



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

**AGO-186-2017**  
**12-12-2017**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio se realizó según el Plan Anual Operativo del Área de Auditoría Gestión Operativa de la Auditoría Interna, con el fin de evaluar la gestión realizada por el personal del Servicio de Enfermería del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, en cuanto a la aplicación de la normativa técnica vigente.

Los resultados del estudio evidencian un incumplimiento en cuanto al establecimiento de salas para procedimientos sépticos y asépticos, además no existe estanterías para la custodia de ropa hospitalaria en los salones de Maternidad, Ginecología y Medicina de Varones, en cuanto al servicio de Gineco-Obstetricia no se dispone de un lavamanos para uso de los pacientes internados como para los usuarios que llegan en días de visita, lo cual podría afectar la calidez y humanización de la atención a la persona usuaria.

La evaluación determinó que la Dirección General realizó la eliminación un cuarto de aislamiento – cirugía de varones - para establecer un cuarto para el uso - dormitorio- de los profesionales en medicina, que realizan guardias médicas, es decir, los pacientes que requieren ser asistidos en cuartos aislados deberán ser tratados con el resto de usuarios, lo que podría generar un riesgo al aumentar las enfermedades nosocomiales.

Para la administración de inventarios se requiere la implementación de un sistema de control interno, en donde se registre la información de los ingresos de mercaderías e insumos, debido a que los controles están enfocados únicamente a las salidas de insumos, aspecto que debilita el sistema de control interno en la administración de los inventarios.



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

AGO-186-2017  
12-12-2017

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

### EVALUACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE ENFERMERÍA HOSPITAL DE PÉREZ ZELEDÓN "DR. FERNANDO ESCALANTE PRADILLA" DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD BRUNCA U.E. 1142

#### ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectúa en cumplimiento al Plan Anual Operativo del Área Auditoría Gestión Operativa para el 2017, PAI 146.

#### OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión realizada por el personal del Servicio de Enfermería en cuanto a la aplicación de la normativa técnica vigente.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la Gestión Administrativa de la oferta de servicios de Enfermería.
- Determinar la existencia de un rol mensual de enfermería para las 24 horas, correspondiente al servicio de hospitalización, así como el sistema de asignación de pacientes utilizado por la Enfermera Profesional.
- Comprobar la confiabilidad del sistema de identificación de pacientes utilizado en el servicio de hospitalización.
- Verificar las condiciones de funcionamiento y mantenimiento de infraestructura y equipamiento básico a nivel de un servicio de hospitalización (existencia de áreas para procedimientos sépticos y asépticos).
- Evaluar el sistema de control interno establecido para la recepción, almacenamiento y distribución de los inventarios en el Arsenal de Sala de Operaciones.



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

## ALCANCE

El estudio comprende la revisión y análisis de la implementación de actividades sustantivas y estándares de Enfermería, así como inspección física ocular en la gestión del cuidado de los usuarios hospitalizados en los servicios de Cirugía de Hombres y Mujeres, Medicina y Gineco-Obstetricia. El período evaluado comprende el primer semestre del 2017, ampliándose en aquellos aspectos que se consideró necesario.

La presente evaluación se realizó cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.

## METODOLOGÍA

En cumplimiento a los objetivos propuestos se efectuaron los siguientes procedimientos metodológicos

- Solicitud de información a la Licda. Marjorie Valverde Esquivel, Directora de Enfermería del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla.
- Revisión e inspección ocular en los Servicios de Medicina y Cirugía Hombres - Mujeres de acuerdo a las Normas de Habilitación para Establecimientos de Salud y Afines con más de 20 camas, Ministerio de Salud.
- Solicitud de Información a la Licda. Nelsie Monge Hernández, Coordinadora del Centro de Equipos y Arsenal de Sala de Operaciones.

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8292.
- Manual Técnico del Programa Institucional de Estándares de Salud, dirigido a los tres niveles de atención, Versión 2, GM- CCSS.
- Normas de Habilitación para Establecimientos de Salud y Afines con más de 20 camas, Ministerio de Salud.
- Lineamientos Técnicos, Gerencia Médica.



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

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

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley Nº 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

*“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa*

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

### ANTECEDENTE

El 24 de agosto 2016 la Auditoría Interna realizó el estudio ASS-104-2016, a la gestión realizada por el personal del Servicio de Enfermería en cuanto a la aplicación de la identificación y asignación de pacientes en los turnos de atención, proceso de custodia de medicamentos y determinar la dotación de recurso humano profesional de enfermería.

