

■  
**INFORME DE AUDITORÍA  
N° 26/2019**

**Prestaciones  
farmacéuticas de  
alto costo**

*Unidad de Auditoría Interna*

**20**  
**19** |

## INFORME DE AUDITORÍA N°26/19

### *Prestaciones farmacéuticas de alto costo*

<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>2</b>
<b>INFORME ANALÍTICO</b>	<b>5</b>
<b>Objeto</b>	<b>6</b>
<b>Alcance</b>	<b>6</b>
<b>Marco normativo</b>	<b>6</b>
<b>Marco de referencia</b>	<b>7</b>
<b>Hallazgos / Opinión del Auditado Recomendaciones</b>	<b>8</b>
<b>Conclusión</b>	<b>18</b>

# **INFORME EJECUTIVO**

---

## **INFORME EJECUTIVO**

---

El presente informe tiene por objeto exponer una síntesis de los principales hallazgos detectados como resultado de la labor de auditoría realizada con relación al circuito de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo.

La labor de auditoría fue realizada siguiendo los lineamientos de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución N° 152/02 SGN) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución N° 03/11 SGN).

Las tareas de campo fueron realizadas durante los meses de julio y agosto de 2019.

Como resultado de la labor efectuada se detectaron los siguientes hallazgos:

- El Instructivo dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo, aprobado por la Disposición 66/18, no cuenta con opinión previa favorable de la UAI, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N° 101 del Decreto 1344/07 reglamentario de la Ley 24.156.
- El instructivo mencionado precedentemente no reúne los requisitos mínimos en materia de control interno que posibiliten mitigar los riesgos que puedan afectar al logro de los objetivos de la actividad.
- En la práctica se realizan procedimientos no contemplados en el instructivo mencionado, dependiendo del tipo de medicamento a adquirir.
- No se cuenta con información relativa al momento de la entrega del medicamento en la farmacia ni de la dispensa al afilado.
- No existe un registro sistemático y actualizado sobre incumplimientos por parte de los prestadores y proveedores involucrados, ni tampoco respecto a los reclamos de los afiliados.

## **CONCLUSIÓN**

---

La tarea cumplimentada con motivo del presente informe permitió efectuar un relevamiento del circuito de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo, procurando de tal modo evaluar el grado de cumplimiento de los extremos que forman parte del objeto de la presente auditoría.

Si bien el área responsable cuenta con un Instructivo referido al proceso bajo análisis, el mismo presenta diversas falencias en materia de control interno, como por ejemplo, no desarrolla con claridad las acciones a realizar para cumplir su fin; no especifica quienes son los encargados y responsables de efectuar cada tarea; en la práctica se presentan variantes no contempladas en el mismo. Esta situación implica que las

tareas que se realizan en el marco de proceso de autorización y dispensa de medicamento de alto costo están sujetas a un mayor riesgo respecto al cumplimiento de los objetivos del proceso en cuestión.

Por otra parte, se evidenció falta de información respecto a dos elementos fundamentales del proceso, que impactan en forma directa en la calidad de atención a los afiliados, los cuales son, la entrega del medicamento por parte de la empresa adjudicataria y el control de los incumplimientos y reclamos. El hecho de no contar con información oportuna respecto a la entrega del medicamento y realizar el seguimiento correspondiente, provoca que los inconvenientes acaecidos durante la provisión sean conocidos recién al momento en que el afiliado efectúa el reclamo, y por otra parte, al no contar con un registro sistemático y actualizado de los incumplimientos y reclamos, impide realizar una evaluación del desempeño de proveedores y prestadores con el objetivo final de mejorar la atención a los afiliados, a través de la optimización de los tiempos de entrega de la medicación.

Por lo expuesto, resulta prioritaria la elaboración de un manual de procedimientos que presente de forma ordenada, secuencial, y detallada, las operaciones que se realizarán en cada unidad organizativa, y que a su vez, contemple procedimientos que permitan efectuar un correcto seguimiento del cumplimiento de los prestadores y proveedores, recopilando la información respetiva de forma sistemática y unificada, facilitando la detección de incumplimientos y reclamos, y la correspondiente aplicación de las multas y sanciones previstas, todo ello para que el proceso de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo, se realice en el marco de un adecuado control interno, que permita mejorar el servicio que se les brinda a los afiliados.

