mayor el tiempo de espera, para lavarse los dientes o para bien utilizar dichos sanitarios”.

➤ **Ausencia de puertas y salidas de emergencia**

Se logró evidenciar la ausencia de puertas y salidas de emergencia en las instalaciones, también denominados como “medios de egreso”, (Aproximadamente 2300 m²) que ocupa Registros Médicos y Estadísticas en Salud y Archivo del Hospital. En estas áreas laboran 26 trabajadores.

➤ **Oportunidad mejoras en iluminación y ventilación**

En las distintas oficinas de Registros Médicos y Estadísticas de salud, se presenta la oportunidad de mejoras tanto de la iluminación como de la ventilación.

Respecto a la iluminación, la mayoría de paredes de dicho Servicio, son transparentes o de vidrios, lo cual origina mayor ingreso de la luz solar. Por ejemplo, en la Unidad de Estadística, las trabajadoras Zaira Benavides Castro, Brenilda Torres Justavino, Xinia Alvarado Pérez y Ruth Chaves Zúñiga, se exponen con mayor grado o exceso de iluminación debido a que los ventanales miden aproximadamente 8 metros de altura por 6 de ancho, (17 ventanas fijas y 4 con celosías) sus equipos de cómputo se encuentran al frente. Podría decirse que se está originando una contaminación lumínica en virtud del brillo y la iluminación excesiva.

Asimismo, lo antes expuesto incrementa la concentración de temperatura, lo cual acrecienta la necesidad de ventilación.

➤ **Sobre el ruido (Contaminación sónica)**

Otras de las Unidades que conforman Registros Médicos y Estadísticas de Salud, destaca el área de plataforma (Citas, apertura expedientes y otros) donde por día ingresan un estimado de 600 usuarios, y durante el tiempo de espera motiva el diálogo entre sí, ocasionando un ruido importante, al cual se exponen todos los trabajadores que ahí laboran. Anexo 3 (Fotografías 8, 9 y 10)

Sobre las situaciones expuestas, mediante entrevista al Lic. Dauber Mauricio Valverde Arias, Jefe Registros Médicos y Estadísticas en Salud (REDES), señaló:

“(…) En estas instalaciones se presentan riesgos tales como: Falta ventilación origina exceso de calor, uso o existencia solamente de un servicio sanitario para hombres y otro para mujeres, contaminación sónica causada por la cantidad de usuarios que se atienden y que deben esperar, ausencia de salidas de emergencia, exceso de iluminación del área estadística donde



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

existen ventanales transparentes o de vidrios con una altura de aproximadamente 8 metros. Las paredes de estas instalaciones son de vidrio o transparentes lo cual origina mayor ingreso de los rayos del sol, que acrecienta la concentración de calor o temperatura, aunado a que las oficinas no tienen divisiones ni techos. El personal que atiende la oficina de citas se expone a un stress importante por la cantidad de funciones y por la propia atención de los usuarios y el maltrato de estos cuando por la demora, especialmente cuando hay exceso de usuarios. Aunado a lo anterior, se considera que el personal labora con stress por el sobre cargo de sus funciones, según un estudio que se hizo hace casi dos años, se determinó que este Servicio requiere un 50% más del personal. Esto está provocando mayor concentración del stress en el personal (...)”.

6.3. En el Servicio de Emergencias:

El Servicio de Emergencia del Hospital de San Carlos, incumplen con las condiciones requeridas y de seguridad para la atención de la demanda de los usuarios y el desarrollo de las labores del personal. Seguidamente se detallan los resultados:

Las instalaciones del Servicio de Emergencia del Hospital de San Carlos, miden aproximadamente 700 metros cuadrados. Este Centro Nosocomio tiene población adscrita estimada en 250000 usuarios y otro tanto como flotante. El espacio es reducido lo cual está originando un hacinamiento importante que causa obstaculización de los pasillos y por ende dificulta el traslado de camillas con pacientes. En estas instalaciones laboran aproximadamente 30 funcionarios que se exponen a un estrés importante por la situación descrita.

Por ejemplo, el pasillo principal de Emergencias, lo utilizan como Sala de Espera, en ambos lados se distribuyen bancas para los pacientes.

Una misma Sala de atención a los adultos mayores, es utilizada para hombres y mujeres por la falta de espacio. No hay privacidad en el desarrollo de los procedimientos que corresponden.

