

INFORME FINAL AUDITORÍA DE CUENTAS MÉDICAS Y CARTERA EMPRESAS

2018



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

**OFICINA DE CONTROL
INTERNO
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL
DE ITAGÜÍ
20/12/2018**

NOMBRE DE LA AUDITORIA	Auditoria al área de Cuentas médicas y Cartera					
TIPO DE AUDITORIA:	Calidad	<input type="checkbox"/>	Gestión	X	Combinada	<input type="checkbox"/>
RESUMEN EJECUTIVO						
OBJETIVO						
Realizar una auditoría al proceso de Cuentas Médicas y al área de Cartera Empresas, incluido en el programa de auditoría anual, debido a los riesgos inherentes identificados durante el proceso de evaluación de riesgos de la ESE.						
ALCANCE						
El alcance de este trabajo incluye:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción, clasificación y distribución de glosas y facturas devueltas por las ERP (PR_01_GF-6) 2. Análisis y justificación de glosas y facturas devueltas por las ERP (PR_02_GF-6) 3. Trámite para el envío de respuestas de glosas y facturas devueltas a cada una de las ERP (PR_03_GF-6) 4. Procedimiento Cobro de Cartera Primera instancia (PR_01_GF-5) 5. Procedimiento Aplicación de Recaudos Cartera (PR_02_GF-5) 						
Glosas, devoluciones y cartera empresas generadas de las facturas entre el 24 de Agosto y el 8 de Septiembre de 2018.						
EQUIPO AUDITOR			NORMAS Y/O ESTÁNDARES			
Jairo Antonio Higueta Santa Jefe Oficina de Control Interno			Circular 030 de 2013			
Lina María Rincón Cifuentes Apoyo Oficina de Control Interno			Resolución 416 de 2009			
Juan Esteban Martínez Gómez Apoyo Oficina de Control Interno			Resolución 3047 de 2008.			
			Anexo 6 Manual único de Glosas, res. 3047/08			
			Ley 87 de 1993.			

OPINIÓN – CONCLUSIÓN

Opinión:

RIESGO ALTO

En términos generales el proceso de Cuentas Médicas y al área de Cartera Empresas presentan un riesgo alto en virtud de los hallazgos descritos en el presente informe.¹

Conclusiones:

- El procedimiento de Cuentas Médicas y Cartera se encuentra desactualizado, por lo tanto, existe un alto riesgo financiero. Al verificar los controles existentes, observamos que estos se cumplen parcialmente y el actuar de las personas no se adhiere a un procedimiento. Igualmente, los contratos entre la institución y las aseguradoras no son socializados oportunamente con el personal de facturación, cuentas médicas y cartera, situación ésta que afecta directamente los ingresos del hospital y por supuesto la racionalidad de los estados financieros del Hospital.
- Como buena práctica, el área de Gestión documental utiliza un formato propio de recibido y sello por parte de la ERP a fin de garantizar la entrega oportuna de las facturas, glosas y/o devoluciones.

¹La Clasificación del riesgo aplica para el informe en general y para cada uno de los hallazgos. Se ha diseñado empleando los siguientes términos y colores:

Insatisfactorio
Riesgo Alto

Necesita Mejorar
Riesgo Moderado

Satisfactorio
Riesgo Bajo

HALLAZGOS

SOCIALIZACIÓN DE CONTRATOS CON LAS ERP		Clasificación del Riesgo
		RIESGO ALTO
Hallazgo	No se evidencia oportunidad en la socialización de contratos por parte de gerencia o su delegado ya que el personal no los conoce y relata que la alta directiva da diferentes interpretaciones de cada uno de los contratos.	
Criterio	Política de socialización de contratos formalizada por la institución	
Causas	Desconocimiento de los contratos vigentes con las diferentes ERP.	
Efecto	El no socializar oportunamente los contratos establecidos por la institución a los procesos implicados, genera un aumento significativo de glosas y devoluciones, ya que se desconoce tarifas vigentes, servicios, entre otros.	

