



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

AGO-145-2018  
22-10-2018

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en cumplimiento al Plan Anual Operativo 2018, del Área de Gestión Operativa, en el apartado de Actividades Programadas.

Los resultados del estudio permitieron evidenciar que la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Área de Salud de Santo Domingo, presenta aspectos sujetos de mejora en relación con el control y registro de los medicamentos que no son utilizados por los pacientes y que son devueltos ya sea directamente al médico tratante o a la farmacia más cercana de la institución, por cuanto no se dispone de documentos que evidencien esa recepción.

Por su parte, se verificó la existencia de debilidades en el registro en el expediente de salud, de los medicamentos prescritos por el médico tratante, por cuanto a partir de las pruebas desarrolladas por esta Auditoría se observó que existen medicamentos que fueron despachados por las farmacias adscritas al centro médico y que no aparecen registrados en el expediente de salud; asimismo, existen medicamentos que se anotaron en el expediente que fueron recetados por el médico, pero no se registran que fueron despachados en el Sistema de Farmacias (SIFA).

Se evidenció que los indicadores de efectividad de la programación de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia presentan oportunidades de mejora, en virtud que durante el I semestre del 2017 Medicina Paliativa registró un 110,11% y en el I semestre del 2018 la visita domiciliar un 83,28%, presentándose en incumplimiento del parámetro institucional relacionado con la efectividad en la programación.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría formuló tres recomendaciones dirigidas a las autoridades del centro de salud, con el propósito de fortalecer algunos aspectos de control de los medicamentos despachados y no utilizados por el paciente, los cuales son devueltos ya sea al médico tratante o a la farmacia adscrita al centro médico, registros en el expediente de los medicamentos prescritos y oportunidades de mejora en el cumplimiento del indicador de la Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa.





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

AGO-145-2018  
22-10-2018

**ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**  
**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EJECUCIÓN Y CONTROL DEL CONVENIO CON LA**  
**FUNDACIÓN DEL CONTROL Y DOLOR DE CUIDADOS PALIATIVOS EN EL**  
**ÁREA DE SALUD SANTO DOMINGO DE HEREDIA**

**ORIGEN**

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, en el apartado de actividades programadas, 2018.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Convenio de cooperación entre la Fundación Clínica de Dolor y Cuidados Paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Comprobar la suscripción del convenio entre la Fundación de Cuidados Paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas suscritas en el convenio.
- Corroborar la adecuada ejecución del convenio, referente al despacho de materiales e insumos a los pacientes.

**ALCANCE**

El estudio comprende la revisión y análisis del cumplimiento del Convenio de cooperación entre la fundación Clínica de control de dolor y cuidados paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social.

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



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

## METODOLOGÍA

- Revisión y análisis del cumplimiento del Convenio de cooperación entre la Fundación Clínica de Control de Dolor y Cuidados Paliativos de Santa Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social.
- Revisión de los medicamentos registrados en los expedientes de salud.
- Revisión de los medicamentos despachados en farmacia a los pacientes por medio del Sistema Integrado de Farmacia (SIFA).
- Entrevista a los siguientes funcionarios del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia:
  - Dra. Cindy Azofeifa Gonzáles, coordinadora de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos.
  - Dra. Laura Páez Sánchez, encargada de consulta externa del centro médico.
  - Dra. Emilia Camacho Sandoval, Jefe del Servicio de Farmacia.
  - Dra. Mariel Chaverri Céspedes, Regente farmacéutica a cargo de la Farmacia del Ebáis de Santa Rosa.
  - Sra. Adriana Sánchez Cantillano, Auxiliar de enfermería de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 8204 sobre “estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”, del 26 de diciembre 2001 y publicada en la Gaceta No. 08 del 11 de enero del 2002.
- Reglamento del expediente de Salud de la CCSS, en su capítulo IV relacionado con la Utilización del expediente. Aprobado por la Junta Directiva de la CCSS en el Artículo 12, de la Sesión N.º 7364, del 31 de agosto de 1999.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Convenio de Cooperación entre la Fundación Clínica de Control de Dolor y Cuidados Paliativos de Santa Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social, suscrito el 17 de junio del 2016.
- Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa.
- Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS.

## ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR

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.º 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las



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

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 (...).”*

## ASPECTOS GENERALES

Santo Domingo es el cantón número 3 de la provincia de Heredia y forma parte de la Gran Área Metropolitana. Está dividido en ocho distritos: Santo Domingo San Vicente, San Miguel, Paracito, Santo Tomás, Santa Rosa, Tures (Los Ángeles) y Pará (San Luis); la población de San Miguel y Paracito se encuentra adscrita a las Áreas de Salud de Tibás y Moravia respectivamente, debido a la cercanía con las áreas y facilidad de transporte público.

