



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

**AGO-251-2016**  
**22-12-2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa 2016, Sub Área de Fiscalización Operativa Región Atlántica, con el propósito de evaluar la gestión de mantenimiento.

En la evaluación se determinó que el Área de Salud Talamanca y sus Ebáis adscritos presentan debilidades en cuanto a las actividades de mantenimiento (preventivo y correctivo), al evidenciarse un deterioro acelerado en las edificaciones, siendo conveniente que se aborden oportunamente estas deficiencias, con el propósito de evitar el incremento de los daños, incidiendo en forma negativa en la atención de los asegurados.

El Edificio sede de Área y algunos Ebáis, no brindan al funcionario un ambiente y organización de trabajo seguro, higiénico, y con las condiciones adecuadas para el desarrollo de su actividad, dadas las situaciones evidenciadas de hacinamiento y las debilidades de infraestructura, siendo conveniente que estas deficiencias se aborden oportunamente en beneficio del empleado y el asegurado.

En cuanto al tema de la ley 7600, se evidenció que dichos principios legales no son aplicados a cabalidad en los inmuebles utilizados por el Área de Salud Talamanca y sus Ebáis adscritos, al determinarse el incumplimiento de condiciones establecidas en la citada Ley, entre otros en servicios sanitarios, rampas, pasamanos, puertas, salas de espera, ventanillas de atención, pasillos y rotulación, aspectos que inciden en forma negativa en los derechos de las personas con capacidades especiales.

Se comprobó que no todos los servicios de apoyo y Ebáis que conforman el Área de Salud, disponen de su correspondiente permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud, aunado a lo anterior dicho Ente Gubernamental emitió órdenes sanitarias las cuales de no ser atendidas con diligencia pueden consecuentemente provocar la suspensión de los servicios de salud.



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

**AGO-251-2016**  
**22-12-2016**

## **ÁREA GESTIÓN OPERATIVA**

### **EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA, DEL ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA U.E. 2680.**

#### **ORIGEN DEL ESTUDIO**

El estudio se realiza de conformidad con el Plan Anual Operativo 2016 del Área Gestión Operativa, Sub área Fiscalización Operativa Región Atlántica, en el apartado de estudios integrales en Áreas de Salud.

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Evaluar las condiciones de conservación y mantenimiento de infraestructura, con el fin de garantizar la prestación continua y oportuna de los servicios médicos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el estado de infraestructura de edificio Sede de Área y edificación de los Ebáis.
- Determinar el cumplimiento de la ley 7600 del edificio Sede de Área.
- Verificar que los equipos médicos dispongan de programas de mantenimiento preventivo y correctivo.

#### **ALCANCE**

Para efectos de esta evaluación se consideraron las gestiones de mantenimiento realizadas durante el año 2015 y hasta marzo del 2016, referente a estado de conservación, cumplimiento de la ley 7600 y programas de mantenimiento de los inmuebles de la sede del área y Ebáis adscritos,

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

## MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno N° 8292. Vigente desde setiembre 2002
- Ley 7600 “Ley de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad”. Vigencia desde mayo de 1996.
- Ley 8239 “Derechos y Deberes de las personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados”. Vigencia desde abril del 2002.
- Ley General de Salud. Vigente desde octubre del 1973
- Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”. Vigente desde abril 1998
- Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud. Vigente desde mayo 2008
- Reglamento de Expedientes de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social. Última modificación en febrero del 2000.
- Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional. Aprobado por junta directiva desde setiembre del 2012.
- Norma Nacional de Vacunación. Vigente desde el 2013
- Normas de Control Interno para el Sector Público. Vigente desde febrero 2009
- Normas de Costa Rica para la Acreditación de Establecimientos Odontológicos. Vigente desde el 2007
- Norma de Relaciones Laborales
- Norma De Habilitación Para Establecimientos Odontológicos Tipo A, B1, B2. Vigente desde octubre 2001.
- Normas de Control Interno para el Sector Público. Vigente desde febrero del 2009
- Manual de Normas y Procedimientos Contables y Control de Activos. Vigente desde junio 2009.
- Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos. Vigente desde el 2013.
- Manual Institucional de Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y Suministro de Material y Equipo. Vigente desde octubre 2005.
- Manual de apoyo para la implementación de la Gestión de Calidad en los Laboratorios Clínicos de la Caja Costarricense de Seguro Social. Vigente desde junio 2012.
- Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia. Vigente desde enero 2010.
- Directrices N° 57.513
- Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional. Vigente desde febrero 2006.





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

## METODOLOGÍA

- Entrevista escrita a los siguientes funcionarios:
  - Ing. Janitzia Zamora Mora, jefe de Ingeniería y Mantenimiento de la Dirección de Servicios de Salud Huetar Atlántica.
  - Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora Área de Salud de Talamanca.
  - Sra. Jacqueline Pérez Jiménez, Encargada de activos del Área de Salud de Talamanca.
  - Sr. Felipe Romero Robles, Encargado de transportes del Área de Salud de Talamanca
- Verificación de los programas de mantenimiento de los equipos médicos y activos considerados en el estudio.
- Inspección ocular del edificio Sede del Área de Salud de Talamanca, incluyendo Ebais adscritos, Laboratorio Clínico, Farmacia, Emergencias y Odontología.

## 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 8292. 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 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

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

## ANTECEDENTES

El Área de Salud de Talamanca brinda atención en 27 comunidades diferentes, distribuidas en 14 equipos de atención básicos (Hone Creek, Puerto Viejo, Bribri, Cahuita, Margarita, Sixaola-Daytonia, Bambú, Sepecue, Suretka, Katsi, Amubri, China Kicha, Telire) y 15 de atención periódica (Olivia, Rancho Grande, Tuba Creek, San Rafael de Bordón, Carbón 2, Kekoldi, Gandoca, La Palma, Yorkín, Oro Chico, Alto Coen, San José Cabecar, Coroma, Bajo Bley y Piedra Mesa).



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

De los veintisiete puestos de atención incluyendo el Área de Salud, Ebais y casa de visitas periódicas, se registran 11 como propiedad de la CCSS, 15 de la comunidad y 1 corresponde a un préstamo realizado por la compañía bananera La Palma.

En relación con las partidas presupuestarias que están directamente relacionadas a mantenimiento, se observa para el 2015 que la partida 2151 "Mantenimiento de Instalaciones Otras Obras", obtuvo una ejecución del 91.96%, la 2152 "mantenimiento y reparación de equipos" 46.90%, la 2156 "Mantenimiento y Reparación de Edificios por Terceros", 62.90%, mientras que las restantes rondan entre el 70% y 80%.

En lo referente equipo médico, en el sistema de registro de activos se contabilizan 336, de los cuales se identificó que nueve tienen de 28 a 43 años de ingreso, 30 que ingresaron en la década de los noventa y 297 registran fecha de ingreso entre 16 y 0 años.

## HALLAZGOS

- **SOBRE ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA EN EL ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA**

Se evidenció que el Área de Salud de Talamanca presenta en su edificio sede limitaciones de espacio físico, en virtud no existen zonas para vacunación, programa de atención farmacéutica, área de preparaciones magistrales de medicamentos, valoración de pacientes y preparación de medicamentos, ambos en el servicio de emergencias; de igual manera el laboratorio clínico, centro de equipos, bodega de farmacia, consultorio de telemedicina, comedor de funcionarios, archivo de expedientes médicos e incluso las oficinas administrativas y de jefaturas de área no disponen de espacio suficiente y acorde a las labores que se realiza en cada caso.

Sumado a lo anterior, la Sucursal ocupa aproximadamente 72m<sup>2</sup> dentro del inmueble del Área de Salud, lo que reduce la posibilidad de aprovechar ese espacio con el fin de descongestionar el hacinamiento de algunas áreas.

Mediante recorrido realizado en el edificio Sede de Área, se observó lo siguiente, en cuanto a las limitaciones mencionadas anteriormente:

- **Servicio de Enfermería:**

### A. Sobre la falta de un vacunatorio.

El Servicio de Enfermería no dispone de un espacio para la colocación de vacunas, tal como lo solicita la Norma Nacional de Vacunación, y en su defecto se aplican dentro del consultorio de pre-



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

consulta, limitando el cumplimiento de las condiciones básicas para el correcto suministro de este medicamento.

Sumado a esto, los equipos enfriadores, necesarios para el almacenamiento de las vacunas en respeto a la cadena de frío, se colocan dentro de los consultorios de pre-consulta, reduciendo el espacio para la atención del paciente.

Al consultar al respecto a la Dra. Eloísa Smith Thomas, Jefe de Enfermería, esta manifiesta lo siguiente: “no tenemos vacunatorio porque en este edificio no hay espacio para ubicarlo, por eso los compañeros que realizan la pre-consulta deben colocar las vacunas en esas condiciones”.

La Norma Nacional de Vacunación en el apartado 6.8. Requerimientos de un vacunatorio indica:

“El vacunatorio corresponde al espacio físico donde se almacenan y aplican las vacunas, en un establecimiento de salud y debe ser exclusivo para las mismas, por lo tanto no se puede compartir con otras actividades.

Cuenta con ciertas características: de tamaño, asepsia, luz natural, seguridad, lavatorio, espacio para manejo de desechos biodegradables producto de la vacunación, estantes para mantener material de información sobre Inmunizaciones y equipo de cómputo para el registro de las dosis aplicadas.

El espacio físico es similar al de un consultorio de atención, con la diferencia que debe permitir la ubicación de una refrigeradora, además de la mesa con silla para el vacunador, un par de sillas para los padres o usuarios a recibir la vacuna y el espacio donde se mantiene el biológico en termo y los insumos para la aplicación de la vacuna.

