



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

ASF-70-2016
10-06-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó según el plan anual trabajo 2016 del Área Servicios Financieros de la Auditoría Interna, con el fin de analizar el proceso de identificación, facturación y cobro de materiales dentales a pacientes asegurados, así como el impacto en la prestación de los Servicios de Odontología de la Caja Costarricense de Seguro Social

Como resultado de la evaluación se determinó la facturación y cobro de materiales dentales a pacientes asegurados se realiza basado en el Modelo Tarifario Institucional, sin embargo, las tarifas establecidas en el citado tarifario, corresponden a procedimientos médicos costeados bajo protocolos y procesos que incluyen no solo los materiales utilizados, sino también el recurso humano, medicamentos, gastos indirectos y depreciaciones.

El proceso de identificación, facturación y cobro de materiales dentales ha sido sujeto a múltiples criterios jurídicos y consultas sobre los procesos que rigen esta materia por parte de los centros de salud, Gerencia Financiera y Gerencia Médica, sin embargo en los análisis y estudios iniciados por la Gerencia Administrativa, Gerencia Financiera y Gerencia Médica no se ha logrado solucionar la problemática en forma general, la actualización de la normativa que rige la materia y el análisis del impacto en los pacientes asegurados que se les brinda Servicios de Odontología en los centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Adicionalmente, se evidenció el cobro de obturadores bucoantrales a pacientes asegurados que requirieron la utilización de esos materiales dentales para el abordaje de enfermedades como cáncer o casos donde por su complejidad se necesita la colocación de prótesis extraorales a través de la intervención de la especialidad de Prostodoncia, lo cual podría generar limitaciones en el acceso a la atención integral en salud y su reinserción a la sociedad según su condición sistémica, lo que sería contrario a los principios que rigen el seguro de salud.

En razón de lo expuesto, este Órgano de Fiscalización y Control Institucional ha recomendado a la Gerencia Administrativa, Gerencia Financiera y Gerencia Médica, que se conforme un grupo de trabajo de alto nivel liderado por la Gerencia Médica a través de la Coordinación Nacional de Odontología para que analice y presente una propuesta de solución integral del cobro y facturación de materiales dentales a los pacientes asegurados de la Institución.



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

ASF-70-2016
10-06-2016

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA FACTURACIÓN Y COBRO DE MATERIALES DENTALES A PACIENTES ASEGURADOS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

COORDINACIÓN NACIONAL DE ODONTOLOGÍA - GERENCIA MÉDICA U.E 2901

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó de conformidad con el Plan Anual 2016 del Área Servicios Financieros de la Auditoría Interna.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de identificación, facturación y cobro de materiales dentales a pacientes asegurados, así como el impacto en la prestación de los Servicios de Odontología de la Caja Costarricense de Seguro Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el proceso de identificación y facturación de los costos por materiales dentales de pacientes asegurados, así como el impacto en la prestación de los Servicios de Odontología.

Revisar el proceso de cobro de los costos por materiales dentales facturados a pacientes asegurados que reciben la prestación de los Servicios de Odontología.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio considera las gestiones de identificación, facturación y cobro de materiales dentales a pacientes asegurados que utilizan los Servicios de Odontología del Hospital San Juan de Dios, Hospital Nacional de Geriátría y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes, Área de Salud Desamparados 1 y Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre 2015.

Adicionalmente, la revisión efectuada considera las acciones realizadas por la Gerencia Médica, Gerencia Financiera y Gerencia Administrativa para la regulación, estandarización y direccionamiento del cobro de materiales dentales a los pacientes asegurados en los Servicios de Odontología de la Institución.

El estudio cumple con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.





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

METODOLOGIA

Para la realización del estudio se aplicaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Solicitud y revisión de documentos en torno a las acciones de regulación, estandarización y regulación del cobro de materiales dentales.
- Análisis de las transacciones de la cuenta contable 850-03-8 “Ingresos Prótesis Dental”, extraídas de la Base de Datos del Sistema Institucional de Comprobantes (SICO).

