



GM-7735-2025
23 de mayo de 2025

Licenciado
José Luis Rojas Henríquez, Jefe de Subárea
PRESIDENCIA EJECUTIVA UP 1102

Estimado señor:

ASUNTO: ATENCIÓN OFICIO PE-1827-2025 (AL-DPNA-019-2025).

Reciba un cordial saludo. Esta Gerencia conforme lo solicitado en los oficios referidos en el asunto, se procede a remitir el informe de las acciones institucionales correspondientes a las gestiones efectuadas para la atención de “quejas e inquietudes por parte de personas usuarias del servicio de farmacia de la nueva Sede del Área de Salud de La Unión. Según manifiestan los usuarios la extensión de las filas es sumamente grande y, los tiempos de la entrega y retiro de medicamentos han superado las cinco horas”. Esto, tomando como fundamento, lo referido en el informe técnico DRSS-GR-0451-2025 / DRIPSSCS-DM-FARM-0107-2025:

“El Servicio de Farmacia se traslada de la anterior sede el domingo 13 de abril, para iniciar labores el lunes 14 de abril 2025 en las nuevas instalaciones del Área de Salud. Previo a esta fecha, se realizaron varias sesiones de trabajo y seguimientos con la Jefatura de Farmacia, para verificar aspectos clave del traslado y la puesta en marcha del nuevo Servicio de Farmacia en la infraestructura nueva.

Por parte de la DRIPSSCS, el martes 15 de abril se realiza visita de campo por parte del equipo de supervisores de Farmacia de la DRIPSSCS, el cual se mantiene de forma permanente hasta la fecha con el fin de alcanzar la estabilización del Servicio y guiar técnicamente a la Jefatura de Farmacia durante las primeras semanas de transición.

Así mismo, por parte de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud y la Coordinación Nacional de Servicios Farmacéuticos, se realiza visita de campo el martes 29 de mayo, donde se realiza un diagnóstico de la situación por estos entes técnicos y se emiten recomendaciones al nivel local.

ORIGEN DE LA SITUACIÓN Y RETOS QUE AFRONTA EL SERVICIO DE FARMACIA:

El Servicio de Farmacia del Área de Salud La Unión se encuentra actualmente en un proceso de transformación relevante, producto de:

- *La reciente reubicación física del servicio a nuevas instalaciones (traslado efectuado el 13-14 de abril del presente año).*
- *La proyección de incremento de demanda asociada a la próxima apertura del EBAIS 9, y la incorporación de nuevas plazas de médicos especialistas, lo cual representa un aumento sustancial y sostenido en la carga operativa del servicio.*



- *La recarga atípica posterior a los feriados del 11, 17 y 18 de abril, así como el primero de mayo, generando un pico de demanda que ha requerido medidas especiales.*
- *Uno de los puntos más críticos identificados es la necesidad inmediata de contar con el personal de Farmacia asignado para este Área de Salud, considerando:*
 - *Las plazas ya contempladas dentro del fideicomiso.*
 - *Las necesidades definidas en el último estudio de brechas aprobado.*
 - *La proyección de aumento de atención por apertura de servicios adicionales (EBAIS 9 y nuevas consultas de especialidades).*

En este sentido, existe un compromiso de la Gerencia Médica, en gestionar de forma prioritaria la dotación de plazas para este Centro, con el fin de generar capacidad instalada para la atención oportuna e integral de la población.

ESTRATEGIAS DE CONTINGENCIA PROPUESTAS POR LA INSTITUCIÓN:

Semana del 01 al 13 de abril: *se realizan sesiones de trabajo con la Jefatura de Farmacia, a fin de revisar aspectos clave en la planificación del traslado, revisión de procesos, requerimientos y condiciones de trabajo en las nuevas instalaciones. Así mismo, se realizan gestiones con el ALDI y la Gerencia de Logística, a fin de garantizar ajustes a la fecha de entrega de pedidos para evitar el faltante de medicamentos.*

Semana del 14 al 20 de abril: *se emiten recomendaciones, con el fin de prevenir muchas de las situaciones que se están desarrollando en este momento, sin embargo, por la magnitud de la afluencia de usuarios, muchas de las recomendaciones emitidas no se implementaron, se implementaron erróneamente o en su lugar se tomaron acciones diferentes a las indicadas, lo cual fue subsanado una vez que se identificó.*

Semana del 21 al 27 de abril: *ante la situación de rezago en el trabajo, se dan recomendaciones sobre la necesidad de reforzamiento del tiempo extraordinario para poner el trabajo al día. Se amplían los plazos de entrega de medicamentos, con el fin de dar al paciente una fecha real de entrega donde sus medicamentos se encuentren preparados. Se le dan directrices a la Jefatura de Farmacia sobre la necesidad de mejorar aspectos del proceso de entrega.*