Adicionalmente, se debe contar con un espacio de preparación y otro de aplicación de la vacuna; donde se garantice la técnica aséptica médica y quirúrgica”.

La insuficiente capacidad física del edificio que alberga la Sede de Área y los Ebáis de Hone Creek y Puerto Viejo, ocasionan que no se disponga de un espacio apropiado como vacunatorio, aunado a la carencia de acciones diligentes por parte de los funcionarios tanto de la dirección administrativa como de la Jefatura de Enfermería.



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

## 1.2 Servicio de Emergencias

### A. Sobre la carencia de un cubículo para valoración de pacientes

El Servicio de Emergencias del Área de Salud no dispone de un consultorio de valoración de pacientes, desarrollándose esta prestación médica en un pasillo, lo cual no ofrece privacidad para el paciente.

En la oferta del Servicio de Emergencias, no se ha dispuesto de un médico que realice la valoración inicial del paciente; sin embargo, los usuarios que ingresan al servicio deben sentarse en el pasillo a la entrada del Servicio, lugar en el cual la enfermera le toma signos vitales y realiza algunas preguntas relacionados con el motivo de la consulta.

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, artículo 2.- derechos en el inciso I, indica:

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

El crecimiento de la oferta de servicio en el Área de Salud ha provocado que los espacios físicos se vean limitados, situación que también afecta el servicio de emergencias donde no se dispone de un espacio con la privacidad requerida para realizar la valoración de los pacientes. Esta situación restringe la privacidad del paciente al exponerse a ser valorado y/o expresar su dolencia o padecimiento en un espacio sin barreras físicas.

### B. Sobre la ausencia de un área para preparación de medicamentos

Se evidenció que no se dispone de un espacio que permita al personal de enfermería realizar la preparación de medicamentos a los pacientes que son atendidos en el Servicio de Emergencias, por lo que este proceso se realiza en un espacio compartido con el Área de tratamiento de material para esterilizar, lo que afecta la garantía de conservación y calidad de los medicamentos.

Las Normas de control interno para el sector público, en su Capítulo IV: Normas sobre actividades de control, apartado 4.3 Protección y conservación del patrimonio, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, (...).”



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

Sobre esta situación, la Dra. Ana Moya Wolfe, Directora de Enfermería del Hospital Dr. Tony Facio Castro, manifestó lo siguiente, respecto a los espacios para la preparación de medicamentos:

“Es necesario que cuente con un espacio exclusivo de preparación de medicamentos, con el fin de cumplir con los 10 correctos. Además de cumplir con las medidas de asepsia en la preparación del mismo, así como:

- Un sitio con lavamanos para el lavado previo de las manos, según procedimiento
- Dilución de los medicamentos según indicación médica
- Tener los materiales y accesorios adecuados para la preparación de los medicamentos, como jeringas, agujas, sueros, azafates para el traslado, equipo para tomar vías periféricas para la administración de medicamentos intravenosos
- Un sitio iluminado y con una mesa o mostrador único para la preparación del medicamento
- Equipado con recipientes punzocortantes: para eliminar las agujas o conexiones de suero, entre otros
- Mostrador de acero inoxidable lo cual es lo recomendado siendo un material no poroso para la reproducción de microorganismos
- Puede ser un espacio para una persona
- Con estantes para colocar sueros de diferentes tamaños y necesidad como: sueros fisiológicos, mixtos, glucosados entre otros.
- Equipado con una pila: para lavarse las manos, lavar las copas u otro
- Con estantes por arriba de la cintura para tener jeringas, agujas, medicamentos, lo recomendable es tener uno espacio con llave para resguardar los medicamentos restringidos o de fácil acceso como voltaren, tramal, entre otros”.

La preparación de medicamentos en el servicio de emergencias es una labor cotidiana y constante; sin embargo, el crecimiento en la prestación del servicio ha generado que algunos procesos como la este tuviesen que compartir espacio físico con otro procedimientos.

Esta situación expone al paciente al hecho que se le suministren medicamentos que hayan podido ser contaminados durante el proceso de la preparación, considerando que se utilizaron bajos estándares de calidad.

### **1.3 Servicio de Laboratorio Clínico:**

Se verificó en el presente estudio que la planta física del Laboratorio Clínico ubicado en la Sede del Área de Salud, no dispone del espacio suficiente y adecuado para el desarrollo de sus procesos, considerando la normativa vigente.





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

Por las características particulares del Área de Salud de Talamanca, el Servicio de Laboratorio Clínico, se fue ampliando con los años, según fuese necesario; no obstante, en la actualidad el espacio físico es insuficiente y la distribución no facilite el desarrollo de los procesos, según se describe a continuación:

- La sala de espera se comparte con el Servicio de Farmacia, con una cantidad de asientos insuficiente para el flujo de pacientes.
- La recepción de muestras no se realiza a través de una ventanilla o similar, que permita el paso de los recipientes de mayor tamaño (galón), por lo que deben entregarse en la puerta de ingreso de personal.
- Se dispone de un solo cubículo para toma de muestras; por lo que en momentos de mayor afluencia de usuarios, se realizan las extracciones de dos pacientes por turno, sin ninguna privacidad para el paciente.
- El servicio carece de área de esterilización de auto clavado, de cuarto de lavado, y se comparte en una misma área urianalisis, parasitología y bacteriología (muestras de esputos).
- Los servicios sanitarios disponibles, tanto para funcionarios como pacientes, se ubican a unos 15m del Laboratorio Clínico, obligando al personal a salir del área de trabajo.
- No se dispone de un espacio para el resguardo de materiales y reactivos, ocasionando que estos se coloquen en cajas sobre el piso, en un sitio en el cual también se almacenan materiales de bacteriología y parasitología.
- Se dispone de un lavatorio ubicado en el área de sangrado, el cual no es accesible cuando se atienden pacientes; mientras que las piletas disponibles en otras áreas no son aptas para realizar el correcto lavado de manos.
- Se evidencia plano del edificio en general, sin embargo, no se dispone de un plano detallado de la planta física del laboratorio
- Áreas de trabajo rotuladas de manera inadecuada.
- Cielo raso con goteras y humedad.
- Muebles de trabajo de material que dificulta su lavado y asepsia (madera).
- El sistema de aire acondicionado se encuentra funcionando, sin embargo, los flujos de aire no son adecuados.
- No dispone de salidas de emergencia.
- No existe ducha de bioseguridad.

El Manual de apoyo para la implementación de la Gestión de Calidad en los Laboratorios Clínicos de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el apartado 7.1.1 Requisitos de estandarización, 7.1.1.7 Instalaciones y condiciones ambientales, indica:



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

20 “Debe existir un área exclusiva, para el funcionamiento del laboratorio clínico identificada, rotulada y de acceso restringido, que cuente con pisos, paredes y cielo raso en buenas condiciones de: pintura, limpieza y acabado.

21 El laboratorio debe contar con una estructura física que le permita funcionar apropiadamente (...)

25 Cuando existan instalaciones de toma de muestras primarias, se deben considerar las discapacidades (de acuerdo con lo establecido en la Ley 7600), el confort y la privacidad de los pacientes, además de la optimización de las condiciones de toma de muestra.

26 El laboratorio debe contar con suministro de agua suficiente y apta para el consumo humano.

28 Debe haber una efectiva separación entre secciones adyacentes del laboratorio en las cuales haya actividades incompatibles.”

La Dra. Grace Prado Hidalgo, Coordinadora del Servicio de Laboratorio clínico durante el recorrido de inspección al sitio, manifestó al respecto que:

“(…) sobre las condiciones en las que se trabajan en el laboratorio clínico ya se ha informado mediante notas a la administración solicitando colaboración pero a la fecha no se ha podido mejorar la situación, sin embargo, creo que el problema es que no hay espacio suficiente para poder reorganizar el área de trabajo.”

Al respecto la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, indica:

“(…) para el Laboratorio Clínico lo que se tiene proyectado es la colocación de una pila en acero inoxidable para el año 2016, sin embargo, el tema es más complejo es de proyección a futuro de construir con esa visión de ampliación y de hacer programaciones más asertivas con datos de población, patologías con números reales”

La Sede de Área por su crecimiento en diversidad de servicios ha experimentado limitaciones para la disposición de espacios adecuados, lo que dificulta al Servicio de Laboratorio Clínico realizar sus procesos en áreas que cumplan las condiciones técnicas y de asepsia correspondientes.

Lo descrito podría representar riesgos para el personal y usuarios, ante el desarrollo de procesos que son indispensables para el apoyo al diagnóstico y tratamiento en condiciones inapropiadas.



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

#### 1.4. Área de Esterilización de instrumental médico

El Área de Salud de Talamanca no dispone de centro de equipos, y para desarrollar las labores de esterilización, actualmente se utilizan dos pequeños cubículos que no reúnen condiciones de ubicación y estado apropiados para estos procesos, según se detalla a continuación:

- Por la distribución del área el proceso de lavado se realiza en dos etapas la primera de prelavado y la segunda de descontaminación, el prelavado se efectúa en un espacio totalmente independiente del resto de los procesos, lo cual significa que el instrumental prelavado debe ser trasladado para la respectiva descontaminación por un pasillo séptico de tránsito de pacientes y funcionarios. Este prelavado se ejecuta en un espacio pequeño con una pileta de acero inoxidable (presencia de sarro), además se observó un estante de madera donde se colocan implementos limpios e incluso empacados.
- La zona limpia, estéril y almacenamiento, se ubica en el mismo cubículo. En este espacio se desinfectan los instrumentos (pileta de acero inoxidable); además, se realiza el secado del material, empaque, esterilización y almacenamiento.
- La estantería para el almacenamiento del material esterilizado, se ubica en el cubículo en el cual se realizan los procesos de desinfección, secado y esterilización.
- Uno de los estantes es metálico, sin puertas ni barreras que lo aislen del polvo u otros contaminantes, esta condición también se convierte en un riesgo al no tener ningún tipo de restricción de acceso al material. Además, dentro del cubículo se almacenan bolsas de suero en un modular aéreo de madera.
- Al realizarse los procesos en un único cubículo, el cual no dispone de puertas, las corrientes de aire no solo implican riesgo de contaminación del material, sino también los servicios contiguos al centro de equipos.
- No se dispone de barreras físicas ni señalización.
- No existe dispositivo para la medición de humedad y temperatura.
- El cubículo en el cual se procesa el material, está ubicado dentro del Servicio de Emergencias, en un espacio que se comparte con el mini comedor.
- El piso y cielo raso de materiales porosos.
- Las paredes de material liviano, por las condiciones del área las técnicas de asepsia no son aplicadas en un 100%.
- No dispone de vestidor, ni de lavamanos de pedal.