Aplicación de entrevistas y consultas a los siguientes funcionarios:

- Dr. William Lao Gallardo, Coordinador Nacional de Odontología.
- Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, Asistente Coordinación Nacional de Odontología.
- Dra. Mireya Solórzano Rodríguez, Asistente Coordinación Nacional de Odontología.
- Licda. María de Los Ángeles Chinchilla, Jefe Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos del Hospital San Juan de Dios.
- Bach. Luis Marín González, Funcionario Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos del Hospital San Juan de Dios.
- Licda. Maribel Rivera Ramírez, Jefe Área Financiera Contable del Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes.
- Msc. Luis Diego Leiva Fernández, Jefe Área Financiero Contable del Área de Salud Desamparados 1 Dr. Marcial Fallas Díaz.
- Msc. Marco Segura Quesada, Director Administrativo Financiero del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Mba. Vinicio González Molina, Jefe Área Financiero Contable del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Lic. José Antonio Solano Sánchez, Jefe Subárea Caja y Custodia del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.
- Licda. Shirley Rojas Mora, Jefe Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia.

MARCO NORMATIVO

- La Constitución Política de Costa Rica.
- Ley General de Control Interno.
- Reglamento del Seguro de Salud.
- Las Normas de Prestaciones Odontológicas.
- Instructivo que regula la prestación de los servicios de odontología y el otorgamiento del beneficio por prótesis bucales.
- Instructivo que regula la prestación de los servicios de odontología para valorar y operativizar la atención de casos de ortodoncia y ortopedia funcional.



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

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 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. (...)”.

ASPECTOS GENERALES

Esta Auditoría determinó que la Coordinación Nacional de Odontología tiene establecido el procedimiento que se realiza en la Institución para la prestación del servicio de prótesis dentales y Cirugía Ortognática, el cual se detalla a continuación:

- Para brindar los servicios de prótesis dentales totales y parciales de acrílico como de cromocobalto, se utiliza la referencia entre los niveles, sin embargo, el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia dispone con el laboratorio dental más grande en la Caja y que por definición de caso atiende a cualquier persona sin importar la edad, pero que requiere de esta prestación, previa referencia institucional de cualquier unidad ejecutora a dicho centro. Posterior a la evaluación preliminar del paciente, se le emite un papel (recibo no institucional) que indica la prótesis requerida (superior – inferior) o cuántas (1 o 2), la que debe cancelar previo a iniciar el tratamiento, que consta de seis citas aproximadas.
- El instructivo para este fin, señala que el asegurado (independiente de su modalidad de asegurado) debe cancelar el 100% de los costos en materiales dentales). El monto actual de cobro aplicado en cada nosocomio es el correspondiente al indicado al Modelo Tarifario.
- Con respecto, a Cirugía Ortognática con Ortodoncia, el paciente según edad y oportunidad de tratamiento en situaciones ideales, debe ser abordado en el I nivel con ortopedia preventiva cuando tiene dentición primaria (dentición de leche), en caso de no compensar su situación y por contar con dentición mixta como estar en crecimiento se refiere al II nivel de atención para el tratamiento con ortopedia funcional interceptiva y correctiva, la cual requiere de aparatología removible que igual debe cancelar el paciente antes de colocársela.



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

- Al disponer con el pico de crecimiento máximo y madurez ósea y no logra la compensación esquelética necesaria desde la perspectiva funcional, se refiere al III nivel de atención, quede forma interdisciplinaria en primera instancia, se le atiende entre ortodoncistas y cirujanos maxilofaciales en el Servicio de Odontología. Previo a la colocación de los brackets el paciente debe cancelar un monto (se define según los costos y tratamiento a aplicar), ya que para esta prestación según indica el instructivo para este fin existe 4 categorías de forma de pago para aquellos casos excepcionales (ver artículo 9), donde también se enfoca el cobro es al 100 % del costo de los materiales, sin embargo, lo que se les cobra es lo señalado en el modelo tarifario vigente.

Adicionalmente, la Coordinación Nacional de Odontología tiene identificados los principales centros de salud según el tipo de prestaciones y el volumen de las atenciones:

- Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia (prótesis especializada paciente con cáncer, prótesis dentales acrílicas y de cromo-cobalto, Aparatología fija y removible de ortopedia funcional. Ortodoncia. Ortesis (protectores bucales como tratamiento para desórdenes temporomandibulares).
- Hospital San Juan de Dios (Ortodoncia, aparatología para ortopedia funcional y Ortesis).
- Área de Salud Desamparados 1 (aparatología ortopedia funcional y prótesis dentales acrílicas – cromocobalto). Recientemente cuenta con especialidad de prostodoncia especializada.
- Hospital Max Peralta Jiménez (aparatología ortopedia funcional).
- Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes (prótesis dentales acrílicas).
- CENARE (prótesis dentales – coronas metal porcelana- Mandato Constitucional).
- Hospital Nacional Psiquiátrico (prótesis dentales acrílicas).
- Hospital México (prótesis especializada (externas) en pacientes con cáncer y politraumatizadas que no corresponden al INS. Cirugías Ortognáticas.)

