



AD-ASS-007-2022

1 de febrero de 2022

Doctor

Anner Angulo Leiva, Director General

Licenciada

Karolyn Mariela Briceño Alemán, Directora Administrativa- Financiera

HOSPITAL LA ANEXIÓN-2503.

Estimados señores:

ASUNTO: Oficio de Advertencia referente a la gestión cobratoria a No Asegurados con Capacidad de Pago y horario de atención del Servicio Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos.

En cumplimiento de las actividades preventivas consignadas en el Plan Anual Operativo de esta Auditoría, y con fundamento en los artículos 21 y 22 de la Ley General de Control Interno, se informa sobre la gestión cobratoria a No Asegurados con Capacidad de Pago, horario de atención del Área de Validación, así como la Facturación de Servicios Médicos; a fin de que sea valorado para la toma de decisiones y acciones posteriores que competen a esa Administración Activa.

En tal sentido, esta Auditoría efectuó visita en ese establecimiento de salud los días del 15 al 19 de noviembre 2021, en la cual se analizó la gestión de cobratoria que efectúa el Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos, para lo cual se procedió a:

- Entrevista a la Licda. Kattia Méndez Ovares, jefatura¹ del servicio analizado, con el propósito de conocer la distribución de personal y la gestión propia del área.
- Análisis de reportes total de facturas canceladas correspondientes a No Asegurados con Capacidad de Pago, emitido por el Sistema de Registro de Facturas por Servicios Médicos, periodo 01-01-2021 hasta 31-10-2021.
- Análisis de reporte total facturado a No Asegurados con Capacidad de Pago, emitido por el Sistema de Registro de Facturas por Servicios Médicos, periodo 01-01-2021 hasta 31-10-2021.

De los procedimientos aplicados por esta Auditoría en los temas citados se obtuvieron los siguientes resultados:

1.1 De la organización y continuidad del servicio en el Área de validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos.

La Licda. Kattia Méndez Ovares, Jefatura del Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos, informó a este órgano de control que el servicio está constituido por la jefatura y una funcionaria, las cuales laboran dentro del horario administrativo (7:00 am a 4:00 pm).

¹ Puesto: jefe subárea nivel local 1, consulta efectuada en [Recursos Humanos \(ccss.sa.cr\)](http://Recursos Humanos (ccss.sa.cr)) el día 01-12-2021.



Además de la jornada ordinaria, se atiende de 4:00 pm a 12:00 media noche, mediante la autorización de tiempo extraordinario, para que funcionarios de la misma unidad, así como personeros de la sucursal de la zona atiendan el proceso en ese periodo.

En este sentido, se evidencia una franja horaria en la cual ese centro asistencial (12:00 media noche a 7:00 am), el servicio permanece sin brindar cobertura para los casos que asistan a atenciones médicas y requieran ser facturados.

De conformidad con los datos aportados por la Jefatura del Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos, en el mes de octubre 2021, la no cobertura de este proceso en promedio significó la no facturación de 43 posibles casos de atenciones, que podrían significar el subregistro de ₡2 132 961.25 (dos millones ciento treinta y dos mil novecientos sesenta y un colones con veinte cinco céntimos), según se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Promedio de atenciones no facturadas
No Asegurados con Capacidad de Pago
Periodo 10/2021.

Promedio pacientes no facturados	Monto promedio de atención	Monto promedio total no facturado
43	₡49,603.00	₡2,132,961.25

Fuente: Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos, hospital La Anexión.

Esta Auditoria procedió a realizar una proyección lineal sobre las eventuales sumas dejadas de facturar en el periodo de enero a diciembre 2021, considerando los datos aportados por la administración activa, sobre el comportamiento de octubre 2021. Es decir, con un promedio diario de ₡ 68 805.20², la institución estaría subregistrando en un año la suma de ₡25 113 898,59 (veinticinco millones ciento trece mil ochocientos noventa y ocho colones con 59 céntimos).

1.2 De la gestión de recuperación a la facturación de No Asegurados con Capacidad de Pago.

Sobre la gestión de recuperación de montos facturados a No Asegurados con Capacidad de Pago, este establecimiento de salud ha efectuado un total de 1135³ facturas en el periodo 01/01/2021 hasta 31/10/2021, para un monto ₡ 251 137 438.00 (doscientos cincuenta y un millones ciento treinta y siete mil cuatrocientos treinta y ocho colones netos), de los cuales el 62.24 % se encuentra pendientes de efectuar gestión de recuperación, es decir ₡ 156,304,769.50 (ciento cincuenta y seis millones trescientos cuatro mil setecientos sesenta y nueve colones con 50 céntimos).

Según se consultó a la Jefatura del Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos, sobre la gestión de cobro para las facturas de efectuadas a No Asegurados con Capacidad de Pago, se indicó que:

“(…)

*Dotar de plazas el servicio sería una solución al problema existente que además de lo mencionado anteriormente **nos permitiría gestionar el trámite oportuno de cobro a los usuarios y el seguimiento de las facturas.**” El formato no es del original.*

² ₡2,132,961.25/31 días

³ Consulta al Sistema de Registro de Facturas por Servicios Médicos el 17-11-21



De conformidad con lo dispuesto en el Manual de Normas y Procedimientos para la Facturación, Cobro y Recaudación de Servicios de Salud a Personas No Aseguradas con Capacidad de Pago en el punto 5.5.3 se indica las Responsabilidades de las Unidades de Validación de Derechos, no se limita a estas unidades a realizar acciones oportunas de cobro para recuperar las sumas facturadas por servicios médicos, de lo cual dicha norma cita:

(...)

