



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

AGO-205-2015
24-08-2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual operativo 2015 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales, con el fin de determinar las acciones que las autoridades del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño han realizado para cumplir y subsanar los hechos informados en el oficio de advertencia AD-AGO-27243, del 27 de mayo 2011.

El resultado de la evaluación evidenció que las limitaciones de infraestructura en el Servicio de Urgencias del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño persisten, en el sentido de que las áreas de Tratamiento Intravenoso e Inhaloterapia se encuentran abarrotadas de pacientes y carentes de un sistema de intercambio de aire efectivo, lo cual provoca una sensación de asfixia y favorece la concepción de una atmósfera estresante. Asimismo, se observó la existencia de mobiliario (sillas) confeccionado con materiales rígidos (madera) o de diseño básico, desprovisto de cubiertas blandas y reclinables; lo anterior conlleva a que la estancia en esa área se torne incómoda y poco agradable. En lo que respecta a las estancias mayores a 24 horas, se determinó la presencia de cuatro pacientes en las áreas de cita, siendo que el paciente más antiguo estaba en espera desde el 21 de marzo 2015, lo que significa que poseía tres días de estar en una silla.

En virtud de lo expuesto, este órgano de control y fiscalización ha formulado dos recomendaciones dirigidas a la Dirección Administrativa Financiera y a la Jefatura del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, para que diseñen una propuesta que tenga como objetivo mejorar las condiciones de infraestructura, mobiliario y equipamiento industrial que presentan las áreas de Inhaloterapia, Tratamiento Intravenoso, Observación y otras del Servicio de Emergencias, de tal manera que califique dentro de los proyectos a ser financiados con presupuesto del Fondo de Recuperación de la Infraestructura (F.R.I.); valorar la viabilidad de contemplar el proyecto dentro de las prioridades a financiar por el F.R.I. y, de ser aprobada la propuesta y disponer del contenido presupuestario respectivo, ejecutar los procedimientos de contratación administrativa pertinentes para la consolidación de la obra.



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

AGO-205-2015
24-08-2015

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

ESTUDIO ESPECIAL DE SEGUIMIENTO AL OFICIO DE ADVERTENCIA AD-AGO-27243-2011 “CONDICIONES QUE OFRECE EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS A LOS USUARIOS, U.E. 2502”

DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD CHOROTEGA, U.E. 2599

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2015 del Área Gestión Operativa de la Auditoría Interna, apartado de estudios especiales.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar las acciones que las autoridades del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño han realizado para cumplir y subsanar los hechos informados en el oficio de advertencia AD-AGO-27243, del 27 de mayo 2011.

ALCANCE

El estudio contempla la revisión y análisis de las acciones efectuadas por la Administración Activa, en el período comprendido entre el 28 de mayo 2011 y el 16 de junio 2015, con el propósito de subsanar los hechos informados en el oficio de advertencia AD-AGO-27243, del 27 de mayo 2011, relacionado con las condiciones que ofrece el Servicio de Urgencias del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño en la prestación de servicios médicos a los usuarios.

La evaluación se efectuó de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, promulgado mediante la Resolución R-CO-94-2006 de la Contraloría General de la República, publicada en La Gaceta 236 del 8 de diciembre 2006 (vigente hasta el 31 de diciembre 2014), y 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

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se realizaron los siguientes procedimientos:

- Revisión de la información contenida en los expedientes de los informes custodiados en el archivo permanente de la Auditoría Interna.
- Revisión de la información remitida al Asistente de Auditoría por medio de la Gestión Documental que realiza la Auditoría Interna.
- Revisión de los documentos que se encuentran recopilados en la Unidad evaluada.
- Realización de pruebas de campo.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Salud 5395, publicada en La Gaceta 222, del 24 de noviembre de 1973.
- Ley de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados 8239, publicada en La Gaceta 75, del 19 de abril de 2002.
- Ley General de Control Interno 8292, publicada en La Gaceta 169, del 4 de setiembre de 2002.
- Reglamento General de Hospitales, publicado en La Gaceta 143, del 14 de julio de 1971.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna CCSS, publicado en La Gaceta 204, del 24 de octubre de 2007 y complementado con Fe de Erratas efectuada en la página 59 de La Gaceta 221, el 16 de noviembre de 2007.
- Normas de control interno para el Sector Público, emitidas con resolución R-CO-9-2009, del 26 de enero de 2009, publicada en La Gaceta 26, del 6 de febrero de 2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, resolución del Despacho Contralor R-DC-064-2014, publicada en La Gaceta 184, del 25 de setiembre de 2014, vigente a partir del 1° de enero de 2015.

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, 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que puedan 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...”



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

ANTECEDENTES

En el oficio de advertencia AD-AGO-27243, del 27 de mayo 2011, se señalaron debilidades relacionadas con la disminución de la capacidad instalada de atención médica, en virtud de que en el tercer turno la mitad del personal médico descansa durante cuatro horas, mientras que el resto labora; no portación del gafete de identificación por parte del personal médico, de enfermería y de apoyo; además, tiempos de estancias de pacientes mayores a 24 horas. En lo que respecta a la infraestructura, se determinaron condiciones inadecuadas en el área de tratamiento intravenoso, ya que la cantidad de personas ubicadas en ese espacio es excesiva, falta de ventilación y de un sistema de climatización efectivo, en virtud de que el aire acondicionado no funcionaba de manera óptima; asimismo, se comprobó mobiliario (sillas y banca de madera) carente de materiales que brinden mayor comodidad. Por su parte, en el sector de Inhaloterapia se carecía de persianas en buen estado, lo que provocaba que los rayos del sol ingresaran directamente al lugar, hacinamiento y falta de un sistema de intercambio de aire o de extracción, que hacía el ambiente fastidioso; por último, la existencia de un espacio de 38 m² (tres veces el área de tratamiento intravenoso) situado frente a la oficina de la Jefatura del Servicio, la cual era utilizada como bodega de almacenamiento.

HALLAZGOS

1. DE LAS CONDICIONES IMPERANTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO

El 24 de marzo 2015, esta Auditoría realizó inspección en el Servicio de Emergencias, con el fin de verificar si las condiciones expuestas en el oficio de advertencia habían sido atendidas y subsanadas. Resultado de la revisión se determinó la implementación de un tercer turno (10 pm a 7 am) conformado por 5 médicos generales nombrados en plazas vacantes de médicos especialistas y la utilización de gafetes de identificación por parte de los funcionarios del Servicio. Sin embargo, se evidenció que las limitaciones de infraestructura persisten, en el sentido de que las áreas de Tratamiento Intravenoso e Inhaloterapia se encuentran abarrotadas de pacientes y carentes de un sistema de intercambio de aire efectivo, lo cual provoca una sensación de asfixia y favorece la concepción de una atmósfera estresante. Asimismo, se observó la existencia de mobiliario (sillas) confeccionado con materiales rígidos (madera) o de diseño básico desprovisto de cubiertas blandas y reclinables; lo anterior conlleva a que la estancia en esa área se torne incomoda y poco agradable.

En lo que respecta a las estancias mayores a 24 horas, se determinó la presencia de cuatro pacientes en las áreas de Tratamiento Intravenoso e Inhaloterapia, siendo el más antiguo desde el 21 de marzo 2015, con tres días de estar en una silla de espera.

La Ley General de Salud establece en la 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:



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

“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, señala en el artículo 2- Derechos, inciso I: *“Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo”.*

El Reglamento General de Hospitales, indica en el artículo 15, lo siguiente:

“Cada Dependencia deberá disponer de los recursos y la organización necesarios para cumplir eficientemente sus funciones. Corresponderá especialmente al Director del establecimiento cuidar que así sea y que las diferentes Dependencias no dupliquen sus funciones, cuidando de asegurar la continuidad de las labores...”.