El Reglamento del Seguro de Salud en el artículo 10, define:

“ASEGURADO: Persona, hombre o mujer, que en virtud del cumplimiento de ciertos requisitos sobre cotizaciones, parentesco o dependencia económica del afiliado, o condición socioeconómica familiar, posee el derecho a recibir, total o parcialmente, las prestaciones del Seguro de Salud...

ATENCION INTEGRAL EN SALUD: Es la atención que incluye actividades de promoción, prevención, curación y de rehabilitación de la salud, y las prestaciones sociales afines con su desarrollo y mantenimiento...”

El Modelo Tarifario Institucional, en su introducción señala:

“Se presenta la edición semestral revisada del Modelo Tarifario con vigencia a partir del 01 de enero del 2015, con el propósito de cobrar los servicios médicos prestados a los pacientes no asegurados, ya sean nacionales o extranjeros, y a los casos correspondientes a las atenciones por el Seguro de Riesgos de



Trabajo y Seguro Obligatorio de Vehículos (de conformidad en la obligación legal del artículo 228 del Código de Trabajo y el 56 de la Ley de tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial. Debe entenderse que estas tarifas son complemento de las que se emiten mensualmente por el Sistema Mecanizado de Costos de la Institución para cada unidad médica y para este semestre cuentan con el ajuste del gasto directo y la exclusión de los grupos de gasto de Diagnóstico y Tratamiento.”

HALLAZGOS

1. SOBRE LA FACTURACION Y COBRO DE MATERIALES DENTALES

La facturación y cobro de materiales dentales a pacientes asegurados se realiza basado en el Modelo Tarifario Institucional, sin embargo, las tarifas establecidas en el citado tarifario, corresponden a procedimientos médicos costeados bajo protocolos y procesos que incluyen no solo los materiales utilizados, sino también el recurso humano, medicamentos, gastos indirectos y depreciaciones.

El citado modelo se utiliza para la recuperación de costos por la prestación de servicios que brinda la Caja a personas no aseguradas, patronos morosos y aseguradoras como el INS, se detalla a continuación:

Cuadro N°1
Proceso de facturación y cobro de materiales dentales
Según centros de salud y Servicios de Odontología de la Institución

Centro de salud	Factura y cobra los costos de materiales dentales	Utiliza el Modelo Tarifario Institucional	Realiza planes de pago	Exonera pagos	Observaciones
Hospital San Juan de Dios	Si	Si	Si	Si, el porcentaje se determina mediante Trabajo Social y el monto exonerado se carga como cobro al Estado.	El Servicio de Maxilofacial y Ortodoncia remite un formulario con el procedimiento a efectuar, ejemplo: Aparatología Fija (Sin Cirugía), se registra en la cuenta contable 825-05-6 “Atención a pacientes particulares”.
Hospital de Geriatria y Gerontología Dr. Raúl Blanco Cervantes	Si	Si	Si	Si, el centro de salud diseño un procedimiento para la exoneración y el monto no se carga al Estado.	El Servicio de Odontología realiza la valoración del paciente y hace la indicación de la prótesis que requiere, se registra en la cuenta contable 850-03-8 “Ingresos Prótesis Dental”
Área de Salud Desamparados 1 Dr. Marcial Fallas Díaz	No	No	No	No aplica	El Área de Salud remite los pacientes a dos laboratorios odontológicos “acreditados” (Figura no está bajo la Ley de Contratación Administrativa Informe AGO-350-2015), quienes deberán cancelar directamente los costos basados en el Modelo Tarifario Institucional. En el caso de los asegurados por el Estado se brinda el subsidio a través de la subpartida 2616 “Accesorios Médicos Prótesis Dental”, sin agotar las posibilidades de referencia institucional.
Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia	Si	Si	Si	Si, para el caso de prótesis no se realiza exoneración. El Director Administrativo Financiero considera que	El servicio de odontología hace la indicación del procedimiento a efectuar o del requerimiento de prótesis, se registra en la cuenta contable 850-03-8 “Ingresos Prótesis



Centro de salud	Factura y cobra los costos de materiales dentales	Utiliza el Modelo Tarifario Institucional	Realiza planes de pago	Exonera pagos	Observaciones
					utilizar a Trabajo Social Dental” Encarece los costos administrativos.

Fuente: Cuestionarios de Control Interno aplicados a centros de salud y elaboración propia.