# **INFORME ANALÍTICO**

---

## **OBJETO**

---

Relevar el circuito de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo, y evaluar el Sistema de Control Interno en el proceso de prestaciones farmacéuticas de Alto Costo en la Región Metropolitana.

## **ALCANCE**

---

La labor de auditoría fue realizada siguiendo los lineamientos de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución SIGEN N° 152/2002), aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados y otros que se consideraron necesarios para el cumplimiento de la auditoría.

El equipo de trabajo estuvo conformado por:

- Cr. Leandro González
- Dra. Celeste Mariel López
- Eliana Carrazán

A efectos de llevar a cabo las tareas, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Se requirió a la Gerencia de Prestaciones, Subgerencia de Gestión de Farmacias información/documentación.
- Se requirió a la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones información/documentación.
- Entrevista con la Encargada de Auditoria Farmacéutica y el Subgerente de Gestión de Farmacias.
- Entrevista con el encargado de Compras Medicas y el Subgerentede Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones.

Se deja constancia que no formó parte del alcance, el análisis del circuito de redireccionamiento de la medicación establecido en las Farmacias Propias, mediante el cual se gestiona la medicación que no es retirada por el afiliado solicitante, como así tampoco el análisis de expedientes particulares de solicitudes de provisión de medicamentos.

La fase de ejecución se desarrolló durante los meses de julio y agosto de 2019.

## **MARCO NORMATIVO**

---

- Decreto N° 637/13 de creación del IOSFA y su Decreto Reglamentario 2271/13.
- Disposición N° 66/18 “Instructivo dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo”.

## MARCO DE REFERENCIA

---

A continuación, se describe el proceso de autorización y entrega de medicamentos de alto costo, de acuerdo a lo relevado en las entrevistas realizadas a los sectores intervinientes.

El proceso comienza al momento en que concurre el afiliado, con la receta expedida por su médico tratante, a la Delegación más cercana a su domicilio.

En la Delegación se le otorga al afiliado, un formulario específico de acuerdo a su patología, y una vez completado el mismo, la Delegación procede a realizar la carga del medicamento, a través del módulo web del sistema SIACC “losfa solicitudes”. El sistema asigna un número correlativo de AC (Alto costo) o IN (insulinas y tiras), el cual identificará el trámite durante todo el proceso.

Una vez cargado en el sistema, desde IOSFA Central, los médicos auditores, proceden a auditar las AC y las IN, a través del sistema SIACC, junto con la documentación respaldatoria (formulario, receta y estudios que avalen la patología).

La auditoría presenta diferencias para el caso de medicamentos para la diabetes.

En el caso de diabetes tipo 2 (no insulino dependiente), se realiza una auditoría administrativa, y una vez que el afiliado está empadronado en la delegación, presenta una receta cada tres meses para luego retirar el medicamento.

En el caso de diabetes tipo 1 y 2 (insulino dependiente) se realiza una auditoría médica.

Una vez aprobada la solicitud, se genera una Autorización de AC (medicamento alto costo), la cual es firmada por el auditor, a diferencia del IN (tiras e insulinas), que solo se audita a través del sistema SIACC. En el caso que sean rechazadas, se informa a la Delegación, detallando puntualmente el problema, para que notifique la causa al afiliado.

Una vez finalizada la Autorización AC y la auditoría de la IN, comienza la intervención del Área Compras Médicas, perteneciente a la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones, a los fines de realizar el pedido a las droguerías, ya sea efectuando una licitación, o en el caso de que se cuente con una licitación ya adjudicada, se procede a solicitar la entrega a la empresa adjudicataria correspondiente.

A tal efecto se emite una Orden de Entrega (OE) para el caso de las AC, y una Orden de Provisión (OP) para el caso de las IN.

Una vez comunicada la OP/OE a la empresa adjudicataria, esta tendrá un plazo de 24 a 48 hs. para realizar la entrega de la medicación, en la farmacia que corresponda.

