



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

AGO-229-2016
19-12-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó de conformidad al Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, con el propósito de evaluar la efectividad del control interno, el sistema de información y la aplicación normativa en la entrega, custodia y emisión de comprobantes de pago a pacientes por concepto de traslados y hospedajes para asistir a citas a otras Unidades de salud diferentes al hospital de San Vito.

En la evaluación se determinó que en el hospital de San Vito no se han establecido controles para la emisión, custodia de comprobantes que justifican el pago del beneficio de traslados y hospedajes a usuarios adscritos en la Unidad, no se dispone de un sistema de información que permita controlar la emisión y entrega de los formularios que justifican el pago de traslados y hospedajes a los usuarios, debilidades en las acciones realizadas para el registro, control, entrega y custodia de formularios para el pago de traslados y hospedajes en los diferentes Servicios; además, la cancelación de traslados y hospedajes no se realiza de conformidad con las normas y procedimientos establecidos institucionalmente, por cuanto se evidenciaron pagos de pasajes cuando los pacientes se trasladaron mediante vehículos institucionales o contratados por terceros.

De conformidad con los resultados del estudio, se emiten recomendaciones dirigidas al Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero del hospital de San Vito, con el fin de que se superen las debilidades encontradas.



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

AGO-229-2016
19-12-2016

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

EVALUACIÓN SOBRE EL PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES A PACIENTES EN EL HOSPITAL SAN VITO, U.E. 2705

ORIGEN DEL ESTUDIO

El estudio se realizó de conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2016 del Área Gestión Operativa, en lo relacionado con estudios sobre servicios financieros.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los controles establecidos para el otorgamiento de comprobantes para el pago de traslados y hospedajes a pacientes en el hospital de San Vito, para que asistan a citas a otros centros de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el control interno establecido para el pago de traslados y hospedajes a pacientes en el hospital de San Vito.
- Verificar la existencia de un sistema de información para el control en el otorgamiento de pago de traslados y hospedajes a pacientes.
- Verificar las acciones realizadas en relación con el registro y control en la entrega y custodia de formularios para el pago de traslados y hospedajes en los diferentes Servicios del hospital de San Vito.
- Comprobar que la emisión de comprobantes de cancelación de traslados y hospedajes se originen por la asistencia a citas médicas.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente estudio contempla la evaluación del control interno en el otorgamiento y pago de traslados y hospedajes a pacientes, en lo relacionado con el control interno, sistema de información, registro y control en la entrega y custodia de formularios, la emisión de comprobantes respaldada en la asistencia a citas médicas autorizadas en el hospital de San Vito. Período del estudio: 2015 – 2016.

El estudio se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.



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

METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos propuestos se realizaron los siguientes procedimientos:

- Revisión preliminar tomando en consideración -entre otros aspectos- el sistema de control interno, sistema de información, registro y control en la entrega y custodia de formularios, la emisión de comprobantes respaldada en la asistencia a citas médicas autorizadas y el comportamiento de las partidas 2184 “Traslados de pacientes” y 2186 “Hospedajes de pacientes” en el hospital San Vito.
- Revisión en el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), el registro de pagos de pasajes y hospedajes cancelados durante el período 2015 - 2016 en distintas Sucursales de la Caja Costarricense de Seguro Social, recopilando información sobre la cantidad de casos, los montos pagados y las Sucursales que realizaron el desembolso.
- Revisión del sistema de control interno establecido para el pago de traslados y pasajes a pacientes en el hospital San Vito.
- Verificar la existencia de un sistema de información para el control en el otorgamiento de pago de traslados y hospedajes a pacientes.
- Verificar las acciones realizadas en relación con el registro y control en la entrega y custodia de formularios para el pago de traslados y hospedajes en los diferentes Servicios del hospital San Vito.
- Con la revisión de expedientes de salud, comprobar que la emisión de comprobantes de cancelación de traslados y hospedajes se origina por la asistencia a citas médicas autorizadas.
- Mediante muestra de casos, determinar si la cancelación de pasajes y hospedajes se ha realizado de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno 8992 (31-07-2012).
- Ley Reguladora del transporte Remunerado de personas en vehículos automotores, 3503 (10-05-1965).
- Ley Integral para la persona Adulta Mayor, 7935 (25-10-1999).
- Reglamento del Seguro Salud (30-05-2006).
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Público (16-12-2009).
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) N° R-CO-9-2009 del 6-02-2009.
- Instructivo para el pago de prestaciones de Dinero (08-08-2000).
- Circular 22560-1, Gerencia Médica, acatamiento disposiciones del instructivo de prestaciones en dinero.
- Circular GF-14.702 del 12-04-2012 Gerencia Médica y Financiera sobre controles en el pago traslados y hospedajes a los asegurados.
- Circular 34888-1 del 3 agosto 2011, Gerencia Médica sobre acatamiento disposición justificante para el pago traslados y hospedajes.
- Circular 24290-4 del 11 junio 2008 de Gerencias Médica, Financiero y otras sobre recordatorio pago de prestaciones en dinero.



