



ASS-005-2022

26 de enero de 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con la atención de los estudios especiales consignados en el Plan Anual Operativo 2022 del Área Servicios de Salud de la Auditoría Interna y como resultado de la actividad de asesoría realizada en el hospital La Anexión.

Los hallazgos descritos en el presente informe dictaminan la necesidad de mejorar el sistema de control interno que ejerce la Dirección General y la jefatura del Servicio de Nutrición, así como los procedimientos de atención clínica nutricional, producción y distribución de alimentación y la gestión administrativa.

Los resultados evidencian que la jefatura del Servicio de Nutrición no está ejerciendo de manera efectiva la gestión técnica-administrativa, lo que podría estar repercutiendo en el incumplimiento de las actividades sustantivas realizadas en el área clínica y de producción, así como el acatamiento de los lineamientos técnicos para el desarrollo efectivo de la gestión.

Ante las debilidades evidenciadas, se emite una recomendación dirigida a la Dirección General del centro hospitalario, a fin de que se elabore un plan de trabajo tendente a subsanar cada uno de los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos, así como las debilidades evidenciadas en los informes realizados por la Supervisión Regional de Nutrición.



ASS-005-2022

26 de enero de 2022

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL REFERENTE A LA GESTIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN EN EL HOSPITAL LA ANEXIÓN-2503

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con los estudios especiales consignados en el Plan Anual Operativo 2022 del Área Servicios de Salud de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión técnica y administrativa que ejecuta el Servicio de Nutrición del hospital La Anexión según su oferta de servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normativa institucional en la ejecución de los procedimientos de atención clínica nutricional, producción y distribución de alimentación y gestión técnico-administrativa.
- Analizar los resultados los informes emitidos por la Supervisión Regional de Nutrición de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega.
- Determinar la percepción de los funcionarios en cuanto a la calidad, preparación e higiene de los alimentos que consumen en el comedor del hospital.

NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio comprende la revisión y análisis de las gestiones realizadas en el Servicio de Nutrición para el abordaje nutricional de los usuarios durante la visita de asesoría. Además, los resultados de la supervisión de la disciplina de Nutrición ejercida por la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega en los informes emitidos entre mayo y noviembre de 2021, ampliándose en aquellos aspectos que se consideraron necesarios.

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

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Aplicación de instrumentos de verificación para la recopilación de información sobre los procesos sustantivos desarrollados en el Servicio de Nutrición.



- Revisión de los oficios e informes en la materia de estudio emitidos por la Supervisión Regional de Nutrición de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega.
- Sondeo entre los funcionarios del hospital La Anexión para conocer percepción del servicio de nutrición, en cuanto al servicio de alimentación para funcionarios, se envió a 713 destinatarios incluidos en el correo electrónico del Outlook institucional “Grupo Hospital la Anexión”, de los cuales contestaron 190.
- Recorrido en el Servicio de Nutrición para observar las condiciones de la infraestructura y equipamiento, así como en el Servicio de Hospitalización para verificar el proceso de distribución de alimentos.
- Entrevistas, consultas y solicitud de información a:

Del hospital La Anexión:

- ✓ Dra. María Elena Ruiz Campos, jefe del Servicio de Nutrición.
- ✓ Dra. Mauren Picón Lara, Nutricionista.
- ✓ Dr. Anner Angulo Leiva, director general.

De la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega:

- ✓ Dra. Karla Vanessa Sandí Saravía, Supervisora Regional de Nutrición.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno, del 04-09-2002.
- Manual Descriptivo de Puestos de la CCSS, julio 2021.
- Normas de Control Interno para el Sector Público, del 06-11-2009.
- Código de ética del Servidor Público de la CCSS, Aprobado por Junta Directiva, en Sesión número 7308, artículo 15º de fecha 25 de febrero de 1999.
- Manual Descriptivo de Puestos, versión actualizada Julio 2021.
- Organización Funcional de la disciplina de Nutrición en los tres niveles de atención, 2017.
- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS, Código M.GM.DDSS.ARSDT.N.280715
- Guía para alimentación de cerdos del MAG, 2009

ASPECTOS NORMATIVOS POR CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

Esta Auditoría informa y previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de los deberes que les corresponden respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno 8292. Así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse debido a 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

Situación actual del servicio de nutrición del Hospital La Anexión.

La cantidad de recurso humano especializado que dispone el servicio de nutrición del Hospital La Anexión para brindar sus servicios es de 4 profesionales, 1 jefatura en puesto Nutricionista 2 y los otros 3 Nutricionista 1. Todo lo relacionado con la administración de personal (rol anual, horarios mensuales, movimientos y acciones de personal) se gestiona por parte de la secretaria Magaly Gómez León y la Dra. Ruiz. Actualmente hay 9 asistentes de cocina y 13 auxiliares de cocina; además 4 funcionarios interinos por días libres manejan una bolsa de 13 interinos disponibles.

Los equipos de cocina están nuevos, en 2019 se renovó infraestructura y equipo de cocina. El presupuesto asignado al servicio es de ₡268.956.000.00, distribuido en 13 contratos de Alimentos, 1 de químicos, 1 de descartables y 1 de suplementos.

Productos de Auditoría del Servicio de Nutrición del Hospital La Anexión.

El 4 de diciembre de 2013, esta Auditoría realizó el informe AGO-239-2013 “Evaluación de la gestión administrativa del servicio de Nutrición del hospital La Anexión. U.E. 2503”. Los resultados del estudio reflejaron, en términos generales, debilidades en el proceso de control y supervisión de las principales actividades realizadas en el servicio de Nutrición, dentro de las cuales se citan la preparación de alimentos, manejo de inventarios, limitadas condiciones de infraestructura y equipamiento.