El Manual Institucional de Normas Técnicas y Procedimientos de la Central de Esterilización y Suministro de Material y Equipo, en el apartado descripción de la planta física, establece que:



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

“Toda Central de Esterilización y Suministro de Material y Equipo, para responder a un adecuado diseño, debe contemplar dos barreras de protección: la del usuario interno y usuario externo.

La estructura de la planta física debe de estar dotada de luz natural, ventilación, agua fría, agua caliente, vapor, aire comprimido, electricidad. Mantener una temperatura de 22 a 23 °C, con un máximo de 60% de humedad relativa. El aire debe fluir de las áreas limpias a las sucias, y es liberado al exterior, o mantener un sistema de recirculación con filtro, con no menos 10 cambios por hora, dentro del aposento. No deben emplearse abanicos. Evitar las corrientes de aire, por lo que las ventanas deben permanecer cerradas.

Las paredes, los pisos y el cielo raso deben ser lisos, sin poros. No debe acumularse basura en esta área, mantener las técnicas de asepsia al máximo.

Los cubículos que componen la planta física, deben permitir la observación de lo que pasa en todas las áreas, desde cualquier punto del lugar donde está ubicada la Jefatura, por lo que la mitad superior de la pared de todos los cubículos existentes en el área mencionada, preferiblemente deben ser de vidrio transparente.

Las piletas para lavado de equipo, deben ser anchas y profundas, para evitar surtidores de agua y contaminación.

Las puertas deben permanecer cerradas con sistemas de evacuación del aire, lo que va a permitir mantener la temperatura y humedad requerida (...)

Este mismo Manual, en el apartado “Áreas Físicas que Integran la Central de Esterilización y Suministro de Material y Equipo”, refiere:

“(...) desde el punto de vista funcional, más que en su diseño arquitectónico o estructural, se debe contemplar siete grandes áreas, a saber:

1. Área de Soporte: Incluye áreas administrativas, vestidores, servicios sanitarios, aula educativa.
2. Cuarto Séptico: Es utilizada para depósito de basura, cubículo de ropa contaminada, zona de aseo.
3. Área De Estacionamiento: Se ubican los carros de transporte de material.
4. Área Séptica O Contaminada: Es el lugar donde se recibe el instrumental y Equipo utilizados en las diferentes áreas de atención, para su Sanitización y Descontaminación.



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

5. Área De Preparación Y Empaque: Es el lugar donde el instrumental limpio y seco, junto con el material de curación descartable; son inspeccionados. Se arman y empaacan los Equipo, para el proceso de esterilización seleccionado.
6. Área De Esterilización: En esta área se ubican las Autoclaves a base de vapor, óxido de etileno y otros Equipo esterilizadores con soluciones como: formaldehído, peróxido de hidrógeno, ácido peracético, entre otros.
7. Área De Almacenamiento: En esta Área se ubica el material ya esterilizado, se mantiene ahí hasta su distribución.”

Además, en el apartado “Requisitos de Circulación”, se mencionan tres áreas:

“El Área no Restringida del Centro de Equipo  
El Área Semi-restringida del Centro de Equipo  
El Área Restringida”.

Al respecto la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, indica:

“Aquí el tema es más complejo es de proyección a futuro de construir con esa visión de ampliación y de hacer programaciones más asertivas con datos de población, patologías con números reales”.

El área de esterilización de los instrumentos médicos, por su naturaleza requiere espacios cuyas condiciones permitan garantizar la calidad del proceso y la seguridad de los funcionarios y pacientes, sin embargo, las limitaciones de espacio que enfrenta el centro médico no permiten que se disponga del espacio físico adecuado. Además, los funcionarios involucrados en este proceso no demuestran la ejecución de acciones diligentes al respecto.

Esta situación representa riesgos para el personal y los paciente, asociados a la eventual contaminación de instrumental y/o materiales, causado por debilidades en el proceso de esterilización, bajo estrictas normas de asepsia.

### 1.5 Servicio de Farmacia:

Se evidenció que el servicio de Farmacia presenta aspectos por mejorar en cuanto a espacio físico y requerimientos mínimos para una adecuada prestación del servicio, evidenciándose las siguientes situaciones:

- **Sobre las debilidades de planta física ( conservación y distribución de espacios)**
- Espacios reducidos, que limitan el proceso de limpieza.



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

- Se tiene únicamente una puerta de ingreso y salida, no se dispone de salidas de emergencias.
- La mercadería (pedidos de medicamentos) se recibe en la parte posterior de la bodega, para esta tarea se dispone de una puerta tipo cortina corrediza; sin embargo se ingresa directo a la bodega principal.
- Almacenamiento de productos en el piso y con alturas que sobrepasan lo permitido.
- Para el almacenamiento de los productos vencidos, dañados y devueltos por lo pacientes, se utiliza un pequeño espacio en uno de los estantes de la bodega de la farmacia, sin embargo, no está rotulado.
- La farmacia no dispone de espacios auxiliares como:
  - Alimentación: los funcionarios ingieren sus alimentos dentro del área de empaque de medicamentos. (El Área de Salud no dispone de comedor)
  - Vestuario: no se tiene un área para realizar el cambio de vestuario.
  - Lavamanos: no se tiene un lavamanos para el servicio; sin embargo, se dispone de una pileta en la cual se realiza el lavado de manos.
  - La estantería si se encuentra rotulada, pero no las áreas de trabajo no están debidamente rotuladas.
  - El acceso a la farmacia no es restringido, esto dado que la consulta farmacéutica se da en el espacio administrativo, provocando que los pacientes ingresen al área de empaque de medicamentos, misma que debería ser restringida
  - Se tiene un área de recepción y despacho, sin embargo, esta no se encuentra bajo techo como lo solicita la norma por lo que en casos de lluvia o exceso de calor se podría ver afectado el medicamento.
  - En el área de de almacenamiento no se evidenciaron mecanismos de aseguramiento del medicamento para evitar desprendimiento desde el anaquel.
  - Algunos de los estantes y cajones de almacenamiento de medicamentos son de madera, por lo que eventualmente podría ser afectado por la polilla.

El Manual Institucional de Normas para el Almacenamiento, Conservación y Distribución de Medicamentos, en el apartado 13, Instalaciones, establece:

13.1 “Las instalaciones deben ubicarse, diseñarse, construirse, adaptarse y mantenerse de conveniencia con las operaciones propias del área de almacenamiento. (...)

13.2 Se deben mantener rutas de evacuación del personal en caso de emergencia, así como otras medidas, (...) validadas por la comisión de emergencias local.

13.3 Deben estar definidas las siguientes áreas (cuando apliquen):

13.3.1 Recepción de mercadería.



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

13.3.2 Almacenamiento (...)

13.3.3 Despacho de mercadería

13.3.4 Administración.

13.3.5 Cuarentena (...).

13.3.6 Rechazados, dañados y vencidos.

13.3.7 Áreas auxiliares: (...).

13.4 Cada área debe estar identificada, (...).

13.5 Se deben tomar las precauciones necesarias para evitar cualquier tipo de contaminación proveniente del ambiente exterior y particularmente controlar la entrada de insectos u otros animales.

13.9 El acceso a las instalaciones de almacenamiento debe ser controlado y debe restringirse sólo a personal autorizado.

13.10 Las áreas de recepción y despacho deben estar ubicadas en áreas protegidas de condiciones ambientales adversas, (...) y contar con una rampa para carga y descarga, si fuera necesario.

14.2 Las áreas de almacenamiento deben tener espacio suficiente para:

14.2.1 Facilitar el manejo ordenado y segregado de los medicamentos.

14.2.2 Facilitar el flujo del personal, material y productos.

14.2.3 Facilitar la limpieza.

14.3 Las áreas de almacenamiento se deben mantener entre 15° y 30°C. Se exceptúan los medicamentos que requieren temperaturas frías controladas o cualquier otra condición diferente a la establecida como condición normal de almacenamiento.

14.9 Las áreas de almacenamiento deben estar organizadas, limpias, delimitadas y dentro de los límites de temperatura y humedad relativa (...).

14.10 Las áreas de almacenamiento deben tener condiciones de iluminación, que no influyan negativamente, directa o indirectamente en los productos (...).

14.11 Los almacenes tendrán un área especial segregada para el almacenamiento de productos farmacéuticos controlados, (...).



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

14.12 En el caso de los productos farmacéuticos que presenten peligro de fuego o explosión, deben almacenarse en un área especial que cumpla con las medidas de seguridad vigentes.

14.13 Todos los productos farmacéuticos se deben almacenar sobre tarimas o estantes, nunca sobre el piso, y separados de las paredes y el techo para permitir la limpieza e inspección.

14.14 Todos los productos farmacéuticos que se estiben deben estar debidamente asegurados (...).

14.15 Las instalaciones y mobiliario utilizado en estas áreas deben ser de materiales que no desprendan partículas, deben ser lisos, resistentes y fáciles de limpiar.