Semana del 28 de abril al 04 de mayo: *para esta semana era clave tomar estrategias para la eficiente entrega de medicamentos. Al respecto, se recomendó implementar de manera inmediata las siguientes acciones:*

1. *Cambios en la metodología de acomodo de medicamentos listos, para generar una entrega más eficiente.*
2. *Reforzamiento con más estantes y ventanillas, para aumentar temporalmente la capacidad instalada del inmueble con el fin de brindar atención oportuna y expedita a la población remanente.*
3. *Valorar la posibilidad de traslado de parte de la entrega de medicamentos a la sede antigua, tomando en cuenta el personal disponible y las condiciones del inmueble, así como el avance en la entrega centralizada con los cambios acá planteados.*



4. Valorar la estrategia de una campaña de entrega de medicamentos, que incluya el feriado del primero de mayo y fines de semana.
5. Continuar con estrategias de segregación de filas, para atender diferentes necesidades y grupos poblacionales de forma diferenciada.
6. Continuar con el reforzamiento del tiempo extraordinario de manera proporcionada a las necesidades que se presenten, mientras se recibe la nueva dotación de personal, garantizando el uso óptimo del recurso humano en tiempo ordinario.
7. Mantener la estrategia de activación de recetas en la ventanilla de Rayos X, mientras se normalizan las filas de medicamentos.
8. Valorar el apoyo de personal de otros Servicios, en labores de poca complejidad, para la normalización de los procesos.

SITUACIÓN ACTUAL:

Se evidencia que la Institución ha realizado diversos esfuerzos y en conjunto con las estrategias y el compromiso constante del personal, que ha trabajado al máximo de su capacidad para sostener la operatividad del servicio, se ha logrado contener y estabilizar la operación normal de la Farmacia.

Actualmente los tiempos de fila son satisfactorios, ya que se mantienen en no más de 30 minutos la primera hora del día por los pacientes que están esperando la apertura del Servicio, más sin embargo, a partir de las 8 de la mañana, los tiempos en fila no superan los 15 minutos para la fila de usuarios normales, mientras que la fila de usuarios preferenciales, prácticamente se mantiene en promedio con 2 a 5 personas, y gran parte del día no hay fila por la eficiencia que se ha logrado implementar con las estrategias y reforzamiento realizado.

Cabe mencionar que la población en este momento está muy contenta con el Servicio que recibe en la Farmacia. Han manifestado el agradecimiento por los cambios que se realizaron, y ahora sí están disfrutando de las nuevas instalaciones que brindan condiciones óptimas para la prestación de Servicios de Salud.

Actualmente se está a la espera de la llegada de 12 nuevas plazas que permitan al Servicio de Farmacia contar con capacidad instalada para la atención oportuna de los usuarios sin necesidad de recurrir de forma constante al reforzamiento con tiempo extraordinario.

En conclusión, la situación generada por el traslado a la nueva infraestructura y la recarga de trabajo por los días feriados ha sido completamente solventada y resuelta de manera satisfactoria y sostenible gracias a las acciones tomadas por la Institución”. – el

En síntesis, la Institución desde las diferentes instancias tanto técnicas como operativas, se ha venido trabajando integralmente para la atención de las diferentes causas y con ello, elementos que inciden en esta situación, esto, conforme lo expuesto en el informe técnico antes referido, así mismo, es importante señalar que la semana pasada la Junta Directiva de la Institución aprobó para esta Área de Salud la creación de 12 plazas de apoyo para el de Farmacia del Área de Salud de La Unión. (03 Farmacéuticos, 07 Técnicos en Farmacia y 02 Asistentes en Salud en Farmacia).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Teléfono: Directo 2539-0921 - 25390000 ext. 7600 / 8253

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

Esperando haber atendido lo solicitado.

Atentamente,

GERENCIA MÉDICA



Licda. Ana María Coto Jiménez
Coordinadora de Despacho

AMCJ/STM/Kattia

Estudio y redacción: MSc Sindy Torres Mena

Adjunto:

GM-DDSS-0187-2025 y Propuesta de oficio

Copias:

Dra. Karla Solano Durán, Directora Dirección de Red Servicios de Salud

Dr. Alberth Méndez Vega, Director Dirección de Red Integrada Prestación de Servicios de Salud Central Sur

Archivo

Referencia: 2901-18773-25;2901-19534-25;2901-21246-25