Este Servicio también carece de un cuarto de aislamiento para los pacientes con alguna patología especial como el clostridium, tuberculosis y otras, lo cual incrementa más el riesgo y preocupación del personal y pacientes.

En lo concerniente a los dispositivos de toallas ubicados en los lavatorios, estos carecen de las toallas correspondientes, lo cual no coadyuva a las medidas sanitarias para el secado de manos de los usuarios como del personal.

Por otro lado, en este Servicio, la Unidad de Admisión (REMES), donde laboran las trabajadoras Laura Villalobos Gómez, Jenifer Acosta Soto y Licda. María Adilia Rojas Sánchez, no reúne las condiciones, debido a que la (Unidad Central de Procesamiento (CPU) y la red se encuentran en la parte inferior del



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

mueble escritorio que utilizan, además dentro de un cajón de madera de 50 centímetros de largo por 30 de ancho, lo cual origina que deban laborar con posturas forzadas.

El Área de Pediatría no cuenta con un servicio sanitario.

Las láminas del cielo raso del Servicio, algunas presentan humedad que pudiera causar infecciones respiratorias en el personal.

En términos generales se puede decir que la ventilación en el Servicio de Emergencias del Hospital, es parcial, situación que está ampliando la temperatura ambiente requerida.

En la Unidad de Admisión el aire acondicionado solo funciona para una secretaria, que podría decirse el equivalente a un 33% del requerimiento.

En la Unidad de Asmáticos, el dispositivo del aire acondicionado no enfría, solo funciona como abanico.

Asimismo, la Unidad de Guardarropía, carece de ventilación, lo cual provoca que el personal se exponga a una alta temperatura.

De lo expuesto, la Licda. Ericka Vargas Vallejos, Supervisora de Enfermería, indicó:

“En este Servicio se maneja mucho hacinamiento y recargo de funciones del personal. La Infraestructura no cumple con los requerimientos (...). Además falta personal y camillas de transporte”.

Llama la atención que en este Servicio, no obstante a la demanda importante de usuarios, no dispone de puertas y salidas de emergencias.

La Dra. Kattia Barquero Hidalgo, Coordinadora Comisión Contra Tuberculosis del Hospital, mediante el oficio TB-HSC-007-2016 del 17 de octubre 2016, entre otros asuntos, señaló:

“(...) No se dispone de un área de aislamiento para toma de muestras, esputos y aspirados (...)”.

Según consta en el Portafolio Institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías 2016-2020 se encuentra incluido el proyecto de Construcción y Equipamiento del Servicio de Urgencias del Hospital de San Carlos, con una inversión de ¢4.300.000.000.00 (Cuatro mil trecientos millones de colones).

6. 4. Servicio de Nutrición

En el Servicio de Nutrición, Los trabajadores están expuestos a accidentes por no uso de medios de protección y por el lavado del piso el cual es lizo, pero en otras áreas es abrasivo o semi deslizante.



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

Este Servicio tiene 54 trabajadores, que se distribuyen en las Áreas Despensa de día, Proveeduría, Preparación Inicial, Preparación final, Distribución, Vajillas, Fórmulas, cuartos fríos además de la cocina Periférica Planta Alta, Cocina Periférica Medicina y Cocina Periférica Médico Quirúrgica y Comedor principal.

➤ **Uso de uniforme y medidas de protección:**

Durante la evaluación se logró evidenciar que los 17 trabajadores del Servicio de Nutrición todos utilizaban el uniforme (Gabacha y pantalón), sin embargo, solamente 2 (12%) trabajadores cumplían con el calzado reglamentario y 14 (82%) sí utilizaban el cubre cabello. Ver el siguiente cuadro 1.