Asimismo, el 29 de agosto 2017, mediante Acta Gerencial Nº 82-2017, se dieron por cumplidas las dos recomendaciones al Informe ASS-104-2016, por parte de este Órgano de Fiscalización

### HALLAZGOS

#### 1.- SOBRE LAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

En recorrido efectuado por las instalaciones del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, se verificó que los salones de hospitalizados disponen de la infraestructura adecuada para la realización de las actividades sustantivas, a saber: Cuarto de preparación de medicamentos, cuarto de material estéril y sala de curaciones.

Sin embargo, se evidenció que los salones de hospitalización de hombres y mujeres carecen de espacios para la ejecución de procedimientos sépticos y asépticos (se deben realizar en una misma sala y proceder a limpiar cuando se termina el tratamiento o curación), lo que podría generar un riesgo en el aumento en patologías infectocontagiosas en ese centro asistencial.



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

Las Normas de Control Interno<sup>1</sup>, Capítulo IV sobre las actividades de control, punto 4.1 señalan:

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, os procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

Las Normas de Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con internamiento con más de 20 Camas del Ministerio de Salud, establece en el punto 4.1.2.2.4, la sección de internamiento debe disponer al menos de las siguientes facilidades para los procedimientos diagnósticos y terapéuticos:

*“4.1.2.2.4.2 Cubículo de atención individual de las mujeres para procedimientos asépticos.*

*4.1.2.2.4.3 Cubículo de atención individual de las mujeres para procedimientos sépticos (...).*

*4.2.2.3.2 Cubículo para procedimientos sépticos con baño completo y de uso exclusivo.*

*4.2.2.3.3 Cubículo para procedimientos asépticos (...).”*

Lo anterior obedece a una inobservancia al incumplimiento de las Normas de Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas, para el control y prevención de las infecciones de origen hospitalario, exponiendo a un riesgo de contaminación, con alta probabilidad de materializarse a los usuarios de este servicio institucional, al estar realizando estos procedimientos en la cama del paciente.

El 08 de noviembre 2017, mediante oficio DE-912-2017, la Licda. Marjorie Valverde Esquivel, Directora de Enfermería, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“En respuesta a lo valorado en los servicios con respecto a las condiciones desde el punto de vista estructural para espacios de trabajo, le anoto:*

*(...) Cuarto para procedimientos, en este espacio se realizan tanto procedimientos sépticos como asépticos..., nunca se contó con dos espacios separados. Como estrategia para minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la salud, se determinó que la mayoría de los procedimientos se realicen en la cama del paciente, dejando para ese espacio aquellos que sean de mayor complejidad y asépticos. Se realiza el aseo recurrente respectivo (...).”*

<sup>1</sup> Normas de Control Interno para el Sector Público, 2009.



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

La ausencia de una sala individual para procedimientos de asepsia como sepsia en los salones de hombres y mujeres de este centro asistencial, podrían provocar la materialización de un riesgo de contaminación en los pacientes hospitalizados como a las personas que visitan dichos salones al contaminarse con patologías infectocontagiosas o infecciones intrahospitalarias.

## 2.- SOBRE CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN DE LA ROPA LIMPIA

En la inspección física – ocular -realizada en los salones de hospitalización de los Servicios de Maternidad, Ginecología y Medicina de Varones, se determinó que no disponen con un espacio para la custodia de ropa hospitalaria (limpia) para los pacientes internados, además la distribución de estas prendas a los pacientes se ejecuta sin mediar ningún sistema de control.

Según lo manifestado por los responsables del proceso, la ausencia obedece a:

- Maternidad: Fue eliminado es espacio físico que se tenía para la custodia de ropa para mejorar la atención de las usuarias.
- Ginecología: Desde hace 30 años se dispuso como cuarto de descanso de los médicos cuando están en extras o guardias médicas.
- Medicina de Varones: Fue necesario eliminar este espacio para la creación del Servicio de Cuidados Intensivos, abarcó la sala de espera y los cuartos de aislamientos.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, sobre el concepto de sistema de control interno, establece las acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) *“Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.5.1 “Supervisión Constante” establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.*

El Manual de Procedimientos para las SubÁreas de Almacenamiento y Distribución de la CCSS, en su punto 8 establece:



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

*“Se debe realizar el acomodo de la mercadería en anaqueles o estantería de acuerdo con el orden del Catálogo de Suministros, podría ser por bodega o por código. Deben estar los productos debidamente identificados por código, descripción y unidad de medida (usar tarjeta de localización). La mercadería debe estar acomodada en tarimas, considerando su tamaño o volumen, siempre y cuando se encuentre debidamente identificada su ubicación”.*

La carencia de espacios para resguardar la ropa hospitalaria, se debe a la inobservancia del Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios y a la falta de implementación de un sistema de control interno, que permita la custodia de las prendas de vestir.