El 6 de diciembre de 2018, mediante oficio AC-AGORN-10375-18, este órgano de control y fiscalización realizó una “Auditoría de Carácter Especial: Actividad de cumplimiento sobre las normas técnicas y administrativas en el servicio de Nutrición del hospital La Anexión”, con el objetivo de evaluar aspectos de control interno, así como el estado y funcionamiento del equipamiento industrial e infraestructura, producto de la adenda número dos de la licitación 2012PR-000004-4402 “Reforzamiento y Nuevo Servicio de Hospitalización, Hospital La Anexión”.

De los principales hallazgos incluidos en esta actividad se puede mencionar: la disponibilidad y condiciones de la infraestructura, los espacios reducidos en la planta física, la distribución y colocación de los equipos de alta tecnología, suciedad en el área de producción e inadecuadas condiciones del piso (no es liso, impermeable, ni lavable),

Sobre los aspectos del equipo industrial: 3 centros de cocción, los cuales carecían de las bandejas internas donde se posicionan los alimentos y 6 carros transportadores de alimentos, 10 implementos desprovistos de los accesorios básicos (vasos, platos, tapas, soperas, tazas y cobertores para platos), por lo que la administración del centro médico debió adquirirlos mediante un procedimiento de contratación con financiamiento local. En relación con los reportes de averías, se evidenció que, por parte del Área Civil, no se habían atendido los reportes, con un total de 16 pendientes.

HALLAZGOS

1. DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

El cumplimiento de la normativa institucional es responsabilidad de las jefaturas y son de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios de los Servicios de Nutrición de los hospitales de la CCSS. Adicionalmente, su ejecución y evaluación es responsabilidad de los titulares subordinados, sin embargo, se evidenció que en el hospital La Anexión este cumplimiento es parcial, principalmente en los procesos de atención clínica nutricional, en la producción y distribución de alimentos, para pacientes y funcionarios, y la gestión administrativa de la Jefatura del Servicio de Nutrición.

A continuación, se indica el detalle según las debilidades identificadas:

1.1. ATENCIÓN CLÍNICA NUTRICIONAL

La atención nutricional presenta oportunidades de mejora, debilidades e incumplimientos a la normativa institucional, que podrían estar incidiendo en la atención directa, diagnóstico y tratamiento de los pacientes ubicados en los servicios de hospitalización, consulta externa, servicios ambulatorios y visita domiciliar. A continuación, el detalle:

- La atención y seguimiento diario a las interconsultas no es efectivo, lo anterior debido a la cantidad de requerimientos y tareas asignadas a los profesionales en nutrición.
- No hay uniformidad en el material educativo para los pacientes atendidos, ya que los profesionales en nutrición elaboran sus propios documentos para ser utilizados en Cuidados Paliativos, Unidad de Diálisis Peritoneal, Soporte Nutricional, entre otros programas.
- Los profesionales en nutrición no participan en la Visita Domiciliar.
- Existe dificultad para designar un consultorio para nutrición en la Consulta Externa, situación que limita las tomas de antropometría a los usuarios.
- No se dispone con equipo para valoración nutricional pediátrica en la Consulta Externa, lo que podría estar dificultando definir el estado de los pacientes y con ello la prescripción dietoterapéutica como parte de su tratamiento y la educación adecuada.
- La programación de agendas en la Consulta Externa no se ajusta a la estandarización establecida en el oficio DRIPSSCH-0909-11-2019, del 5 de noviembre de 2019, donde se establece que el tiempo requerido para la disciplina a nivel institucional es de una hora para la consulta individual de primera vez, 30 minutos para la subsecuente y dos horas para las personas atendidas en consulta externa bajo la modalidad grupal.
- No se disponen de protocolos clínicos para la atención ambulatoria, así como de guías locales internas, de atención para las patologías más frecuentes. Además, no se evidencia la realización de sesiones de actualización para temas específicos de interés y la participación del nutricionista en sesiones clínicas.

La Organización Funcional de la disciplina de Nutrición en los tres niveles de atención establece dentro del marco estratégico institucional, en el apartado 5.5.3 sobre las normas específicas para hospitales, lo siguiente:

“Los Servicios de Nutrición funcionalmente deben estar divididos en dos componentes:

- *Área de Atención Clínica: servicios ambulatorios y servicios de hospitalización.*
- *Área de Producción de alimentos: Planificación del menú, producción de alimentos, Inocuidad de alimentos, educación nutricional, capacitación, organización y control de personal.*

Estas áreas deben contar con personal profesional encargado de la organización, supervisión, control y evaluación de los profesionales de nutrición que desempeñen funciones operativas de tipo profesional.

Los nutricionistas del Área Clínica intervienen directamente en la visita médica, valoración nutricional de pacientes, sesiones de casos clínicos, atención de interconsultas, alta programada, educación nutricional, control de ingesta, todo esto cumpliendo paso a paso con los protocolos de atención establecidos a nivel del Servicio de Nutrición y a las guías de atención de práctica clínica.”

Ese mismo marco normativo, en el apartado 6.3 sobre la conceptualización de la disciplina para hospitales, establece:

“La atención nutricional a pacientes ambulatorios se brinda a través de la consulta externa general y especializada, atención de interconsultas, participación en la visita con el equipo interdisciplinario, soporte nutricional, programas específicos en el abordaje de diferentes patologías, programas educativos dirigidos a los pacientes, familiares de pacientes y cuidadores y la atención de la visita domiciliar y telemedicina, clínicas de lactancia materna y bancos de leche.”

En lo relacionado al acatamiento del marco normativo, la Dra. María Elena Ruiz Campos, jefe del Servicio de Nutrición, manifestó que los procesos son delegados a las diferentes profesionales (nutricionistas) y Bodeguero. Adicionalmente, indicó que los posibles incumplimientos se deben a que aún los funcionarios no conocen la normativa vigente que aplica en los diferentes casos y que si bien no se realizan evaluaciones (supervisiones) documentadas, si se realizan visualizaciones de las funciones que ejecutan los colaboradores del Servicio de Nutrición.

Lo anterior, podría tener su origen en que los profesionales nutricionistas están asumiendo funciones que no son propias del perfil, aunado a la falta de dirección y control de parte de la jefatura del servicio, así como inobservancia de la normativa institucional vigente que regula el área clínica de los Servicios de Nutrición en los hospitales.

La situación evidencia, no garantiza de manera razonable el uso eficiente y eficaz de los recursos institucionales y la prestación de los servicios de nutrición a los usuarios del Hospital de La Anexión, considerando que a pesar de que se dispone de 3 profesionales en nutrición que podrían gestionar todo lo relacionado a la atención clínica Nutricional, se enfocan en cumplir la gestión de dirección y control que omite la Jefatura responsable del servicio.

1.2. PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA ALIMENTACIÓN

Se evidenciaron debilidades de gestión en la recepción, almacenamiento, producción y distribución de la alimentación normal y terapéutica, principalmente a incumplimientos relacionados con las acciones de registro, análisis, control, evaluación y supervisión de dichos procesos. A continuación, el detalle:

- No disponen con control microbiológico sobre producto terminado. El Servicio de Nutrición del Hospital La Anexión, en sus respectivos procesos de compra de alimentos y bebidas, establece dentro de las condiciones técnicas aportar análisis microbiológicos a materias primas. Sin embargo, estos no se realizan a muestras de agua, hielo, fórmulas lácteas comida preparada para pacientes y personal.
- No se dispone de autoclave para la sala de fórmulas.
- El área de producción y comedor posee un piso de material poroso el cual ya está planificado su cambio para el 2022.
- No se dispone de un programa local de capacitación al personal que incluya el tema de Buenas Prácticas de Manufactura y Nomenclatura Dietética. Cabe mencionar que están participando en capacitaciones de la red de servicios.
- El personal operativo no es supervisado durante el proceso de distribución de alimentos.
- No se dispone de una estación de lavado de manos de acción de pie previo al ingreso al área de producción, además, registros de limpieza de las estaciones de lavado de manos que se encuentran dentro del área de producción y servicios sanitarios del personal de nutrición.
- Existen tablas de picar deterioradas, sin codificar ni identificadas por color según su uso. Además, se determinó que los cuchillos son de uso personal y sin identificar, contrario a lo que dicta la normativa.
- No se determinó la existencia de guías de disolución estándar para agentes limpiadores y desinfectantes, ni registro documental para verificar las concentraciones aplicadas según la normativa.
- El personal del servicio manifestó observar la presencia de insectos, plagas y roedores en las instalaciones. Se evidencian oportunidades de mejora en el control y registro de las fumigaciones que se realizan.

- No se dispone de un procedimiento por escrito para el manejo y disposición de los residuos. Además, se determinó que los desechos comunes son entregados a la Asociación Nicoyana de Atención al Hogar de Ancianos San Blas. Se carece de una romana para el registro diario de peso a los diferentes residuos generados por alimentos.

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura Servicios de Nutrición de los Hospitales CCSS Código M.GM.DDSS.ARSDT.N.280715 en general busca la aplicación de estas prácticas de forma obligatoria durante el proceso de producción y distribución de alimentación normal y terapéutica, destinada a pacientes, así como al personal de la Caja Costarricense del Seguro Social, para garantizar la inocuidad de los alimentos y conforme con los aspectos señalados en este hallazgo.

La Organización Funcional de la disciplina de Nutrición en los tres niveles de atención establece dentro del marco estratégico institucional, en el apartado 5.5.3 sobre las normas específicas para hospitales, lo siguiente:

“Los Servicios de Nutrición funcionalmente deben estar divididos en dos componentes:

- *Área de Atención Clínica: servicios ambulatorios y servicios de hospitalización.*
- *Área de Producción de alimentos: Planificación del menú, producción de alimentos, inocuidad de alimentos, educación nutricional, capacitación, organización y control de personal.*

Estas áreas deben contar con personal profesional encargado de la organización, supervisión, control y evaluación de los profesionales de nutrición que desempeñen funciones operativas de tipo profesional.

(...) Un principio técnico que rige el abordaje nutricional de los Servicios de Nutrición es la ejecución, supervisión, control y evaluación del programa de gestión de la inocuidad de alimentos, en apego a la política nacional de Inocuidad de Alimentos. Siendo un eje transversal en todos los procesos de producción de la alimentación normal y terapéutica, desde el proceso de adquisición de insumos alimentarios, hasta el proceso de distribución de la alimentación a los usuarios de nuestros servicios y el lavado y desinfección de la vajilla. Es indispensable contar con un profesional a cargo del control, supervisión, análisis y evaluación de la ejecución del programa y es el responsable de la capacitación del personal del servicio de nutrición según lo descrito en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. Es quien ejerce esa función de verificación y fiscalización a los profesionales de nutrición responsables de la ejecución de Sistema de Inocuidad de alimentos.

Todos los Servicios de Nutrición deberán contar con personal de apoyo en puestos de asistentes de Nutrición, auxiliares de Nutrición, bodegueros, servicios generales, asistente administrativo y secretaria. Estos procesos deben ser supervisados por profesionales de nutrición.

(...) Le corresponde a un profesional en nutrición supervisar y verificar los procedimientos de la adquisición y recepción de insumos para la producción y distribución de la alimentación normal y terapéutica, en apego a la normativa institucional.

(...) En los Servicios de Nutrición de los hospitales, todas las tareas que conllevan la elaboración de la alimentación normal y terapéutica son realizadas por el personal operativo: los auxiliares y asistentes de nutrición. Los nutricionistas que supervisan estos procesos se encargan de monitorear de forma permanente, la ejecución de esas tareas. Y al nutricionista encargado de la planificación del menú, le corresponde supervisar a estos profesionales de nutrición.

El cumplimiento de las instrucciones que se derivan de los menús y la estandarización de recetas, son esenciales para el éxito en la ejecución del ciclo del menú y esto influye de forma directa con los costos de producción y la generación de desperdicios y por lo tanto para mantener el gasto de alimentos dentro del presupuesto establecido para el funcionamiento del servicio. La producción de los Servicios de Nutrición depende básicamente de la planificación del ciclo del menú, por lo que el nivel de responsabilidad de este puesto es alto y exige la supervisión de los nutricionistas que supervisan la parte operativa de los Servicios de Nutrición.”

El anterior marco normativo, en el apartado 6.3 sobre la conceptualización de la disciplina para hospitales, define lo siguiente:

“El Servicio de Nutrición tiene la responsabilidad de brindar la alimentación normal y terapéutica para todos los usuarios de los hospitales de la CCSS, cumpliendo con la normativa vigente en cuanto al sistema de inocuidad de alimentos y control de calidad, control interno, contratación administrativa, manejo de Leche Humana y Soporte Nutricional.”

En la Guía para alimentación de cerdos del MAG, 2009 indica en la página 41:

“...Es importante señalar que existe prohibición para el uso de: desperdicios de hospitales y terminales aéreas y portuarias por problemas de riesgo sanitario.”

La Dra. María Elena Ruiz Campos, jefe del Servicio de Nutrición, indicó que en el tema de producción que la preparación de los alimentos no tiene controles sobre las cantidades preparadas, es solo una consideración que realiza el cocinero, pero sin embargo también indica que algunas veces el mismo personal de nutrición se ha quedado sin alimentación, en lo relacionado con la donación de desechos de alimentos al Hogar de Ancianos indicó que se continúa con este proceso, por cuanto desde que ella llegó al servicio así se realiza.

El incumplimiento de la normativa institucional, así como debilidades en la organización, supervisión, control y evaluación de las actividades y funciones operativas que se desarrollan en el Servicio de Nutrición, por parte de la Jefatura del servicio, es la principal causa por la cual se evidencian estas situaciones.

El incumplimiento en el proceso de producción y distribución de alimentos no garantiza el acatamiento de la adecuada prescripción dietoterapéutica, la calidad inocua y nutricional de la producción, el control de los costos de producción en el servicio. Así como la calidad de la alimentación que consumen los animales y que incide directamente en los productos y subproductos que se utilizan para consumo humano.

1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se evidenciaron debilidades y oportunidades de mejora en la planificación, programación, organización, dirección, supervisión, control y evaluación de la gestión administrativa que ejecuta la jefatura del Servicio de Nutrición del hospital La Anexión. De acuerdo con las pruebas realizadas por esta Auditoría y los resultados de las evaluaciones realizadas por la supervisión regional de la disciplina de nutrición, se logró determinar lo siguiente:

- El funcionario a cargo de la despensa (bodega) está nombrado en una plaza con perfil de Auxiliar de Nutrición y no como Bodeguero. No se evidencian acciones para la recalificación de la plaza. Además, no se supervisa el proceso de recepción y almacenamiento de insumos, con el objetivo de garantizar que se cumpla con los Procedimientos Operativos Estandarizados Sanitarios (POES) de recepción de alimentos, control de temperaturas, clausulado técnico, entre otros.
- Debilidades en la formulación, seguimiento y socialización del Plan Anual Operativo y Plan-Presupuesto. No se evidencian reuniones con el personal donde se informe y socialice las metas del periodo, además, los formatos de los instrumentos utilizados no son los actualizados y presentaban datos erróneos.

- Existen oportunidades de mejora en el control de las actividades y en la rendición de cuentas a nivel local y regional que debe asumir la jefatura del servicio. Textualmente, la Dra. Karla Vanessa Sandí Saravia, Supervisora Regional de Nutrición, consignó en el último informe de supervisión lo siguiente: “(...) es necesario que esta tarea sea ejecutada en su totalidad por la Dra. Ruiz, aclarando se debe participar en los procesos de rendición de cuentas regional y trasladando de forma semestral informes de ejecución física de las metas planteadas ante su jefatura inmediata, con una valoración cuali-cuantitativa del cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados sobre las acciones programadas en su Plan Presupuesto, detallando logros, factores de éxito, limitaciones y riesgos materializados que incidieron en el cumplimiento de estas ya que a través de estos procesos se logra mostrar ante jerarcas de las unidades, la realidad del servicio, con evidencias de limitaciones que afectan directamente la ejecución de tareas y macroprocesos de la disciplina.”
- No se evidencia la participación de funcionarios del Servicio de Nutrición en las comisiones de salud ocupacional, gestión ambiental, infecciones intrahospitalarias, clínica de anticoagulados y atención de nefrología.
- No se logró evidenciar la aplicación de la normativa institucional en los procesos de cálculo de la ración hospitalaria y costeo.
- Se desconoce las necesidades de capacitación del personal en nutrición a falta de un diagnóstico y programa formal.
- Se evidencian debilidades en la aplicación de los POES en cuanto a la elaboración de instructivos y capacitación del personal para llevar a cabo estos procesos.
- Hay carencia de equipos tales como termómetros, romanas, autoclave, a falta de su gestión y materialización de compra.
- No se dispone de una herramienta de supervisión para las labores de los nutricionistas, que permita periódicamente evaluar y analizar las actividades sustantivas desarrolladas.
- En el Servicio de Nutrición no se dispone con registros de salud de los funcionarios. Se evidenciaron funcionarios con certificados de salud y carné de manipulación de alimentos vencidos.

La Dra. Karla Vanessa Sandí Saravia, Supervisora Regional de Nutrición de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega, mediante oficio SRN-DRIPSSCH-020-2021, del 27 de mayo de 2021, dirigido al Dr. Anner Angulo Leiva, director general del hospital La Anexión, señaló lo siguiente:

“La Jefatura del Servicio, debe ser responsable de todos los procesos técnico-administrativos a nivel hospitalario. Sin embargo, en el caso del Hospital de La Anexión se logra evidenciar durante la entrevista, que las tareas que la Jefatura asume se limitan a la administración de personal (rol anual, horarios mensuales, movimientos y acciones de personal), por lo que los recursos humanos adicionales se recargan de tareas como elaboración de metas Plan Presupuesto, elaboración, ajustes y controles de menú, controles estadísticos, elaboración de procesos de compra y fiscalización contractual, y son realizadas por la Dra. Silvia Guevara Gómez. Se considera prioritario valorar las funciones y tiempos de las labores de Jefatura, a fin de evitar la subutilización del recurso de Jefatura y reasignar funciones entre los 3 Nutricionista-1 disponibles en el Servicio de Nutrición del Hospital de La Anexión.”

(...) En el caso del Hospital de la Anexión se deben asumir por parte de la Jefatura, todas las funciones de planificación, programación, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de labores técnicas y administrativas, en la que se debe aplicar principios teóricos y de investigación, relacionadas con la atención nutricional ambulatoria y de hospitalización, producción de alimentos, programación de menú, control sanitario de calidad y del recurso humano acordes a su puesto y perfil, los profesionales en nutrición deberían realizar horarios escalonados y rotativos en las diferentes áreas, a fin de mantener una cobertura aceptable en el área de producción durante 2 turnos ya que es necesario realizar supervisión de procedimientos de recibo, almacenamiento, preparación dietas especiales, normales y terapéuticas especiales y distribución, programación del menú, en inocuidad de alimentos. De esta forma tener disponibilidad de un profesional en jornada completa para asumir las labores clínicas, cubrir los servicios de consulta externa y servicios ambulatorios, atención de interconsultas en los servicios de hospitalización, soporte nutricional, entre otros. Idealmente se recomendaría rotación de puestos.”

El Manual Descriptivo de Puestos define las siguientes tareas para la clase Nutricionista 2:

- “Prescribir el tratamiento nutricional y dieta terapéutico de los pacientes hospitalizados y ambulatorios referidos por interconsulta médica.
- Verificar el cumplimiento de las normas sanitarias vigentes para los servicios de nutrición.
- Definir las especificaciones técnicas de los insumos requeridos para el cumplimiento del programa de limpieza y desinfección.
- Establecer y controlar los puntos críticos en los procesos de trabajo del servicio de nutrición.
- Definir, coordinar y monitorear el proceso del control microbiológico de la producción y distribución de alimentos.
- Participar en las visitas de inspección a las plantas de proceso de los proveedores.
- Registrar la información pertinente para la dieta prescrita a cada paciente y suministrar la información necesaria para la producción de alimentos.
- Elaborar, controlar y evaluar el programa de limpieza y desinfección del servicio de nutrición y supervisar el manejo del programa de desechos sólidos.
- Controlar la calidad y cantidad de la producción.
- Coordinar, implementar y controlar cualquier aspecto relacionado con el proceso de programación de menús y recetas estandarizadas.
- Velar por el funcionamiento, mantenimiento y conservación del equipo a su cargo.
- Organizar, planificar y supervisar procedimientos de trabajo.
- Preparar informes sobre las actividades realizadas y presentar las recomendaciones pertinentes.
- Implementar los métodos y técnicas de trabajo establecidas para el servicio, así como las acciones de control interno.
- Participar y dar seguimiento al plan estratégico y operativo, a los compromisos de gestión y elaboración y ejecución del presupuesto del servicio.
- Realizar otras labores afines al cargo.”

Las deficiencias e incumplimientos encontrados son originados por la falta de capacidad resolutoria de los titulares subordinados del servicio, al desconocimiento y aplicación de la normativa institucional vigente que regula la materia, así como a la falta de supervisión y control de las actividades técnico-administrativas desarrolladas. Lo anterior, estaría incidiendo en la intervención nutricional a los pacientes, en la calidad de la atención clínica, en la producción y distribución de la alimentación normal y terapéutica a los funcionarios, pacientes hospitalizados y ambulatorios.

2. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS

La percepción general de los encuestados (190 personas) del Hospital La Anexión en relación con la prestación del servicio de alimentación para funcionarios, no se considera satisfactoria, lo anterior por cuanto de 6 preguntas realizadas, la mayor prevalencia de respuestas fue: “regular”, seguido de “malo”, “pésimo” y solo en dos respuestas se visualizó en mayor porcentaje el criterio “Bueno”. En el **anexo 1** se visualiza el detalle de las preguntas, así como el porcentaje de las respuestas brindadas.

El manual de Instrucciones de trabajo en el proceso de planificación y programación del menú establece en el objetivo y alcance, que el profesional Nutricionista encargado debe evaluar la aceptabilidad de los menús por parte de los usuarios, por medio de encuestas de aceptabilidad una vez al año o controles de ingesta, información que usa como referencia para realizar modificaciones a los menús establecidos, por lo menos dos veces al año.

Adicionalmente, El Código de Ética del Servidor de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el capítulo II “Deberes Éticos del Servidor Público de la C.C.S.S.”, artículos 17 y 19, señalan que:

“El servidor de la Caja debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad”.

“El servidor de la Caja debe promover un clima de armonía laboral, proyectar siempre una imagen positiva de los compañeros de la institución y contribuir al desarrollo de la Cultura Organizacional.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el inciso 2.3.2 de los elementos informales de la ética institucional, indican:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: a. El clima organizacional. b. El estilo gerencial. c. Los modelos de toma de decisiones. d. Los valores compartidos. e. Las creencias. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional”

El conocimiento de percepción de los menús que se brindan contribuye al uso adecuado de los insumos, la aceptabilidad, así como la referencia para realizar modificaciones a las prácticas y menús ya establecidos. Por lo tanto, es necesario que se cumpla con esta práctica para el desarrollo del servicio.

El grado de percepción negativa que brinda el Servicio de Nutrición, podría incrementar las afectaciones de la salud de los funcionarios, fomentar actitudes negativas personales y laborales, así como un posible desaprovechamiento de los recursos (alimentos), lo cual incide directamente en la producción, en la consecución de los objetivos y metas de la institución.

CONCLUSIONES

El presente estudio identifica debilidades y oportunidades de mejora en los procedimientos de atención clínica nutricional, producción y distribución de alimentación y gestión técnico-administrativa, que desarrolla el Servicio de Nutrición del hospital La Anexión, siendo necesario fortalecer el sistema de control interno a fin de garantizar que las tareas ejecutadas se realicen conforme la normativa aplicable y cumplan con la consecución de objetivos bajo criterios de calidad, eficiencia, eficacia y economía.

La evaluación evidenció la necesidad de mejorar las actividades sustantivas para la atención nutricional y producción de alimentación normal y terapéutica, como parte del diagnóstico y tratamiento, además, proporcionar garantía de inocuidad en los procesos de producción. Asimismo, fortalecer la gestión técnico-administrativa para cumplir de manera oportuna con las políticas de salud, la normativa institucional y con los principios de equidad, solidaridad, universalidad, igualdad y oportunidad.

Es importante el involucramiento de la Dirección General y de la Dirección Administrativa Financiera, en cuanto al monitoreo y supervisión interna del control, con el propósito de buscar soluciones oportunas para garantizar que las actividades y procesos se desarrollen conforme al principio de legalidad y orientados a los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

AL DR. ANNER ANGULO LEIVA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL LA ANEXIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO Y A LA DRA. MARIA ELENA RUIZ CAMPOS, JEFATURA DE NUTRICIÓN O A QUIEN OCUPE EL CARGO.

1. Realizar un plan de trabajo tendente a subsanar cada uno de los puntos y causas que originaron los hechos señalados por esta Auditoría en los hallazgos 1.1, 1.2, 1.3 y 2, así como las debilidades evidenciadas en los informes realizados por la Supervisión Regional de Nutrición. El plan deberá contener y considerar -al menos- los siguientes puntos:
 - Objetivos; detalle de la situación a subsanar; actividades o acciones concretas a realizar para corregir la situación encontrada; responsables directos según competencias; recursos necesarios; plazos de realización con fechas de inicio y final estimadas; entre otros elementos pertinentes para cumplirlo con eficiencia, eficacia y economía.
 - Solicitar la revisión y el aval del plan de trabajo a la Supervisión Regional de Nutrición de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Chorotega.
 - El monitoreo, seguimiento y cumplimiento del plan será responsabilidad de la Dirección General del centro hospitalario, o de quien este designe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá presentarse a este órgano de control y fiscalización, en un plazo de **1 mes**, el plan de trabajo y, en el término de **4 meses**, un informe con el detalle de las acciones ejecutadas y el grado de cumplimiento, según el cronograma establecido en el citado plan.
Plazo total: 5 meses.

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la CCSS, mediante ID 67491, se realizó la convocatoria para comunicar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidos en el presente informe.

Los resultados de la evaluación fueron comunicados el 10 de diciembre de 2021, a las 14:00 horas, con la participación de los siguientes funcionarios, quienes estuvieron de acuerdo con los hallazgos, aceptaron las recomendaciones y los plazos sugeridos por esta Auditoría:

“Por parte de la DRIPSS-Chorotega: Se aceptan los hallazgos, recomendación y plazo de la misma.

La Dra. Sandí indica que por parte de esa supervisión existe un compromiso para colaborar con el servicio de nutrición del HAN.

Por parte de la Dirección y Administración del HAN:

Se aceptan los hallazgos, recomendación y plazo de esta.

El Dr. Anner Angulo, indica que ya se generó un plan por parte de la Jefatura de nutrición y que el día de ayer en compañía de la supervisora regional reviso e indicaron que es necesario adicionar otros aspectos, que la Supervisión recomendó (mediante una minuta) se dio tiempo al 13 de enero, 2022 para la realización del plan de forma oportuna. Adicionalmente solicita que en la recomendación sea incluida de forma directa a la Jefatura del Servicio de Nutrición y no en conjunto con léase correctamente: **“AL DR. ANNER ANGULO LEIVA, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL LA ANEXIÓN O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO Y A LA DRA. MARIA ELENA RUIZ CAMPOS, JEFATURA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN...”**



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

La Consulta es en el cumplimiento de esas observaciones de ese nuevo plan, por el cumplimiento del plazo de la recomendación.

Se indica por parte de la Dra. Silvia Guevara, que ya a partir de hoy se está gestionando lo relacionado a los cambios del plan que se debe entregar.

Se aclara que en lo relacionado al plazo es a partir del recibido del informe y el avance del mismo permitiría la gestión del cumplimiento.

Por parte de la Licda. Karolyn Briceño, se consulta sobre la inclusión en el plan de las gestiones de compra, ya que las mismas no podrían concretarse en el plazo de la recomendación.

Sin embargo, se aclara que eso no es un cumplimiento completo del plan, sino más bien de la inclusión de las acciones en el mismo, con los plazos y responsables.”

ÁREA SERVICIOS DE SALUD

Licda. Leslie Tatiana Rodriguez Ruiz
Asistente de Auditoría

MBA. Víctor Hugo Ruiz Méndez
Asistente de Auditoría

Lic. Roy Manuel Juárez Mejías, jefe
Subárea

RJM/LTRR/VHRM/lbc

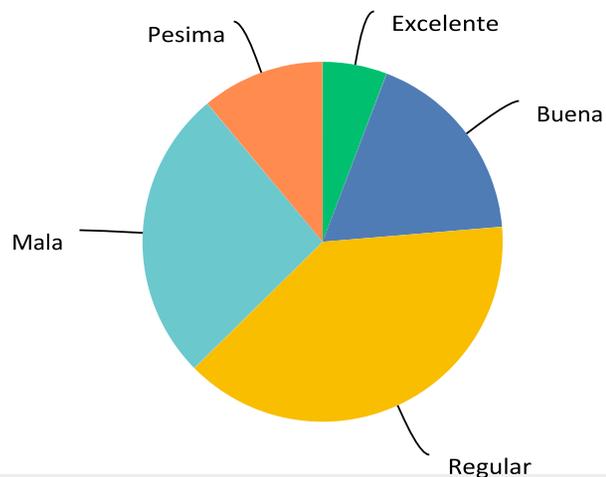
ANEXO 1

Percepción Servicio de Nutrición -funcionarios

P1 ¿Como considera la presentación de la alimentación que se le brinda en el Hospital la Anexión -Nicoya-?

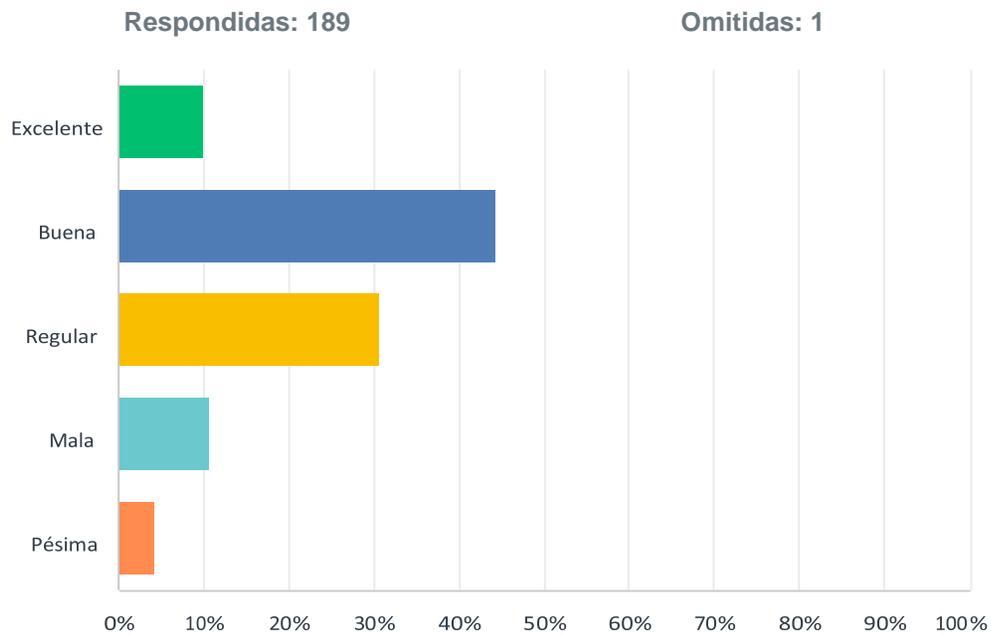
Respondidas: 190

Omitidas: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Excelente	5.79% 11
Buena	17.89% 34
Regular	38.95% 74
Mala	26.32% 50
Pesima	11.05% 21
TOTAL	190

P2 ¿Como considera usted los criterios de higiene y manipulación de los alimentos por parte del servicio de nutrición?

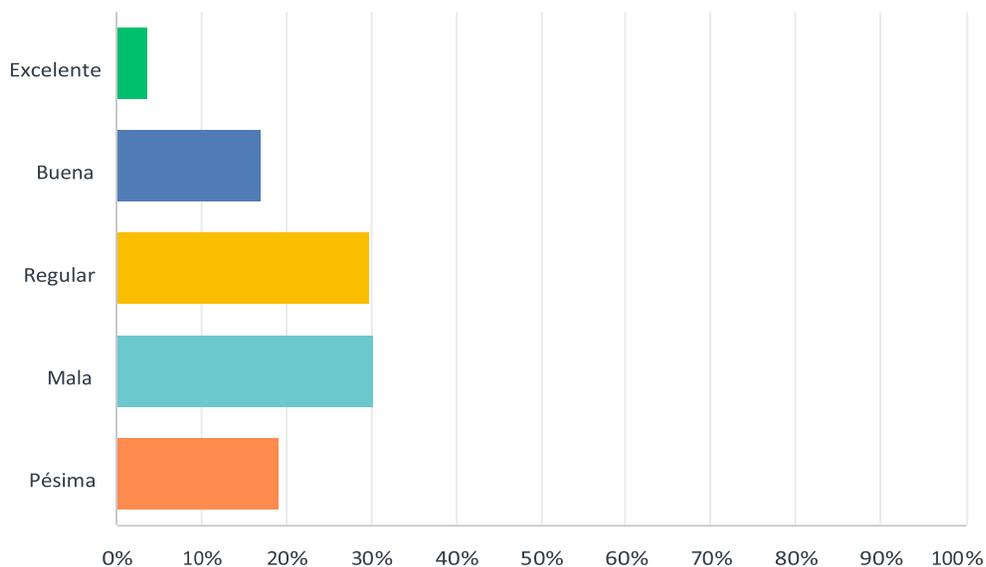


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Excelente	10.05% 19
Buena	44.44% 84
Regular	30.69% 58
Mala	10.58% 20
Pésima	4.23% 8
TOTAL	189

P 3 Los menús de alimentación a funcionarios consideran características alimentarias de la población.