El Área de Salud de Santo Domingo, realizó análisis situacional de la salud en el año 2008, y detectó un aumento en la incidencia y mortalidad por cáncer en el cantón de Santo Domingo; debido a ello los personeros de salud y la comunidad acordaron crear la Unidad de Cuidados Paliativos con el fin de llevar la atención a la comunidad y facilitar el acceso a la población afectada con este tipo de enfermedad y otras progresivas y terminales.

Se presentó un proyecto ante la CCSS y se solicitó incorporar al área de atracción a los cantones de San Isidro y San Pablo de Heredia, lugares que también presentaron alta incidencia y mortalidad por cáncer y que no contaban con la capacidad para instaurar una unidad propia en sus áreas.

Por ser un proyecto de gran alcance y complejidad, se requirió del apoyo de una organización no gubernamental y de la comunidad para lograr las metas, siendo una de las más importantes acercar los servicios a las personas que lo requieran, llegando de ser necesario hasta sus hogares para brindar ahí la atención paliativa que tanto necesitan.

El 17 de junio del 2016, la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, firmo el convenio de cooperación entre la Fundación Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social.

La Clínica de Control del Dolor y los Cuidados Paliativos en el Área de Salud de Santo Domingo desde su apertura, atiende a la población adscrita a las Áreas de Salud de San Pablo, San Isidro y Santo Domingo, ya que carecen de una Unidad de Control del Dolor y Cuidado Paliativo que brinde atención integral a los pacientes oncológicos y no oncológicos en fase terminal, así como pacientes con patologías crónicas dolorosas.



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

La Dra. Cindy Azofeifa González, Coordinadora de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos, mediante documento sin fecha y número, mencionó algunos antecedentes de la Clínica, tales como:

“... luego de haber realizado un proceso de capacitación de profesionales, en el mes de setiembre del 2008, se inician labores en la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos en Santo Domingo de Heredia, atendiendo a los tres cantones, con un área de atracción de aproximadamente 78.000 habitantes. Desde que se inició la atención se les ha facilitado el acceso a los pacientes, acercando la atención a sus hogares, evitando traslados innecesarios a los servicios hospitalarios y mejorando el tiempo de atención.

La clínica tiene dos tipos de pacientes, inicialmente la atención para control de síntomas dolorosos de difícil control en personas con enfermedades crónicas a las que los tratamientos previstos no les han dado resultado, y que son referidos por los médicos tratantes para su manejo previo a procedimientos curativos o que no tienen posibilidades de curación.

...También, se atienden personas con enfermedades avanzadas o progresivas con expectativa de vida limitada, de tipo oncológico y no oncológico...”.

El documento antes mencionado, en el apartado de “impacto”, señala:

...la fundación fortaleció la atención de la población ya que realizó remodelaciones de las áreas asignadas para la atención, facilitó el traslado del equipo multidisciplinario, donó un automóvil por parte del ICD en el 2012, en el año 2017 la Junta de Protección Social donó un vehículo nuevo, el cual sustituye al anterior ya que requería arreglos constantemente.

La Licda. Katya Rodríguez Marcotte, Jefe de Redes del centro médico, en oficio REDES-403-0179-2018, emitió el siguiente cuadro con las consultas de la Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos, correspondiente al año 2017 hasta el 22 de mayo de 2018.

**Cuadro 1**  
**Consulta médica de Clínica del Control del Dolor y Cuidados Paliativos**  
**Área de Salud Santo Domingo de Heredia**

| Tipo de consulta                    | TOTAL       | SERVICIO |                 |                   |
|-------------------------------------|-------------|----------|-----------------|-------------------|
|                                     |             | URGENCIA | CONSULTA EXTERN | VISITA DOMICILIAR |
| <b>Total de consultas</b>           | <b>2951</b> | <b>0</b> | <b>2358</b>     | <b>593</b>        |
| Pacientes Paliativos Oncológicos    | <b>634</b>  | 0        | 328             | 306               |
| Pacientes Paliativos no Oncológicos | <b>186</b>  | 0        | 49              | 137               |



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

| Tipo de consulta         | TOTAL       | SERVICIO |                 |                   |
|--------------------------|-------------|----------|-----------------|-------------------|
|                          |             | URGENCIA | CONSULTA EXTERN | VISITA DOMICILIAR |
| Dolor de Difícil Control | <u>2131</u> | 0        | 1981            | 150               |
| a) Benigno               | <u>2131</u> | 0        | 1981            | 150               |
| b) Maligno               | <u>0</u>    | 0        | 0               | 0                 |

## Recursos

Agrega en su nota la Dra. Azofeifa González que se contrató un chofer y profesionales (Terapeuta Físico y Psicóloga), adquirió equipo médico, mobiliario, suplementos alimenticios y pañales para brindar a la población atendida.