La entrega del medicamento se materializará a través de la recepción del mismo, por el responsable de la farmacia, conformando los remitos, para su posterior dispensa al afiliado que lo solicitó.

Cumplida la entrega, la empresa emitirá tres (3) copias de remitos (original para IOSFA, duplicado para la farmacia, y triplicado para la empresa). El remito original es entregado en la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones, quien posteriormente lo eleva para su pago a la Subgerencia de Tesorería.

## **HALLAZGOS, OPINIÓN DEL AUDITADO, COMENTARIO A LA OPINIÓN DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES.**

- 1- El “Instructivo dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo” no cuenta con la opinión favorable de la UAI, de acuerdo con el Artículo N° 101 del Decreto 1344/07, reglamentario de la Ley 24.156.**

El procedimiento mencionado no fue puesto a disposición de la UAI, para la correspondiente intervención previa a su aprobación, de acuerdo con lo establecido en el Artículo N° 101 del Decreto 1344/07, reglamentario de la Ley 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.

### **Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	de	En Desacuerdo
	XXX		
Comentario:			
Si bien el instructivo correspondiente a la Disp. 66/2018 tuvo la intervención de la SGAJ y fue firmada por el Presidente IOSFA, no tuvo intervención de UAI.			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
El instructivo actual está en revisión, es incompleto y debe ser modificado conforme los cambios ocurridos en el último año. Se realizarán las adecuaciones necesarias al instructivo, haciendo intervenir a UAI.			

No se efectúan comentarios dado que el auditado comparte el hallazgo.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo	Parcialmente Acuerdo <b>X</b>	de	En Desacuerdo
Comentario:			
Esta Subgerencia no tuvo intervención en la elaboración del mismo, como así tampoco en la elevación para su posterior aprobación, teniendo en cuenta que no se trata de un "Procedimiento", sino tal como lo detalla el título, es un Instructivo.			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
No se describe curso de acción a seguir por no corresponder a esta SCC.-			

**Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita realizar modificaciones al hallazgo. De todas formas, resulta conveniente señalar que, más allá del título que se le pretenda dar al documento (instructivo), el mismo constituye en esencia un manual de procedimientos, y por lo tanto está sujeto a las previsiones de la normativa vigente mencionada.

**Recomendación.**

Elaborar un manual de procedimientos que presente de forma ordenada, secuencial, y detallada, las operaciones que se realizarán en cada unidad organizativa, estableciendo de manera formal los métodos y técnicas de trabajo a aplicarse, precisando las responsabilidades de los distintos órganos que intervienen en la ejecución, control y evaluación de las mismas, facilitando su interrelación.

Se deberá dar intervención a la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones, por ser parte integrante del proceso en cuestión.

Dar intervención previa a su aprobación a la UAI para el análisis correspondiente.

**2- El "Procedimiento dispensatorio para medicamentos para el tratamiento de distintas patologías de alto costo" no reúne las pautas de control interno necesarias.**

---

El procedimiento en cuestión no reúne las pautas de control interno necesarias, que posibiliten mitigar los riesgos que puedan afectar al logro de los objetivos de la actividad.

Sin pretender realizar el análisis correspondiente a la intervención mencionada en el punto 1, a continuación, se mencionarán a modo de ejemplo algunas de las falencias

detectadas en el procedimiento:

**a) No se especifican los formularios que se utilizaran en el proceso.**

En el punto 3 – inciso a) se especifica que se utilizara el formulario “Solicitud de medicamentos para patologías especiales y de alto costo”. El mencionado formulario no se encuentra anexo al procedimiento en cuestión.

**b) Los procesos sobre los cuales trata el procedimiento no desarrollan claramente las actividades necesarias para lograr su fin.**

En el punto 3 – inciso b) se hace referencia al proceso de auditoria médica por parte del personal de médicos auditores del IOSFA, sin embargo, no se describen las actividades y tareas que se encuentran comprendidas en dicho proceso.