En razón de lo anterior, se presentan 3 tipos de procedimientos realizados en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y su impacto económico en la prestación de los servicios a los asegurados:

- Prótesis Acrílicas, según el Modelo Tarifario el costo es de ₡40,873.00, sin embargo, extrayendo solamente el concepto de materiales dentales es de ₡9,028.00, lo cual representa ₡31,845.00 menos que el monto que se venía facturando.
- Obturadores Bucoantrales, según el Modelo Tarifario el costo es de ₡40,873.00, sin embargo, extrayendo solamente el concepto de materiales dentales es de ₡19,950.00, lo cual en términos absolutos son ₡20,923.00 menos que el monto incluido en las tarifas institucionales.
- Cirugía Ortognática con Ortodoncia fija para pacientes, según el Modelo Tarifario el costo es de ₡729,375.00, sin embargo, extrayendo solamente el concepto de materiales dentales es de ₡233,570.00, lo cual representa ₡495,805 menos que el monto que se venía facturando.

El Reglamento del Seguro de Salud, en el artículo 17 relacionado con la atención integral de la salud, señala:

“La atención integral a la salud comprende:

...f) Asistencia en salud oral, según las regulaciones que adelante se indican y las normas específicas que se establezcan sobre el particular...” Lo subrayado no corresponde al original.

Artículo 24° Del suministro de prótesis dentales.

Las prótesis dentales se otorgarán en los centros asistenciales de la Caja que presten este servicio, de acuerdo con las regulaciones específicas que dicte la Gerencia de División Médica.

Artículo 27° De las prestaciones en Dinero.

Las prestaciones en dinero comprenden:

a) Subsidios y ayudas económicas por incapacidad o por licencia.

b) Ayuda económica para compra de prótesis, anteojos y aparatos ortopédicos.” El texto subrayado y en negrita no corresponde al original

Artículo 47° Del suministro de prótesis dentales.

El servicio de prótesis dentales se considera como una prestación en dinero. Si el asegurado o la asegurada directa decide contratar la confección de la prótesis en clínicas particulares, la Caja le podrá reconocer una suma equivalente al costo institucional.” El subrayado no corresponde al original



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

Las Normas de Prestaciones Odontológicas y el Instructivo que regula la prestación de los servicios de odontología y el otorgamiento del beneficio por prótesis bucales, en el artículo 14 en relación al pago del tratamiento odontológico, establece:

“El asegurado que asista a los centros asistenciales de la Caja, deben aportar el 100% del costo de los materiales dentales que determine anualmente, en el mes de marzo la Unidad de Costos Industriales de la Caja. El subrayado y en negrita no corresponde al original.

El Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología para valorar y operativizar la atención de casos de ortodoncia y ortopedia funcional, en el artículo 8 sobre el pago del tratamiento, indica: **“El asegurado que asista a los centros asistenciales de la Caja, debe aportar el 100% del costo de materiales dentales que determine anualmente, en el mes de marzo la Unidad de Costos Industriales de la Caja.”** El subrayado y en negrita no corresponde al original.

Es importante mencionar, que el Reglamento del Seguro de Salud no establece expresamente el cobro de materiales dentales, solamente refiere en su artículo 17 que el Servicio de Odontología será regulado por normas específicas. No obstante lo anterior, en los instructivos citados anteriormente, si se señala la obligatoriedad de cobrar los materiales dentales, sin embargo, se debe considerar que los mismos carecen de actualización desde junio de 1997, es decir 19 años en los que pudieron haber variado aspectos como las instancias técnicas responsables, los orígenes de la regulación y los procesos operativos de la Institución.

El 22 de febrero, en el oficio ACC-272-2016, la Licda. Azyhadee Picado Vidaurre, jefe Área Contabilidad de Costos, respecto al Modelo Tarifario Institucional, señaló:

“En el documento denominado Modelo Tarifario, corresponden a procedimientos médicos costeados bajo protocolos y procesos que incluyen no solo los materiales utilizados, sino también el recurso humano, medicamentos, gastos indirectos y depreciaciones entre otros, el objetivo de las tarifas incluidas en este documento es el cobro a no asegurados, morosos y aseguradoras como el INS, por lo cual no deben utilizarse para el cobro a asegurados cuando lo normado es solo el cobro de los materiales” El subrayado y en negrita no corresponde al original.