CUADRO NÚMERO 1
SERVICIO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DE SAN CARLOS
USO UNIFORMES Y OTROS POR PARTE DEL PERSONAL (01 DE JUNIO 2017)

Nombre del Trabajador			Cubre cabello	Joyas	Calzado institucional
Sandoval	Rodríguez	Javier	Sí	Sí	Sí
Rojas	Rojas	Roberto	No	Sí	No
Méndez	Miranda	Maikol	Sí	Sí	No
Huertas	López	Hellen	Sí	Sí	No
González	Cruz	Jairol	Sí	No	No
Dobles	Rojas	Rónald	Sí	No	Sí
García	Arrieta	Jairol	No	No	No
Picado	Koshnny	Ruth	Sí	No	No
Salas	Pérez	Vivian	Sí	No	No
Sequeira	Chacón	Carmelia	Sí	No	No
Carranza	Méndez	Gabriela	Sí	Sí	No
Blanco	Marin	Leonel	Sí	No	No
Román	Solano	Jorge	No	Sí	No
Araya	Solís	Carmen	Sí	No	No
Salazar	Salazar	Karol	Sí	Sí	No
Vargas	Robles	Mauricio	Sí	Sí	No
Varela	Corella	Elisa	Sí	No	No

Fuente: Visita al Servicio Nutrición hospital San Carlos.



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

En lo que concierne al uso de cinturón de seguridad u ortopédico, los trabajadores de la Despensa y Proveeduría si disponían del mismo, no así la señora Elizabeth Varela Corella, del Área Loza Negra, para el levantamiento de ollas. Igual situación los trabajadores que cargan y descargan la alimentación procedente del cuarto frío.

➤ **Situación del piso:**

La observación se amplió a las condiciones del piso, en consideración que se han reportado caídas del personal, especialmente cuando el mismo se encuentra mojado, por cuanto debe lavarse con periodicidad. Los resultados evidencian que una parte del piso es liso y otra parte es abrasivo o semi deslizante. Por ejemplo en el área de Despacho, loza negra y distribución, el piso es liso, mientras que el área de Dietas, Preparación Inicial y Preparación Final es abrasivo o semi deslizante. Ver anexo 4 (Fotografías 11, 12,13 y 14).

➤ **Riesgos y accidentes del personal:**

Según registros de la Comisión de Salud Ocupacional del Hospital San Carlos, durante 3 meses (09, 10 y 12-2016), se registraron un total de 7 accidentes en el Servicio de Nutrición. A continuación se detallan:

CUADRO NÚMERO 2				
ACCIDENTES REGISTRADOS EN SERVICIO NUTRICIÓN DEL HOSPITAL DE SAN CARLOS				
MESES: SETIEMBRE, OCTUBRE Y DICIEMBRE 2016				
Cédula	Fecha	Servicio	Puesto	Tipo Lesión
205120275	03/09/2016	Nutrición	Auxiliar de Nutrición	(Física) Otras lesiones específicas
204220933	13/09/2016	Nutrición	auxiliar de Nutrición	(Física) Heridas abierta en dedo
205820278	14/09/2016	Nutrición	Auxiliar de Nutrición	(Física) Lesiones superficiales
204890548	25/10/2016	Nutrición	Auxiliar de Nutrición	(Física) Quemadura térmica (Antebrazo)
204530675	27/10/2016	Nutrición	Auxiliar de Nutrición	(Física) Luxaciones y subluxaciones en Codo izquierdo
206400103	04/12/2016	Nutrición	Auxiliar de Nutrición	(Física) Otras lesiones específicas (Lumbares)
204190824	05/12/2016	Nutrición	Asistente Nutrición	(Física) Otras lesiones específicas (Lumbares)

Fuente: Comisión Salud Ocupacional Hospital San Carlos





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

Esta Auditoría, durante la observación y entrevista a los trabajadores del Servicio de Nutrición, contó con la presencia del señor Rolando Alpízar Arroyo, Jefe del Servicio de Nutrición, lográndose evidenciar lo siguiente:

“Todo el personal utiliza uniforme (gabacha y pantalón), sin embargo de conformidad con la normativa institucional, en el área de preparación inicial, solamente 1 trabajador utilizaba el calzado reglamentario, el resto lo hacía con calzado de uso personal como tenis que no cumplen con los requisitos de zapato antideslizante, por ejemplo el Sr. Jairo González Cruz, del Área preparación final, utilizaba el uniforme, no así guantes, gorro y su calzado con tenis. En el área de preparación inicial, el señor Roberto Rojas Rojas, sin gorro, sin guantes, tenis corrientes, cadena en el cuello. Por otro lado el trabajador Keylor Abarca Marín, utilizaba gorro, guantes de látex, 1 reloj mano derecha, utilizaba un cuchillo en la preparación de los alimentos. Se observa el uso de guantes no adecuados para la protección de los trabajadores. En cuanto al calzado únicamente utilizaban el reglamentario los señores Javier Sandoval y Ronald Dobles”.¹