El 08 de noviembre 2017, mediante oficio DE-912-2017, la Licda. Marjorie Valverde Esquivel, Directora de Enfermería, informó a esta Auditoría lo siguiente:

*“En respuesta a lo valorado en los servicios con respecto a las condiciones desde el punto de vista estructural para espacios de trabajo, le anoto:*

*(...) Cuartos de ropa: Los Servicios de Maternidad, Ginecología y Medicina de Varones no cuentan con ese espacio como tal, por disposición de los mismos para otros fines.*

*Maternidad fue necesario para mejorar la atención de las usuarias para una reestructuración de los espacios, en Ginecología hace más de treinta años, se dispuso como cuarto de médicos, en medicina de varones, fue necesario un cambio importantísimo para el hospital y la atención de los pacientes que fue la creación del Servicio de Cuidados Intensivos, este servicio abarcó la sala de estar y los dos aislamientos, por lo que el cuarto de ropa se destinó para aislamiento de pacientes, en los tres servicios se dispusieron espacios para tal fin entre cada cubículo y en medicina de varones se implementó un estante que se encuentra ubicado en el pasillo a falta de espacio (...).”*

Lo anterior podría generar inconsistencias en la custodia, administración y el manejo de las mismas, siendo aspectos que podrían ocasionar la materialización de riesgos por deterioro, pérdidas y sustracciones de esas prendas.

### **3.- SOBRE LA AUSENCIA DE LAVATORIOS EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA**

En el recorrido realizado por el área de hospitalización del Servicio de Gineco-Obstetricia, se evidenció que en los dos salones correspondientes a ese servicio, carecen de lavatorios para el lavado de manos de los pacientes así como de los usuarios que los visitan, poniendo en riesgo a las personas de este centro asistencial a los contagios de las infecciones intrahospitalarias o patologías infectocontagiosas.

Las Normas de Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con internamiento con más de 20 Camas del Ministerio de Salud, establece en el punto 4.3.2.3, lo siguiente:



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

*“Para la realización de procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de preparación, la distribución física debe contar al menos con lo siguiente:*

*Un lavamanos en cada salón para uso de funcionarios con dispensador de jabón y toallas desechables (...).”*

El 07 de noviembre 2017, mediante oficio JIM-932-2017, el Ing. Luis Mora Arias, funcionario del Área de Planificación y Gestión Administrativa, informó a la Licda. Marjorie Valverde Esquivel, Directora de Enfermería, lo siguiente:

*“Que desde la inauguración del Hospital en el año 1977 y con base en los criterios de diseño y construcción, las área antes mencionadas no contaban con lava manos en los salones, sino únicamente en las baterías de servicios sanitarios.*

*Durante mucho tiempo la necesidad no se manifestó, por lo que la situación formalmente nunca fue abordada. (...).*

*Aprovechando actualmente que el área donde se ubicaba anteriormente emergencias, se encuentra desocupada, se realizará una revisión exhaustiva para establecer un criterio técnico válido y definitivo para implementar una mejora que permita instalar los lavatorios en cada uno de los cubículos.*

*Esta potencial instalación se realizará durante el año 2018, cuando contemos con presupuesto en la partida correspondiente”.*

Esta Auditoría considera que las además de problemas de diseño del inmueble, se evidencia una inobservancia a la normativa vigente de Habilitación de Establecimientos que brindan la Atención en Medicina y Cirugía General y/o por Especialidades Médicas y Quirúrgicas con internamiento con más de 20 Camas del Ministerio de Salud, que afectarían la operación del sistema de vigilancia de infecciones nosocomiales y así dificultad para lograr sus objetivos en forma eficiente y eficaz.

La falta de lavatorios en los salones del Servicio de Gineco-Obstetricia, podrían ocasionar un riesgo de que aumente las infecciones intrahospitalarias por carecer de un lavamanos para la higiene personal en dichos salones.