- *Gestionar el trámite oportuno de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) confeccionada por servicios de salud a personas no aseguradas con capacidad de pago, que se encuentre dentro de los 5 días posteriores a la entrega.*
- *Entregar y notificar al usuario la Prevención de pago-Aviso de cobro (Factura) con el monto a cancelar, según la prestación del servicio otorgado al usuario, y según la valoración de urgencia o emergencia que haya aportado el Profesional de Ciencias Médicas.*
- *Verificar el estado de la factura y brindar seguimiento en el módulo informático, a la prevención de pago – aviso de cobro (factura) generada por prestación de servicios de salud suministrados a personas no aseguradas con capacidad de pago.*

(...)

- *Liquidar, controlar, conciliar y ajustar mensualmente las cuentas por cobrar relacionadas con la facturación a personas no aseguradas con capacidad de pago.*

(...)

- *Coordinar con la Subárea Caja y Custodia de Valores, lo relacionado con el seguimiento de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) a No Asegurados con capacidad de pago no canceladas en los 5 primeros días posteriores a la entrega y recibido de la prevención de pago – aviso de cobro (factura), lo anterior para efectos de identificar las facturas físicas canceladas y clasificar las mismas en el archivo.*
- *Coordinar con la Subárea Caja y Custodia de Valores, lo relacionado con el pago de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) registrada en el sistema a No Asegurados con capacidad de pago.*
- *Establecer los mecanismos de control para la ejecución del proceso de facturación.*
- *Elaborar y remitir el acto motivado a sucursales o al Área Control de la Morosidad según corresponda para anular la prevención de pago – aviso de cobro (factura) por servicios médicos, a partir del sexto día cuando se determine la improcedencia de la deuda.*
- *Ejecutar por el cumplimiento de la normativa y los procedimientos establecidos en el presente documento en el ámbito de competencia...*

El cuerpo normativo antes mencionado, cita en el punto 5.5.4 sobre el Área Financiero Contable, o Administración del establecimiento de salud, lo siguiente:

- *“Coordinar con las Unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos para que se mantenga un adecuado control de la prevención de pago – aviso de cobro (factura) por cobrar por medio de la utilización de registros auxiliares actualizados.*
- *Realizar el análisis de la documentación aportada, con base en la normativa institucional vigente para la formalización de convenios y arreglos de pago, siempre y cuando la solicitud se encuentre dentro de los 5 días posteriores a la elaboración de la factura...”*

Congruente con lo descrito, existe el “deber” por parte de las unidades de Validación y Facturación de Servicios Médicos, de verificar el estado de la factura y brindar seguimiento en el módulo informático correspondiente de las facturas generadas por prestación de servicios de salud suministrados a personas no aseguradas con capacidad de pago, con el fin de que en lo posible se logre recuperar la suma de dinero facturada a causa de la prestación de servicios brindados.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Auditoría Interna

Teléfono: 2539-0821 ext. 2000-7468

Correo electrónico: auditoria_interna@ccss.sa.cr

De lo expuesto en este documento, es importante que la Administración Activa adopte las medidas que sean pertinentes, para el análisis y posterior toma de decisiones, en el sentido que todas sus actuaciones deben estar debidamente respaldadas en aspectos de carácter técnico, considerando las afectaciones que puedan darse en la gestión cobro de atenciones médicas brindadas a No Asegurados con Capacidad de Pago, así como; la recuperación de los montos facturados, lo cual podría generar un incumplimiento de los principios de conservación, maximización, eficiencia y eficacia de los recursos financieros institucionales, así como una debilidad de las actividades de control y supervisión.

Considera esta Auditoría Interna, que resulta pertinente que la Dirección General y Dirección Administrativa-Financiera del Hospital La Anexión, dentro del ámbito de sus competencias, analicen, fortalezcan y dirijan lo que corresponda; en la gestión de recuperación de sumas facturadas por servicios médicos a No Asegurados con Capacidad de Pago. Así mismo; se determinen los aspectos técnicos y financieros para mantener el Área de Validación de Derechos y Facturación de Servicios Médicos en jornada 24 horas los siete días de la semana, con el fin de brindar una especial garantía en la continuidad de los servicios y gestión de cobro de atenciones médicas a No Asegurados y oportunidad en la recuperación de dicho rubro, conforme lo señala la normativa vigente aplicable en esta materia.

En virtud de lo expuesto, esta Auditoría previene y advierte de la situación señalada en el presente oficio, con el propósito de que se tomen las acciones que correspondan, para minimizar los riesgos identificados y comunicados en este documento.

Se solicita comunicar a la Auditoría las acciones realizadas sobre el particular en un plazo de seis meses.

Atentamente,

AUDITORÍA INTERNA

Lic. Olger Sánchez Carrillo
Auditor

OSC/RJS/EAM/RMJM/NPM/fmr

C. Licda. Kattia Méndez Ovaes, Jefatura validación y Facturación de Servicios Médicos, hospital La Anexión-2503.
Auditoría

Referencia-ID 69070