Por otro lado, sobre los riesgos a que están expuestos los trabajadores, el señor Rolando Alpízar Arroyo, Jefe del Servicio de Nutrición, también señaló:

“Los riesgos de accidentes a que se expone el personal del Servicio de Nutrición, se hacen los reportes al Instituto Nacional de Seguros, lo más común son los accidentes por cortaduras en el área preparación inicial, levantamiento de cargas (ollas vacías y llenas), en áreas de bodegas, cuarto frío, área preparación y cocción. Por ejemplo en el cuarto frío donde permanecen las ollas llenas de los productos que se van a utilizar el día siguiente, los trabajadores deben levantarlas y ubicarlas en un carrito de transporte. Los cinturones ortopédicos solamente están distribuidos en los encargados de la despensa y de la bodega. Otro aspecto son las caídas del personal cuando el piso se encuentra mojado”.²

Referente al numeral 6.1 del Servicio de Lavandería:

El Manual de Operación para el Procesamiento de Ropa Usada Hospitalaria en la Caja Costarricense de Seguro Social, establece en la norma 7.3.3. Normas de Bioseguridad para prevención riesgos en el Área de Clasificación:

a) Utilizar los implementos de seguridad para este tipo de labor, definidos en la Norma Institucional de manejo de Desechos Peligrosos de la CCSS y/o Decreto No 30965-S en su sección II artículo 14.

¹ Acta Narrativa del 1-6-2017 sobre condiciones laborales del personal del Servicio de Nutrición, en compañía del Br. Rolando Alpízar Arroyo, Jefe del Servicio Nutrición Hospital San Carlos.

² Acta antes descrita.



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

“Artículo 14.-El equipo mínimo de protección del personal que efectúe la recolección consistirá en uniforme completo, guantes y mascarilla o cubre boca. Si se manejan residuos líquidos se deberán usar anteojos de protección. El personal deberá estar vacunado contra la hepatitis B y el tétano y cualquier otra enfermedad prevalente para la que exista vacuna. Esta vacuna debe estar debidamente documentada y a disposición de las autoridades del Ministerio de Salud.”

ñ) Como recomendación se presentan las características mínimas que deben reunir los equipos de protección en el área de Clasificación de ropa usada;

- *Guantes: tipo domestico; también se pueden utilizar guantes de hule, caucho sintético, neopreno o vinil que ofrezcan protección para el manejo de químicos, corrosivos, microorganismos que protejan las manos del contacto con sangre, tejidos u otros fluidos y que actúen como una barrera contra microorganismos infecciosos. Como complementos debe tener refuerzo en la palma, adaptabilidad anatómica, diseño antideslizante, con cara interna antialérgica y recubierto en talco, con un espesor entre 0.40 mm a 0.55 mm.*
- *Botas de hule o calzado cerrado: Por su forma o altura protegen una buena parte del pie y la pierna. La bota o el calzado cerrado ayuda a minimizar el número de microorganismos que se traen al área de clasificación y protege los pies de lesiones o salpicaduras de sangre u otros fluidos. Este implemento debe ser considerado como parte del uniforme que la CCSS, debe suministrarse una vez al año a los funcionarios que operan en una Lavandería.*
- *Calzado (específico para funcionarios de otros procesos en planta y/o clasificadores que requieran por su trabajo trasladarse de área sucia a un área limpia): 100% Cuero Curtido, espesor de 1.8 a 2mm, flexible, cómodo, suave, impermeable, alta resistencia al desgarre. Costuras con hilos de nylon de alta resistencia al desgarre y elongación, triple costura en los puntos de cierre. Ojetees AA antioxidantes remachados. Lengüetas de nylon y cuero, acolchada, sujetos al corte. Puntera y contrafuerte reforzado en cuero. Suela de hule 100% natural vulcanizada, antideslizante tipo radial resistente a los hidrocarburos(..). Este implemento debe ser considerado como parte del uniforme que la CCSS, debe suministrarle una vez al año a los funcionarios que operan en una Lavandería.*
- *Cinturón Ortopédico: un cinturón se recomienda para aquellos empleados que deban levantar cargas pesadas como los paquetes o bolsas de ropa que se van a cargar a través de tolvas las cuales pueden pesar aproximadamente 50 kilogramos. Se recomienda que sea ergonómico, con tirantes ajustables, ajuste frontal en velero y broche de seguridad con faja central en elástico negro, con sobre fajas en negro naranja y tirantes fosforescentes para mayor visibilidad, ancho de espalda 9 “ y frontal de 6 “, fabricado en maya de algodón elástica ventilada”.*