ESTUDIO TÉCNICO		Clasificación del Riesgo
		RIESGO ALTO
Hallazgo	No se evidencia un estudio técnico del área de auditoría de cuentas médicas ni de cartera empresas, para determinar el número de recurso humano necesario para laborar en dicha área.	
Criterio	Estudio técnico del recurso humano	
Causas	Falta de estudio técnico para determinar cantidad de recurso humano para el área de auditoría de cuentas médicas y de cartera empresas.	
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible detrimento patrimonial. • Incertidumbre para la contratación en la cantidad de recurso humano requerido para el área. • Deficiencia en el proceso 	

BACK UP		Clasificación del Riesgo	Riesgo Moderado
Hallazgo	El proceso del Back up del software DINAMICA se encuentra tercerizado con la empresa Neotik el cual tiene por norma realizar estas copias de seguridad 2 veces al día; sin embargo, la líder de sistema no tiene competencia sobre los procesos que realiza la empresa de soporte técnico.		
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos Financiera • Manejador base de datos ORACLE 		
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación entre la empresa tercerizada y el área de sistemas de la E.S.E. • Dependencia total del hospital con Neotik 		
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible pérdida de información de las copias de seguridad por la no supervisión directa de la institución. • Posible detrimento patrimonial por pérdida de información. • Posibles demandas a la institución por pérdida de información 		

CONCILIACIONES		Clasificación del Riesgo	RIESGO ALTO
Hallazgo	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencian parámetros establecidos por la ESE para realizar las conciliaciones con las diferentes ERP. • La conciliación entre los módulos de cartera y contabilidad, no se había realizado en años anteriores, fue iniciado el proceso a octubre 30 2018 • Según el control del mapa de riesgos, se realizará conciliaciones con el subproceso de presupuesto; según el líder de cartera estas conciliaciones se deben realizar solo con contabilidad y terceros. • Además de las anteriores conciliaciones, no hay evidencia clara sobre conciliaciones entre cartera, cuentas médicas y facturación. 		
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos Financiera • Conciliaciones realizadas. • Listado de facturas 		
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de procedimientos institucionales documentados y socializados. • Alta rotación de personal en el área de cartera. • Desconocimiento del proceso de conciliación. • Poca articulación entre los subprocesos del área financiera 		

Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible detrimento patrimonial. • Información errónea de las cifras contables y financieras. • Toma de decisiones erróneas por la alta dirección.
---------------	---

CRONOGRAMA CARTERA	Clasificación del Riesgo	RIESGO ALTO
Hallazgo	En el área de cartera no se evidencia un cronograma por escrito que demuestre las fechas de ejecución de procedimientos y entrega de informes de ley.	
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos Financiera • Cronograma ejecución de procedimientos. • Anexo técnico 3 de la Circular 030 de 2013 	
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planeación de actividades • Preparación deficiente de informes de ley. 	
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible detrimento patrimonial. • Posibles sanciones a la E.S.E por parte de los entes de control. • Extemporaneidad en la presentación de informes de ley 	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - CARTERA	Clasificación del Riesgo	RIESGO ALTO
Hallazgo	No existe un manual de procedimientos para el Área de Cartera.	
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Procedimientos. • Mapa de Riesgos Financiera 	
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de adherencia al procedimiento establecido. • Alta rotación del líder de cartera. • Falta de estudio técnico para determinar cantidad de recurso humano para el área. 	
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en el cobro de los servicios. • Posible detrimento patrimonial. • Deficiencia en el procedimiento de cobro persuasivo, cobro jurídico, recaudo de cuotas, entre otros • Incremento de la cartera del hospital • Incremento en la antigüedad de la cartera. 	

GLOSAS RATIFICADAS		Clasificación del Riesgo	RIESGO ALTO
Hallazgo	No se tiene un procedimiento documentado para la realización de las actividades de conciliación de glosas ratificadas.		
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos Financiera • Conciliaciones de glosas ratificadas. 		
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planeación de actividades, entre estas la decisión de demanda o conciliación de la glosa. • Desconocimiento de las funciones del área. • Alta rotación de personal • Falta de entrenamiento en el puesto de trabajo. 		
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible detrimento patrimonial. • Iliquidez financiera. 		