La Fundación se encarga de donar a los pacientes de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos los siguientes insumos:

- Suplementos Alimenticios (Ensure y Glucerna).
- Pañales.
- Vehículo placa CL 302724.
- Concentrador de oxígeno.
- Camillas hospitalarias.
- Aspirador.
- Colchón de aire.
- Aspirador.
- Equipamiento de terapia física.
- Instrumentos de diagnóstico de psicología.
- Mobiliario de oficina.

Los materiales e insumos que brinda la institución para el funcionamiento de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos y la atención de los pacientes es:

- Jeringas, catéter, sellos, tegaderm.
- Materiales de oficina.
- Papelería.
- Medicamentos.
- Materiales de curaciones (gasas, gasas vaselinadas, parches, etc).
- Mascarillas, humidificadores y cánulas.
- Materiales de limpieza y aseo.
- Sábanas.
- Equipamiento de consultorios.



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

El centro de equipos, para controlar los insumos brindados, dispone de tarjetas “cárdex”, los cuales almacenan en un archivador y tienen registrado el nombre de los pacientes a los cuales les brindan materiales según receta emitida por el médico de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos.

Las recetas de medicamentos se le entregan al paciente o bien al familiar para que éstos sean los que se encarguen de retirarlos en la farmacia que corresponda según competencia territorial.

Los funcionarios de la CCSS que conforman la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos son:

- Dra. Cindy Azofeifa González, Médico coordinador de la Clínica.
- Sra. Adriana Sánchez Cantillo, Auxiliar de enfermería.
- Msc. Alejandra Delgado Salas, Trabajadora Social.
- Dra. Karla Duval Arce, Farmacia.

Los siguientes son funcionarios aportados y remunerados por la fundación para la atención de los pacientes:

- Dra. Shirley Bermúdez Salazar, Psicóloga.
- Dr. Cristian Araya Segura, Terapia Física.
- Sra. Shirley Oviedo Zúñiga, Chofer.
- Sra. Yanina Vindas Delgado, secretaria.

Actualmente la Clínica dispone de 37 activos institucionales de acuerdo con el registro obtenido del Sistema Contable de Bienes Muebles, los cuales son utilizados por el personal del centro médico; asimismo, se tienen 74 activos que pertenecen a la fundación y que se encuentran identificados.

La Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos desde el inicio de sus funciones se encuentra ubicada en el edificio que alberga la Sede EBAIS de Santa Rosa Norte y Santa Rosa Sur, misma que se ubica 1 km al sur de la Sede del Área de Salud.

En el desarrollo del presente estudio se procedió a revisar la ejecución y fiscalización del Convenio de cooperación suscrito entre la fundación Clínica de control de dolor y cuidados paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social, considerando a partir de los procedimientos de Auditoría aplicados, que el control interno asociado tanto a las actividades de la CCSS como las de la Fundación es razonable.

En este sentido sobre la legalidad y el cumplimiento del convenio se verificaron aspectos como los siguientes:

- Suscripción del convenio de cooperación entre la fundación clínica de control de dolor y cuidados paliativos entre ese centro de salud y la Fundación de Cuidados Paliativos y su vigencia.



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

- Planificación y ejecución de actividades educativas grupales para los pacientes de la Clínica.
- Disposición de recurso humano para la atención oportuna del paciente de la Clínica de Control de Dolor y Cuidados Paliativos; así como, en caso de ser necesario, las acciones realizadas por la administración activa para la solicitud de personal para la clínica.
- La Fundación de Control del Dolor y Cuidados Paliativo se encuentra al día con el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social, y en la póliza de riesgos de trabajo del Instituto Nacional de Seguro.
- Acreditación emitida por el Ministerio de Salud de la habilitación de la Clínica de Cuidados Paliativos, que se encuentra bajo la figura de Fundación de Cuidados Paliativos.
- Los médicos especialistas en Medicina Paliativa se encuentran debidamente inscritos en el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica.
- Por su parte, en relación con el sistema de control interno asociado al despacho de los medicamentos, materiales e insumos, se verificó que, los insumos brindados a los pacientes se despachan en las instalaciones del Centro de Salud de la CCSS y que esa entrega obedece a una prescripción de medicamentos.
- Que la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos se encuentre bajo la figura de Fundación, proporciona a la CCSS información complementaria sobre: total de pacientes atendidos, principales diagnósticos de atención, informes sobre medicamentos e insumos recogidos del hogar en las visitas domiciliarias, actas de los procesos de disposición final de los medicamentos entre otros aspectos de índole técnico-clínico y técnico-administrativo que sea requerido.
- Que la papelería utilizada Clínica de Cuidados Paliativos que se encuentra bajo la figura de Fundación de Cuidados Paliativos, corresponda únicamente a la papelería oficialmente autorizada para este fin en la CCSS.
- Que los materiales e insumos brindados por la fundación del control del dolor y cuidados paliativos son administrados y custodiados por la administración activa, así como el control interno existente para el almacenaje, inventario y distribución de estos.
- El lugar asignado por el Área de Salud de Santo Domingo de Heredia reúne condiciones adecuadas para la atención de los pacientes de la Clínica del Control del Dolor y Cuidados Paliativos.