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

- Circular 1268 del 26 enero 2005 Gerencia Administrativa y otras, sobre modificación formulario y procedimiento pago traslados y hospedajes.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR DE LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO

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

– UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL HOSPITAL SAN VITO

El hospital de San Vito se ubica en el cantón de Coto Brus, provincia de Puntarenas; está catalogado como Hospital Periférico 1, brinda atención a los usuarios del primer nivel de atención del cantón de Coto Brus y posee especialidades en Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología. Refiere pacientes a los hospitales de Ciudad Neily, Golfito “Sr. Manuel Mora Valverde”, Dr. Tomás Casas Casajús, Dr. Fernando Escalante Pradilla, Nacionales y Especializados ubicados en la meseta central del país (cuadro 1):

CUADRO 1
DISTANCIA EN KILÓMETROS ENTRE EL HOSPITAL DE SAN VITO
Y CENTROS DE REFERENCIA

LUGAR	DISTANCIA APROXIMADA KMS
Hospitales Nacionales (San José)	268
Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla	127
Hospital Ciudad Neily	31
Hospital Dr. Tomás Casas Casajús	63
Hospital de Golfito	72

Fuente: Elaboración propia.



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

La partida 2184 sobre gasto por concepto de traslado de pacientes incluye el pago en ambulancias por terceros (Cruz Roja Costarricense y privadas) y para asistir a cita médica utilizando transporte público y la partida 2186 el pago de hospedaje a usuarios de los servicios médicos, el cual se hace efectivo en la sucursal del área de adscripción¹ del asegurado o beneficiario mediante boleta código 4-70-07-0190, misma que incluye también -en caso necesario, según criterio médico- el pago para el acompañante del paciente. La institución otorga a los asegurados del cantón de Coto Brus la posibilidad de recibir prestaciones en dinero al momento de acudir a su cita médica o tratamiento a los centros de referencia.

El usuario para hacer uso de ese beneficio debe residir alrededor de 50 km del centro médico de referencia y el hospedaje a más de 100 km (Reglamento de Salud, artículo 49), situación que debe ser verificable en los documentos personales que presenta el asegurado que se apersona en la sucursal correspondiente donde registran la información y efectúan el pago.

La institución define las prestaciones en dinero como: “Conjunto de aportes económicos que la Caja otorga a los asegurados protegidos por el Seguro de Salud, con las regulaciones que para cada prestación señalan los instructivos correspondientes”, en estos se incluye “ayuda para hospedajes y pago de traslados”.

El pago básicamente se rige por el “Instructivo para el pago de prestaciones en dinero” reformado por la Gerencia Administrativa mediante oficio GDA 17244-07 del 23 de abril 2007.

– COMPORTAMIENTO DE LAS PARTIDAS 2184 y 2186 EN LA REGIÓN BRUNCA Y EN EL HOSPITAL SAN VITO

La partida 2184 relacionada con el pago de traslado de pacientes en la Región Brunca en el período 2015 presentó el siguiente comportamiento (cuadro 2):

CUADRO 2
COMPORTAMIENTO PARTIDA 2184
PAGO DE TRASLADOS DE PACIENTES
REGIÓN BRUNCA, 2015

UNIDAD EJECUTORA	ASIGNACIÓN ORIGINAL	ASIGNACIÓN MODIFICADA	GASTO	% EJECUCIÓN
Hosp. Dr. Escalante Pradilla	¢250.000.000,00	¢50.000.000,00	¢299.956.704,25	99,99
Hosp. Ciudad Neily	¢190.000.000,00	¢81.000.000,00	¢270.756.409,47	99,91
Hosp. Dr. Tomás Casas Casajús	¢65.000.000,00	¢65.000.000,00	¢55.005.253,51	84,62
Hosp. Manuel Mora Valverde	¢148.511.000,00	¢122.000.000,00	¢268.631.284,92	99,31
Hospital de San Vito	¢127.725.000,00	¢30.500.000,00	¢154.203.098,14	97,46
Área de Salud Coto Brus	¢11.669.000,00	¢3.950.000,00	¢14.744.196,41	94,40
Área de Salud Golfito	¢68.288.500,00	¢37.552.000,00	¢88.798.794,46	83,90

¹ Es el Área de Salud del lugar donde el asegurado (a) activo (a) usualmente reside o trabaja, y en el cual, mediante un proceso de afiliación realiza gestiones sanitarias y administrativas y recibe servicios de salud. El asegurado (a) activo (a) solo podrá tener un lugar de adscripción. (Así reformado por Junta Directiva de la Caja Costarricense del Seguro Social, en el artículo 10° de la sesión 8712, celebrada el 24 de abril del año 2014).