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

Sobre lo expuesto, en el punto 6.2 Registros Médicos Estadísticas de Salud y Archivo:

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, señala de las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo:

“Artículo 10: “Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

“ARTICULO 19º- Cada local deberá tener un número suficiente de salidas convenientemente dispuestas para caso de incendio u otro peligro, con indicación, mediante señales, de la dirección para llegar a ellas y avisos cerca de las mismas y en sitios visibles con leyendas que digan: "Salida de Emergencia". Estas leyendas tendrán iluminación adecuada en caso de que en el local se labore de noche, y, en previsión de emergencias, tendrán una fuente de iluminación independiente y confortable. Las puertas de las salidas de emergencia no estarán cerradas con llave u otro mecanismo que dificulte abrirlas fácilmente y estarán libres de obstáculos de cualquier clase”.

Artículo 21: “(...) El aire de los centros de trabajo deberá mantenerse en condiciones que no resulte nocivo para la salud de personal. La renovación del aire podrá hacerse mediante ventilación natural o artificial, debiendo tenerse en cuenta la velocidad, forma de entrada, cantidad por hora y persona y condiciones de pureza, temperatura y humedad, con el objeto de que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores”.

Artículo 24: Los centros de trabajo deberán contar con iluminación adecuada para la seguridad y conservación de la salud de los trabajadores. (...) La iluminación natural, directa o refleja, no deberá ser tan intensa que exponga a los trabajadores a sufrir accidentes o daños en su salud.

ARTICULO 79: En los centros de trabajo que ofrezcan peligro de incendio o explosión se tomarán las medidas necesarias para todo incendio en sus comienzos pueda ser rápida y eficazmente combatido; y los locales deberán: “(...) Tener todo el tiempo un número suficiente de extintores de incendios distribuidos convenientemente en los locales de trabajo (...)”.

El Reglamento de la Ley 7202 ley del Sistema Nacional de Archivos, en el artículo 68, señala lo siguiente:

“Los Archivo del Sistema, al realizar labores de conservación de documentos, lo harán de acuerdo con las últimas técnicas en esa especialidad y con las siguientes directrices:

(...) b- Deberán tomar en cuenta para la conservación de sus documentos, factores físicos, químicos y biológicos que provocan el deterioro del documento de cualquier soporte, tales como humedad, temperatura, luz, contaminación atmosférica, insectos, roedores, fuego e



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

inundaciones, entre otros. Para tal fin contarán como mínimo con: locales adecuados, estanterías metálicas, cajas libres de ácido para guardar los documentos, equipo contra incendios, protección contra inundaciones y deberán tener cuidado necesario en el manejo de los documentos”.

Además, en el artículo 71, inciso d señala: *“La estantería de los depósitos tendrá una altura entre 2,20 metros y 2,30 metros, con una distancia mínima de 10cm entre el suelo y el primer estante. o. Los pasillos de circulación principal tendrán de 1,00 a 1,20 metros de ancho y los secundarios tendrán de 0,70 m a 0,80 m (...)”.*

Lo concerniente al numeral 6.3. Servicio de Emergencias

La Norma de Costa Rica para la Acreditación de Hospitales Generales, señala:

4.6.2. Planta física. El Servicio de Emergencias debe tener sectores diferenciados para la atención de los pacientes: sala de espera y consultorios de atención individualizada y privada. (...) debe contar con servicios sanitarios para el personal y los pacientes. Debe contar con una entrada exclusiva para pacientes críticos, con rampas de acceso al nivel de la calle”.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, señala de las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo:

“Artículo 10: “Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

“ARTICULO 19°- Cada local deberá tener un número suficiente de salidas convenientemente dispuestas para caso de incendio u otro peligro, con indicación, mediante señales, de la dirección para llegar a ellas y avisos cerca de las mismas y en sitios visibles con leyendas que digan: "Salida de Emergencia". Estas leyendas tendrán iluminación adecuada en caso de que en el local se labore de noche, y, en previsión de emergencias, tendrán una fuente de iluminación independiente y confortable. Las puertas de las salidas de emergencia no estarán cerradas con llave u otro mecanismo que dificulte abrirlas fácilmente y estarán libres de obstáculos de cualquier clase”.