**c) El procedimiento no especifica quienes son los encargados de realizar cada tarea.**

En el punto 3 – inciso b) se hace referencia a la autorización de la medicación, sin embargo, no especifica quien es la autoridad con competencia para realizar dicha autorización.

Si bien se menciona al “personal de médicos auditores del IOSFA”, no se especifica con claridad a que personal se refiere ni a que Unidad Organizativa pertenece.

**d) El procedimiento hace referencia a unidades organizativas que no se encuentran contempladas en la estructura vigente.**

En el procedimiento se hace referencia al “Centro de Gestión Integral (CGI)”, y a la “Unidad Facturación” dependiente de la Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y Contrataciones. Tanto el CGI como la Unidad mencionada, no se encuentran contempladas en la estructura orgánica vigente. Por otra parte, con respecto al CGI, no se especifica de que Gerencia o Subgerencia dependería.

**e) El procedimiento establece multas para casos de incumplimientos relacionados con la entrega del medicamento por parte de las empresas, pero no establece quien es la autoridad competente para aplicarlas ni el procedimiento a seguir para su aplicación.**

El procedimiento establece que, ante casos de incumplimientos relacionados con la entrega del medicamento, como, por ejemplo, demora en la entrega, incumplimientos relacionados con la trazabilidad de los medicamentos, vencimiento del medicamento menor a seis meses, etc., se aplicarán apercibimientos, y que, con la sumatoria de cinco apercibimientos dará lugar a un Acta de Incumplimiento, la cual será pasible de una multa, conforme a una escala determinada.

Sin embargo, el procedimiento no establece quienes son las autoridades con competencia para efectuar los apercibimientos y multas, como así tampoco cual es el procedimiento a seguir para su aplicación.

A pesar de lo expuesto, debe tenerse presente que, las sanciones por incumplimientos contractuales están especificadas en el Procedimiento de Compras y Contrataciones IOSFA, y deben formar parte de los Pliegos de Bases y Condiciones de las contrataciones, por lo que, más allá de lo consignado en el procedimiento en cuestión, debe evaluarse cada contratación en particular, la cual es, en definitiva, de donde se derivarán todos los efectos jurídicos relacionados con la relación contractual.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo XXX	Parcialmente Acuerdo	de	En Desacuerdo
Comentario:			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
Se realizarán las adecuaciones necesarias al instructivo, conforme los cambios en procedimientos, responsables y documentación ocurridos en el último año.			

**Comentario a la opinión del auditado.**

El auditado comparte el hallazgo, más allá de lo comentado por este, es pertinente destacar la necesidad de que el Procedimiento prevea instancias de control, a partir de la prevención, detección y corrección oportuna, ante la ocurrencia de desvíos en el cumplimiento de los objetivos.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo X	Parcialmente Acuerdo	de	En Desacuerdo
Comentario:			
a) Los formularios a utilizar en el proceso no son injerencia de ésta Subgerencia, ya que deben ser establecidos por la Gerencia de Prestaciones.			
b) y c) Ésta Subgerencia no tiene intervención en las tareas que debe llevar a cabo la Auditoría Médica, ni los responsables de llevarlas de las mismas.			
d) El Centro de Gestión Integral (CGI) era una oficina dependiente del ex IOSE, la cual si bien dentro la orgánica del IOSFA no existe con ése nombre, la Sección de Compras Médicas dependiente de ésta Subgerencia cumple éstas funciones. No obstante, cabe aclarar que ésta Subgerencia no tuvo intervención en la elaboración del Instructivo en cuestión.			
e) En lo que respecta a las multas por incumplimiento, se informa que las mismas			

se encuentran establecidas dentro de los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares integrantes de las Licitaciones Públicas, como por ejemplo es el caso de la LU 07/17 las cuales se encuentran en el artículo 23, donde indica que la Gerencia de Prestaciones – Subgerencia de Gestión de Farmacia será la encargada de confeccionar las actas.

**Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar comentarios.

**Recomendación.**

Se reitera lo expuesto en el hallazgo N° 1.