La Gerencia Médica a través de un estudio técnico desarrollado por el Área de Contabilidad de Costos y el Servicio de Odontología del Hospital Calderón Guardia, obtuvieron los costos específicos por materiales dentales de ese centro de salud, sin embargo, en la directriz emitida (Oficios GM-MDD-7726-16 y GM-MDD-7728-16, del 19 de febrero 2016) fue generalizada y establecida como de aplicación para todos los hospitales y áreas de salud de la Institución, a pesar de que las condiciones varían en cada servicio de odontología según su complejidad, compra de insumos y la capacidad de almacenamiento.

Adicionalmente, en la circular N°34973-AA-2015, emitida por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, Gerente Médica, en relación con las prótesis dentales, indicó:



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

“se deben realizar estudios socioeconómicos a todos los usuarios asegurados que indiquen imposibilidad económica para cubrir el 100% del costo de los materiales dentales, excepto a los Asegurados por el Estado y Régimen No Contributivo...”

Para los casos de Asegurados por el Estado y Régimen No Contributivo y en cumplimiento a lo que estable la Sala Constitucional, este despacho concuerda que estos usuarios que por su condición de pobreza ya constatada y acreditada no le corresponde destinar nuevamente recursos humanos y administrativos para corroborar la imposibilidad de pago.

Los centros de salud que están tomando como referencia los costos de materiales dentales a pacientes asegurados a través del Modelo Tarifario Institucional, podría generar que se estén realizando cálculos erróneos sobre los montos a cobrar, dado que los costos que se consignan en el Modelo Tarifario, no solo considera los costos de materiales, sino lo relacionado con recurso humano, medicamentos, gastos indirectos y depreciaciones, situación que estaría ocasionando una inadecuada aplicación, aspecto que podría limitar a los usuarios la prestación de los Servicios de Odontología, así como la presentación de reclamos tanto administrativos como en sede judicial.

Por otra parte, no existe claridad en los procesos que se desarrollan en cuanto a la realización de convenios de pago, proceso de recuperación de costos (si eventualmente las deudas se deben trasladar a cobro judicial y quién sería el responsable de hacerlo), el proceso de exoneración (Se debe hacer los estudios a través de Trabajo Social, porcentajes de exoneración, qué se hace con el monto exonerado y si se debe cobrar al Estado, así como si el aval lo debe brindar la Dirección Médica de los centros de salud o la Gerencia Médica), situaciones que generan duplicación de funciones, constantes traslados administrativos, la elaboración y aplicación de procedimientos por cada centro, así como la realización de trámites excesivos para los pacientes asegurados que presentan solicitudes para obtener prótesis o procedimientos que generan el cobro de materiales dentales .

2. DEL IMPACTO DE COBRO DE MATERIALES DENTALES A PACIENTES ASEGURADOS

Se evidenció el cobro de obturadores bucoantrales a pacientes asegurados que requirieron la utilización de esos materiales dentales para el abordaje de enfermedades como cáncer o casos donde por su complejidad se necesita la colocación de prótesis extraorales a través de la intervención de la especialidad de Prostodoncia.

La Constitución Política de Costa Rica, en el Título IV.- Derechos y Garantías individuales, en el Artículo 21, establece: “La vida humana es inviolable.”

El Reglamento del Seguro de Salud, en el Capítulo 1 de los principios generales y campo de aplicación, señalan:

“Artículo 1° De la universalidad del Seguro de Salud.



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

De conformidad con lo que ordena el artículo 177 de la Constitución Política, el Seguro de Salud es universal y cubre a todos los habitantes del país, con sujeción a las disposiciones de este Reglamento y las que específicamente dictare en el futuro la Junta Directiva. La afiliación de quienes califiquen para ser asegurados voluntarios, se fomenta para lograr la concreción del principio de universalidad.

...Artículo 4° De la integralidad y suficiencia.

El Seguro de Salud tiende a la integralidad y suficiencia, entendiéndose por ello el propósito de que las prestaciones respondan a las necesidades efectivas de la población, y que, además, sean suficientes para superar el estado que las origina.

Artículo 5° De la eficiencia.

La eficiencia se considerará como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho el Seguro de Salud sean prestados en forma adecuada, oportuna y eficaz.”

