



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

AGO-193-2019
13-12-2019

RESUMEN EJECUTIVO

Esta Auditoría en cumplimiento del Plan Anual Operativo del Área Gestión Operativa para el 2019, realizó el estudio denominado: “Estudio de Carácter Especial sobre el Proceso de Validación y Facturación de Servicios Médicos a No Asegurados y Riesgos Excluidos en el Área de Salud Garabito”.

El objetivo de dicho estudio consistió en evaluar la razonabilidad del control interno en los procesos de facturación y cobro de servicios médicos a no asegurados con capacidad de pago y en Riesgos Excluidos. Para tales efectos se revisaron los controles implementados para garantizar la facturación, recaudación y cobro de los servicios médicos, así como, los registros sobre facturas, devoluciones, y comprobantes de ingreso registrados en el Sistema de Registro de Facturas de No Asegurados y de Riesgos Excluidos MIFRE, emitidos durante el primer semestre 2019, ampliándose en casos en que se consideró necesario, tal como en las devoluciones en Riesgos Excluidos y la facturación manual pendiente de cobro de No Asegurados.

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 cruzados para la recaudación en efectivo y para el control de las cuentas por cobrar, lo que expone el proceso al riesgo de fraudes, riesgo de calidad de la información que se registra en los estados financieros y de no recuperación de los recursos del Seguro de Salud que se invierten en la prestación de estos servicios.

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 y Riesgos Excluidos (SOA Y RT) realizadas en el primer semestre 2019 (01 enero al 30 junio 2019) versus los registros de atenciones de No Asegurados, Accidentes de Tránsito y Riesgos de Trabajo, información aportada por la Br. Ana Patricia Díaz Centeno, Jefe de REMES del Área de Salud Garabito, donde se evidenció que de enero a junio 2019 ese centro médico atendió un total de 2.158 pacientes No Asegurados, de los cuales el Área de Salud Garabito facturó 298, para una diferencia de 1.860 atenciones médicas no facturadas en el período analizado.



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

De igual forma, al comparar la cantidad de Riesgos Excluidos (Riesgo del Trabajo RT/Seguro Obligatorio Automotor SOA) se observó que el centro médico atendió en dicho período 663 Riesgos Excluidos (213 SOA y 450 RT) de los cuales se facturaron 464, para una diferencia de 199 servicios médicos de Riesgos Excluidos no facturados. Los datos de las atenciones fueron brindados en total semestral (enero a junio 2019) para SOA y RT. La diferencia de 199 Riesgos Excluidos no facturados está compuesta por: 113 en SOA y 86 en RT.

Algunas de las causas de la poca eficiencia del proceso de facturación que se lograron observar son; que el centro médico no tiene un protocolo establecido que garantice el traslado de los pacientes a la Oficina Validación y Facturación con carácter obligatorio e indispensable, que forme parte por ejemplo de los trámites esenciales para continuar con otros servicios complementarios a la consulta, tales como; retiro de medicamentos, Rayos X, etc. y que la Oficina de Validación y Facturación no tiene una ubicación estratégica, pues no tiene comunicación directa con la oficina de Registros Médicos ni visibilidad para el Área de Urgencias. La Oficina de Validación no realiza controles cruzados constantes que permitan monitorear los pacientes de Riesgos Excluidos y No Asegurados que están siendo atendidos, y estar alerta para realizar las coordinaciones necesarias con los funcionarios de Registros Médicos para garantizar la facturación y cobro de las atenciones. Además, la ausencia de controles por parte de Administración no fomenta un ambiente de rendición de cuentas, ni la implementación de planes de mejora con fines de lograr una facturación y recuperación eficiente de los costos de los servicios médicos.

Otra de las áreas críticas es el proceso de recaudación de los servicios médicos. En No Asegurados, la recaudación (cobro oportuno) presenta controles insuficientes para la prevención de errores y fraudes, riesgo que se incrementa con la utilización de comprobantes de ingreso manuales sin los adecuados controles, la no ejecución de convenios de pago formales no obstante la recepción de pagos parciales sin seguimiento, acumulación de facturas pendientes sin gestión cobratoria ni remisión de las mismas a la Sucursal. Aunado a ello, la ausencia de Auxiliares y de Conciliación de las Cuentas por Cobrar, no solo deteriora el ambiente de control, sino afecta la integridad, exactitud, confiabilidad y calidad de la información que se registra en los estados financieros, y deteriora la gestión de recuperación de los costos de los servicios médicos.

En Riesgos Excluidos, uno de los factores de riesgo que afecta la recuperación de los costos de los servicios médicos, es la no denuncia o aviso de accidente, tanto en Accidentes de Tránsito como en Riesgo del Trabajo. Desde la implementación del Módulo de Facturación de Riesgos Excluidos en junio 2012 hasta junio 2019, el Área de Salud Garabito registró 985 facturas devueltas de ambos riesgos (SOA Y RT), de las cuales el 85.18% (839 facturas) fueron por "No reportado ante el INS", es decir que el lesionado o patrono en caso de Riesgos de Trabajo, no denunciaron ante la aseguradora, lo que ocasionó la no recuperación de: ₡51.077.137.33 (Cincuenta y un millones setenta y siete mil ciento treinta y siete

AI-ATIC-F002 (Versión 1.0) - Página 2 de 47

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-088



"Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita"



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

colones con treinta y tres céntimos), siendo esta, una obligación que el Reglamento de Riesgos Excluidos impone al lesionado y patrono, y establece ante dicho incumplimiento el cobro de la factura devuelta, por lo que se requiere de acciones eficientes por parte de la Administración, tendentes a disminuir este porcentaje de facturas que no pueden ser cobradas por falta de denuncia o aviso de accidente.