Artículo 21: “(...) El aire de los centros de trabajo deberá mantenerse en condiciones que no resulte nocivo para la salud del personal. La renovación del aire podrá hacerse mediante ventilación natural o artificial, debiendo tenerse en cuenta la velocidad, forma de entrada, cantidad por hora y persona y condiciones de pureza, temperatura y humedad, con el objeto de que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores”.



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

Numeral 6.4. Servicio de Nutrición

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS:

8.6.4 Uniforme del personal Manipulador de Alimentos:

“(...) El calzado es de material impermeable, antideslizante y cumple con las normativas de salud ocupacional. (...) Utiliza un cobertor descartable para el cabello, el cual es de color claro y cubre Totalmente el cabello, incluyendo las orejas”.

El Reglamento General de Seguridad e Higiene de Trabajo, señala de las Condiciones Generales de los Locales y Ambiente de Trabajo:

Artículo 10: “Los locales de trabajo deberán llenar, en lo relativo a ubicación, construcción y acondicionamiento, los requisitos de seguridad e higiene que demanden la seguridad, integridad, salud, moral y comodidad de los trabajadores y cumplir, en especial, lo que establecen el presente Reglamento y cualesquiera otras disposiciones reglamentarias sobre la materia”.

Esta Auditoría considera que la situación abordada se presenta por las siguientes causas:

En lo que concierne al Servicio de Lavandería, los riesgos de accidentes del personal del Servicio de Lavandería, se presentan por cuanto la ropa sucia proviene de los Servicios del Hospital y de algunas Áreas de Salud, y en esas Unidades se presenta el riesgo se pueda mezclar la ropa con algún objetos punzocortantes.

Mediante entrevista realizada a la Licda. Adriana Mora Ramírez, Jefe Servicio Lavandería, en lo que concierne al no uso del calzado reglamentario, agregó: *“(...) El resto del personal no lo utiliza por cuanto la compra del 2016 se declaró infructuosa ya que no cumplía con una de las especificaciones técnicas. En el 2017 se está tramitando la compra correspondiente. Aunque por parte de la Dirección Médica se le está dando prioridad al equipo médico, lo cual prolongará más tiempo la dotación de este equipo al personal”.* Asimismo, indicó que el personal corre riesgos cuando sube a su Oficina ubicada en un segundo nivel, por la situación de las gradas.

Por otra parte, en Registros Médicos y Estadísticas de Salud y Archivo: Lo referente a las condiciones del archivo, se presentan por la falta de espacio físico. Asimismo, la situación abordada de las Oficinas de REMES y Plataforma de Servicios, se origina por la ausencia de ventilación artificial o natural en instalaciones que por la situación de su diseño, facilitan el ingreso de los rayos del sol, aunado a la concentración de temperatura y la inadecuada distribución de las oficinas de trabajo.

Respecto al Servicio de Emergencias, Mientras que el escenario que presenta el Servicio de Emergencias, se ve motivado por el incremento en la demanda de los usuarios y la prestación de los servicios, asociado



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

a que la edificación cumplió en su momento con su vida útil. En este asunto, se toma en cuenta el proyecto de construcción y ampliación del Servicio de Emergencias, el cual se encuentra en el portafolio institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías 2016-2010.

Servicio de Nutrición

Por otra parte en el Servicio de Nutrición, las condiciones propias del Servicio de Nutrición, presentan riesgos de accidentes de sus trabajadores, por ejemplo levantamiento de ollas con alimentos, lavado del piso, pelado y preparación de verduras y frutas. Se desmejora por el incumplimiento de las normas de seguridad y protección de los trabajadores.