El Dr. William Lao Gallardo, Coordinador, la Dra. Mireya Solórzano Rodríguez y la Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, Asistentes, todos de la Coordinación Nacional de Odontología señalaron que los obturadores bucoantrales a nivel Institucional son para pacientes con cáncer a nivel de cabeza y cuello, que posterior a la cirugía, se colocan para que el paciente pueda realizar funciones esenciales para la vida como es: respirar, comer, hablar, así como para elevar la autoestima, porque estos tratamientos permiten que se vean y se sientan un poco mejor dentro de su proceso de salud-enfermedad; además tienen el propósito de que pueda reinsertarse a la sociedad de forma integral según su condición sistémica, se presentan imágenes de un caso específico que evidencian el uso de esta aparatología:

Imagen 1

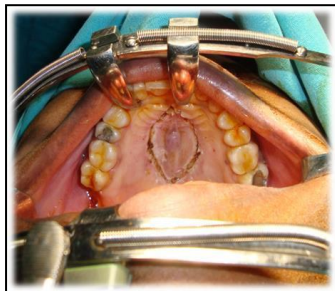


Imagen 2

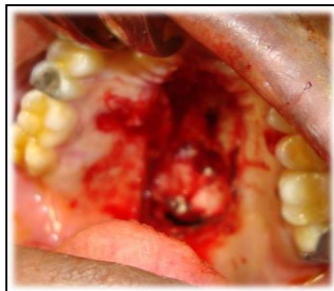


Imagen 3





Imagen 4



Imagen 5



Imagen 6



Fuente: Coordinación Nacional de Odontología

Según lo indicado por el Dr. Lao, Dra. Solórzano y la Dra. Herrera, posterior a la cirugía, el paciente tiene que asistir en un principio del proceso donde el especialista de Odontología cada ocho, quince, veintidós días; posterior y según necesidad una vez al mes dentro de su ciclo de vida, según proceso de sanado, cicatrización y modelación ósea, para el ajuste del aparato dentro o fuera de su cavidad oral según sea el caso, atención que implica la remoción total o parcial del material específico que sirve de relleno a la cavidad del tejido remanente que en la mayoría de los casos, comunica la boca con la nariz. Dependiendo del caso hay que agregar y otras veces se debe quitar o del todo modificar con materiales dentales.

Adicionalmente, el Dr. William Lao Gallardo, Coordinador, la Dra. Mireya Solórzano Rodríguez y la Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, Asistentes, todos de la Coordinación Nacional de Odontología, señalaron que a nivel institucional también se confeccionan prótesis extraorales para pacientes con secuelas de cáncer o traumas severos a nivel de cabeza y cuello, estas prestaciones son realizadas por la especialidad de prostodoncia especializada, que se encuentra disponible en los servicios de Odontología de los hospitales Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y México, como se indica en el Plan Institucional de Salud Bucodental ubicadas en un III Nivel de Atención, sin embargo, estas atenciones se están realizando en el Área de Salud Desamparados 1, prestaciones que no corresponde a este nivel según marco regulador, se adjunta algunas imágenes a fines:



Fuente: Coordinación Nacional de Odontología



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



Fuente: Coordinación Nacional de Odontología

Se desprende de lo anterior, que estos pacientes generalmente por su estado de salud se encuentran incapacitados por periodos prolongados afectándose el ingreso económico, aunado a que tienen cuidados especiales para alimentarse y la necesidad de medicamentos, por lo cual el cobro de esos materiales dentales podría generarle limitaciones en el acceso a la atención integral en salud, lo que sería contrario a los principios que rigen el seguro de salud.

La calidad, integralidad, la protección, la oportunidad de los servicios de salud y mejoramiento del hábitat humano para la atención de las personas con cáncer, así como en los pacientes que presentan situaciones de traumas severos a nivel de cabeza y cuello deben ser de consideración por parte de la Administración del Seguro de Salud, principalmente por la vulnerabilidad y sensibilidad que presentan esta población de forma que se pueda reinsertar a la sociedad de forma integral según su condición sistémica.

Esta situación se origina en las Normas de Prestaciones Odontológicas y el Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología y el otorgamiento del beneficio por prótesis bucales, así como en el Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología para valorar y operativizar la atención de casos de ortodoncia y ortopedia funcional, situación que debe ser analizada por la Administración para evitar que se materialicen acciones judiciales en contra de la Institución.

CONCLUSION

El proceso de identificación, facturación y cobro de materiales dentales ha sido sujeto a múltiples criterios jurídicos y consultas sobre los procesos operativos que rigen esta materia en la Institución, sin embargo en los análisis realizados por la Institución no se ha logrado solucionar la problemática en forma general, la actualización de la normativa que rige la materia y el análisis del impacto en los pacientes asegurados que se les brinda Servicios de Odontología en los centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Dentro de los principales riesgos que se presentan para la Institución, lo conforma la facturación basado en un Modelo Tarifario que incluye otros conceptos como el recurso humano y medicamentos, adicionales a los materiales dentales, es decir los cálculos realizados para el cobro a los pacientes asegurados estarían siendo erróneos por parte de la Administración de los centros de salud y está situación estaría impactando a los usuarios que reciben la prestación de los servicios de Odontología.