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

## HALLAZGOS

### 1- SOBRE LOS MEDICAMENTOS PSICOTRÓPICOS O ESTUPEFACIENTES

La Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, realiza visitas domiciliarias a los pacientes que por la condición que presentan no pueden trasladarse al centro médico para ser atendidos, en caso de ser necesario el médico tratante procede a prescribir el medicamento mediante receta médica para abastecer al paciente hasta la próxima visita. En ocasiones el paciente fallece o bien no consume el medicamento, por lo que los familiares devuelven los medicamentos no utilizados al médico tratante o a la farmacia de la institución más cercana; sin embargo, no existe documento que acredite la recepción y recuperación de esos medicamentos, ya sea por parte del médico tratante o por la farmacia correspondiente.

La Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, en el artículo 3, establece:

*“Es deber del Estado prevenir el uso indebido de estupefacientes, sustancias psicotrópicas y cualquier otro producto capaz de producir dependencia física o psíquica; asimismo, asegurar la identificación pronta, el tratamiento, la educación, el postratamiento, la rehabilitación y la readaptación social de las personas afectadas, y procurar los recursos económicos necesarios para recuperar a las personas farmacodependientes y a las afectadas, directa o indirectamente, por el consumo de drogas, a fin de educarlas, brindarles tratamiento de rehabilitación física y mental y readaptarlas a la sociedad.”*

El mismo cuerpo normativo en el artículo 48, indica:

*“Quienes se dediquen a alguna de las actividades señaladas en el artículo 36 de esta Ley, deberán mantener un inventario completo, fidedigno y actualizado de las sustancias, las máquinas o los accesorios referidos en este capítulo; además, llevarán registros en los que conste, como mínimo, la siguiente información:*

*a) La cantidad recibida de otras personas o empresas...”*

La Ley General de Control Interno establece en el artículo 14 “Valoración de riesgo” lo siguiente:

*“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*(...)*

*b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

*(...)*



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

**d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar”.**

Al respecto, la Dra. Cindy Azofeifa González, coordinadora de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos indicó<sup>1</sup>:

*“... Se le indica al paciente o familiares que deben realizar la devolución de los medicamentos que no se consumen, ya que se deben ser destruidos tal y como lo establece la norma, por lo que deben entregarlo a la farmacia más cercana o bien a la zona de adscripción de cada paciente.*

*En ocasiones los familiares de los pacientes nos entregan personalmente los estupefacientes o psicotrópicos y procedemos a entregarlo a la farmacia, no elaboramos ningún documento de recepción ni de entrega de medicamentos ya que la institución no cuenta con un documento para ese fin. En la farmacia, no me solicitan ningún documento para registrar el medicamento que se devuelve, desconocía que debía utilizar un acta para recibir y entregar dichos medicamentos”.*

La situación expuesta, obedece a que la administración activa no ha valorado el riesgo que representa la ausencia de un control de los medicamentos que son devueltos al médico o a la farmacia por la falta de consumo, razón por la cual no se han establecido mecanismos de control sobre este particular.

La ausencia de controles y registros de los medicamentos no utilizados por los pacientes y entregados al médico tratante o en las farmacias, no permite garantizar razonablemente la recuperación de estos, con el consecuente riesgo de comercialización indebida de estos productos o incluso un problema de salud a las personas que tengan acceso a estos sin la debida prescripción ni supervisión médica.

## **2- SOBRE LA AUSENCIA DE REGISTROS EN LOS EXPEDIENTES DE SALUD**

En revisión efectuada a una muestra de 20 expedientes de salud correspondientes al 30% del total (65 expedientes de pacientes de visitas domiciliarias), se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los registros emitidos por el Sistema Integrado de Farmacia<sup>2</sup>, evidencian que las farmacias adscritas al Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, despacharon<sup>3</sup> medicamentos prescritos por el médico de la Clínica de Control de Dolor y Cuidados Paliativos, que no fueron registrados en el expediente de salud.

---

<sup>1</sup> Entrevista del 10 de agosto de 2018.

<sup>2</sup> SIFA

<sup>3</sup> El día de la consulta del paciente.



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

- Medicamentos que fueron registrados el día de la consulta en el expediente de salud, pero no fueron despachados por la farmacia según los datos emitidos por el SIFA (ver detalle en Anexo 1).