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

#### **4.- SOBRE LA ELIMINACIÓN DEL CUARTO DE AISLAMIENTO EN CIRUGÍA DE VARONES PARA LA CONFECCIÓN DEL CUARTO PARA MÉDICOS QUE REALIZAN GUARDIAS MÉDICAS**

En el recorrido realizado por el salón de hospitalización de cirugía de varones, se evidenció la ausencia de un cuarto de aislamiento de pacientes, y que según el personal del servicio de enfermería, la administración activa eliminaron este espacio para instalar un dormitorio para que los profesionales en ciencias médicas de ortopedia que realizan guardias médicas descansen.

El Dr. Boschini López indicó que en ningún momento se perdió una cama sensible del hospital, lo que se realizó fue trasladarse hacia el pasillo, considerando que en ese sitio deben de colocarse pacientes más críticos. Es decir, la cama sensible se pasó de un aislamiento al pasillo, por lo que el hospital mantuvo el mismo número de camas sensibles.

La Ley N.º 8239 - “Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y privados-”, en su artículo 2 dispone:

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

La Ley General de Salud establece, en su sección II - “De los deberes de las personas que operan establecimientos dedicados a la atención médica y de las restricciones a que quedan sujetas tales actividades”, específicamente en el artículo 70, lo siguiente:

*“Todo establecimiento de atención médica deberá reunir los requisitos que dispongan las normas generales que el Poder Ejecutivo dicte para cada categoría de éstos en especial, normas técnicas de trabajo y organización; tipo de personal necesario; planta física, instalaciones; equipos; sistemas de saneamiento y de eliminación de residuos y otras especiales que procedan atendiendo a la naturaleza y magnitud de la operación del establecimiento.”*

La Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados establece en su artículo 2-Derechos, inciso I:

*“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.”*

En este sentido, se debe recordar el criterio emitidos por la Dirección Jurídica en oficio DJ-4714-2002 del 19 de noviembre 2017, en oficio, que entre otros aspectos manifestó:

*“ (...)ARTICULO TERCERO: Se conoce oficio No. O.R.H.-375-2002 del 21 de octubre del año en curso, proveniente de la Oficina de Recursos Humanos del Hospital San Rafael de Alajuela, en concreto consulta si existe norma legal que faculte al personal médico y paramédico a dormir, tanto dentro de su jornada ordinaria como extraordinaria de trabajo, en el turno de 10:00 pm a 7 am de lunes a viernes y durante las guardias, sábados, domingos y feriados.*



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

*Deliberado el asunto el Consejo se pronuncia de la siguiente manera:*

*Después de un análisis de la normativa existente procede indicar que no existe norma que autorice a los médicos y paramédicos en guardia ni en la jornada ordinaria para que duerman durante su horario de trabajo. Lo anterior si se toma en cuenta que ningún funcionario público puede arrogarse competencias que el ordenamiento no lo ha facultado.*

*Además debe considerarse que tales funcionarios son contratados por la Caja para que presten sus servicios y no para que duerman durante su horario de trabajo”.*

El 13 de noviembre 2017, mediante oficio JC-1900-2017, el Dr. Mario Boschini López, Jefe Sección de Cirugía, informó a la Dra. Joicy Solís Castro, Directora Médica del Hospital de Pérez Zeledón, lo siguiente:

*“La especialidad médica de ortopedia hasta marzo de 2017 realizaba la disponibilidad medica como modalidad en el tiempo extraordinario. Con motivo de la visita de la entonces Presidenta Ejecutiva, Dra. Roció Sáenz y todos los gerentes de la institución, se presentó un proyecto para cambiar la modalidad y transformarlo en guardias médicas de permanencia de esa especialidad médica.*

*Dentro de las ventajas de este cambio de modalidad está la de la intervención quirúrgica de pacientes agudos en la especialidad médica de ortopedia.*

*Es importante señalar que cuando se planteó el proyecto contábamos con cinco médicos especialistas en ortopedia, lo que hoy no es una realidad, dada que la Gerencia Medica autorizo a uno el traslado al Hospital Manuel Mara Valverde y otro se desplazó al Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia. Otro de los especialistas en ortopedia no participa de las guardias médicas por decisión propia. De esta forma, las guardias médicas de ortopedia han estado siendo realizadas solamente por dos médicos especialistas en ortopedia (...).*

*Dentro de las conversaciones que se mantuvo en la formulación del proyecto de las guardias médicas, los médicos especialistas en ortopedia plantearon tácitamente que estarían de acuerdo en realizarlas siempre y cuando se cumpliera con la señalado en el artículo 103 inciso d) de las Normas que regular las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales entre la CCSS y los Profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología y psicología (...).*

