



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

**ASF-338-2015**  
**4-11-2015**

## **RESÚMEN EJECUTIVO**

Esta Auditoría en cumplimiento al Plan Anual Operativo del Área Auditoría Servicios Financieros para el 2015, realizó el estudio denominado: "Evaluación Integral Gerencial Hospital San Rafael de Alajuela, Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos, Proceso No Asegurados".

El objetivo de dicho estudio, consistió en evaluar la razonabilidad del control interno en el proceso de facturación y cobro de servicios médicos a no asegurados con capacidad de pago. Para tales efectos se revisaron las facturas y los comprobantes de ingreso emitidos durante el cuarto trimestre 2014, ampliándose en casos en que se consideró necesario.

Dentro de los principales resultados del estudio destacan debilidades de control en la identificación, facturación, y cobro de los servicios médicos que se brindan a esta población, así como ausencia de controles contables que exponen el proceso al riesgo de fraudes. Las debilidades de control que presenta el proceso de facturación no están garantizando que se facture la totalidad de los servicios médicos brindados a los pacientes no asegurados, riesgo materializado según se observó en la comparación de la cantidad de facturas de no asegurados realizadas en diciembre 2014 versus los registros de hospitalizaciones y emergencias atendidas que emitió Registros Médicos ese mismo mes, en donde se evidenció que 76 hospitalizaciones y 2.312 servicios médicos brindados en Emergencias, presuntamente no fueron facturados. Ello sin considerar aquellos pacientes no asegurados que pudieron haber sido facturados con cargo al Estado en el SIAC, al amparo de Leyes Especiales en ese mismo mes, por no haber sido aportados oportunamente por parte de la Administración Activa.

Algunas de las causas de la poca eficiencia del proceso de facturación que se lograron observar son; que el centro médico no tiene un procedimiento establecido que garantice el traslado de los pacientes a la Oficina Validación y Facturación con carácter obligatorio e indispensable, que forme parte de los trámites esenciales para continuar con otros servicios, tales como; retiro de medicamentos, Rayos X, o egreso, que no se realizan visitas a salones para estar al tanto de las salidas autorizadas de los pacientes no asegurados y coordinar con Enfermería su traslado para la facturación y cobro, que la Oficina de Validación y Facturación en Emergencias no tiene una ubicación estratégica, pues no tiene comunicación con la oficina de Registros Médicos de Emergencia, ni visibilidad hacia el público, y que el tercer turno de 10:00 pm en adelante, la Oficina de Validación y Facturación se encuentra cerrada.





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

Otro de los riesgos es en relación con la certeza de que se esté facturando correctamente y la totalidad de los servicios brindados a cada paciente, dado que se evidenció que los funcionarios de la Subárea Validación y Facturación de Servicios Médicos, enfrentan dificultades para facturar. Se observó gran cantidad de anulaciones por errores en facturación, en algunos casos presuntamente por haberse cobrado de más, y en la gran mayoría presuntamente por haberse cobrado de menos, lo que además de no generar certeza de que se esté cobrando correctamente, por realizarse de forma inoportuna ha provocado que las nuevas facturas que se generan no cumplan con los requisitos para su cobro, no están firmadas ni son de conocimiento del paciente, quien tiene en su poder copia de la factura originalmente emitida, que es la que tiene validez y está siendo anulada. Situación ante la cual la Administración debe tomar las medidas correctivas posibles de forma inmediata.

Es importante resaltar la necesidad institucional de disponer de un sistema automatizado que permita tener bajo control la totalidad de los servicios médicos brindados a cada paciente y la emisión de la factura de forma automática, pues la facturación manual tal como se realiza actualmente aunado a las debilidades de control existentes, fomenta un ambiente propicio para el fraude y/o colusión, además de datos incompletos y/o incorrectos en la factura lo que no coadyuva a lograr una gestión de cobro eficiente y ante un eventual cobro judicial, puede comprometerse la validez del documento por efecto de datos erróneos o incompletos, y hacer infructuoso el proceso judicial. Caso en el cual, aún quedaría el recurso del proceso ordinario, pero éste no sería el más eficiente ya que encarece el proceso de recuperación de la deuda.

Tal necesidad y riesgo fueron señalados también en el informe de auditoría ASF-246-2011 del 21 de julio 2011, en donde en la recomendación 10 se solicitó la implementación de un sistema para No Asegurados, sistema que en la actualidad aún se encuentra en proceso según el último seguimiento dado al informe ASF-246-2011.

Otra de las áreas críticas es el proceso de cobro de los servicios médicos, el cual presenta controles insuficientes en la recaudación que están generando desorden en los consecutivos numéricos y anulaciones incorrectas o improcedentes, además de no estarse realizando gestión cobratoria de las facturas que no son canceladas, ni cobros judiciales que permitan conocer estadísticas de incobrabilidad, lo que además de generar acumulación de cuentas por cobrar que quizá sean incobrables, por vencimientos de las facturas, por que no existan bienes susceptibles de embargo, etc., repercutiendo en las finanzas del Régimen de Enfermedad y Maternidad (SEM) al no existir una seguridad razonable de que los costos de los servicios médicos brindados a este tipo de pacientes, estén siendo resarcidos oportuna y eficientemente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel. 2539-08-21 Fax. 2539-08-88  
Apdo. 10105

La ausencia de gestión cobratoria de los servicios médicos a no asegurados, tanto administrativa en los centros médicos como de cobro judicial en las Sucursales, es un factor de riesgo que ha venido señalando esta Auditoría Interna y recientemente también la Auditoría Externa en la Carta de Gerencia CG 1-2015, en donde recalca la necesidad de evidenciar con documentación suficiente y apropiada, la existencia de las cuentas por cobrar y proceder a la determinación de los saldos de posible recuperación, establecer responsables de la gestión cobratoria y proceder a la realización de los procesos de cobro administrativo y judicial, así como, en casos de dudosa recuperación, al establecimiento de los ajustes contables que correspondan a través de estimaciones por incobrabilidad o el agotamiento de las vías y el registro de incobrables.