El Reglamento del expediente de Salud de la CCSS, en su capítulo IV relacionado con la Utilización del expediente, artículo 32 Anotaciones del expediente dispone:

*“Artículo 32. Anotaciones en el expediente. Todo miembro del equipo de salud, con autorización expresa de la Dirección Médica respectiva para registrar información en el expediente, está en la obligación de hacerlo en los formularios oficiales, los cuales deberá identificar con el nombre y dos apellidos del paciente y el número correcto de identificación. Las anotaciones deben hacerse con tinta, en forma legible y en estricto orden cronológico, con la fecha y la hora de la anotación. Las anotaciones deben de quedar suscritas por el responsable con indicación del nombre, la firma y el código, si lo tuviera. En todo caso, no deberá quedar espacio entre anotaciones, ni entre éstas y la firma del responsable, evitando así la alteración posterior. Queda prohibido hacer anotaciones ajenas a la atención del paciente o que lesionen el principio ético del ejercicio de la profesión”.*

Las Normas de control interno para el Sector Público en el punto 5.1 “Sistemas de información”, establecen lo siguiente.

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas”.*

La Dra. Cindy Azofeifa González, coordinadora de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos manifestó<sup>4</sup>:

*“...Medicamentos anotados en expedientes y no despachados por la farmacia, se debe a que, de la revisión efectuada en el expediente, se desprende que el paciente dispone de la suficiente cantidad de medicamentos, por lo que se procede a registrar en el expediente la continuidad de la indicación del consumo de los medicamentos, pero no se realiza la receta correspondiente. También, se debe a prescripciones de otro médico, por lo que a mi criterio considero necesario que el paciente continúe con el tratamiento por lo que realizo la indicación, pero tampoco confecciono la receta.*

<sup>4</sup> Mediante entrevista del 10 de agosto del 2018.



*En el caso de los medicamentos despachados por la farmacia y no registrados en el expediente, se debe a olvidos involuntarios al momento de registrar en el expediente los medicamentos prescritos en la receta, probablemente por prestar atención a otras consultas o necesidades que requiere el usuario o su familia en ese momento, la utilización del EDUS ha venido a disminuir ese tipo de errores, pero aún no se ha instaurado para el programa de visita domiciliar”.*

No obstante lo indicado por la Dra. Azofeifa González, es criterio de esta Auditoría, que no ha existido diligencia para el control de los medicamentos y el registro de estos en el expediente de salud, los cuales deben coincidir, máxime considerando que se trata de medicamentos como la morfina, Lorazepam, fluoxetina, entre otros, que al usarse incorrectamente pueden generar dependencia en los pacientes, modificando las actitudes mentales, morales y físicas e incluso, ocasionar daños irreversibles a la salud.

Lo descrito implica que no se disponga de información confiable acerca de los medicamentos efectivamente ingresados y los registrados en el sistema, afectando el sistema de control interno y limitando la posibilidad de detectar eventuales irregularidades u omisiones en la gestión de estos medicamentos.

### 3- SOBRE LAS HORAS PROGRAMADAS Y UTILIZADAS

Se determinó que la planificación de indicadores de la programación de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia presenta oportunidades de mejora, en virtud que durante el I semestre del 2017 Medicina Paliativa registró un 110,11% y en el I semestre del 2018 la Visita Domiciliar un 83,28%, presentándose un incumplimiento del parámetro institucional relacionado con la efectividad en la programación.

Aunado a lo anterior, se observó que para el 2018 las horas no utilizadas se incrementaron pasando de 30.09 en el 2017 a 78.57 en el 2018. Lo anterior se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**  
**Análisis del indicador “Efectividad en la programación”**  
**Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos**  
**Área de Salud de Santo Domingo de Heredia**  
**I semestre 2017 - I semestre 2018**

| ESPECIALIDAD      | I semestre 2017   |                  |            |       | I semestre 2018   |                  |            |       |
|-------------------|-------------------|------------------|------------|-------|-------------------|------------------|------------|-------|
|                   | Horas programadas | Horas utilizadas | Diferencia | %     | Horas programadas | Horas utilizadas | Diferencia | %     |
| Clínica del Dolor | 459,67            | 424,83           | 34,84      | 92,42 | 614,67            | 590,52           | 24,15      | 96,07 |
| Visita            | 0,00              | 0,00             | 0,00       | 0,00  | 265,00            | 220,68           | 44,32      | 83,28 |



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

| ESPECIALIDAD       | I semestre 2017   |                  |              |              | I semestre 2018   |                  |              |              |
|--------------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|
|                    | Horas programadas | Horas utilizadas | Diferencia   | %            | Horas programadas | Horas utilizadas | Diferencia   | %            |
| Domiciliar *       |                   |                  |              |              |                   |                  |              |              |
| Medicina Paliativa | 47,00             | 51,75            | -4,75        | 110,11       | 100,67            | 90,57            | 10,10        | 89,97        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>506,67</b>     | <b>476,58</b>    | <b>30,09</b> | <b>94,06</b> | <b>980,34</b>     | <b>901,77</b>    | <b>78,57</b> | <b>91,99</b> |

Fuente: Jefatura de Registros Médicos y Estadística en Salud.