*Es importante señalar que esta Jefatura de Sección procedió a analizar diversas posibilidades para poder cumplir con esta disposición patrono sindicato, dado que era manifiesto el interés institucional de poder resolver los problemas agudos ortopédicos con el menor tiempo posible, tomando la consideración que las áreas de hospitalización en el área quirúrgica, a nivel mundial, se encuentran sobresaturadas por los pacientes producto de accidentes traumáticos.*



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

*Dentro de esos considerandos se llegó a la conclusión que la mayor cantidad de pacientes hospitalizados por trauma que requieren resolución quirúrgica por la especialidad medicas de ortopedia, son varones. De esta forma, en la búsqueda de alternativas de solución por mejorar la atención oportuna de pacientes ortopédicos quirúrgicos debía centrarse en el área que más pacientes genera, de ahí quo se adoptó por incorporar un espacio de descanso para los médicos especialistas en ortopedia en el área de cirugía de varones.*

*Es importante señalar que en ningún momento se perdió una cama sensible del hospital, dado que lo que hizo fue trasladarse hacia el pasillo, considerando que en ese sitio deben do colocarse pacientes más críticos. Es decir, la cama sensible se pasó de un aislamiento al pasillo, pero lo que el Hospital mantuvo el mismo número de camas sensibles.*

*Por otra parte, esta Jefatura de Sección de Cirugía ha procedido a revisar literatura Científica médica, relacionada con el descanso que debe brindarse a los médicos especialistas quirúrgicos, de tal manera que se busca mantener la objetividad del tema.*

*Es importante señalar que los médicos especialistas en ortopedia, al terminar la jornada no ordinaria de guardia médica de permanencia deben de continuar con la jornada ordinaria. En el mundo muchos hospitales tienen las políticas de prohibir la realización de cirugías electivas si el médico especialista no ha podido lograr la recuperación adecuada, de tal manera que el cerebro pueda restituirse adecuadamente durante el tiempo de descanso al que tienen derecho, de acuerdo al bloque de legalidad. Estudios han documentado claramente las condiciones del reloj circadiano con respecto a una reprogramación del núcleo supraquiasmatico del hipotálamo (...).*

*Por tal motivo, no es simplemente definir un espacio como tal, sino que debe de tener una serie de elementos que garanticen la bioseguridad del paciente, que es el fin último de la prestación de los servicios de salud como el que debe brindar la Caja Costarricense de Segura Social.*

*De esta forma espero haber atendido a su consulta, manifestando que de usted requerirlo podemos ampliar la información”.*

El cambio de uso del espacio del cuarto de aislamiento por un sitio par descanso de los médicos especialistas en ortopedia, podría obedecer a la atención de un interés particular sobre el interés público en la atención de los pacientes. Exponiendo a pacientes con patologías infectocontagiosas en una cama ubicada en pasillos, por consiguiente, un incumplimiento a los demás asegurados ubicados en sitio.



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

## 5.- SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDO PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INVENTARIOS EN EL ARSENAL DE SALA DE OPERACIONES.

Se determinó que en el Servicio de Centro de Equipos – arsenal –, no se disponen de controles para el registro y administración de los insumos que ingresan de la Sub-Área Almacenamiento y Distribución. De la información aportada por los responsables del proceso se verificó que únicamente se registran las salidas de estos materiales<sup>2</sup>.

La Ley General de Control Interno, en el artículo 8, sobre el concepto de sistema de control interno, establece las acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

a) *“Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en el punto 4.5.1 “Supervisión Constante” establece:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.*

En la misma Norma en el punto 4.6 “Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico y Técnico” dispone:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes (...)”.*

El Manual de Procedimientos para las SubÁreas de Almacenamiento y Distribución de la CCSS, en su punto 8 establece:

*“Se debe realizar el acomodo de la mercadería en anaqueles o estantería de acuerdo con el orden del Catálogo de Suministros, podría ser por bodega o por código. Deben estar los productos debidamente identificados por código, descripción y unidad de medida (usar tarjeta de localización).”*

---

<sup>2</sup> Esta situación no permite la realización de inventario en su totalidad, por cuanto se dispone de cifras de control para verificar las entradas, salidas y saldos de insumos, es decir, no se pudo establecer diferencias de sobrantes y faltantes.



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

*La mercadería debe estar acomodada en tarimas, considerando su tamaño o volumen, siempre y cuando se encuentre debidamente identificada su ubicación”.*

Las debilidades en la gestión y desempeño de sus funciones y el incumplimiento de la normativa vigente, se deben a la falta de capacitación de la encargada del centro de equipos en lo relativo a los controles y custodia de insumos y materiales, situaciones a las cuales se adicionan debilidades en la supervisión por parte de la Dirección de Enfermería del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, las cuales inciden directamente en la posible materialización de riesgos.