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

Área de Salud Pérez Zeledón	¢1.400.000,00	¢1.400.000,00	¢924.126,84	66,01
Área de Salud Osa	¢30.000.000,00	¢3.102.000,00	¢33.102.000,00	99,94
Área de Salud Corredores	¢4.500.000,00	¢2.700.000,00	¢7.151.963,20	99,33
Área de Salud Buenos Aires	¢73.809.000,00	¢116.290.000,00	¢190.099.000,00	98,45
TOTAL	¢970.902.500,00	¢513.494.000,00	¢1.383.372.831,20	93,02

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior, en el hospital San Vito la asignación original de la partida 2184 fue de ¢127.725.000,00 (Ciento veintisiete millones, setecientos veinticinco mil colones con cero céntimos); con un monto de ¢30.500.000,00 (Treinta millones, quinientos mil colones con cero céntimos) como modificación y el gasto total fue de ¢154.203.098,14 (Ciento cincuenta y cuatro millones, doscientos tres mil, noventa y ocho colones con catorce céntimos), con una ejecución de 97.46%, (cuadro 3):

CUADRO 3
COMPORTAMIENTO PARTIDA 2186
PAGO DE HOSPEDAJE A PACIENTES
REGIÓN BRUNCA
2015

UNIDAD EJECUTORA	ASIGNACIÓN ORIGINAL	ASIGNACIÓN MODIFICADA	GASTO	% EJECUCIÓN
Hosp. Dr. Escalante Pradilla	¢100.000.000,00	¢0,00	¢100.003.890,00	100
Hosp. Ciudad Neily	¢4.800.000,00	0,00	¢4.594.530,00	95,72
Hosp. Dr. Tomás Casas Casajús	¢2.000.000,00	0,00	¢1.995.840,00	99,79
Hosp. Manuel Mora Valverde	¢2.657.200,00	0,00	¢1.446.210,00	54,43
Hospital de San Vito	¢0,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Coto Brus	¢0,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Golfito	¢0,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Pérez Zeledón	¢0,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Osa	¢50.000,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Corredores	¢0,00	¢0,00	¢0,00	*
Área de Salud Buenos Aires	¢25.000.000,00	¢0,00	¢7.066.200,00	28,26
TOTAL	¢134.507.200,00	¢0,00	¢115.106.670,00	75,64

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones

En el cuadro anterior se determina que la Unidad Ejecutora 2705 correspondiente al hospital de San Vito no tuvo asignación presupuestaria en la partida 2186 de pago de hospedajes a pacientes en el 2015 (cuadro 4):



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

CUADRO 4
EGRESOS EN EFECTIVO EN LAS PARTIDAS 2184-2186
UNIDADES EJECUTORAS
REGIÓN BRUNCA
2015

UNIDAD EJECUTORA	GASTO
Hosp. Dr. Escalante Pradilla	¢399.960.594,25
Hosp. Ciudad Neily	¢275.350.939,47
Hosp. Dr. Tomás Casas Casajús	¢57.001.093,51
Hosp. Manuel Mora Valverde	¢270.077.494,92
Hospital de San Vito	¢154.203.098,14
Área de Salud Coto Brus	¢14.744.196,41
Área de Salud Golfito	¢88.798.794,46
Área de Salud Pérez Zeledón	¢924.126,84
Área de Salud Osa	¢33.102.000,00
Área de Salud Corredores	¢7.151.963,20
Área de Salud Buenos Aires	¢197.165.200,00
TOTAL	¢1.498.479.501,20

Fuente: Mayor Auxiliar de Asignaciones

La información del cuadro anterior permite determinar una erogación de ¢1.498.479.501,20 (Mil cuatrocientos noventa y ocho millones, cuatrocientos setenta y nueve mil, quinientos un colones con veinte céntimos) en la Región Brunca en ambas partidas; que recopila el registro del gasto institucional por pago de pasajes y hospedajes a pacientes para acudir a cita médica en otra Unidad fuera de su sitio de adscripción; además la cancelación por servicios de ambulancias de la Cruz Roja Costarricense y transporte privado; lo que representa un riesgo institucional si el sistema de control interno adoptado en la Unidad Ejecutora no es aplicado de manera eficaz.

HALLAZGOS

1. CONTROL INTERNO ESTABLECIDO EN EL HOSPITAL SAN VITO PARA LA EMISIÓN, CUSTODIA DE COMPROBANTES QUE JUSTIFICAN EL PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES A PACIENTES

En el hospital de San Vito no se han establecido controles para la emisión, custodia de comprobantes que justifican el pago del beneficio de traslados y hospedaje a usuarios adscritos en la Unidad, aspecto que se corroboró según los criterios externados por funcionarios de ese nosocomio, según detalle:

En consulta escrita al Lic. Leonicio Araya Castro, Jefe de Registros y Estadísticas de Salud, manifestó:

“No se dispone de control sobre este formulario “Justificante para el pago de traslados y hospedajes”, el tránsito de este documento es bajo; no obstante no disponemos de un control específico. Lo que sucede al no disponer de control interno con el uso de este formulario es que no le había dado la importancia que tiene y entonces no se había tomado en cuenta en establecer un control detallado, lo primero que vamos a hacer es implementar este sistema de control”.



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

El Lic. Araya Castro entregó -a esta Auditoría- copia del artículo 15 inserto en el “Manual de Normas y Procedimiento Servicio de Registros Médicos Hospital San Vito”, documento del 2005 que registra aspectos sobre la entrega del comprobante; sin embargo, no se tiene evidencia de que tal documento se haya hecho del conocimiento del personal Auxiliar de Registros Médicos con el fin de aplicar aspectos de control interno en la elaboración, entrega y custodia de los comprobantes.