**3. Se comprobó que se realizan dos tipos de procedimientos dependiendo del medicamento a adquirir, que no se encuentra contemplada en el instructivo.**

Tal como fue señalado en el apartado marco de referencia, se pudo verificar que, el procedimiento de autorización para la medicación de alto costo presenta diferencias, si se trata de comprimidos, tiras o insulinas para la diabetes.

Dicha diferencia no se encuentra contemplada en el procedimiento mencionado en el punto 1.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada		
Comentario del auditado		
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo XXX	En Desacuerdo
Comentario:		
El punto 2 del instructivo aclara cuales son los medicamentos que se encuentran regulados por el mismo. El procedimiento se utiliza para la auditoría de pedidos "AC" (Medicamentos de Alto Costo) e "IN" (Medicamentos e insumos para Diabetes).		
Descripción del Curso de Acción a Seguir:		
Se realizarán las adecuaciones necesarias al instructivo.		

**Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada		
Comentario del auditado		
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo <b>X</b>	En Desacuerdo
Comentario:		
Se desconocen las razones por las cuales la Gerencia de Prestaciones elaboró el Instructivo en cuestión de ésta manera. Asimismo, el proceso de adquisición y la forma de diferenciar los medicamentos es estrictamente técnico. Por ejemplo existen las AC, IN, MEN, FA, ME, HG.		
Descripción del Curso de Acción a Seguir:		
No se describe curso de acción a seguir por no corresponder a esta SCC.-		

**Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita realizar modificaciones al hallazgo.

**Recomendación.**

Incluir en el manual de procedimientos mencionado en la recomendación del hallazgo N.º 1, todas las variantes que presenta el proceso en cuestión.

**4. Los afiliados deben utilizar un formulario para solicitud del medicamento, dependiendo de la Obra Social Residual de origen.**

Al momento de realizar la solicitud de la medicación, los afiliados deben utilizar los formularios establecidos para cada Obra Social Residual de origen (DIBA, IOSE o DIBPFA).

**Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada		
Comentario del auditado		
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En Desacuerdo <b>XXX</b>
Comentario:		
Con fecha 19/07/2019 se ha oficializado el "Formulario de Prescripción Oncológica (F.P.O.)" (IF-2019-65381477-APN-GP#IOSFA) y con fecha 29/07/2019 se ha oficializado el "Formulario de Prescripciones de Patologías Especiales (AC) no Oncológicas (IF-2019-68052925-APN-GP#IOSFA).		
Descripción del Curso de Acción a Seguir:		
Se incorporarán los Formularios mencionados en la modificación del instructivo como Anexos.		

### **Comentario a la opinión del auditado.**

Si bien se encuentran formalizados los formularios de prescripciones aludidos, tal como expone el auditado en su descargo, estos aún no forman parte del Instructivo correspondiente.

Por tal motivo se mantiene el hallazgo.

### **Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo	Parcialmente Acuerdo	de	En Desacuerdo
Comentario:			
Los formularios a utilizar por los afiliados son injerencia exclusiva de la Gerencia de Prestaciones.			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
No se describe curso de acción a seguir por no corresponder a esta SCC.-			

### **Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita realizar cambios al hallazgo.

### **Recomendación.**

Incorporar los formularios unificados, al Instructivo mencionado en la recomendación del hallazgo 1, a fin de su implementación, y dar amplia difusión tanto a las Delegaciones como a los afiliados.

### **5. No se cuenta con información respecto al momento de entrega del medicamento por parte de la empresa adjudicada ni tampoco de su retiro por parte del afiliado.**