La inobservancia del Modelo de Funcionamiento y Organización del Área de Gestión de Bienes y Servicios y los deficientes controles por parte de la coordinadora del centro de equipos para el control de ingresos de insumos para sala de operación, ha generado inconsistencias en la administración de las mercaderías que se utilizan en dicho Servicio, aspectos que podrían ocasionar la materialización de riesgos por deterioro de artículos, pérdidas y sustracciones de productos.

## CONCLUSIÓN

Los servicios de enfermería contribuyen a preservar la vida y la salud de las personas desde las perspectivas, humana, ética, interpersonal y terapéutica. La característica singular de esta práctica es el cuidado de la persona que vive una experiencia de salud y requiere gestionar y monitorear en forma acertada y desde principios de calidad, todas aquellas acciones pensadas que respondan a las necesidades particulares de los pacientes.

En este sentido, el estudio permite concluir que este proceso de atención de Enfermería presenta algunas debilidades en la administración de inventarios, además se evidenciaron aspectos externos al servicio tales como problemas de diseño de la infraestructura para la ubicación de lavatorios, cuartos de aislamiento, y espacios para procedimientos asépticos como sépticos que podrían afectar la atención directa a las personas usuarias en el área de hospitalización.

Si bien es cierto de las pruebas aplicadas por esta auditoría, se evidencia que la gestión realizada por el personal del Servicio de Enfermería en los puntos evaluados se ubican en un rango razonable en cuanto cumplimiento a la aplicación de la normativa técnica vigente, existen aspectos susceptibles de mejora, que deben ser analizados por las autoridades del centro, a efecto de aplicar las medidas que correspondan, para garantizar una prestación de servicios de salud de calidad, calidez y eficiencia.



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

## RECOMENDACIONES

### 1.- AL DR. LUIS CARLOS VEGA MARTÍNEZ, DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS MÉDICOS BRUNCA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE ESE CARGO:

En coordinación con la Dra. Joicy Solís Castro, Directora Médica del Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla, analicen el caso y tomar las acciones correspondientes para cumplir con el pronunciamiento DJ-4714-2002 del 19 de noviembre 2002 suscrito por la Dirección Jurídica de la CCSS y el artículo 103 de las Normas que regular las relaciones laborales, científicas, académicas, profesionales y sindicales entre la CCSS y los Profesionales en medicina, microbiología, farmacia, odontología y psicología. **Plazo 1 mes**

### 2. A LA DRA. JOICY SOLÍS CASTRO EN SU CALIDAD DE DIRECTORA MÉDICA O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO:

De conformidad con el hallazgo 1 de este informe, coordinar con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, para rrealizar un diagnóstico de los salones de hospitalización de varones y mujeres mediante el cual se determinen las condiciones de la infraestructura, con el propósito de establecer la viabilidad técnica y financiera para la confección de un cuarto para procedimientos sépticos y asépticos, la elaboración de de estantería para las prendas de vestir y la instalación para lavatorios, necesarios para evitar los riesgo de aumentar las infecciones intrahospitalarias. **Plazo 6 meses**

3.- Solicite a la Lic. Marjorie Valverde Esquivel, Jefatura del Servicio de Enfermería, que tomando en consideración el hallazgo 5, en un **plazo de 3 meses**, implemente las acciones necesarias dirigidas a fortalecer el control interno en la administración del inventario de materiales e insumos en el Centro de Equipos (Arsenal), de manera que mediante un sistema de información se lleven los registros de entradas, salidas y las existencias en bodega.



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

## COMENTARIO DE INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se procedió a comentar los resultados del estudio con el Dr. Carlos Arguello Castro, Director Médico a.i. y Dra. Marjorie Valverde Esquivel Directora de Enfermería del Hospital de Pérez Zeledón, el 08 de diciembre del 2017 en la sala de sesiones del Hospital de Pérez Zeledón “Dr. Fernando Escalante Pradilla” y el 11 de diciembre 2017 con el Dr. Luis Carlos Vega Martínez, Director Regional de Servicios de Salud Región Brunca, quienes manifestaron estar satisfechos con las recomendaciones insertas en el presente informe.

## ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Bach. Carlos Salazar Jiménez  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Roy Manuel Juárez mejías  
**JEFE DE ÁREA**

RJM/CSJ/lba