\* Según lo indicado por la Licda. Katya Rodríguez Marcotte, Jefatura a.i de REDES, por falta de conocimiento en la transición del SIIS al EDUS se empezaron a registrar las visitas domiciliarias en EDUS como medicina paliativa y al darse cuenta del error, se ingresan los datos de la manera correcta a partir del 2018.

La Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa, para el uso eficiente de los recursos a través de la capacidad instalada, Versión 1.7, dentro de los parámetros de medición de la gestión de las consultas y la efectividad en la programación de los Servicios de Consulta Externa, establece el siguiente indicador:

*“Efectividad en la programación > 90% y 100% <. Formula: Horas utilizadas/horas programadas”.*

El “Catálogo de Definiciones de Actividades de Atención en los Servicios de Salud de la CCSS” establece en el apartado 4.2 sobre las Horas utilizadas en consulta externa, lo siguiente:

*“Son las horas efectivamente utilizadas por el profesional en salud en la atención directa de las personas incluidas en su agenda de citas. Se obtiene al restar a la hora de finalización de la consulta externa, la hora de inicio de la misma. Este indicador tiene por objetivo determinar el tiempo “real” promedio utilizado por consultante...”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo 1, sobre las Normas Generales, en el apartado 1.2 Objetivos del SCI, establecen lo siguiente:

*“El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:  
(...)*

*c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales”.*

Las citadas normas establecen también en su apartado 3.3 “Vinculación con la planificación estratégica”, lo siguiente:

*“La valoración del riesgo debe sustentarse en un proceso de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño claros,*



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

*medibles, realistas y aplicables, establecidos con base en un conocimiento adecuado del ambiente interno y externo en que la institución desarrolla sus operaciones, y en consecuencia, de los riesgos correspondientes.*

*Asimismo, los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos”.*

Al respecto, la Dra. Cindy Azofeifa González, coordinadora de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos, mediante entrevista realizada el 10 de agosto del 2018, manifestó:

*“...Los datos que emiten esos cuadros estadísticos nunca son exactos, siempre hay diferencias, puede presentar por ausentismo de pacientes o permisos que haya solicitado ante mi jefatura y cuando los autorizan no me sustituye ningún otro médico...”.*

Asimismo, la Dra. Laura Páez Sánchez, encargada de consulta externa, mediante entrevista realizada el 10 de agosto de 2018, indicó:

*“Según las directrices institucionales, también utilizadas en el Plan Presupuesto Anual, solamente se justifican las metas cuyo porcentaje de cumplimientos en menor al 80% o mayor al 120%, por lo que no existe una justificación para una intervención específica en el tema de producción y horas utilizadas de cuidados paliativos, por cuanto no incumplen ninguno de los porcentajes. Sin embargo, cabe mencionar que se realizó en el año 2017 de manera proactiva una revisión de la optimización de los tiempos y programación de actividades, así como la mejora de actividades de registro de datos, en concordancia con la capacidad instalada del Área de Salud y demás servicios de apoyo...”.*

Es criterio de esta Auditoría que lo externado por la Coordinadora de la Consulta Externa sobre la justificación de las metas no tiene relación directa con el análisis realizado sobre las horas programadas y utilizadas, por cuanto la institución dispone de una normativa específica sobre los indicadores de gestión de la Consulta Externa, la cual establece que el rango para determinar la efectividad en la programación es entre 90% y el 100%, por lo que, se deben establecer los mecanismos necesarios para estar supervisando que se cumpla efectivamente con estos indicadores.

La situación expuesta podría ser ocasionada por la ausencia de mecanismos de control y supervisión que permitan monitorear y garantizar el efectivo cumplimiento de las horas programadas para la atención en la consulta externa; adicionalmente, el proceso de planificación que debe generar el establecimiento de las metas en estos indicadores requiere ser fortalecido, a partir de los resultados obtenidos.



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

Lo descrito limita la toma de decisiones en relación con la programación de la oferta de servicios, por cuanto se presentan resultados que afectan el cumplimiento de los objetivos y la garantía del uso eficiente de los recursos disponibles.

## CONCLUSIÓN

De la revisión efectuada al “convenio de cooperación entre la Fundación Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos de Santo Domingo de Heredia y la Caja Costarricense de Seguro Social”, se considera el ambiente y actividades de control implementadas por las autoridades del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia es razonable, en relación con el cumplimiento de las cláusulas pactadas en el convenio.

Es importante que la Administración Activa, disponga de controles y registros de los medicamentos que no consumieron los pacientes de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Centro Médico, por cuanto a falta de estos, eventualmente se podrían generar un uso indebido, afectando es sistema de control interno y eventualmente la salud de los usuarios expuestos a esos fármacos.

La ausencia de registros en el expediente de salud por parte del médico tratante, específicamente en los medicamentos que se prescriben a los usuarios durante la consulta, puede ocasionar sesgos en la información y afectar tanto la toma de decisiones para el abordaje del usuario, como la confiabilidad de los datos incorporados en el expediente de salud.