En consulta realizada a la Sra. Ana Jiménez Arguedas, Asistente de Registros Médicos que labora como recepcionista en la consulta externa, sobre aspectos de control de comprobantes, indicó:

“Cuando tengo alguna duda voy y pregunto a las jefaturas, porque hay usuarios que solicitan el comprobante y talvez se les ha llamado para cancelar la cita y siempre vienen; en esos casos no corresponde el beneficio. Si conozco la normativa para determinar si debo entregar el comprobante reviso el carnet, pregunto al usuario y reviso el lugar de procedencia. Si tengo dudas pregunto a los compañeros”.

La Sra. Miriam Fernández Prendas, Asistente Técnico de REDES que labora en la recepción de Consulta Externa, con respecto al sistema de control, manifestó:

“La única indicación que se me dio con respecto a eso fue que debía custodiar los formularios, que debían llevar los sellos y sobre el llenado”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público señalan:

4.1 “Actividades de Control”. “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. (...) (...). El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante”.

4.4.2 -Formularios uniformes-. “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios”.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

4.5.1. Supervisión constante. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias: "...deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos".

El 26 de enero del 2005 mediante oficio 1268, las Gerencias Administrativa, Financiera, Médica y Operaciones, dirigido a los Directores de sede, regionales de servicios médicos, regionales de sucursales, de áreas de salud y jefes de sucursales y agencias, informaron sobre las modificaciones del formulario de traslados y hospedajes, así como el procedimiento en el pago de éstos. En ese oficio se crea el formulario N° 4-70-07-0190 "Justificante para el pago de traslados y hospedajes", y además se giran las siguientes instrucciones para el control en el otorgamiento y pago de dicho beneficio:

"...Para evitar su uso indebido, la dirección y administración de cada centro en su calidad de titulares jerárquicos subordinados deberán disponer lo pertinente en cuanto a la custodia y correcta administración de existencias...

... Las copias del formulario, se dejarán en la unidad médica que brinda el servicio, con el fin de que oportunamente sean utilizadas para los controles o estimación presupuestaria que se considere pertinente (...) (...) Cuando se trate de un caso referido (primera vez), el cargo lo asume la unidad de adscripción y cuando se trate de cita previa, el cargo lo asume la unidad que brinda el servicio".

De conformidad con lo descrito, la ausencia de un sistema de control interno en la administración de los comprobantes de pago de traslados y hospedajes a los pacientes para que asistan a citas a otros centros de salud, se debe a que no se aplican en forma adecuada las normas y procedimientos establecidos, lo cual podría ocasionar que esos comprobantes de pago se utilicen en forma inadecuada y que se realicen pagos improcedentes.

2. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL CONTROL EN EL OTORGAMIENTO DE COMPROBANTES DE PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES

Se determinó que el hospital San Vito no dispone de un sistema de información que permita controlar la emisión y entrega de los formularios que justifican el pago de traslados y hospedajes a usuarios adscritos a esa Unidad.

La institución no dispone de un sistema de información integrado que permita controlar el otorgamiento de comprobantes de traslado y hospedajes de pacientes con el fin de vincular la justificación y emisión del pago a los usuarios. Si bien el Sistema de Identificación de Agendas de Citas (SIAC) permite realizar la indicación de si el usuario una vez atendido, requiere de la emisión del citado comprobante, éste no está integrado -en lo correspondiente al pago- con el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), es decir, no existe una integración de la información, así como una aplicación que controle la administración de los comprobantes y el otorgamiento de éstos a los pacientes.



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

En consulta al Lic. Leonicio Araya Castro, Jefe de Registros y Estadísticas de Salud, sobre la ausencia de un sistema de información para el registro de las boletas de pago de traslados y hospedajes, manifestó:

“Igual a lo anterior, tampoco se dispone de sistema. No se le dio la importancia siendo que es como un cheque en blanco”.

La Sra. Ana Jiménez Arguedas, Asistente de Registros Médicos, sobre la existencia de sistemas de información para la emisión de comprobantes, indicó:

“Contamos actualmente con el SIAC, que contiene una pestaña donde se indica la emisión del comprobante de pago de pasajes y hospedaje. A nivel local no tenemos sistema de información establecido”.

La Sra. Miriam Fernández Prendas, Asistente Técnico de REDES, con respecto a la dotación o uso de sistema de información para la emisión y control de comprobantes, manifestó:

“Ninguno, no nos han dicho nada”.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen:

4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”. “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”.

5.6 “Calidad de la información”. “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad”.

La falta de sistemas de información para el registro y control para la emisión de comprobantes de pago de traslados y hospedajes, podría ocasionar la emisión incorrecta de comprobantes de pago, debilita el control, registro y almacenamiento de la información, además, no permite la vinculación de datos entre las unidades médicas y las sucursales, aumentando el riesgo de cancelar sumas de dinero en forma impropio.



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

3. REGISTRO, CONTROL Y CUSTODIA EN LA ENTREGA DE FORMULARIOS PARA EL PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA UNIDAD

El hospital de San Vito presenta debilidades en las acciones realizadas para el registro, control, entrega y custodia de formularios para el pago de traslados y hospedajes en los diferentes Servicios.

