



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

**ASF-293-2015**  
**09-10-2015**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual Operativo 2015, del Área de Auditoría de Servicios Financieros de la Auditoría Interna, con el objeto de evaluar la razonabilidad del control interno en el proceso de Facturación y Cobro realizado por la Unidad de Validación de Derechos, por concepto de prestación de servicios de salud brindados a pacientes con patrono moroso, pacientes no asegurados y riesgos excluidos.

El estudio permitió identificar debilidades que podrían afectar las finanzas institucionales, relacionadas con la falta de gestión cobratoria que se está presentando sobre las sumas facturadas por concepto de servicios médicos a los usuarios no asegurados, situación que incide directamente en la baja recuperación de los costos en que incurre la institución ante esta población. En el Hospital de Ciudad Neilly en el periodo en estudio se facturaron €282,0 (Millones) y únicamente se recuperaron alrededor de €11,3 (Millones). Asimismo, se evidenciaron aspectos de mejora en la gestión de recuperación de los servicios que presta la institución al Instituto Nacional de Seguros.

Por otra parte, la emisión de facturas de cobro a pacientes en condición de no asegurados posterior a la consulta médica, no garantiza que se recaude el dinero que se cobra por los servicios de salud prestados, de tal manera que se verán afectadas las finanzas institucionales.

Es de resaltar que la falta de gestión de cobro a los usuarios no asegurados, contraviene lo establecido en el Modelo Funcional y Organizacional del Área Financiero Contable en los Establecimientos de Salud, situación que fomenta la evasión dado la falta de gestión de cobro administrativo.

En relación con la facturación de servicios médicos a asegurados voluntarios en condición de morosidad, se determinó que ese centro médico está facturando los servicios médicos que se brindan a los usuarios que presentan esta modalidad de aseguramiento, sin embargo, no se está realizando gestión de cobro, ni se está recibiendo el pago por los servicios brindados en caso de que estos deseen cancelar la prestación del servicio médico. Se evidenció que en el periodo comprendido entre el 21-11-2014 al 31-05-2015, han sido facturados un total de €43,1 (Millones) por este concepto.

Con respecto a la gestión de cobro por tarjeta, llama la atención la subutilización de esta útil herramienta (por parte del Hospital de Ciudad Neilly), ante la necesidad institucional de hacer más eficiente la recuperación de los costos que representa a la institución la atención de la población No Asegurada con capacidad de pago. El contrato con el Banco Nacional de Costa Rica para el cobro con tarjeta se originó desde 1998, incluye a 198 unidades ejecutoras, pero solo 99 unidades tienen cuenta contable abierta para registrar las cuentas por cobrar por tarjetas de crédito ó débito (cuenta de mayor





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

136-00-4), y según datos del balance contable de mayo 2015, únicamente 23 Unidades Ejecutoras, reportan registros en dicha cuenta.

En relación con el proceso de conciliación de las cuentas por cobrar asignadas a ese centro médico, se determinó que la cuenta 137-59-7 "Cuentas por cobrar Servicios Médicos a No Asegurados", se encontraba en proceso de conciliación con la Subárea de Contabilidad Operativa. Asimismo, se evidenció que las cuentas por cobrar "antiguas" referente a los servicios médicos brindados a pacientes cubiertos por las pólizas de riesgos del trabajo y del seguro obligatorio automotor, se encuentran conciliadas a saldo real, además, las cuentas por cobrar "nuevas" por este concepto se están reflejando a nivel de sistema y controles que está documentado la Subárea de Validación y Facturación de Servicios Médicos, pero se encuentra pendiente de conciliación y liquidación a nivel de registros contables, situación que no contribuye a mantener la exactitud de los estados financieros, a la vez que contraviene lo regulado en la normativa de control interno vigente en la Institución.