Por su parte, se concluye que las actividades de control asociadas a los indicadores de programación de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, no han garantizado el cumplimiento de los parámetros establecidos, cuyo objetivo es procurar la efectividad en la disposición y uso del tiempo disponible para brindar servicios de consulta.

## RECOMENDACIONES

### **A LA DRA. MARCELA CHAVARRIA BARRANTES, DIRECTORA MÉDICA DEL ÁREA DE SALUD DE SANTO DOMINGO DE HEREDIA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

1. Establecer en conjunto con la coordinadora del Servicio de Farmacia y de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos de ese centro médico, un control documental en el cual se registren los medicamentos que no utilizaron los pacientes y fueron devueltos al centro médico, el cual debe contener los datos que se considere pertinentes para fortalecer el control interno asociado a este proceso, según se describe en el hallazgo 1 de este informe.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá aportar evidencia del mecanismo de control implementado y de su aplicación.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido del informe.**



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

2. Implementar en conjunto con la encargada de Consulta Externa un programa de revisión periódica dirigido a fortalecer los aspectos señalados en el hallazgo 2, referente a la consistencia de los registros de prescripción de medicamentos en el expediente de salud y el despacho de las farmacias adscritas al Área de Salud, según los reportes del SIFA, con el fin de disponer de información actualizada en el expediente del paciente y que exista coincidencia entre ambas fuentes de información.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se considerará la presentación del programa de revisión solicitada y evidencia de su aplicación y cumplimiento

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido del informe.**

3. Establecer en conjunto con la encargada de Consulta Externa las siguientes acciones:
  - a) Un proceso de seguimiento al comportamiento del indicador de “Efectividad en la programación” de la Clínica de Control del Dolor y Cuidados Paliativos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos a nivel institucional.
  - b) Solicitar a la coordinadora de la Clínica de Control del Dolor, la emisión de informes trimestrales sobre el cumplimiento de los indicadores de consulta, de conformidad con lo establecido al respecto en la Guía para la gestión de los Servicios de Consulta Externa.

Para acreditar el cumplimiento de la recomendación, se deberá aportar evidencia del seguimiento y comportamiento del indicado de “efectividad en la programación” (inciso a) y de la entrega y análisis de los informes solicitados en el inciso b) de esta recomendación.

**Plazo de cumplimiento: 6 meses a partir de recibido del informe**

## COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en la Sección VI “De la comunicación de resultados” artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna C.C.S.S., los resultados del estudio se comentaron el 10 de octubre de 2018, con funcionarios del Área de Salud de Santo Domingo de Heredia, la Dra. Marcela Chavarría Barrantes, Directora Médica y el Mag. Wálter Alonso Madrigal Fonseca, Administrador a.i.

Sobre la recomendación número 1, la Dra. Chavarría Barrantes, refirió:

*“Considero que la recomendación debería estar dirigida a la Jefatura del Servicio de Farmacia, por tratarse de un aspecto técnico puntual del manejo de las farmacias. Por otra parte, sería conveniente documentar la normativa que sustente la recomendación”.*





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

En relación con este comentario, se aclara que en el hallazgo se incluye la normativa correspondiente al criterio utilizado; además, se considera importante recordar a esa Administración Activa los objetivos y responsabilidades para con el sistema de control interno, establecidas en los artículos 8 y 10 de la Ley General de Control Interno.

Por el riesgo que implica el uso y control de los medicamentos utilizados en la prestación de servicios de cuidados paliativos, se considera pertinente el seguimiento por parte del personal que brinda atención; al respecto, es criterio de esta Auditoría que la participación y liderazgo por parte de esa Dirección Médica es un factor crítico de éxito en la administración de los riesgos que se pretende reducir con esta recomendación.

Por su parte, en virtud que en el proceso participan no solo funcionarios del Servicio de Farmacia, se considera que la recomendación se mantenga dirigida a la Dirección Médica del Área de Salud, la cual, como autoridad superior de la unidad, puede establecer las medidas de coordinación, delegación y supervisión para garantizar el cumplimiento de la recomendación.