En la revisión efectuada en relación con el registro, control, entrega y custodia de formularios para el pago de traslados y hospedajes en los diferentes Servicios, se determinó que la Unidad carece de un registro estricto de los formularios de pago que se encuentran en circulación, no existe registro de entrega a los funcionarios responsables de custodiar y controlar la emisión de dichos comprobantes, no se respeta la secuencia numérica de las boletas, es decir, faltan documentos emitidos o anulados en los talonarios de pago, además, los funcionarios no disponen de talonarios completos de tal forma que puedan ejecutarse un monitoreo efectivo para impedir el cobro de sumas improcedentes por parte de los usuarios.

En la revisión de la Auditoría sobre los formularios que se encuentran en uso y custodia de funcionarios, se evidenció que en la bodega satélite de formularios y materiales de oficina del Servicio de Registros y Estadísticas de Salud, se encuentra el block del 2141501 al 2141600 completo, sin uso.

El block de formularios 2141901 al 2142000, a cargo de la Sra. Ana María Jiménez Arguedas, Asistente de Registros Médicos, no es utilizado en fechas consecutivas, por cuanto, inicia la Sra. María Cascante Bermúdez por cita médica el 11 de enero 2016 y finaliza con 2141940 de la Sra. Irma Delgado Mejía por consulta el 27 de junio 2016, los comprobantes del 2141941 al 2142000 no se han utilizado.

Sin embargo, tiene en uso otro block numerado del 1298715 al 1298800, el cual inicia con la Sra. Rosa Montero Bermúdez, por cita el 17 al 24 de marzo 2014 en el servicio de Cirugía y finaliza en el 1298000 emitido a la Sra. Jessica Cubero Vargas, por atención el 12 de agosto 2015. Además, no se localizaron los originales y las copias de los comprobantes 1298701, 1298702, 1298730, 1298760 y 1298773, además el 1298747, 1298751 y 1298765 se guardan completos sin utilizar.

De igual manera, el talonario con numeración del 2141884 al 2141900, inicia con la Sra. Ana Mora Fernández por cita en Cirugía el 9 de marzo 2015 y finaliza con el 2141900 del Sr. José María Gómez Gómez, el cual no indica fecha de cita. El block con numeración del 2141640 al 2141700, inicia con la Sra. Jessica Cubero Vargas, no indica fecha de atención en el servicio de Cirugía y finaliza con la Sra. Noelia Villanueva Leiva por atención en Cirugía el 23 de diciembre 2015, de ese talonario no se localizaron los comprobantes del 2141636 al 2141639.



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

Los talonarios de comprobantes de pago de traslados y hospedajes a cargo de la Sra. Miriam Fernández Prendas, Asistente Técnico de Registros Médicos, presentan la misma situación, por cuanto, el numerado del 2141805 al 2141868 inicia con el Sr. José María Gómez Gómez, por cita médica el 15 de abril 2015 y finaliza en el 2141825 del Sr. Herald Alberto Porras Mora, no indica fecha de atención en el servicio de Medicina Interna, además, en esa serie numérica no se utilizó del comprobante 2141826 al 2141868 y no se localizó el 2141818.

El comprobante 2141601 al 2141635 inicia con la Sra. María Quiel Molina, por atención en Medicina Interna el 12 de abril 2012 y finaliza con el Sr. José Rigoberto Alguera Sánchez, no indica fecha de atención en el mismo Servicio.

El formulario 1298703 al 1298713 inicia con el Sr. José Ana Arauz Beita, por acudir a cita médica en Medicina Interna el 11 de setiembre 2013 hasta el comprobante emitido a la Sra. Obdulia Chaverri Montero, por consulta el 16 de junio 2014 en el mismo Servicio. En ese talonario no se ubicaron los comprobantes 1298701, 1298702, 1298710 y 1298711.

De las boletas 2141801 al 2141804 se inicia con la Sra. Irma Delgado Mejía, no se indica fecha de cita en Medicina Interna y concluye con la Sra. Ema Sandí Sandí, por acudir a ese Servicio el 5 de marzo 2015.

El Sr. Arnoldo Quesada Cordero, Coordinador de Admisión, custodia el talonario de comprobantes del 2141741 al 2141761, inicia con la Sra. Gerardina Morales Torres por hospitalización en Ginecología del 3 de mayo 2016, y finaliza con el 2141761 de la Sra. Paulina Sibas Reyes, por Cirugía de Mujeres hospitalización el 6 de agosto 2015.

El block 2141708 al 2141725, inicia con la Sra. Haydee María Castro Sandí, por atención en Ginecología el 22 de abril 2014 hasta la Sra. Rebeca Jiménez Navarrete, por cita en Ginecobstetricia Maternidad el 8 de octubre 2014. De esa serie numérica no se ubicaron las boletas del 2141701 al 2141707 y del 2141726 al 2141740.

El 629009 al 629054 inicia por atención del Sr. Norman Fernández Zúñiga, en Cirugía y finaliza con la Sra. Carolina Martínez Castro, por cita el 14 de mayo 2013 en Cirugía Mujeres. No se ubicó el comprobante 629008. El 629003 al 629007 inicia con la Sra. Sionite Rojas Calvo, por atención el 18 de abril 2010 en Ginecología, y finaliza con la Sra. Nielse Aguilar Quirós, por cita el 2 de junio 2010 en Cirugía. No se localizaron los comprobantes 629001, 629002 y 629004.

La Sra. Marlen Gerardo Amador Quesada, funcionaria de Radiodiagnóstico, custodia el talonario del 2141869 al 2141882, e inicia con la Sra. Ilse María Martínez Fernández, al 2141871 de la Sra. Julia Vargas Padilla, no indica fecha de atención, se mantiene en uso del 2141872 al 2141882.



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

En consulta escrita al Lic. Leonicio Araya Castro, Jefe de Registros y Estadísticas de Salud, manifestó:

“En este momento no se tiene certeza la cantidad de blocks de estos formularios que están circulando en la unidad, no se tiene control en la entrega a los recepcionistas de consultorio y admisión, la custodia la hace cada uno de los recepcionistas y coordinadores. La emisión de estos comprobantes la realiza el recepcionista de consultorio. La confección la realizan en forma manual. De cada uno de los comprobantes se conserva la copia para efectos de control y también se archiva los anulados”.

La Sra. Ana Jiménez Arguedas, Asistente de Registros Médicos, sobre aspectos de control de comprobantes, indicó:

“Lo único fue sobre la custodia, que yo tenía que mantener los formularios bajo llave y en un lugar cerrado. Sobre este aspecto, no hemos recibido capacitación en lo que tengo de emitir los comprobantes”.

La Sra. Miriam Fernández Prendas, Asistente Técnico de REDES, manifestó:

“La única indicación recibida sobre la custodia, es que tenemos que guardarlos. No se me entregó los comprobantes en forma escrita. Sobre este aspecto, no hemos recibido capacitación en lo que tengo de emitir los comprobantes”.

La Circular 1268, del 26 de enero del 2005, estipula:

“Con el fin mejorar el control en el pago del beneficio de traslados y hospedajes que se otorga a los asegurados y sus acompañantes de acuerdo con lo que disponen los artículos 49º, 50º y 51º del Reglamento del Seguro de Salud, así como resolver algunas situaciones inconvenientes que se han presentado con el formulario que se utiliza a actualmente para estos efectos “control de asistencia servicios médicos y/o pago de traslados y hospedajes”, se establecen con carácter de aplicación obligatoria, las siguientes disposiciones:

Se crea el formulario N° 4-70-07-0190 “JUSTIFICANTE PARA EL PAGO DE TRASLADOS Y HOSPEDAJES”, el cual en adelante será el único justificante válido para el pago de traslados y hospedajes según corresponda (incluido el pago a los acompañantes de conformidad con lo que establece el artículo 5º del Reglamento de Salud); dicho formulario, en cumplimiento de lo recomendado por la Auditoría, tiene numeración consecutiva y su formato es en original y copia.

Para evitar su uso indebido, la Dirección y administración de cada centro en su calidad de titulares jerárquicos subordinados deberán disponer lo pertinente en cuanto a la custodia y correcta administración de existencias.



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

La entrega del documento al asegurado con derecho al pago de traslados y/o hospedajes, debe ser realizada por la recepcionista médica, quien una vez completados los datos que requiere el formulario (señalando en el espacio correspondiente si se trata de un caso referido o con cita previa), procede a entregar el original al interesado para que éste lo presente luego como justificante para el pago en la Sucursal de su adscripción”.

La Circular 22560-1. Acatamiento a las disposiciones del Instructivo de Prestaciones en dinero, relacionadas con el pago de Traslados y Hospedajes, fórmula N° 4-71-07-0190, dispone:

“Atendiendo recomendación de la Auditoria Interna, esta Gerencia Médica les solicita girar instrucciones pertinentes, con el fin de acatar las disposiciones emitidas en el Instructivo de Pago de Prestaciones de Dinero, relacionadas con el pago de pasajes y hospedajes a los pacientes que asistan a citas médicas en lugares lejanos a su centro de adscripción, fórmula N° 4-71-07-0190 cuentas 2184 y 2186.

Lo anterior, por cuanto la Caja Costarricense de Seguro Social, con el objetivo de favorecer la atención a los pacientes consignó en el Instructivo de Prestaciones en Dinero, otorgar un monto de dinero por concepto de pasajes y hospedajes a los pacientes que asistan a citas médicas en lugares lejanos a su centro de adscripción, aspecto que representa un gasto importante para la Institución.

Se debe realizar un abordaje integral a la temática del pago de transporte y hospedaje de pacientes, de tal manera que se encausen las medidas de control hacia una estandarización de los procesos, custodia estricta de los formularios de pago, un monitoreo efectivo que impida que un mismo paciente esté cobrando varias veces ante una cita médica, y la disposición de un sistema de información que sea suficiente para la toma de decisiones y pertinente para generar un control efectivo de las erogaciones que se están efectuando en cada establecimiento de salud.

Debe considerarse también, que por connotación de la actividad, la situación no solo debe ser analizada desde un punto de vista de control, sino también al estar relacionada con recursos públicos, pueden estarse generando hechos irregulares, ocasionándose un eventual daño patrimonial a la Institución”.