Todo lo expuesto, pone de manifiesto el riesgo a que están expuestos los trabajadores en sufrir accidentes de trabajo por la exposición a agentes biológicos, físicos, químicos, mental, social y mecánicos, esto por la falta de medidas de protección y seguridad humana, aspectos que no contribuyen el esfuerzo de las autoridades del Hospital, en la implementación de un plan de salud ocupacional y de bienestar laboral. Por otro lado, específicamente en el Servicio de Emergencia el personal, también está expuesto a un incremento del estrés laboral lo cual puede incidir en el síndrome del “burnout”.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente evaluación, permiten evidenciar que en el Hospital de San Carlos, no obstante que dispone de una Comisión de Salud Ocupacional, se presentan algunas inconsistencias en su gestión por la falta de recursos, situación que no favorece el control, seguridad y gestión de riesgos a que están expuestos los trabajadores; asimismo, se debilita más, por la carencia de una Oficina destinada a las labores de Salud Ocupacional.

Por otro lado, de conformidad con las pruebas desarrolladas por esta Auditoría, sobre las condiciones laborales en que se desenvuelven los trabajadores de los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud, Archivo, Emergencias y Nutrición, del Hospital, se determinó que las mismas no favorecen el bienestar y la salud ocupacional, lo cual requiere fortalecimiento de medidas de protección y de seguridad humana.



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

RECOMENDACIONES

Al Doctor Edgar José Carrillo Rojas, Director General del Hospital, o quien ocupe el cargo:

1. Solicitar al Equipo Interdisciplinario de Salud Mental (EISAM), un estudio con el fin de valorar la situación de estrés que se presenta en el personal de Enfermería y otros del Servicio de Emergencias. (Numeral 6.3 del presente informe). Con base en los resultados, establecer un plan de bienestar y mejoras de la salud del personal, de tal manera que se minimice el grado de estrés que se pueda estar presentando en ellos. Plazo 3 meses.

Al Doctor Edgar José Carrillo Rojas, Director General y al Lic. Oscar Eduardo Vargas Murillo, Director Administrativo Financiero, o quienes ocupen los respectivos cargos:

2. En un plazo de 3 meses, de conformidad con lo señalado en los numerales 1, 4 y 5 del presente informe, dotar a la Comisión de Salud Ocupacional del Hospital, de los recursos necesarios que le permitan fortalecer la gestión que se viene realizando en materia de salud ocupacional y de seguridad en el trabajo. Principalmente otorgar tiempo necesario, en horas hábiles y con goce de salario para que sus integrantes desempeñen sus funciones satisfactoriamente. Todo dentro de las posibilidades actuales y previa coordinación con la Comisión antes mencionada.
3. Con base en los numerales 2 y 3 del presente informe y dentro de las posibilidades, designar un funcionario responsable de la gestión de Salud Ocupacional, que apoye la labor de Comisión de Salud Ocupacional y que asuma las funciones ejecutivas que le corresponden según la normativa, entre otras, ellas: **a)** Gestionar la salud ocupacional. **b)** Realizar diagnósticos para Intervenir sobre los factores de riesgo, **c)** Llevar un registro estadístico de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo. **d)** Realizar actividades de prevención y promoción de la salud ocupacional **e)** Coordinar acciones preventivas de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia o desastres provocados por la naturaleza o por las personas. (plazo 3 meses)
4. Con base en los resultados del hallazgo número **6, puntos 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4**, establecer un plan de fortalecimiento de las medidas de salud ocupacional y de seguridad humana en los Servicios de Lavandería, Registros Médicos y Estadísticas de Salud, Archivo, Emergencias y Nutrición, de tal manera que se subsanen las inconsistencias mencionadas, lo cual redundará en beneficio y protección de la salud laboral de los trabajadores. Plazo de cumplimiento 3 meses.



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

Al Lic. Oscar Eduardo Vargas Murillo, Director Administrativo Financiero o quien ocupe el cargo, instruya al Ing. Roy Delgado Ramírez, Jefe Servicio Ingeniería y Mantenimiento o quien ocupe el cargo: (Con base al numeral 6.2 de este informe).

5. En lo concerniente las instalaciones, determinar las alternativas viables para mejorar lo siguiente en beneficio de los trabajadores:

Registros Médicos y Estadísticas de Salud:

- Dotar del aire artificial o natural que se requiera para alcanzar el ambiente adecuado.
- Instalar un servicio sanitario adicional a los dos existentes y disminuir los tiempos de espera.
- Aplicar un filtro mediante láminas solares en los ventanales que correspondan en estas instalaciones, o algún otro medio alternativo de tal manera que se alcance el nivel adecuado de iluminación.