Sobre la recomendación número 2, la Dra. Chavarría Barrantes, manifestó:

*“Se solicita valorar el aspecto “medicamentos que fueron prescritos por el médico y que no son despachados por las farmacias”, ya que este aspecto solamente es atribuible al usuario, quien puede decir si retira o no los medicamentos”.*

Sobre este particular, se consideró lo indicado por la Directora Médica y se modificó la redacción de la recomendación, eliminando la frase *“medicamentos que fueron prescritos por el médico y que no son despachados por las farmacias”.*

El Lic. Walter Madrigal Fonseca, Administrador, no realiza comentarios adicionales acerca de los hallazgos y recomendaciones expuestos.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Adrián Urbina Céspedes  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Ing. Miguel Ángel Salvatierra Rojas  
**JEFE DE SUBÁREA**

MASR/AUC/wnq



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

## ANEXO 1

### REVISIÓN DE MEDICAMENTOS REGISTRADOS EN EXPEDIENTE Y DESPACHADOS EN FARMACIA ÁREA DE SALUD SANTO DOMINGO DE HEREDIA 1º DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2018

| Expediente | Coincidencia entre Expediente y SIFA |    | Prescripción de médico paliativista |    | Observaciones  |
|------------|--------------------------------------|----|-------------------------------------|----|--|
|            | Si                                   | No | Si                                  | No |  |
| 1          |                                      | X  | X                                   |    | Los medicamentos Metilcelulosa despachado el 13-3-2018, Difenhidramina despachada el 17-4-2018 y el 7-5-2018 no están registrados en el expediente de salud. En fecha 5-6-2018, el médico tratante registro en el expediente del paciente el medicamento metadona; sin embargo, no se observó registro en el SIFA del despacho del medicamento |
| 2          | X                                    |    | X                                   |    | En las fechas 5-3-2018, 7-5-218, 9-7-2018 los medicamentos prescritos fueron retirados en el Área de Salud de San Isidro.  |
| 3          |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento Morfina, según el SIFA se despachó el 19-3-2018; sin embargo, no hay anotación de la prescripción de ese medicamento en el expediente de salud. El regente de la farmacia no revisó el expediente para corroborar la prescripción del médico tratante.  |
| 4          |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento Fluoxetina se despachó de la farmacia el 5-1-2018; sin embargo, no existe anotación del médico sobre la prescripción del medicamento.   |
| 5          | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |
| 6          |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento Ipratropio despachado el 27-2-2018 de la farmacia, no aparece registrado en el expediente de que la Dra. Azoifeifa lo haya prescrito.   |
| 7          |                                      | X  | X                                   |    | En el expediente de salud se registró en las fechas 19-2-2018, 26-2-2018 y 9-4-2018, que el médico prescribió el medicamento Morfina; sin embargo, no hay registro en el SIFA sobre dicho medicamento  |



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

| Expediente | Coincidencia entre Expediente y SIFA |    | Prescripción de médico paliativista |    | Observaciones  |
|------------|--------------------------------------|----|-------------------------------------|----|--|
|            | Si                                   | No | Si                                  | No |  |
| 8          |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento oxido de zinc y la crema rosa fue despacha según SIFA el 14-5-2018; sin embargo, no está registrado en el expediente la prescripción correspondiente por la Dra. Azofeifa, quién atendido al paciente ese día.  |
| 9          | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |
| 10         |                                      | X  | X                                   |    | Los medicamentos acetaminofén, Difenhidramina y crema de rosas que fueron despachados el 25-6-2018 según registro del SIFA, no están registrados en el expediente de salud. Se registro en el expediente del paciente la prescripción del medicamento Metoclopramida, microlax y de aceite mineral; sin embargo, no se observan registros en el SIFA del despacho correspondiente. |
| 11         |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento: Nistatina del 25-6-2018 no está registrado en el expediente de salud de la paciente. En el expediente se registró que el 25-6-2018, el médico tratante receto el medicamento Lorazepam y en el registro SIFA no aparece despachado.  |
| 12         | x                                    |    | x                                   |    | No hay   |
| 13         |                                      | x  | x                                   |    | El medicamento Nitrofurantoína despachado el 7-5-2018 y 7-6-2018 no está registrado en el expediente de salud  |
| 14         | x                                    |    | x                                   |    | No hay   |
| 15         |                                      | x  | Dra. Cindy Azofeifa Álvarez         |    | Los medicamentos:<br>- Hidróxido de Aluminio despachado el 13-3-2018.<br>- Nistatina de Tensión, Nitrofurantoína y Famotidina despachados el 24-4-2018, No están registrados en el expediente de salud del paciente.   |
| 16         | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |
| 17         | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |
| 18         |                                      | X  | X                                   |    | En el expediente de salud se registró la prescripción del medicamento Atrovent y Beclometasona; sin embargo, el medicamento no fue despachado en farmacia. No hay registros en el SIFA.  |



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

| Expediente | Coincidencia entre Expediente y SIFA |    | Prescripción de médico paliativista |    | Observaciones  |
|------------|--------------------------------------|----|-------------------------------------|----|--|
|            | Si                                   | No | Si                                  | No |  |
| 19         |                                      | X  | X                                   |    | El medicamento: Metilcelulosa no está registrado en el expediente de salud. En el SIFA se registró que el 19-3-2018 se despachó el medicamento Fluoxetina y no está registrado en el expediente. |
| 20         | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |
| 21         | X                                    |    | X                                   |    | No hay   |