El Lic. Leonicio Araya Castro manifestó:

“Registro y control en la entrega y custodia de formularios:

En este momento no se tiene certeza la cantidad de blocks de estos formularios que están circulando en la unidad, no se tiene control en la entrega a los recepcionistas de consultorio y admisión, la custodia la hace cada uno de los recepcionistas y coordinadores.



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

La emisión de estos comprobantes la realiza el recepcionista de consultorio. La confección la realizan en forma manual. De cada uno de los comprobantes se conserva la copia para efectos de control y también se archiva los anulados”.

Las debilidades en cuanto a la administración y utilización de los blocks de comprobantes de pago de traslados y hospedajes, el uso de varios talonarios a la vez, sin respetar la secuencia numérica, la incongruencia de fechas y extravío de boletas, se debe a la ausencia de un sistema de control interno en el hospital de San Vito, situación que podría ocasionar la utilización indebida de ese tipo de autorizaciones de pago y que se produzcan cancelaciones improcedentes.

4. SOBRE LA CANCELACIÓN DE PASAJES Y HOSPEDAJES SEGÚN LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES

Se determinó que en el hospital San Vito la cancelación de traslados y hospedajes no se realiza de conformidad con las normas y procedimientos establecidos institucionalmente.

En la prueba realizada en el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO), así como el registro de Transportes del hospital San Vito sobre el servicio de traslado de pacientes por terceros, se determinó la existencia de cobros improcedentes (cuadros 5 y 6):

CUADRO 5
COBRO DE PASAJES Y HOSPEDAJES
PACIENTE JOSÉ SALINAS AGUILAR Y ACOMPAÑANTE SRA. CORINA SALINAS AGUILAR
SERVICIO DE NEUROLOGÍA
HOSPITAL SAN VITO
2016

CÉDULA ACOMPAÑANTE	CÉDULA DE PACIENTE	COMPROBANTE	CONCEPTO	FECHA DE CITA	MONTO
1 901000448	No indica	1216070042416	2 pasajes y 1 hospedaje	3 y 4 enero	¢22,350.00
2 901000448	No indica	1216070277816	2 pasajes y 1 hospedaje	13 y 14 marzo	¢22,350.00
3 901000448	No indica	1216070436816	2 pasajes y 1 hospedaje	2 y 3 mayo	¢22,455.00
TOTAL					¢67,260.00

Fuente: Registro de Servicio Transporte y Sistema Integrado de Comprobantes SICO.

De conformidad con la información inserta en el cuadro anterior, se evidenció que la Sra. Corina Salinas Aguilar cobró en la Sucursal de San Vito pasajes y hospedajes, no obstante, la institución brindó el servicio de transporte para asistir con su hijo José Salinas Aguilar a citas médicas, por consiguiente, el pago de pasajes es improcedente:



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

CUADRO 6
COBRO DE PASAJES Y HOSPEDAJES
PACIENTE KEICHA MOLINA CORDERO, ACOMPAÑANTE KAROLINA CORDERO ARLEY
SERVICIO DE QUIMIOTERAPIA HOSPITAL NACIONAL DE NIÑOS
HOSPITAL SAN VITO
2016

CÉDULA ACOMPAÑANTE	CÉDULA DE PACIENTE	COMPROBANTE	COBRO	FECHA DE CITA	MONTO
1 604450553	605390574	1216070617616	4 pasajes y 2 hospedajes	26 y 27 junio	¢44,420.00
2 604450553	605390574	1216070507216	4 pasajes y 2 hospedajes	25 y 26 mayo	¢44,910.00
3 604450553	605390574	1216070483816	4 pasajes y 2 hospedajes	18 y 19 mayo	¢44,910.00
4 604450553	605390574	1216070439416	4 pasajes y 2 hospedajes	01 y 02 mayo	¢36,060.00
5 604450553	605390574	1216070257016*	4 pasajes y 2 hospedajes	21 y 22 febrero	¢134,100.00
6 604450553	605390574	1216070605016	4 pasajes y 2 hospedajes	19 y 20 junio	¢44,420.00
7 604450553	605390574	1216070580216	4 pasajes y 1 hospedajes	12 y 13 junio	¢35,570.00
8 604450553	605390574	1216070440016	4 pasajes y 2 hospedajes	11 y 12 mayo	¢44,910.00
9 604450553	605390574	1216070418016	4 pasajes y 2 hospedajes	24 y 25 abril	¢44,420.00
TOTAL					¢473,720.00

Fuente: Registro de Servicio Traslado de pacientes y Sistema Integrado de Comprobantes. SICO

Según los registros aportados por el Servicio de Transportes del hospital San Vito y los datos registrados en el Sistema de Comprobantes SICO, la Sra. Karolina Cordero Arley utilizó vehículo institucional para llevar a la niña Keicha Molina Cordero a cita al hospital Nacional de Niños, sin embargo, cobró pasajes en la Sucursal de San Vito, además, en las citas del 21 y 22 de febrero 2016 se le cancelaron sumas superiores a las reconocidas anteriormente por esos conceptos, por consiguiente, se le realizaron pagos que no le corresponden.