Plazo 1 mes.

6. Reacondicionar con las medidas reglamentarias (ver punto 6.1 de este informe), las escaleras de acceso a la Oficina de la Jefatura del Servicio de Lavandería o en su defecto reubicar la misma en una área que facilite el acceso del personal del Servicio. Además establecer las salidas de emergencia que correspondan en los Servicios de Archivo y Registros Médicos y Estadísticas de Salud y Emergencias. Dentro de este orden de ideas, fortalecer el sistema de detección de incendios. Plazo 3 meses.

7. En lo concerniente al Servicio de Emergencia, además y mientras se cumple con el portafolio institucional de Proyectos de Inversión en Infraestructura y Tecnologías 2016-2020 y como medida paliativa, priorizar el ingreso de hospitalización de aquellos pacientes que requieran el aislamiento, asimismo, dotar de los equipos de aire acondicionado que correspondan para alcanzar el nivel adecuado de ventilación. Ver numeral 6.3 de este informe. Plazo de cumplimiento de 3 meses.

8. Respecto a la situación expuesta del Archivo del Hospital (ver numeral 6.2 del presente informe), realizar un estudio de viabilidad sobre el requerimiento de planta física de este Servicio, con el fin de proponer su ampliación o reubicación. Deberá comprender la readecuación o diseño de los anaqueles conforme al Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo. Plazo 3 meses.

Corresponde a la Dirección General y Dirección Administrativa Financiera garantizar el cumplimiento de las recomendaciones antes señaladas **(5, 6, 7, y 8)**.



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 artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio se comentaron el 30 de agosto 2017, en la Dirección General, con la presencia del Doctor Edgar José Carrillo Rojas, Director General, Lic. Oscar Eduardo Vargas Murillo, Director Administrativo Financiero, Ing. Sergio Ricardo Sáenz Rodríguez, Presidente Comisión Salud Ocupacional y el Ing. Roy Delgado Ramírez, Jefe Servicio Ingeniería y Mantenimiento, todos del Hospital de San Carlos.

Al respecto, el Doctor Edgar José Carrillo Rojas, Director General del Hospital, indicó lo siguiente:

“Está de acuerdo con los aspectos abordados sobre la exposición de los resultados del estudio, y se van hacer todos los esfuerzos por fortalecer los procesos relacionados con el bienestar laboral y salud ocupacional del personal del hospital. Sin embargo, mucho dependerá de los recursos que se puedan obtener de las gestiones en este sentido”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Tulio Alberto Alfaro Mora
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Óscar Luna Mora.
JEFE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE ÁREA

RRS/OLM/TAAM/lba



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

ANEXO 1

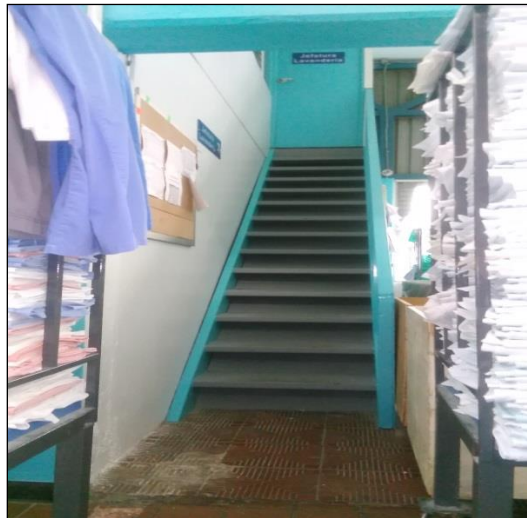
Fotografía 1 y 2

Guantes de uso del personal y el contenedor de agujas en área de recibido y Clasificación de ropa Sucia.



Fotografía 3

Escaleras para acceder a la Oficina de la Jefatura en un segundo nivel, Servicio Lavandería.





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

ANEXO 2

Fotografías 4 y 5 Estanterías Unidad de Archivo



Fotografías 6 y 7 extintores Unidad Archivo





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

ANEXO 3

Fotografías 8, 9 y 10 instalaciones Registros Médicos y Estadísticas en Salud





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

Fotografías 11, 12, 13, y 14 sobre las condiciones del piso (Lizo y abrasivo) del Servicio Nutrición:

