



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

ASS-01-2017
09-01-2017

Resumen Ejecutivo

El estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo 2016 del Área de Servicios de Salud, con el objetivo de evaluar la razonabilidad de la gestión de la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, en relación con la regulación, normalización y lineamientos para fortalecer los servicios de Farmacia en los centros hospitalarios y Áreas de Salud de la Institución.

Se determinó que la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, emite normativa técnica y administrativa para apoyar el funcionamiento de los servicios de Farmacia institucionales; sin embargo, existen oportunidades de mejora respecto a temas como la organización, el cumplimiento de funciones planificación de actividades, supervisión y control estratégico que ejecuta sobre los Servicios de Farmacia.

En cuanto a la organización, no se dispone de un manual de organización y funciones específico para la Coordinación Nacional de Farmacia, lo que limita su ámbito de acción y la determinación de responsabilidades. Además la única función que específicamente establece para la citada Coordinación, en el documento "Actualización del Análisis General Evaluativo de la Reestructuración de la Gerencia Médica y elaboración de Manuales de Organización de las Direcciones adscritas", está relacionada con la verificación de las buenas prácticas de almacenamiento y manipulación de medicamentos, la cual no se está ejecutando plenamente, por cuanto la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos realiza la verificación únicamente en aquellas unidades que supervisa; el accionar de la unidad en este sentido se orienta a la creación de normativa y a su incorporación en las herramientas de supervisión establecidas.

Además, no evidenció la realización de supervisiones trimestrales al proveedor que brinda el servicio de despacho de recetas para los sistemas de Medicina Mixta y Médico de Empresa del área metropolitana, a pesar de que la frecuencia de las supervisiones avalada por la Gerente Médica fue establecida por el Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos.

Se observó además la existencia de tareas asociadas a los perfiles de las plazas del recurso humano que conforma la Coordinación, que no se ejecutan, situación que podría ser originada por la desactualización del Manual Descriptivo de Puestos.

La Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, utiliza como estrategia la conformación de equipos de trabajo conocidos como Consejos, como instancias que contribuyen a lograr sus objetivos y metas, como el diseño de normas técnicas o el desarrollo de temas de interés. Algunos de éstos tienen un carácter temporal, otros como el Consejo Coordinador de Farmacia



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

y el Consejo de Directoras de Farmacia de Hospitales Nacionales, Generales y Especializados son de carácter permanente.

Al respecto, se observaron oportunidades de mejora por cuanto para el primero no se brinda el seguimiento correspondiente a los acuerdos consignados en las actas y con respecto al segundo a pesar de que el Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos programó al menos once reuniones anuales, solamente se documentó la realización de 5 en las que él no participó. Y de acuerdo con lo manifestado por las Directoras de Farmacia de Hospitales Nacionales Generales y Especializados, existe necesidad de generar un mayor acompañamiento y participación de esa instancia en la búsqueda de soluciones a asuntos que sobrepasan las competencias del nivel local en materia de Servicios Farmacéuticos.

La Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, definió en el 2015 una Política Institucional de Atención Farmacéutica, pero no se dispone de mecanismos o herramientas de control para su seguimiento y evaluación periódica.

Respecto a la planificación operativa, se definen parámetros para su evaluación y seguimiento, sin embargo se observó que para el período 2014-2015 se modificaron de un período a otro, parámetros de evaluación. Además para el 2016 se incluye meta en la planificación que no precisa o cuantifica el logro que se pretende obtener.

Se determinó además que la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, estableció un control estratégico respecto al quehacer de los Servicios de Farmacia, que de acuerdo con lo externado por los Jefe de Farmacia, requiere el registro detallado y minucioso; sin embargo la retroalimentación que se brinda sobre este control a los niveles locales al momento del estudio estaba dirigida únicamente a los resultados en cuanto a la Consulta Farmacéutica.

En virtud de los resultados del informe, se emitieron recomendaciones a la Gerencia Médica, en cuanto a la necesidad de comunicar al Equipo que labora en el Proyecto de Reestructuración Organizacional del Nivel Central, de la carencia de funciones específicas para la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos; así como solicitar a la Dirección de Farmacoepidemiología, considerar la incorporación del Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos como miembro activo del Comité Central de Farmacoterapia.

Además se plantea a la Gerencia Médica, la necesidad de solicitar a la instancia que corresponda, implementar las medidas de control necesarias para el efectivo cumplimiento de las visitas trimestrales de supervisión al proveedor contratado para el servicio de despacho en el área de metropolitana.

E instruir al CENDEISS y al Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, efectuar valoración sobre la necesidad de participación de la Coordinadora del Consejo de Educación Permanente en el Consejo Coordinador de Farmacia, así como revisar y ajustar la



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 1010

normativa institucional que regula el funcionamiento de ambos consejos, en cuanto al procedimiento a utilizar para la designación del representante Regional ante el Consejo de Educación Permanente.

Y se recomendó al Área de Regulación de Diagnóstico y Tratamiento valorar con el Coordinador Nacional de Servicios Farmacéuticos, valorar la definición y ejecución de estrategias orientadas a mejorar el cumplimiento de la función relacionada con la verificación de las buenas prácticas de almacenamiento.

Asimismo, definir e implementar acciones de mejora para garantizar un mayor aprovechamiento del Consejo Coordinador de Farmacia y del Consejo de Directoras Servicios de Farmacia Hospitales Nacionales Generales y Centros Especializados. Y diseñar mecanismos y metodologías de monitoreo y evaluación de la Política de Atención Farmacéutica.

Se plantea también la necesidad de valorar la conveniencia de mantener dentro de la planificación operativa la meta relacionada con la atención del 100% de las asesorías. Y revisar y analizar los datos que se solicita registrar en el instrumento de control denominado "Reporte mensual de actividades Farmacéuticas."