14.16 Los productos farmacéuticos deben almacenarse segregados físicamente de otros tipos de productos (...) que pueda provocar contaminación cruzada.

14.18 Debe existir una segregación física y debidamente identificada para almacenar productos farmacéuticos rechazados, dañados, vencidos o devueltos. El acceso a estos medicamentos deberá estar restringido, (...)."

Al consultarle a la Dra. Paola Quesada Chavarría, Jefe de Farmacia, durante el recorrido de inspección física del sitio sobre la situación evidenciada, indica, "... el espacio es reducido para la cantidad de medicamento que trabajamos, como medida paliativa lo que hacemos es que usamos espacio en otros Ebáis que dispongan de mejores condiciones".

Al respecto la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, indica:

"Aquí el tema es más complejo es de proyección a futuro de construir con esa visión de ampliación y de hacer programaciones más asertivas con datos de población, patologías con números reales"

La distribución adecuada de las áreas establecidas para la farmacia se ven limitadas por la carencia de espacios que permitan una redistribución o ampliación de lo existente; asimismo, no se evidenció la ejecución de acciones diligentes en este tema, por parte de la Administración y la jefatura del servicio de Farmacia.

Esta situación no solo afecta la conservación de los medicamentos que son almacenados en la unidad, sino que también genera riesgos asociados a la entrega de productos al paciente, que no han sido custodiados en condiciones idóneas.





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

- **Sobre la carencia de un consultorio para el programa de atención farmacéutico**

La farmacia de la Sede del Área de Salud de Talamanca brinda atención farmacéutica en condiciones que no permiten garantizar la atención de los usuarios con privacidad, comodidad y accesibilidad, por cuanto, la atención farmacéutica se realiza en la oficina de la jefatura del servicio, en un espacio reducido.

El Manual de Políticas y Normas para los Servicios de Farmacia, enero 2010, en el apartado 6.5.3.1 establece lo siguiente:

“El jefe del servicio de farmacia, debe desarrollar programas de atención farmacéutica que promuevan el uso racional de los medicamentos, mediante información, educación y promoción a los usuarios en cuanto al manejo y actitud frente a su tratamiento farmacológico, así como la información a los profesionales en salud sobre aspectos relacionados con la Farmacoterapia.”

En el mismo manual se indica en el apartado 6.5.3.2:

“Para el cumplimiento de los tratamientos por parte de los usuarios, en los Servicios de Farmacia, se deben promover acciones a fin de contribuir al logro de la adherencia a la prescripción farmacológica”.

La Ley Nº 8239 referente a Derechos y Deberes de las personas Usuarías de los Servicios de Salud Públicos y Privados en el Artículo 2º—Derechos, indica que las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho a lo siguiente:

- “c) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.
- d) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.
- e) Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.”

La Dra. Paola Quesada Chavarría, Jefe de Servicio de Farmacia, durante recorrido de inspección al sitio, manifestó que, “el espacio es necesario, pero lo que me dicen es que no hay espacio”; no obstante no se aportó evidencia de trámites por parte de dicha jefatura.

El Área de Salud de Talamanca y los Ebáis de Hone Creeck y Puerto Viejo, tienen limitaciones de espacio, lo que genera dificultades en la atención de los usuarios consultantes de la farmacia; además, de la falta de acciones diligentes en este tema, por parte de la Administración y de la jefatura del Servicio de Farmacia



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

- **Sobre la carencia de un área destinada para preparaciones magistrales de medicamentos.**

La farmacia del edificio Sede de Área de Salud de Talamanca, no dispone de un área específica para realizar preparaciones magistrales, en condiciones adecuadas de asepsia que favorezcan la calidad del medicamento preparado.

Esta es una labor que realiza el regente, en casos en los cuales la dosis indicada por el médico no está disponible en el mercado, por lo que el medicamento debe ser manipulado por el Farmacéutico. En el caso del despacho principal, estas preparaciones se realizan en mesas de trabajo cuyo diseño facilita la acumulación de bacterias y/o suciedad y expone los materiales a contaminación cruzada.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su Capítulo IV: Normas Sobre Actividades De Control, apartado 4.3 Protección y Conservación del Patrimonio establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, (...).”

Según indica vía correo electrónico el Dr. Esteban Vega de la O, Coordinador Nacional de Farmacia, institucionalmente o a nivel de país no existe legislación que regule estas áreas de trabajo, sin embargo, la CCSS ya está trabajando en dicha regulación, agrega además, que según su criterio técnico, estos espacios requeridos para preparaciones magistrales deben tener las siguientes condiciones:

- “Dimensiones adecuadas en relación al volumen de trabajo, cantidad de funcionarios en el área y presencia de equipos requeridos a fin de garantizar un flujo adecuado de personal, materias primas y equipos dentro del área establecida.
- Poseer estantería en cantidad y de características adecuadas (acero inoxidable) que permita mantener el orden dentro del área de envases, materias primas, materiales de acondicionamiento primario y secundario, equipos y producto terminado, a fin de evitar el riesgo de confusión y contaminación cruzada.
- El diseño del área debe ser tal que minimice el riesgo de contaminación cruzada accidental.



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

- Todas las superficies (paredes, piso, cielo raso, luminarias, ventanas, puertas, etc.) debe ser lisas, con esquinas y bordes redondeados, que no desprendan partículas de ningún tipo, resistentes al lavado y la sanitización con soluciones antisépticas adecuadas. Las ventanas y luminarias deben estar al nivel de pared y cielo raso respectivamente, a fin de evitar la acumulación de polvo y partículas contaminantes.
- Deben contar con agua potable y detergente para el lavado de manos y equipo, y agua purificada (o grado superior) para el enjuague final de los equipos y utensilios empleados, así como para la elaboración de las preparaciones medicamentosas propiamente dichas, que requieran agua en su formulación. Las tomas de agua deben ser de fácil acceso.
- Es necesario contar con secadores de aire o dispensadores de papel toalla que permita eliminar el agua de manos y equipos de manera conveniente.
- El espacio destinado para las debe permanecer limpio, ordenado, y apto para realizar las preparaciones requeridas. Debe evitarse la presencia de equipo sucio, derrames, desechos y cualquier otro cuerpo potencialmente contaminante en las zonas de trabajo.
- Los basureros empleados deben ser de un material adecuado, poco contaminante y fácil de limpiar, y tener tapa que pueda abrirse sin requerir el uso de las manos. Los desechos deben ser manejados de acuerdo a las características de toxicidad y peligrosidad de los mismos, de acuerdo a los protocolos establecidos y en apego a la normativa institucional y nacional vigente.
- Deben contar con dispositivos para medir la temperatura y la humedad (Termohidrómetros) a fin de llevar un registro diario de estas variables.
- Los equipos y materiales requeridos para las preparaciones, deben estar separados del piso, en estantes o tarimas plásticas que evite la contaminación y permitan el movimiento para realizar la limpieza exhaustiva del área”.

Al consultarle a la Dra. Paola Quesada Chavarría, Jefe de Farmacia, esta indicó, “el espacio es necesario, pero lo que me dicen es que no hay espacio”; no obstante no se observa evidencia relacionada con gestiones dirigidas a este particular.



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

El área de preparaciones magistrales por la naturaleza de su proceso, requiere condiciones físicas y de asepsia apropiadas con la distribución y mobiliario actuales, sin que se observe la existencia de valoraciones o acciones dirigidas a buscar alternativas de solución.

Lo descrito genera riesgos, ante la necesidad de preparación de medicamentos, que pueda verse afectada por condiciones inadecuadas que impacten en la calidad del fármaco y su eficacia terapéutica.

### **1.6 Consultorio de Telemedicina:**

El consultorio de telemedicina no dispone de condiciones físicas adecuadas para la prestación del servicio irrespetando la seguridad, tranquilidad y asepsia para el paciente.

En inspección física realizada al consultorio de telemedicina, se verificó los siguientes aspectos:

- El ingreso del paciente al consultorio se debe realizar por la entrada principal de la sala de Shock del servicio de emergencias.
- El cubículo de atención no dispone de un sistema de ventilación natural o artificial, lo que ocasiona que la atención se brinde con la puerta abierta.
- No se dispone de lavamanos.

La Ley 8239 Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados, artículo 2.- derechos en el inciso l, indica:

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

Las limitaciones de espacio en la unidad, han dificultado la conformación de un espacio para atención de Telemedicina, el cual permite un trabajo eficiente en red y se convierte en una alternativa de atención para los usuarios y para la institución.

### **1.7 Consultorio de Odontología.**

El consultorio de Odontología no brinda las condiciones físicas necesarias para garantizar la asepsia y seguridad del paciente.

En inspección física realizada se verificó lo siguiente en relación con el consultorio de odontología:

- El área de atención del paciente, esterilización de instrumental y el espacio para labores administrativas del personal se realizan en el mismo cubículo, siendo lo correcto que cada una de estas labores se realice en espacios independientes separados físicamente.



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

- Espacio reducido que dificulta el tránsito de las personas.
- Las características porosas del piso, cielo raso y -pared no permiten una fácil limpieza, lo cual favorece la acumulación de bacterias.
- No se dispone de un lavamanos.
- La salida de emergencias se ve obstruida regularmente por la silla odontología

Las Normas de Costa Rica para la acreditación de establecimientos odontológicos, establecen en el artículo 70:

“Todo establecimiento de atención médica deberá reunir los requisitos que dispongan las normas generales que el Ministerio de Salud 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”

El Decreto No. 29939-S Norma De Habilitación Para Establecimientos Odontológicos Tipo A, B1, B2, en el apartado, 4.1.2 Planta física Indica:

“El espacio en el área clínico operativo para una unidad dental con las dimensiones mínimas de 2,4 metros de alto x 2 metros de ancho x 4 metros de largo o 2 metros x 3 metros, con un espacio del 15% libre del espacio total. Para docencia el espacio aumenta proporcionalmente con el aumento del personal.