CONCLUSIONES

En la institución las Normas de Control Interno para el Sector Público, el Instructivo para el pago de prestaciones de Dinero y las Circulares sobre el acatamiento de disposiciones del Instructivo de prestaciones en dinero, sobre controles en el pago traslados y hospedajes a los pacientes y acompañantes para que acudan a citas médicas en centros médicos distintos a los de su lugar de adscripción, establecen los controles necesarios en función de que las transacciones se respalden y se realicen en forma adecuada, sin embargo, en el hospital de San Vito se determinaron debilidades de control interno y pagos improcedentes de traslados y hospedajes, no se han establecido controles para la emisión y custodia de los comprobantes, no se dispone de un sistema de información que permita controlar la emisión y entrega de los formularios, inconsistencias en las acciones realizadas para el registro, control, entrega y custodia de los formularios que se encuentran en circulación en los diferentes Servicios, además, se determinó la existencia de cobros improcedentes, dado que pacientes transportados en vehículos institucionales o mediante unidades contratadas con terceros, cobraron pasajes en la Sucursal de San Vito.



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

RECOMENDACIONES

AL LIC. ELIAS VILLALOBOS VILLALOBOS, EN SU CALIDAD DE DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO DEL HOSPITAL SAN VITO, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

1. De conformidad con los hallazgos 1 y 3 del presente informe, en un plazo de 6 meses, realice las gestiones correspondientes dirigidas a implementar el sistema de control interno que se requiere para la emisión y custodia de comprobantes que justifican el pago del beneficio de traslados y hospedaje a los usuarios adscritos al hospital de San Vito. Asimismo, se defina un procedimiento con el propósito de llevar un registro de los blocks de comprobantes entregados a cada uno de los Servicios donde se autoriza ese tipo de pagos, de manera que no se utilicen varios talonarios en un mismo Servicio a la vez, entregando uno nuevo hasta que se presenten las copias del anterior una vez que han sido entregados a los usuarios. Es necesario que se revisen los blocks incompletos con el fin de regular la utilización de los comprobantes respetando la secuencia numérica de los formularios.
2. Conjuntamente con el Centro de Gestión Informática, tomando en consideración los hallazgos 2 y 4 de este informe, en un plazo de 6 meses, definan los requerimientos necesarios para la implementación de un control digital que permita registrar la emisión y entrega de los comprobantes pago de traslados y hospedajes a los usuarios adscritos al hospital de San Vito, de manera que exista una vinculación de la información entre los distintos servicios, con el propósito de que no se giren a los pacientes varios formularios en una misma fecha, además, de incluir si los usuarios se trasladan mediante vehículos institucionales, por contratos por terceros o por transporte público, información que debe ser trasladada a la Sucursal de San Vito, con el propósito de que no se realicen pagos improcedentes. Lo anterior, sin dejar de lado el Sistema de Identificación de Agendas de Citas (SIAC) y el Sistema Integrado de Comprobantes (SICO).
3. Conjuntamente con el Lic. Diego Delgado Jiménez, Encargado de Transportes o a quien en su lugar ocupe el cargo, tomando en consideración el hallazgo 4 del presente informe, en un plazo de 6 meses, revisen los casos de los comprobantes de pago de traslados y hospedajes, además, de la asignación de transporte mediante vehículos institucionales, a los pacientes José Salinas Aguilar y su acompañante la Sra. Corina Salinas Aguilar, así como a la niña Keicha Molina Cordero y su acompañante la Sra. Karolina Cordero Arley (información contenida en los cuadros 5 y 6 de este informe) y según los resultados obtenidos proceder a comunicar a la sucursal de San Vito, la información relacionada con este caso, con el propósito de que ésta continúe con la comunicación al centro médico que corresponda, con el fin de realizar las gestiones de cobro correspondientes.



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

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 con el Lic. Elías Villalobos Villalobos, Director Administrativo Financiero, Hospital San Vito.

El Lic. Elías Villalobos Villalobos, manifestó lo siguiente:

“En lo relacionado con la recomendación 2, se tienen indicaciones claras por parte del nivel central donde no se pueden crear software, por lo que se podría crear alguna “hoja de excell” como control interno (datos básicos de la creación del comprobante), por lo que se solicita cambiar el término “sistema de información o registro automatizado” a control digital.

En lo relacionado a la recomendación número 3, este centro médico no puede determinar el pago improcedente, por cuanto, no tiene control sobre la partida 2186 del Hospital Nacional de Niños, por lo que se solicita modificar la recomendación a que una vez oficializado el informe se procederá a comunicar a la sucursal de San Vito, la información relacionada al caso, para que esta continúe con la comunicación al centro médico que corresponda, con el fin de realizar la gestión de cobro que no compete a este centro médico. Por parte de esta unidad se continuará con el envío digital de la información de los traslados programados para citas médicas, de la erogación idónea de pago de pasajes a pacientes, proceso a cargo de la sucursal, por concepto de citas médicas”.

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA

Lic. Jesús Valerio Ramírez
JEFE DE SUBÁREA

Mgtr. Geiner Arce Peñaranda
JEFE DE SUBÁREA

Lic. Rafael Ramírez Solano
JEFE DE ÁREA

RRS/GAP/JVR/PAMH/Iba