Se verificó que ninguna de las áreas que intervienen en el proceso, registra el momento de entrega del medicamento por parte de la empresa adjudicataria, ni el momento de retiro del mismo por parte del afiliado solicitante.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada		
Comentario del auditado		
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo XXX	En Desacuerdo
Comentario:		
Los sistemas operativos/informáticos actualmente en uso no brindan una herramienta para tomar conocimiento de ambas situaciones. Debe tenerse en consideración la gran amplitud de farmacias que se utilizan para la dispensa de medicamentos de Alto Costo, que incluyen: Farmacias Propias del IOSFA, Farmacias Convenidas y Red de Farmacias propuestas por las empresas adjudicatarias, estas últimas sin ningún tipo de relación directa con el Instituto. Sí se toma conocimiento del no retiro de los medicamentos en farmacias propias, dado que los mismos son informados a SGGF luego de los 30 días de recibidos y no retirados, y son puestos a disposición para ser reasignados en nuevos pedidos.		
Descripción del Curso de Acción a Seguir:		
Se tramitará con la SCC la factibilidad de vincular el sistema SIACC (de auditoría y compras) con el SUF (Sistema Unificado de Farmacias) de las Farmacias propias para que la información relacionada con la recepción y dispensa puede replicarse online. Los registros de trazabilidad de la ANMAT, a los cuales ya cuenta con acceso, constituyen una herramienta adicional de validación del estado de dispensación de la medicación.		

**Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada		
Comentario del auditado		
De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo X	En Desacuerdo
Comentario:		
Al momento de recepcionar la Factura, la misma se entrega con la Orden de Compra/ Orden de Provisión, el remito firmado por PARTE DE LA FARMACIA y los antecedentes que pudiera haber. Previo a esto, ésta Subgerencia no tiene intervención en el proceso de entrega y recepción de los medicamentos.		
Descripción del Curso de Acción a Seguir:		
No se describe curso de acción a seguir por no corresponder a esta SCC.-		

**Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita realizar modificaciones al hallazgo. Cabe aclarar que, al tratarse la entrega del medicamento de una etapa del acto contractual, el mismo debe quedar documentado en el expediente electrónico de la contratación, a fin de poder realizar el correcto seguimiento del cumplimiento del contrato.

**Recomendación.**

Incorporar al instructivo en revisión, una etapa referida al seguimiento de la entrega del medicamento, a fin de optimizar los tiempos de dispensa, minimizar los incumplimientos por parte de los proveedores, y tener documentado la totalidad del proceso, evitando además posibles desvíos en la entrega, y que los inconvenientes se conozcan recién al momento en que el afiliado realiza el reclamo correspondiente.

Realizar los ajustes necesarios en el sistema informático, a fin de poder acceder a toda la información relativa a la entrega del medicamento.

**6. Ni la Subgerencia de Gestión de Farmacias ni la Subgerencia de Bienes Patrimoniales Compras y Contrataciones, cuentan con un registro de reclamos y/o incumplimientos.**

---

Se verificó que las áreas que intervienen en el proceso de autorización y entrega de medicamentos de alto costo no cuentan con un registro de reclamos y/o incumplimientos, ya sea de parte de las empresas adjudicatarias o las farmacias encargadas de la dispensa.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Gestión de Farmacias).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo	Parcialmente Acuerdo XXX	de	En Desacuerdo
Comentario:			
Respecto a incumplimientos por parte de proveedores, la SGGF han realizado 6 (seis) apercibimientos durante 2019.			
Respecto a reclamos por parte de afiliados/delegaciones, la mayoría se tramita por correo electrónico, y solicitando intervención a la SCC para que realice los reclamos correspondientes con el proveedor. Se completa una planilla a tal efecto para poder realizar el seguimiento y resolución del caso, que consta de los siguientes datos: Motivo del llamado, fecha, nombre y apellido del afiliado y delegación perteneciente.			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
Se continuarán realizando los apercibimientos a proveedores por incumplimientos según corresponda.			
Se continuará llevando registros en planillas de los reclamos de afiliados y/o delegaciones.			

**Comentario a la opinión del auditado.**

Lo expuesto por el auditado no amerita efectuar modificaciones al hallazgo.

Si bien en las tareas de campo se comprobó que se reciben mails con reclamos, y llamados telefónicos que son volcados a planillas Excel, de los cuales se efectúa el seguimiento a fin de la resolución de los mismos, éstos no conforman un registro fidedigno conforme lo establecido en las Normas de Control Interno. Por este motivo es necesario establecer un registro único, sistemático y actualizado que permita

realizar un seguimiento ya sea de los reclamos de afiliados o del cumplimiento por parte de las empresas y farmacias encargadas de entregar y dispensar los medicamentos, a los efectos de evitar riesgos en el proceso.