Tiene el establecimiento salida de emergencia por áreas o por densidad de usuarios debidamente demarcada y permanecen libres de obstáculos.

Están las paredes del área clínico operativa pintadas con pintura que se puedan asear fácilmente.

Cuenta el área clínico operativa con pisos lisos de fácil aseo y no tienen alfombras.

4.2.13 El establecimiento poseer un lavatorio en el área clínico operativa para el lavado de manos del personal.

4.2.14 El área de lavado del instrumental cuenta con una pila de acero inoxidable o material no poroso exclusivo para esta actividad”.



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

Las condiciones de atención en este consultorio, limita la comodidad del usuario y podría implicar un riesgo para la calidad de la atención.

### **1.8. Sobre el uso de artefactos eléctricos no autorizados.**

Se identificaron espacios en diversos servicios del Área de Salud donde se dispone de electrodomésticos como refrigerador, microondas y en algunos casos coffemaker, bajo condiciones que representan un riesgo eléctrico y que además generan un consumo extra de energía eléctrica.

Este ente fiscalizador realizó un recorrido de inspección técnica por las instalaciones del Área de Salud, esto permitió identificar lugares como, oficina de presupuesto, oficina de jefatura de Ginecología, Laboratorio Clínico, Farmacia, Emergencias, donde disponen de artefactos eléctricos, utilizados para que los funcionarios de esos servicios puedan conservar, calentar e incluso ingerir sus alimentos.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que el Área de Salud dispone de un espacio para que los funcionarios ingieran sus alimentos, sin embargo, el sistema de ventilación es deficiente, el lugar tiene capacidad para no más de 8 personas, cuando en el área se registran alrededor de 55 funcionarios (sin incluir los funcionarios de la sucursal que comparten instalaciones), lo cual significaría que, el horario de almuerzo debería de iniciar a las 10:30 am y el último grupo ingresaría a las 2:00pm (grupos de 8 personas cada 30 minutos), situación que no se apega a las condiciones mínimas de áreas para consumo de alimentos.

“Normativa de Relaciones Laborales” en el artículo 52. Habilitación de áreas para consumo de alimentos, indica:

En lo que se refiere a otras unidades de trabajo, la Caja habilitará un lugar técnicamente adecuado destinado a la alimentación de las personas trabajadoras, debe reunir las condiciones de iluminación, ventilación y ubicación, estar amueblado en forma conveniente y dotados de medios especiales para preservar alimentos, calentarlos (microondas) y lavar utensilios; además, deberá mantenerse en las mejores condiciones de limpieza lo anterior conforme a las disposiciones del artículo 296 del Código de Trabajo.

Directrices N° 57.513, capítulo III Disposiciones sobre Gastos de Operación, inciso i), indica:



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

“Ahorro energético y otros rubros. Continuar con los esfuerzos que propician las políticas ya establecidas referentes al ahorro energético, consumo de agua y combustible”, (...)

El hecho que en los diferentes servicios se identificaran artefactos eléctricos no autorizados se debe a la falta de control del uso de estos. Esta situación provoca que se dispongan electrodomésticos en condiciones que podrían eventualmente generar un riesgo eléctrico que a su vez, al no ser parte de los activos institucionales se convierte en una limitante de ser necesario el cobro de pólizas de seguros por incendios

### **1.9. Archivo de expedientes médicos y Redes.**

Se determinó que el espacio destinado para el archivo de expedientes es reducido y además, no se observa orden y mobiliario adecuados, según se describe continuación:

- Los expedientes de pasivos se almacenan en cajas de cartón, sobre el piso, ubicadas en la oficina de la jefatura de Redes.
- Los espacios en los cuales se ubica el personal, son reducidos y en ellos se ubican de manera general, cajas con documentación.
- No se tiene definido un lugar específico para los expedientes pasivos, por lo se ubican en la oficina de la jefatura de Redes, sin rotulación.
- Los expedientes se colocan en estantes, sin mecanismos de seguridad para evitar que se caigan.
- La salida de la oficina de jefatura de Redes, a causa del gabinete del sistema de red, es de aproximadamente 40 cm.

En el Reglamento de Expedientes de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 6 Archivo, se establece que:

“Es la dependencia de REDES, responsable del manejo, control, custodia y conservación de los expedientes y demás documentos de salud derivados de la atención de los pacientes, que el establecimiento mantiene en forma centralizada”.

En el Reglamento de Expedientes de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el artículo 51 Archivo pasivo, se indica que:

“Todo archivo deberá contar con un área adecuada, destinada a la custodia organizada de los expedientes pasivos, producto de la depuración a que se refiere el Artículo anterior.”



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

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el numeral 4.5.1 Supervisión Constante señala que:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos.”

Al consultarle a la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, sobre las condiciones del área de Redes y Archivo, indicó que: “este año está planteado un proyecto de ampliación de estas áreas sin embargo, los proyectos fondo FRI vendrían paliativamente a solucionar algunos problemas en el área de redes y archivo pero las modificaciones son mínimas se ganan algunos metros no más”.

El aumento en la oferta de servicios médicos trae como consecuencia un incremento en la cantidad de expedientes, por lo que el resguardo de estos requiere de mayor espacio físico, sin embargo, las condiciones actuales del área de salud no lo permiten.

Garantizar el adecuado resguardo de los expedientes médicos es un componente inherente al proceso de la administración de los registros de salud, situación que se ve limita al no poder disponer del espacio requerido para archivar todos los expedientes, que además, al ser un espacio compartido con los funcionarios de Redes se convierte en un espacio hacinado con riesgo de accidentes por caída de objetos

#### **1.10. Sobre el área utilizada por la Sucursal de Bribri**

La sucursal de Bribri utiliza aproximadamente 72m<sup>2</sup> del edificio sede del Área de Salud de Talamanca, mismos que también presentan limitaciones de espacio para el desarrollo de los procesos y la atención de usuarios.

Normas de control interno para el sector público, en el apartado 1.2 objetivo del SCI, inciso C, indica:

“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”.





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

Mientras que el apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, indica:

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

Al respecto, se le consultó a la Licda. Yolanda Valverde Rivas, en calidad de Directora Regional de Sucursales Huetar Atlántica, quien manifestó:

Sobre la decisión del traslado a ese edificio, “Justificación de por medio no creo que exista sin embargo, lo que puedo suponer es que se realizó mediante un acuerdo entre jefaturas de Área de Salud y sucursal, en donde posiblemente se consideraron temas de accesibilidad, seguridad entre otros”.

Sobre la condición de hacinamiento, “Se están buscando opciones para el traslado, dado que la sucursal presenta una condición de hacinamiento. Sin embargo, por las condiciones de la zona ha sido difícil conseguir un local que cumpla con los requerimientos de la sucursal”.

La ubicación de la Sucursal Bribri, dentro de las instalaciones del Área de Salud, impacta la disposición de espacios para la prestación de servicios de salud y el desarrollo de los procesos de la unidad.

- **SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 7600 DEL EDIFICIO SEDE Y EBAIS ADSCRITOS.**

Se evidenció que los Ebáis adscritos al Área de Salud de Talamanca y el edificio sede, presentan condiciones que requieren ser adaptadas para el cumplimiento de la ley 7600, “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”.

En inspección física de realizada en las instalaciones de los Ebáis de China Kicha, Suretka, Bambú, Bribri, Margarita, Daytonia-Sixaola, Cahuita, Hone Creek, Puerto Viejo y el edificio sede del Área de Salud, se determinó que ninguno de ellos tiene condiciones de acceso y tránsito que permita cumplir con lo establecido en la citada Ley y en la guía de accesibilidad para todos de la CCSS.



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

En lo referente a los Ebáis de China Kicha y Bambú, a pesar de ser edificaciones de reciente construcción, no cumplen totalmente con la ley 7600.

Se verificó además que el Ministerio de Salud ha emitido en el periodo 2014-2015, 7 órdenes sanitarias por incumplimiento de esta ley, las cuales se detallan a continuación:

Cuadro N1°  
Ordenes Sanitarias por incumplimiento de la Ley 7600  
Área de Salud de Talamanca

Nº ORDEN SANITARIA	EBAIS CORRESPONDIENTE
H-C-ARS-T-OS-056-2014	Daytonia
H-C-ARS-T-OS-0160-2014	Suretka
H-C-ARS-T-OS-0275-2015	Cahuita
H-C-ARS-T-OS-0278-2015	Bribri
H-C-ARS-T-OS-0378-2015	Amubri
H-C-ARS-T-OS-0475-2015	Hone Creek
H-C-ARS-T-OS-0486-2015	Sepecue

Fuente: Administración A. S. Talamanca.

La Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora del Área de Salud de Talamanca, manifestó en relación con el proceso a seguir al recibir una orden sanitaria, lo siguiente:

“Las ordenes la entregan al Director del Área el mismo la traslada a esta administración, la cual realiza planes remediales según sean los casos ya que hay casos en los cuales los requerimientos son meramente de otras disciplinas. El compañero de mantenimiento utiliza un file con estas órdenes y con fechas de revisiones para finalizarlas o solicitar más tiempo en algunos casos, cuando el apoyo para mejorar no se logra a tiempo”.

Al respecto se adjunta en el anexo N°2, el registro fotográfico que evidencian algunas de las debilidades observadas durante la inspección de las edificaciones.

El Reglamento de la Ley 7600 “Sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad”, en el artículo 98, establece:

“(…) Las unidades prestadoras de servicios de salud, ofrecerán en sus instalaciones todas las facilidades necesarias para la comodidad, seguridad y privacidad a las personas con discapacidad que requieran de sus servicios.