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 12 de 16

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



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

Por otra parte, la atención integral en salud podría limitarse por los cobros de estos materiales a los pacientes asegurados, mismos que necesitan Cirugías como la Ortognática (de mayor costo de materiales), procedimientos como la aparatología para ortopedia funcional y el acceso a prótesis dentales, en algunos casos por la imposibilidad económica de pago de los usuarios pese a tener una condición que requiere atención para mejorar su salud.

En torno a la atención de las personas con cáncer, así como en los pacientes que presentan situaciones de traumas severos a nivel de cabeza y cuello, se deben realizar esfuerzos para mejorar la calidad, integralidad, la protección, la oportunidad de los servicios de salud y mejoramiento del hábitat humano, principalmente considerando que estos pacientes presentan mayor vulnerabilidad y sensibilidad, siendo necesario que el Seguro de Salud facilite la reinserción a la sociedad de forma integral según su condición sistémica.

RECOMENDACIONES

A LA DRA. MARÍA EUGENIA VILLALTA BONILLA, GERENTE MÉDICA, AL LIC. GUSTAVO PICADO CHÁCON, GERENTE FINANCIERO Y AL LIC. RONALD LACAYO MONGE, GERENTE ADMINISTRATIVO O QUIENES OCUPEN SUS CARGOS

1. Conformen un grupo de trabajo de alto nivel liderado por la Gerencia Médica a través de la Coordinación Nacional de Odontología para que analice y presente una propuesta de solución integral del cobro y facturación de materiales dentales a los pacientes asegurados de la Institución, para lo cual deberá considerar y definir:
 - Naturaleza de la prestación del servicio, impacto financiero del cobro de materiales dentales y si en el caso de las prótesis son una prestación en dinero de carácter universal.
 - Recomendaciones emitidas por la Dirección Jurídica Institucional en cuanto a la revisión y actualización del marco normativo que rige la materia (Normas de Prestaciones Odontológicas y el Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología y el otorgamiento del beneficio por prótesis bucales y el Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología para valorar y operativizar la atención de casos de ortodoncia y ortopedia funcional.)
 - Analizar las acciones realizadas anteriormente por el grupo de trabajo intergerencial (Gerencia Médica, Gerencia Financiera y Gerencia Administrativa), el cual fue conformado para analizar el caso de posible ampliación o modificación del numeral 17 del Reglamento del Seguro de Salud.
 - Impacto de la facturación y cobro de servicios a pacientes asegurados en torno a su derecho a la salud y los principios que rigen el Reglamento del Seguro de Salud (Hallazgo 2).
 - Análisis de las alternativas de solución a corto, mediano y largo plazo que beneficie en la prestación de los servicios de los pacientes asegurados, así como que cumpla con aspectos de eficiencia, eficacia y economía para la Institución.



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

Para el análisis y elaboración de la propuesta de solución se establece un plazo de 6 meses contados a partir del recibo del presente informe.

2. Previo a la atención y cumplimiento de la recomendación 1 del presente informe se deberá definir a los centros de salud lo siguiente:

- Reiterar a todos los centros de salud los Oficios GM-MDD-7726-16 y GM-MDD-7728-16, emitidos por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, sobre la remisión de los costos de materiales dentales y se debe enfatiza que no procede utilizar el Modelo Tarifario Institucional.
- La Gerencia Médica reiterar la circular N°34973-AA-2015 sobre las prótesis dentales dentro del Régimen No Contributivo y los Asegurados por el Estado, así como la indicación si aplica para el caso de privados de libertad.

La Gerencia Médica deberá definir el responsable de brindar el aval para que los usuarios que no se encuentran incluidos en el punto anterior y presentan la imposibilidad de pago, según análisis previo realizado por el centro de salud, se trasladen los montos para el cobro al Estado

Para la atención de la recomendación se otorga un plazo de 1 mes contado a partir del recibo del presente informe.