NOTA CREDITO		Clasificación del Riesgo	RIESGO ALTO
Hallazgo	<ul style="list-style-type: none"> • En el área financiera no se evidencia una política establecida para notas contables (crédito y débito). • En las advertencias y recomendaciones del procedimiento PR_02_GF-6 habla de <i>“cuando se requiera realizar una nota crédito por un valor mayor a \$100.000 y menor a \$999.999 esta debe ser autorizada por el líder del proceso de cuentas médicas. Si la nota crédito a realizar es mayor o igual a \$1.000.000, ésta debe ser autorizada por el subgerente General”</i>; por lo anterior, se evidencia que el Subgerente General y líder del proceso de Cuentas medicas dijeron desconocer este procedimiento. 		
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Notas Contables (Crédito y Débito). 		
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de socialización de los procedimientos • Alta rotación del líder de Facturación y Cuentas médicas. 		
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Posible detrimento patrimonial. • Iliquidez financiera. • Disminución o aumento del valor de factura 		

FACTURAS

Clasificación del Riesgo

Riesgo Moderado

En la facturación con corte 24 de agosto al 8 de septiembre de 2018, por valor de \$ 875 millones de pesos, el hospital ha dejado de percibir o cobrar \$262.742.950 millones de pesos por concepto de facturas sin radicar (49.284.754) y devoluciones (213.458.196).

Hallazgo

RADICADAS	2643	\$612.980.322	69.9%
DEVOLUCIONES	94	\$213.458.196	24.3%
SIN RADICAR	80	\$49.284.754	5.6%
TOTAL FACTURAS	2817	\$875.723.272	

Adicionalmente se puede observar que las facturas sin radicar y devueltas representan un 29.9% del valor total de las facturas del muestreo realizado.

Criterio

- Realización cobro de cartera en primera instancia (PR_01_GF- 5)

Causas

- Falta de socialización de los procedimientos documentados del área.
- Falta entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Inconsistencias en la información del usuario.
- Inoportunidad en la factura al momento del egreso del paciente.
- Alta rotación del personal.

Efecto

- Posible detrimento patrimonial
- Iliquidez financiera.
- Retrasos en la generación del estado real de la cartera.
- Atraso en la gestión del cobro de la cartera.
- Información errónea de las cuentas por cobrar a las ERP.
- Disminución del flujo de caja.

RECOMENDACIONES

FACTURACION

- Actualizar permanentemente en el sistema las tarifas vigentes y verificar firmas de ambas partes para que el contrato sea válido.
- Capacitar al personal del área de facturación para la entrega completa de soportes al área de auditoría de cuentas médicas con el fin de evitar devoluciones.
- Gestionar métodos para garantizar la recepción de facturación por parte de las ERP que se encuentren por fuera del área metropolitana.
- Priorizar la entrega de facturas a las ERP que pagan oportunamente a la ESE, con el fin de generar mayor flujo de caja.

CUENTAS POR COBRAR

- Actualizar y socializar los procedimientos del área de Cartera Empresas con el fin de estandarizar los procesos.
- Crear y socializar un manual de procedimientos para el área de cartera de acuerdo con el software vigente.
- Realizar conciliación permanente de cartera entre los líderes del proceso de financiera y entre cartera y los diferentes Empresas Responsables de Pago - ERP.
- Diseñar un manual de perfiles para contar con personal capacitado en las funciones del área de cartera.
- Realizar un estudio de la capacidad instalada de personal en los subprocesos de Financiera, que permita mejorar la productividad del proceso.
- Documentar, implementar y socializar el procedimiento para la realización de las actividades de conciliación de glosas ratificadas.
- Diseñar y socializar por escrito un cronograma de actividades que incluya el cumplimiento de las obligaciones emanadas desde los diferentes entes de control

CUENTAS MÉDICAS

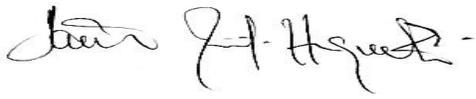
- Desarrollar una política de notas contables en el área de Auditoría de cuentas médicas, especificando los criterios y avales para dicho proceso, para que sea un documento oficial.
- Diseñar controles efectivos en el proceso de auditoría de cuentas médicas, para disminuir el aumento de glosas por pertinencia médica.
- Diseñar un manual de perfiles para contar con personal capacitado en las funciones del área de cuentas médicas.

GLOSAS

- Socializar oportunamente la contratación vigente o los cambios de esta, con el personal del área financiera

- **OTRAS ÁREAS**

- Diseñar un procedimiento de entrega y recepción de documentación ante las ERP desde el área de Gestión Documental
- Establecer cuál es la dependencia o área encargada de custodiar los contratos con las ERP para ser conocidos por personal involucrado en procesos que ameriten su conocimiento.
- Comunicación directa y permanente entre el área de cartera y el área jurídica con el objetivo realizar oportunamente los cobros persuasivo y jurídico.



JAIRO ANTONIO HIGUITA SANTA
Jefe Oficina de Control Interno