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

Al respecto, la “Guía de Accesibilidad para Todos Elaborada por la Dirección de Mantenimiento Institucional, capítulo, Requerimientos Mínimos de Accesibilidad por Área, Generales indica:

“(…) se quiere que sus establecimientos se conviertan en espacios que permitan a todos los usuarios hacer uso de forma cómoda, segura y con autonomía.

Además de esta misma guía se consideran todos los detalles descritos en los capítulos Generales.

- Accesos.
- Servicios sanitarios
- Servicio al público.

En lo referente al cumplimiento de la Ley 7600, la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, manifestó que:

“Es difícil plantear soluciones cuando no contamos con espacios como sucede en Cahuita y Margarita que son un problema pues no tenemos hacia donde ampliar o modificar espacios”.

Lo descrito obedece a que existen aspectos de accesibilidad que en el caso de los edificios de reciente construcción, no fueron considerados en su diseño y para el resto de edificaciones, se requiere un proceso de planificación que permita adaptar las condiciones a lo que requieren los usuarios, puesto que esta situación afecta a los usuarios con condiciones especiales que son atendidos en esta Área de Salud.

- **SOBRE EL ESTADO DE CONSERVACIÓN DE LOS EBAIS DESCONCENTRADOS DEL ÁREA DE SALUD DE TALAMANCA.**

Se determinó en recorrido realizado en siete Ebáis adscritos al Área de Salud de Talamanca, que cinco de ellos presentan debilidades relacionadas con el estado de conservación de las edificaciones.

Los resultados obtenidos se resumen a continuación y en el Anexo 2, se presentan las fotografías correspondientes:

#### **a- Ebáis de China Kicha, 5 años de construcción**

- Presenta daños en el tapichel, específicamente en la parte posterior del edificio.
- Una pared se observa con problemas de pintura
- En el cubículo de sangrado, el mueble para guardar el material diario no es adecuado.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 27 de 59

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”*



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

- Ventana del consultorio Odontológico, dañada, marco quebrado y cedazo roto.

#### **b- Ebáis de Suretka.**

- Consultorio de Odontología con espacio reducido para el desarrollo de las labores.
- Cubículo de sangrado, con espacio reducido para el desarrollo de las labores. La pintura interna y externa presenta desprendimiento.
- La tapa del tanque de almacenamiento de agua se encuentra oxidada.

#### **c- Ebáis de Bambú.**

- Láminas de cielo raso afectadas por posible filtración de agua.
- En el área de toma de muestras de laboratorio, no se dispone de un mueble adecuado para almacenar insumos diarios.

#### **d- Ebáis de Bribri.**

- Daños en pintura Externa, por desprendimiento.
- Canoas afectadas por corrosión.
- Tapicheles dañados por filtración de agua.
- Paredes con señales de humedad y hongos.
- Cacheras en lavamanos quebradas o flojas.
- Cerrajes en puerta de servicios sanitarios públicos dañada.
- Jaboneras en mal estado.
- Estantes en Servicio de Farmacia de madera con presencia de polilla.
- Láminas de cielo raso con marcas de humedad.
- Paredes con grietas.
- Sistema de drenaje de aguas de lluvias ineficiente.
- El área para disposición final de los desechos bioinfecciosos, no tiene restricción de acceso.
- Existen dos bodegas en las cuales se acumula una gran cantidad de cajas que contiene documentación de diversas procedencias, (talleres, presupuesto, ampos, entre otros no identificados), este espacio esta desordenado, sucio, con presencia de roedores e insectos.

Además, en la parte posterior del edificio, se detectó lo siguiente:

- Pequeñas casetillas con desechos considerados basura que no se podrían calificar como reutilizables (espumas, sacos, cajas de refrescos gaseosos, parrillas tipo closet, alambres, blocks, etc.).



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

- Acumulación de cajas de cartón.

#### **e- Ebáis de Margarita:**

- Pintura interna y externa presenta daños.
- Lavamanos con problemas en los grifos, (flojos, fugas).
- Ventanas con faltante de celosías.
- Marcos de puerta con presencia importante de polilla.
- Puertas con pintura en mal estado.
- Caja de registro con tapa dañada y desbordada.
- Láminas de cielo raso faltante.

#### **f- Ebáis de Daytonia- Sixaola:**

- Hacinamiento en el área de Archivo de expedientes médicos.
- El área para la toma y recepción de muestras de laboratorio clínica, presenta suciedad y desorden (cajas de cartón), insumos en un mostrador sin ninguna medida de seguridad.
- El centro de carga (caja de Breakers), no está codificado o rotulado y no dispone de tapa.
- Tanque de agua potable con suciedad en el interior y tapa inadecuada.
- El aire acondicionado central fue deshabilitado, sin embargo, los ductos no fueron sellados y en su defecto se mantienen sin parrilla.
- Puertas sin llavín, en su lugar se utilizan artículos como tiras de tela.
- Los cilindros de gases médicos se ubican en una zona, en la cual no se observan restricciones de acceso.
- Recipientes para transportar líquidos cuyo contenido no fue identificado además, de recipientes para descarte de material punzocortante, en un basurero expuesto a las condiciones climáticas de la zona y al acceso de cualquier persona y mezclado con la basura común.
- Se localizaron tuberías que no encausan en cajas de registro, sino a un ducto abierto.
- En la parte posterior del inmueble se observó la acumulación de recipientes para refrescos enlatados.
- Los buques donde se ubicaban los compresores de los aires acondicionados son cubiertos con cartones o bolsas plásticas, arriesgando la seguridad del área.
- La esterilización de los instrumentos médicos, para realizar estas labores se utiliza la pila del cubículo de curaciones, el secado y empaque se realiza en la camilla de la pre consulta del Ebáis de Sixaola.



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

#### g- Ebáis de Cahuita:

- El espacio en el Archivo de expedientes es limitado, situación que no permite la apertura de la puerta de acceso, el espacio para el ingreso es de aproximadamente 50cm.
- La estantería utilizada en el despacho de farmacia es de madera, con presencia de polilla.
- Los grifos de lavamanos se encuentran flojos.
- Las columnas metálicas ubicadas en la parte externa del inmueble se observan con presencia de óxido.
- Faltante de láminas de cielo raso.
- Tapas de cajas de registro, con problemas de rebalse.

El Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, sección primera: Base Administrativa y Organizacional, capítulo I: Disposiciones generales, conceptualiza Mantenimiento, como:

“Conjunto de acciones realizadas para darle continuidad de uso al recurso físico, para que opere con seguridad, oportunidad, calidad y economía, para garantizar la producción de bienes y/o servicios. Lo anterior se ejecuta mediante acciones destinadas al buen uso de las tecnologías y sistemas que forman parte de este recurso, a la programación y ejecución de actividades para conservar la condición de operación actual del recurso físico, a la reposición de aquellos elementos que ya cumplieron su vida útil o la actualización tecnológica en busca de mejoras indispensables en términos de calidad, cantidad y/o funcionalidad”.

La misma normativa en el artículo 44 dispone lo siguiente:

“Artículo 44: De la elaboración del programa de mantenimiento- El funcionario responsable de coordinar y dirigir las actividades de mantenimiento en el ámbito local o regional, debe elaborar el Programa de Mantenimiento, en el que se consigne un diagnóstico de la gestión de mantenimiento, los objetivos y metas a largo, mediano y corto plazo establecidas. Este programa, será un insumo para el Plan Anual Operativo de mantenimiento en lo que se refiere a las metas de corto plazo. El Programa de Mantenimiento se elaborará de acuerdo con los lineamientos institucionales que emita la Dirección de Mantenimiento Institucional y deberá incluir los indicadores pertinentes para conocer la eficiencia de la gestión y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”.



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

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su artículo 1.2 establecen:

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

El Tec. Maquenci Dijeres, encargado de mantenimiento del Área de Salud sobre la programación del mantenimiento preventivo y correctivo, aportó un archivo de Excell, que contiene la programación anual de visitas a los diferentes Ebáis, en el año 2015 y hasta junio de 2016; agrega que la carga de trabajo es mucha para un solo funcionario, por lo cual se estará tramitado una contratación para el mantenimiento de los edificios por terceros, al igual que una compra de materiales.

En lo referente al estado de conservación de los Ebáis, la Arq. Janitzia Zamora Mora, Coordinadora del ARIM, manifestó que:

“Es difícil plantear soluciones cuando no contamos con espacios como sucede en Cahuita y Margarita que son un problema pues no tenemos hacia donde ampliar o modificar espacios. Estamos subiéndolo a otro nivel y que estos en particular sean incorporados al portafolio de proyectos. Pero un plan específico para mejorar las condiciones no, estamos haciendo un diagnostico o expediente de los sitios que visitamos para tener realidades que son las que al final nos viene a dictar las medidas básicamente de mantenimiento, atener los espacios existentes en óptimas condiciones y ofrecer al usuario los servicios de forma adecuada”

A pesar de existir una programación de visitas para inspección y/o reparación de los Ebáis, las actividades incluidas en el mismo no se detallan, de tal manera que dificultan medir el cumplimiento de las metas y objetivos, lo que dificulta garantizar que el recurso humano disponible desarrolle de manera priorizada las labores correspondientes.

Lo descrito impacta en la protección y conservación de las edificaciones, que forman parte del patrimonio institucional, además que no ofrece condiciones de comodidad y calidad en los servicios brindados a los usuarios en las mismas.



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

- **SOBRE LOS PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS**

Se comprobó que ninguno de los Ebáis adscritos al Área de Salud Talamanca, además del edificio sede y el Servicio de Laboratorio Clínico, disponen del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud.

Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Capítulo I, Disposiciones Generales, artículo 1º.- Objeto, alcance y ámbito de aplicación.

“En lo que respecta a establecimientos de salud y afines, este permiso es equivalente a una certificación de la habilitación y se concede a todos los establecimientos donde se brinden servicios que puedan afectar positiva o negativamente la salud de las personas, que incluyan o no la prescripción o utilización de fármacos, productos químicos o dispositivos biomédicos, con propiedades medicamentosas o la realización de procedimientos invasivos, sean públicos, privados o mixtos”.

El mismo reglamento en su Artículo 12º.- Reglamentación específica, indica:

“Los establecimientos o actividades que cuenten con reglamentación específica, adicionalmente a las condiciones y requisitos establecidos en el presente Reglamento, deberán cumplir con los requisitos sanitarios específicos allí señalados. Sin embargo, para efectos de aprobación y renovación del P.S.F se registrarán por lo indicado en el presente Reglamento”.

Al respecto, la Licda. Sandra Méndez Mendoza, Administradora del Área de Salud de Talamanca, indica que en algunos casos es necesario solicitar más tiempo para la atención de órdenes sanitarias.

Por su parte, la Arq. Janitzia Zamora, Coordinadora del ARIM, indica:

“(…) le damos atención inmediata se envían las recomendaciones a las respectivas Áreas y se le da seguimiento pero es igual no existe un mecanismo dentro del sistema q de forma inmediata te venga a corregir y solucionar lo observado por el ministerio de salud, (…)”





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

La disposición de permisos de funcionamiento, se ha visto afectada por la existencia de ordenes sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, las cuales no han sido atendidas oportunamente, pues se han emitido recomendaciones desde noviembre del 2014 y no han sido atendidas en su totalidad. Además, la CCSS registra un estado de morosidad en FODESAF por lo cual el Ministerio de Salud negó el permiso de funcionamiento de la farmacia del Ebáis de Daytonia

## CONCLUSIONES

Poder brindar al trabajador en un ambiente y organización de trabajo seguro, higiénico, y con las condiciones adecuadas para el desarrollo de su actividad, es una obligación que el patrono tiene con el funcionario, situación que en caso del Edificio sede de Área y algunos Ebáis no se respeta, dadas las condiciones evidenciadas de hacinamiento y las debilidades en la conservación de la infraestructura que no garantizan un ambiente seguro e higiénico para el funcionario y en defecto para el paciente, siendo conveniente que estas deficiencias se aborden oportunamente.

Las actividades de mantenimiento (preventivo y correctivo) constituyen la forma adecuada de conservar la infraestructura y el equipamiento en las mejores condiciones para la prestación de los servicios de salud; Sin embargo, en el Área de Salud Talamanca, estos principios no son aplicados en forma planificada, al evidenciarse deterioro acelerado en las edificaciones, siendo conveniente que se aborden oportunamente, con el propósito de evitar el incremento de los daños, incidiendo en forma negativa en la atención de los asegurados.

La Ley 7600 de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad, define entre sus objetivos servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico, siendo necesario para ello garantizar que el entorno, los bienes, los servicios y las instalaciones de atención al público sean accesibles para que las personas los usen y disfruten, principios legales no aplicados a cabalidad en los inmuebles utilizados en el Área de Salud Talamanca y sus Ebáis adscritos, con el propósito de brindar los servicios médicos a la población, al determinarse el incumplimiento de condiciones establecidas en la citada Ley, entre otros en servicios sanitarios, rampas, pasamanos, puertas, salas de espera, ventanillas de atención, pasillos y rotulación, aspectos que inciden en forma negativa en los derechos de las personas con capacidades especiales.

El Ministerio de Salud en la Ley General de Salud establece las condiciones y especificaciones técnicas que deben reunir las instalaciones donde se brindan servicios de salud, lo cuales deben ser cumplidos en las edificaciones que la Caja Costarricense de Seguro Social utiliza para la atención de los pacientes y donde el personal ejecuta sus funciones. No obstante, lo anterior en el Área de Salud Talamanca y sus Ebáis adscritos no disponen del permiso de funcionamiento

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 33 de 59

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



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

otorgado por el Ministerio de Salud en todos sus servicios, aunado a lo anterior dicho Ente Gubernamental emitió órdenes sanitarias las cuales de no ser atendidas con diligencia pueden consecuentemente provocar la suspensión de los servicios de salud.

## RECOMENDACIONES

### AL DR. WILMAN ROJAS MOLINA EN SU CONDICION DE DIRECTOR REGIONAL DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR ATLANTICA O QUIEN ES SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- En coordinación con el Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento conformar un equipo técnico para que realicen un diagnóstico integral del edificio sede del Área de Salud de Talamanca y Ebáis adscritos, dicho equipo deberá considerar entre otros aspectos, estado de hacinamiento del inmueble, falta de áreas de trabajo, cumplimiento de la normativa específica en servicios como laboratorio clínico, farmacia, odontología, emergencias; además de la ley 7600, instalación eléctrica y mecánica con el propósito que con los resultados obtenidos se establezca:
- Un programa de mantenimiento, el cual debe elaborarse de conformidad con los lineamientos establecidos en el Reglamento del Sistema de Gestión de Mantenimiento Institucional, incluyendo entre otros aspectos: un cronograma de actividades con fechas de inicio y finalización, una matriz de responsabilidades, el costo de las obras con el propósito de presupuestarlas en las partidas de mantenimiento y reparación de edificios y de equipos.
- Para los aspectos que a criterio del Área Regional de Ingeniería y Mantenimiento requieren el apoyo de la Gerencia de Infraestructura y Tecnologías, realizar las gestiones que correspondan según sea el caso. Todas las acciones realizadas deben ser documentadas. **Plazo de cumplimiento 6 meses.**

### A LA LICDA. YOLANDA VALVERDE RIVAS EN CALIDAD DE DIRECTORA REGIONAL DE SUCURSALES, REGION ATLANTICA O QUIEN ES SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

- Proceder a realizar un estudio de factibilidad, mediante el cual se valore la necesidad de reubicar la Sucursal de Bribri, de manera que esta no comprometa el espacio físico correspondiente al Área de Salud de Talamanca, lo anterior considerando los problemas de hacinamiento que enfrentan ambas unidades programáticas, según se evidenció en el hallazgo 1 del presente informe, esto con el propósito de liberar espacio al Área de Salud y ofrecer mejores condiciones a los funcionarios y clientes de la Sucursal. Una vez obtenidos los resultados se deberá valorar que aspectos requieren el apoyo de la Gerencia Financiera y realizar las gestiones que correspondan según sea el caso. **Plazo de cumplimiento 8 meses.**

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 34 de 59

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*"Garantiza la autenticidad e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"*



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

### **AL DR. MAURICIO SOLANO CORELLA EN CALIDAD DE DIRECTOR MEDICO DEL ÁREA DE SALUD TALAMANCA O QUIEN ES SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- Elaborar un protocolo para el manejo adecuado de los desechos bioinfecciosos orientado al personal de aseo en la sede de Área de Salud y Ebáis adscritos, de manera tal que estos lugares cumplan los lineamientos que rigen este tipo de desechos, incluyendo restricciones de acceso y rotulación. Una vez confeccionado dicho protocolo, debe hacerse del conocimiento de todo aquel funcionario que intervenga en este proceso. **Plazo de cumplimiento 3 meses.**

### **A LA LIC. SANDRA MÉNDEZ MENDOZA EN CALIDAD DE ADMINISTRADORA DEL ÁREA DE SALUD TALAMANCA O QUIEN ES SU LUGAR OCUPE EL CARGO.**

- Realice un análisis de los incumplimientos en cada una de las ordenes sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud y proceda a efectuar un informe consolidado con aquellos aspectos relacionados a infraestructura, dicho informe debe ser remitido a la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, esto con el fin de que este nivel proceda con la elaboración de un cronograma de atención que permita eventualmente dar seguimiento a las acciones planteadas para corregir dichas debilidades, lo anterior en procura de evitar un posible cierre técnico por parte del ente rector. **Plazo de cumplimiento 1 meses.**
- De acuerdo con lo evidenciado en hallazgo 1.8 del presente informe, realizar las acciones que considere pertinentes para que sean eliminados los artefactos eléctricos no autorizados, con el propósito de garantizar un adecuado aprovechamiento de las horas laborales, los tiempos de alimentación establecidos por la institución y un mejor uso de los recursos energéticos. De considerarse necesario elaborar un cronograma de uso del comedor para funcionarios, garantizando el cumplimiento de la Normativa de Relaciones Laborales” en el artículo 52. **Plazo de cumplimiento 1 mes.**

### **COMENTARIO DEL INFORME**

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna los alcances del presente informe se comentaron con La Licda. Yolanda Valverde Rivas, Directora Regional de Sucursales Huetar Atlántica, el Dr. Wilman Rojas Molina, Director Regional y Licda. Selene Ulloa Jimenéz, encargada de seguimientos, ambos de la Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica, la Dra. Victoria Villalobos Segura, Directora Médica a.i, Lic. Wilberth Treminio Romero, Administrador a.i, ambos del Área de Salud de Talamanca, como resultado del comentario se obtienen las siguientes observaciones:



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

Licda. Yolanda Valverde Rivas: Para esta dirección sería conveniente considerar en la recomendación 2 la ampliación del plazo de cumplimiento a 8 meses.

Esta Auditoría acepta la solicitud de la Licda. Valverde Rivas.

Dr. Wilman Rojas Molina, Dra. Victoria Villalobos Segura y Lic. Wilberth Treminio Romero: se aceptan los plazos de cumplimiento de las recomendaciones.