AL LIC. GUSTAVO PICADO CHÁCON, GERENTE FINANCIERO

3. Instruya a la Dirección Financiero Contable y a la Dirección de Presupuesto para que aclaren cuál es la cuenta contable para el registro de los ingresos por materiales dentales y sobre la correcta utilización de la subpartida presupuestaria 2616 "Accesorios Médicos Prótesis Dental", el cual deberá ser comunicado al grupo de trabajo conformado para atender las recomendaciones 1 y 2. Plazo 1 mes

COMENTARIO DEL INFORME

De conformidad con el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los resultados del presente estudio se comentaron el 31 de mayo y el 10 de junio 2016, con los siguientes funcionarios: Dr. William Lao Gallardo, Coordinador Nacional de Odontología, Dra. Mireya Solórzano Rodríguez y Dra. Ana Lucia Herrera Jiménez, ambas, Asistentes de la Coordinación Nacional de Odontología, Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área Regulación, Diagnóstico y Tratamiento, Licda. Andrea Zúñiga Chacón, Funcionaria de la Dirección de Sistemas Administrativos, Lic. Danilo Rodas Chaverri, Representante de la Gerencia Financiera, Lic. Oscar Ramírez Alpizar, Funcionario de la Dirección de Administración y Gestión de Personal y la Licda. Mayteh Rojas Hernández, Asesora de la Gerencia Médica.

Los citados funcionarios realizaron las siguientes observaciones:

"En la sesión del 31 de mayo 2016

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 14 de 16

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"



Recomendación 1

En el punto 1, no hay observaciones.

En el punto 2 se incorpore: el Instructivo que regula la prestación de los Servicios de Odontología para valorar y operativizar la atención de casos de ortodoncia y ortopedia funcional.)

En el punto 3, se sugiere incorporar la siguiente redacción: Analizar las acciones realizadas anteriormente por el grupo de trabajo intergerencial .

En el punto 4, no hay observaciones.

En el punto 5, no hay observaciones.

Recomendación 2

Previo a la atención y cumplimiento de la recomendación 1 del presente informe se deberá definir a los centros de salud lo siguiente:

En el punto 1, no hay observaciones.

En el punto 2, se sugiere modificar la redacción: Analizar si se aplica y reitera a todos los centros de salud los Oficios GM-MDD-7726-16 y GM-MDD-7728-16, emitidos por la Dra. María Eugenia Villalta Bonilla, sobre la remisión de los costos de materiales dentales.

En el punto 3, no hay observaciones.

En el punto 4, se sugiere incorporar la siguiente redacción: La Gerencia Médica reiterar la circular N°34973-AA-2015 sobre las prótesis dentales dentro del Régimen No Contributivo y los Asegurados por el Estado, así como la indicación si aplica para el caso de privados de libertad.

En el punto 5, se sugiere incorporar la siguiente redacción: La Gerencia Médica deberá definir el responsable de brindar el aval para que los usuarios que no se encuentran incluidos en el punto anterior y presentan la imposibilidad de pago, según análisis previo realizado por el centro de salud, se trasladen los montos para el cobro al Estado.

Se solicita incorporar un punto 5, con la siguiente redacción: La Gerencia Financiera deberá definir la cuenta contable y presupuestaria para el cobro y subsidio de materiales dentales según las diferentes modalidades presentadas en la operativa de la Institución.

En la sesión del 10 de junio 2016

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Funcionario de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, sobre el hallazgo 1, señala: No se observa fundamento legal para cobrar los materiales dentales, por lo cual la Institución debe analizar este asunto como aspecto fundamental.

Sobre las recomendaciones, los funcionarios coinciden en las observaciones:

La recomendación 1 se debe consignar una gerencia como responsable de coordinar las acciones para el cumplimiento de lo señalado. Es importante que se considere incluir al Área de Contabilidad de Costos como ente técnico.



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

Sobre la recomendación 2, se debe separar el punto de las partidas presupuestarias para que se dirija a la Dirección Financiero Contable y la Dirección de presupuesto de la Gerencia Financiera, para que se informe lo correspondiente a la Gerencia Médica, se solicita un plazo de 3 meses.

Valorar en la recomendación 2 no incluir el punto 3 por cuanto se va a realizar un análisis integral para todos los grupos poblacionales.”

En cuanto a las observaciones brindadas por la Administración, este Órgano de Fiscalización y Control analizó los comentarios realizados y en los casos donde se consideró pertinente se aplicaron las modificaciones en el presente informe.

ÁREA SERVICIOS FINANCIEROS

Ing. Andrey Sánchez Duarte
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Lic. Randall Jiménez Saborío
JEFE ÁREA

RJS/ASD/wnq