Esta Auditoría consultó a la Dirección de Mantenimiento Institucional sobre posibles opciones de financiamiento para atender y dar solución a las deficiencias encontradas. En este sentido, mediante correo electrónico del 12 de mayo 2015, el Ing. Rodrigo Quesada Solís, Subdirector de dicho departamento, contestó e informó lo siguiente:

“Doy respuesta a sus preguntas en un sentido general, sin entrar a calificar los diferentes condicionantes que afectan o podrían afectar la aplicación del FRI a diversos proyectos que se desarrollen para mejorar las condiciones del Recurso Físico (sobre todo infraestructura y equipo industrial).

1. *¿Lo expuesto califica para ser atendido mediante los fondos de F.R.I.?*

Sí califica, pero ateniéndose, como usted lo indica, a que “...muchas de las deficiencias encontradas son generadas por el agotamiento de capacidad de la infraestructura...”, en cuyo caso la solución podría pasar por una intervención mayor, para lo cual no fue creado el FRI. En aquellos casos que impliquen una intervención en infraestructura de baja complejidad o que requiera la compra de algún equipo industrial (y eventualmente mobiliario) para sustituir aquellos que estén obsoletos, desde el FRI podemos colaborarles presupuestariamente.

2. *¿Cuál sería el insumo necesario que debe aportar las autoridades del centro médico para ser contemplado como un proyecto a financiar mediante esos recursos?*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

Básicamente es llenar la matriz adjunta y enviárnosla para su análisis y eventual asignación de recursos en dependencia de las posibilidades presupuestarias institucionales. Para mejor comprensión de lo recién apuntado, le indico que el año pasado se pidió a las Unidades que nos solicitaran recursos para atender necesidades como las apuntadas por Ud., en el caso del Hospital de Liberia y el monto total país solicitado, fue de 24 mil millones de colones, teniendo nosotros para asignar originalmente, la suma de ₡5 mil millones; estamos a la espera de que la Junta Directiva y la Contraloría General de la República aprueben un nuevo presupuesto por ₡5 mil millones adicionales, mismos que eventualmente podrían ser utilizados a partir de junio y que deberán ser cancelados a más tardar en diciembre de este año. Para este año, al Hospital de Liberia se le aprobaron recursos FRI, por los montos indicados en el archivo anexado.

Un elemento importante a la hora de analizar la viabilidad de un proyecto, es que el mismo esté "maduro", es decir, que pueda iniciarse el proceso de contratación apenas se les de la certificación de contenido presupuestario, a efectos de ejecutar el proyecto en el mismo año de inicio de dicha contratación.

Por último, le indico que para el año entrante es altamente probable que exista un nuevo FRI, pero aún no tenemos certeza absoluta de ello".

Aunado a lo anterior, se solicitó formalmente al Ing. Juan Cesar Rojas Aguilar, Director de Mantenimiento Institucional, emitir criterio y externar la posición de dicha Unidad, con respecto a la recomendación propuesta en el presente informe y a la viabilidad de la misma, señalando textualmente mediante oficio DMI-0897-2015 del 16 de junio 2015, lo siguiente:

"De acuerdo con su oficio AGO/RN-91-2015, en el cual solicita el criterio de esta Dirección en cuanto a las recomendaciones emitidas por esa Auditoría Interna, producto del seguimiento que se realizó al oficio de advertencia AD-AGO-27243 del 27 de mayo de 2011, relacionado con las condiciones que ofrece el Servicio de Urgencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño en la prestación de servicios médicos a los usuarios, le informo:

- 1. Que no tenemos objeción y consideramos apropiadas las recomendaciones 1 y 2 dirigidas al Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia.*
- 2. Que esta Dirección está en la mayor disposición de apoyar presupuestariamente al Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño, para que se resuelva su problema de hacinamiento en el Servicio de Emergencia, dentro de las posibilidades que pueda ofrecer el Fondo de Recuperación de Infraestructura (FRI).*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