### ÁREA GESTION OPERATIVA

Ing. Jacqueline Rodríguez Noguera  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda  
**JEFE SUBÁREA**

Lic. Rafael Ramirez Solano  
**JEFE DE ÁREA**

RRS/GAP/JRN/wnq



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

Anexo 1  
Evidencia fotografía del hallazgo 1  
Enfermería





Servicio de Farmacia





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

**Servicio de Emergencias**

Fotografía N°4	Fotografía N°5
	
<p>Espacio de pasillo utilizado para valorar pacientes que ingresan a emergencias.</p>	<p>Carro de medicamentos utilizado también para preparar medicamentos según indicación médica</p>

Fotografía N°6

<p>Área donde se ubica el carro de medicamentos.</p>





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

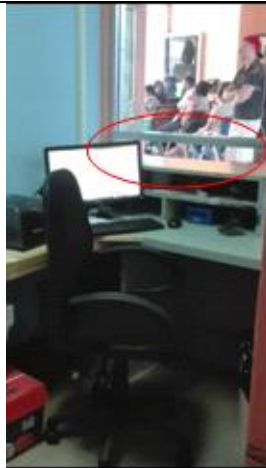
Servicio de Laboratorio Clínico

Fotografía N°7



Sala de espera de Laboratorio Clínico y Farmacia.

Fotografía N°8



Ventanilla para la recepción de muestras

Fotografía N°9



Área de sangrado de pacientes

Fotografía N°10



Fotografía N°11



Fotografía N°12



Área de trabajo compartido, procesos realizados no técnicamente no son compatibles.



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

Fotografía N°13	Fotografía N°14
	
<b>Áreas de resguardo de materiales.</b>	

Fotografía N°15	Fotografía N°16
	
<b>Único lavamanos en el Laboratorio Clínico, ubicado en cubículo de sangrado</b>	<b>Marcas en cielo raso por humedad.</b>







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

Área de Esterilización de instrumental médico

Fotografía N°17	Fotografía N°18
	
Área de prelavado	Pileta de desinfección

Fotografía N°19	Fotografía N°20
	
Mesa de empaque y auto clavado	Estantería para material estéril.





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

**Servicio de Farmacia.**

Fotografía N°21	Fotografía N°22
	
Almacenamiento de medicamentos. (1) medicamentos vencidos.	Cubículo de labores administrativas, resguardo de psicotrópicos, atención farmacéutica.

Fotografía N°23	Fotografía N°24
	
Espacio para resguardar medicamentos en frío	Cielo raso con marcas de humedad


**Consultorio de Telemedicina.**

Fotografía N°25	Fotografía N°26
	
Sala de espera de Telemedicina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingreso a sala de shock y 2. Ingreso a Telemedicina</li></ul>



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

**Servicio de Odontología**

Fotografía N°27	Fotografía N°28
	
<p><b>Consultorio de atención odontológica.</b></p>	

**Artefactos eléctricos**

Fotografía N°29	Fotografía N°30	Fotografía N°31
		
<p><b>Ginecología</b></p>	<p><b>Laboratorio clínico.</b></p>	<p><b>Emergencias.</b></p>



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

Fotografía N°32



Comedor de funcionarios.

Archivo de expedientes médicos y Redes

Fotografía N°33



Esterantería con expedientes

Fotografía N°34



Expedientes pasivos.





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

Fotografía N°35	Fotografía N°36
	
Espacio libre para ingreso a la oficina de jefe de Redes	Expedientes médicos no archivados.



Sucursal de Bribri  
Fotografía N°37







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





Anexo N2  
Evidencia fotografía del hallazgo 2

Fotografía N°38	Fotografía N°39
	
<p>Ventanillas de atención con alturas menores a las permitidas en la norma</p>	<p>Ventanillas de atención con alturas mayores a las permitidas en la norma</p>

Fotografía N°40	Fotografía N°41
	
<p>Llavines de puerta a más de 90cm de altura.</p>	<p>Obstáculos sin la señalización</p>



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

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°42</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Señalización con altura que supera 1.70m</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°43</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Pasillo con 60 cm de ancho</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°44</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Servicios sanitarios no cumple, dispone de algunos elementos para las necesidades de las personas discapacitadas.</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°45</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Rampas con pendientes mayores a 10 %</b></p>



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

Anexo N3  
Evidencia fotografía del Hallazgo 3  
Ebáis de China Kicha

<b>Fotografía N°46</b> 	<b>Fotografía N°47</b> 
<b>Entrada Principal</b>	<b>Sala de Observación</b>
<b>Fotografía N°48</b> 	<b>Fotografía N°49</b> 
<b>Daño en el tapichel</b>	<b>Pared con problemas en la pintura</b>
<b>Fotografía N°50</b> 	<b>Fotografía N°51</b> 
<b>Ventana de Odontología</b>	<b>Sobre de lavamanos</b>




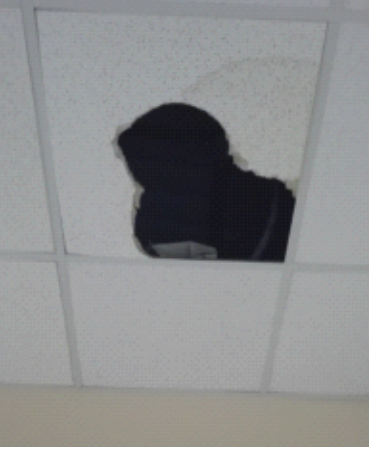






CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°52</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°53</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Paredes internas</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Paredes externas</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°54</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°55</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Tapa de tanque de almacenamiento de agua potable</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Consultorio Odontología.</b></p>



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

Fotografía N°56	Fotografía N°57	Fotografía N°58
		
<b>Afectación en cielo raso</b>		

Fotografía N°59	Fotografía N°60	Fotografía N°70
		
<b>Pared exterior</b>	<b>Canoas oxidadas</b>	<b>Tapichel dañado.</b>



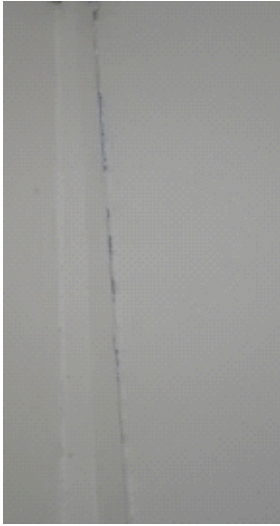

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

**Ebáis de Bribri**

<p><b>Fotografía N°71</b></p>  <p><b>Paredes con Humedad y hongos</b></p>	<p><b>Fotografía N°72</b></p>  <p><b>Cacheras de lavamanos</b></p>	<p><b>Fotografía N°73</b></p>  <p><b>Cerraje de puerta dañado.</b></p>
<p><b>Fotografía N°74</b></p>  <p><b>Jaboneras en mal estado</b></p>	<p><b>Fotografía N°75</b></p>  <p><b>Muebles de farmacia</b></p>	<p><b>Fotografía N°76</b></p>  <p><b>Cielo raso con manchas.</b></p>



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

Fotografía N°77	Fotografía N°78
	
Paredes agrietadas	Drenajes de agua de lluvia inadecuados.

Fotografía N°79	
	
Área para descartar desecho bioinfeccioso y común.	





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

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°80</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Casetillas con "Basura"</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°81</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Cajas de cartón y desechos.</b></p>
---	--

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°82</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°83</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°84</b></p> 
<b>Bodega ubicada en la parte posterior del edificio.</b>		


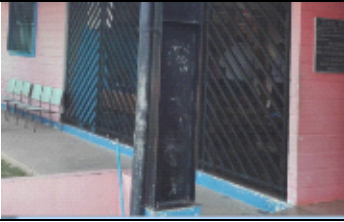
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°85</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Frete de casa ubicada atrás de la sede del Ebáis</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°86</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Artículos acumulados en la casa</b></p>
--	--





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

Fotografía N°87	Fotografía N°88
	
Manteados con acumulación de agua	Cajas para mascotas, sillas dañadas, patio con cascaras de coco y recipientes.

**Ebáis de Margarita:**

Fotografía N°89	Fotografía N°90
	
Pintura externa	Estado de pintura de las columnas metálicas

Fotografía N°91	Fotografía N°92
	
Celosías faltantes	Marcos de puertas con polillas



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

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°93</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°94</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Puertas con afectación de pintura</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Cajas de registro</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°95</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°96</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Estantería con insumos institucionales en la sala de espera</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Enfriadores para vacunas en sala de espera.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°97</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°98</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>Artículos almacenados en el pasillo</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Lamina de cielo raso faltante</b></p>





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

**Ebáis de Daytonia- Sixaola**

<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°99</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Archivo de expedientes médicos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°100</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Condiciones del área para toma de muestras de laboratorio.</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°101</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Condiciones de Farmacia</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fotografía N°102</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>Desechos peligrosos en basureros comunes.</b></p>





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

**Ebáis de Cahuita:**

<p><b>Fotografía N°103</b></p>  <p><b>Área de Archivo</b></p>	<p><b>Fotografía N°104</b></p>  <p><b>Espacio libre para ingresar al archivo.</b></p>	<p><b>Fotografía N°105</b></p>  <p><b>Estantería de Farmacia.</b></p>
<p><b>Fotografía N°106</b></p>  <p><b>Grifería dañada</b></p>	<p><b>Fotografía N°107</b></p>  <p><b>Columnas metálicas oxidadas</b></p>	<p><b>Fotografía N°108</b></p>  <p><b>Faltante de láminas de cielo raso.</b></p>



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



**Anexo 3**  
**Evidencia fotografía del Hallazgo 5**





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

Fotografía N°114	Fotografía N°115
	
Sillas dañadas en Ebáis de Bribri	Sillas dañadas en Ebáis de Cahuita

Fotografía N°116	Fotografía N°117
 	
Activos ubicados en el perímetro del Ebáis Suretka.	