**Opinión del auditado (Subgerencia de Bienes Patrimoniales, Compras y contrataciones).**

Reservado para el Área Auditada			
Comentario del auditado			
De Acuerdo	Parcialmente Acuerdo <b>X</b>	de	En Desacuerdo
Comentario:			
<p>Tal y como está establecido en los Pliegos de Bases y Condiciones Particulares de las Licitaciones Públicas, los apercebimientos deben ser confeccionadas por la Gerencia de Prestaciones – Subgerencia de Gestión de Farmacia.</p> <p>Asimismo, la Gerencia de Prestaciones –Subgerencia de Gestión de Farmacia, es la encargada de comunicarle a ésta Subgerencia los apercebimientos, procediéndose luego conforme a lo normado.</p>			
Descripción del Curso de Acción a Seguir:			
<p>Esta SCC solo tramita aquellas actas de incumplimientos que son confeccionados por la Subgerencia de Gestión de Farmacias.-</p> <p>En caso de llegar actas de incumplimientos se tramita y se agrega al legajo contractual correspondiente.-</p>			

**Recomendación.**

Incluir en el instructivo bajo revisión, herramientas que permitan de manera dinámica mantener datos actualizados y unificados respecto de los reclamos de los afiliados y de los incumplimientos por parte de proveedores y prestadores, con el objeto de realizar un seguimiento efectivo, ejecutando de manera eficiente la resolución y el registro de los mismos; de este modo evitar demoras en la dispensa de los medicamentos y evaluar de forma continua el desempeño de prestadores, proveedores, y de las áreas del IOSFA involucradas.

Para finalizar, el Instructivo deberá incorporar un sistema de control que sea accesible a todas las áreas involucradas conforme a sus responsabilidades primarias a los fines de su posterior verificación.

## CONCLUSIÓN

---

La tarea cumplimentada con motivo del presente informe permitió efectuar un relevamiento del circuito de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo, procurando de tal modo evaluar el grado de cumplimiento de los extremos que forman parte del objeto de la presente auditoría.

Si bien el área responsable cuenta con un Instructivo referido al proceso bajo análisis, el mismo presenta diversas falencias en materia de control interno, como por ejemplo, no desarrolla con claridad las acciones a realizar para cumplir su fin; no especifica quienes son los encargados y responsables de efectuar cada tarea; en la práctica se presentan variantes no contempladas en el mismo. Esta situación implica que las tareas que se realizan en el marco de proceso de autorización y dispensa de medicamento de alto costo están sujetas a un mayor riesgo respecto al cumplimiento de los objetivos del proceso en cuestión.

Por otra parte, se evidenció falta de información respecto a dos elementos fundamentales del proceso, que impactan en forma directa en la calidad de atención a los afiliados, los cuales son la entrega del medicamento por parte de la empresa adjudicataria y el control de los incumplimientos y reclamos. El hecho de no contar con información oportuna respecto a la entrega del medicamento y realizar el seguimiento correspondiente, provoca que los inconvenientes acaecidos durante la provisión sean conocidos recién al momento en que el afiliado efectúa el reclamo, y por otra parte, al no contar con un registro formal, único, sistemático y actualizado de los incumplimientos y reclamos, impide realizar una evaluación del desempeño de proveedores y prestadores con el objetivo final de mejorar la atención a los afiliados, a través de la optimización de los tiempos de entrega de la medicación.

Por lo expuesto, resulta prioritaria la elaboración de un manual de procedimientos que presente de forma ordenada, secuencial, y detallada, las operaciones que se realizarán en cada unidad organizativa, y que a su vez, contemple procedimientos que permitan efectuar un correcto seguimiento del cumplimiento de los prestadores y proveedores, recopilando la información respetiva de forma sistemática y unificada, facilitando la detección de incumplimientos y reclamos, y la correspondiente aplicación de las multas y sanciones previstas, todo ello para que el proceso de autorización y dispensa de medicamentos de alto costo, se realice en el marco de un adecuado control interno, que permita mejorar el servicio que se les brinda a los afiliados.