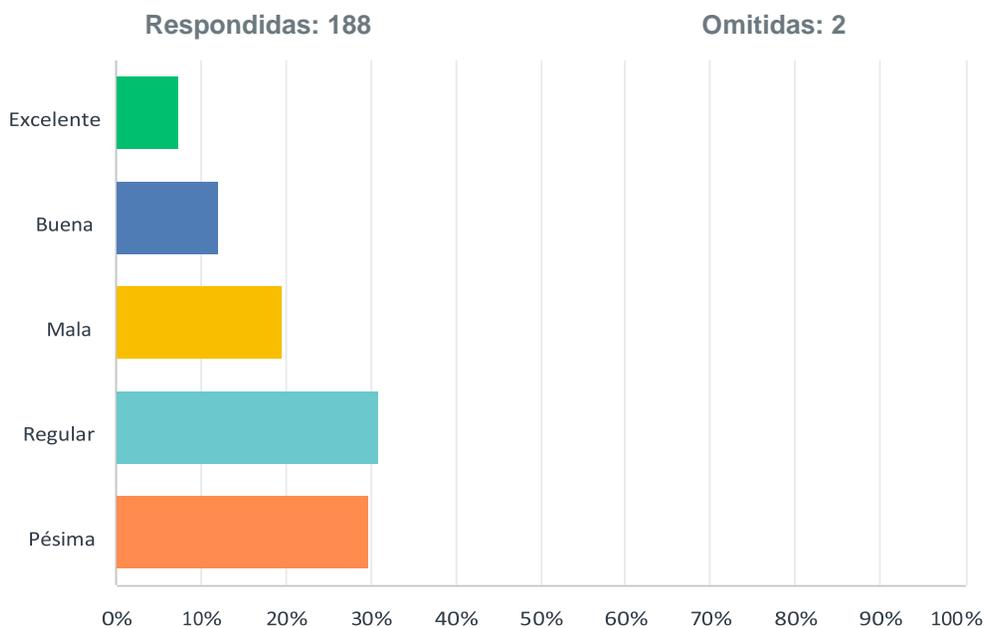
Respondidas: 188

Omitidas: 2



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Excelente	3.72% 7
Buena	17.02% 32
Regular	29.79% 56
Mala	30.32% 57
Pésima	19.15% 36
TOTAL	188

P4 ¿La alimentación que brinda el Hospital la Anexión está enfocada a promover una adecuada nutrición de los funcionarios?



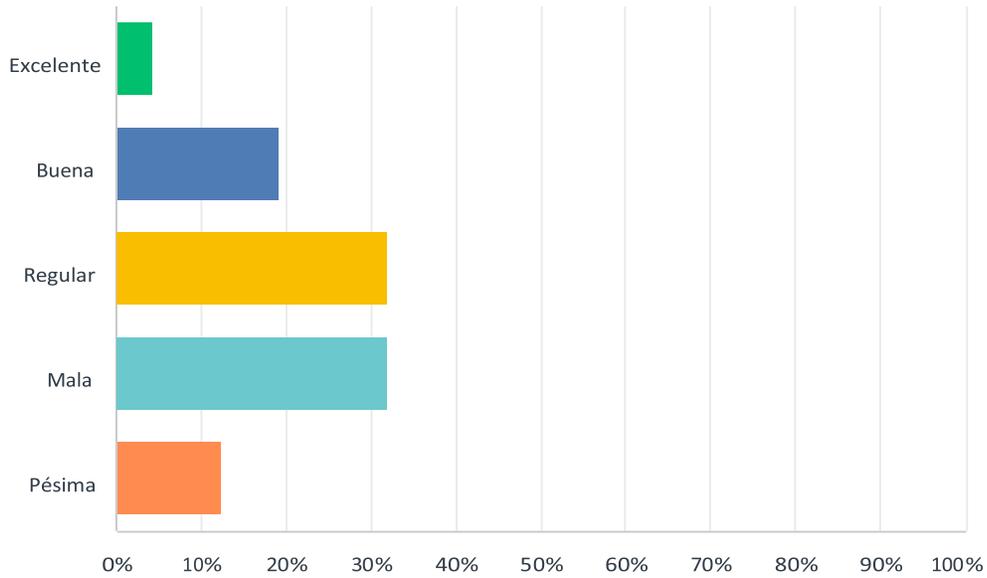
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Excelente	7.45%	14
Buena	12.23%	23
Mala	19.68%	37
Regular	30.85%	58
Pésima	29.79%	56
TOTAL		188



P5 ¿Cuál es su percepción general en cuanto a la gestión del servicio de nutrición y conforme a los servicios de alimentación que le brindan como funcionario?

Respondidas: 187

Omitidas: 3

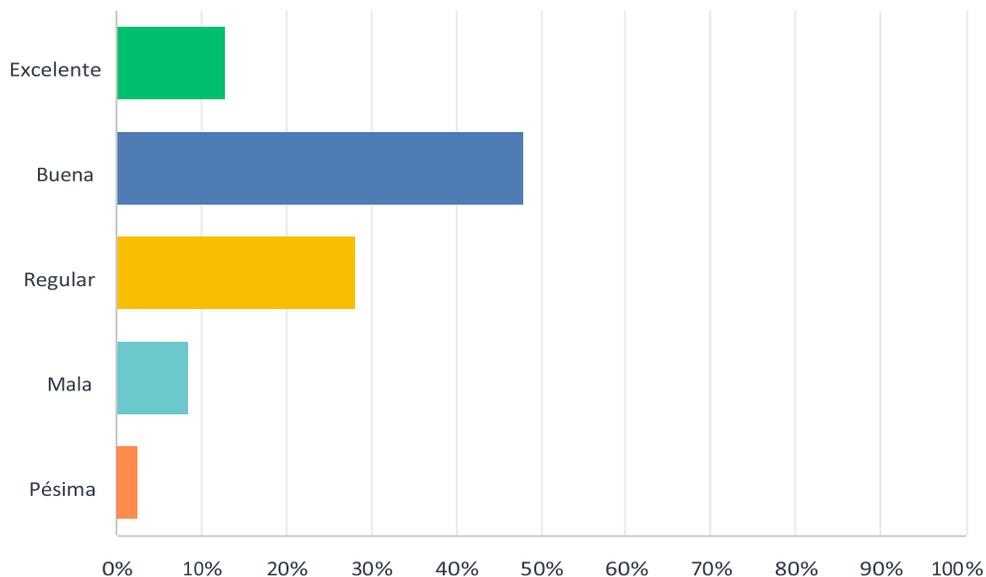


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Excelente	4.28% 8
Buena	19.25% 36
Regular	32.09% 60
Mala	32.09% 60
Pésima	12.30% 23
TOTAL	187

P6 ¿Como considera la limpieza y hábitos de higiene del comedor y los funcionarios que facilitan los servicios de alimentación?

Respondidas: 188

Omitidas: 2



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Excelente	12.77%	24
Buena	47.87%	90
Regular	28.19%	53
Mala	8.51%	16
Pésima	2.66%	5
TOTAL		188