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

Apdo.: 10105

3. *Que la forma correcta para que las Unidades accedan a dicho Fondo es llenando la matriz de financiamiento, indicando el monto que se requiere y el grado de madurez del proyecto, con el fin de analizar la ejecución del mismo, dado que el FRI es anual, por lo que el presupuesto debe ejecutarse en el mismo período presupuestario que se aprueba.*
4. *Que es importante adelantar, que considerando la gran cantidad de necesidades de la Institución y con la idea de poder hacer una distribución de los recursos del Fondo lo más equitativo posible, de momento se ha establecido que tendrán mayor opción de ser financiado con el FRI, los proyectos de un costo no superior a los 80 millones de colones”.*

En ese sentido, es criterio de este Órgano de Control y Fiscalización, que si bien es cierto muchas de las deficiencias evidenciadas son generadas por el agotamiento de capacidad de la infraestructura, existen otros elementos del inmobiliario y arquitectónicos que pueden ser corregidos por la Administración Activa, para que se brinde mejores condiciones a los pacientes, tales como sistema de extracción e inyección de aire, reemplazo de aires acondicionados y dotación de sillas de estar que brinden comodidad a los usuarios, más en los casos que deban pasar horas en las mismas.

Asimismo, la aparente necesidad de recursos materiales para asumir las necesidades reales del Servicio, podría estar afectando la oportunidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, así como el cumplimiento de las políticas institucionales relativas al mejoramiento de la atención integral a los asegurados, situación que puede incidir en el deterioro de la imagen institucional.

La calidad de la atención es un compromiso adquirido por la institución con los asegurados y para cumplir con el mismo es necesario brindar un mínimo de requisitos en lo referido a la capacidad instalada. Para ello, las autoridades médicas y administrativas del centro médico deben garantizar una mejora continua en la prestación de los servicios, con el objetivo de evitar los riesgos a que podrían ser expuestos los pacientes, por condiciones de infraestructura y equipamiento limitados.

CONCLUSIONES

El estudio evidenció que la Administración del centro médico no ha subsanado lo advertido en el oficio AD-AGO-27243, del 27 de mayo 2011, relacionado con las condiciones que ofrece el Servicio de Urgencias del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño para la prestación de servicios médicos a los usuarios, por lo que es importante recordar lo dispuesto en el artículo 12, inciso c, de la Ley General de Control Interno, donde se establece -entre los deberes del jerarca y de los titulares subordinados-, analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.



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

RECOMENDACIONES

A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y A LA JEFATURA DEL SERVICIO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO BRICEÑO

1. Diseñar y trasladar a la Dirección de Mantenimiento Institucional (D.M.I.), una propuesta que tenga como objetivo mejorar las condiciones de infraestructura, mobiliario y equipamiento que presentan las áreas de Inhaloterapia, Tratamiento Intravenoso, Observación y otras que así lo ameriten, del Servicio de Emergencias, la cual debe estructurarse de tal manera que califique dentro de los proyectos a ser financiados con presupuesto del Fondo de Recuperación de la Infraestructura (F.R.I.), lo anterior según lo señalado en el oficio DMI-0897-2015, del 16 de junio 2015 (**hallazgo 1 de este informe**). La Dirección de Mantenimiento Institucional (D.M.I.) debe valorar la viabilidad de contemplar el proyecto dentro de las prioridades a financiar por medio el F.R.I., con el fin de mejorar las condiciones en la que se prestan los servicios de salud de cita. **Plazo de cumplimiento: 6 meses.**

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, los resultados de la presente evaluación fueron comentados con la Dra. Seidy Judith Herrera Rodríguez, Directora General del hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Víctor Hugo Ruiz Méndez
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
**JEFE SUBÁREA FISCALIZACIÓN
OPERATIVA REGIÓN NORTE**

Lic. Edgar Avendaño Marchena
JEFE

EAM/GAP/VHRM/lba