



INFORME DE AUDITORÍA Nro 12/2022

Unidad de Auditoría Interna

**Gestión de Delegaciones Provinciales
Delegación Provincial Formosa**

INFORME DE AUDITORÍA Nro 12 /2022
“Gestión de Delegaciones Provinciales - DPF”

Tabla de Contenidos

INFORME EJECUTIVO	3
INFORME ANALÍTICO	
I. Objeto	5
II. Alcance	5
III. Limitaciones al Alcance	6
IV. Marco Normativo	6
V. Marco de Referencia	6
VI. Observaciones y Recomendaciones	12
VII. Conclusión	18

INFORME DE AUDITORÍA Nro 12/2022

EJECUTIVO

"Gestión de Delegaciones Provinciales - DPF"

I. OBJETO

Evaluar la totalidad de los procesos de gestión de las Delegaciones Provinciales.

II. OBSERVACIONES

1. La empresa ROI S.A. (DOCTORED) ejerce funciones operativas brindando atención a afiliados IOSFA en la provincia de Formosa a partir de un contrato médico prestacional suscripto por el Gerente de Prestaciones.
2. Sistematización del proceso de autorizaciones IOSFA a través de un sistema de gestión ajeno al Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS).
3. El sistema de Autorizaciones "BITRIX", del prestador, no tiene capacidad de generación de reportes.
4. Falta de medidas de seguridad informática en el manejo de la información que se registra en el sistema "BITRIX".
5. La Delegación Provincial Formosa no efectúa la carga de la facturación de las prestaciones otorgadas por ROI S.A. (DOCTORED).
6. La Facturación del prestador ROI S.A. (DOCTORED) no es controlada por la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL).
7. La auditoría manual de la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL) resulta ser ineficiente.
8. Debilidades del Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS) entre lo que refleja la solicitud de reintegro cargada y la documentación subida como respaldo de este.

III. CONCLUSIÓN

La tarea cumplimentada con motivo del presente informe permitió evaluar la eficacia, eficiencia, economía, transparencia y cumplimiento normativo de los circuitos y/o procesos de las Delegaciones Provinciales, pudiendo tomar como muestra a la Delegación Provincial Formosa, conforme las responsabilidades primarias establecidas mediante los documentos RESFC-9-2020-APN-D#IOSFA y RESFC-31-2020-APN-D#IOSFA.

En ese sentido, la Unidad de Auditoría Interna se constituyó en el ámbito de la Delegación a fin de verificar las causas que confluyeron en la contratación de ROI S.A. (DOCTORED) contratado por la Gerencia de Prestaciones para ejecutar algunas tareas propias de la Delegación Provincial.

En el marco de las tareas de campo se comprobó que la empresa ROI S.A. (DOCTORED) ejerce funciones operativas brindando atención a afiliados IOSFA en la provincia de Formosa, cumpliendo las funciones de autorización de prácticas médicas y consultas a la par de la Delegación Provincial, presentándose como una dependencia de la Obra Social. Se destacan, en el frente de los Centros de atención del prestador, sus marquesinas con diseño gráfico institucional IOSFA.

En ese sentido, se constató que la sistematización del proceso de autorizaciones IOSFA en

esta Delegación se ejecuta a través de un sistema de gestión denominado "BITRIX", provisto por la prestadora, ajeno al Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS).

Asimismo, se constató que el sistema BITRIX no cuenta con capacidad de generación de reportes suficientes como así también resultaría dificultoso que el propio prestador incorpore en su sistema alarmas indicadoras de topes máximos de solicitudes a gestionar.

Si bien, posterior a esta auditoría, el 27 de diciembre de 2022 se dio intervención a la Gerencia de Sistemas, esta Unidad de Auditoría mantiene las observaciones al respecto, en espera del resultado y propuesta del área interviniente y a la aprobación de la autoridad competente.

En lo concerniente a la carga de facturación se corroboró que la Delegación Provincial Formosa a la fecha de elaboración del presente informe no registra la carga de las prestaciones otorgadas por ROI S.A. (DOCTORED), ya que la facturación de agosto y septiembre 2022 no habían ingresado a la Delegación conforme a lo establecido en la Norma Técnica N° 6, por lo que no se pudo determinar el gasto prestacional en esa provincia, como tampoco la baja en los costos prestacionales comparativamente con los valores que facturaba el Grupo GIPS.

En ese mismo orden de ideas, esta UAI constató que la auditoría manual de la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL), ante la falta de un sistema específico, resulta ser ineficiente. Debemos considerar que la Auditoría de Facturación comprende un control administrativo y la auditoría médica propiamente dicha, permitiendo la primera detectar errores en la documentación y la valorización automática de los débitos, mientras que la auditoría médica con su conocimiento profesional evalúa el grado de pertinencia de la práctica facturada.

Sistematizar el procedimiento permitiría efficientizar la auditoría, fundamentalmente en los aspectos administrativos, parametrizando las normas de facturación y débitos, facilitando al médico auditor abocarse a su tarea específica.

Conforme expresa el Art 20, Inciso 6) del Decreto Nro 637/2013 y su reglamentario el 2271/2013, esta UAI recomienda la intervención del Directorio del Instituto para analizar la continuidad de la relación contractual en cuestión, considerando la superposición de tareas entre la Delegación y el prestador, como así también evaluar que las instalaciones que propone el prestador para una mejor distribución geográfica en la atención al afiliado cumpla con ese fin, en razón que las comodidades en espacio son limitadas y han provocado excesivas quejas del afiliado en comparación con las comodidades que brinda la propia Delegación.

Es menester señalar que, atento al escaso tiempo transcurrido de prestación de servicios contratados con ROI SA, esta Unidad de Auditoría no cuenta con la información necesaria para concluir respecto al beneficio económico. Para lo cual, es conveniente analizar la presente situación y de aprobar la continuidad, corregir lo observado en el presente informe.

INFORME DE AUDITORÍA Nro 12/2022

ANALÍTICO

"Gestión de Delegaciones Provinciales - DPF"

I. OBJETO

Evaluar la totalidad de los procesos de gestión de las Delegaciones Provinciales.

II. ALCANCE

La labor de auditoría fue realizada siguiendo los lineamientos de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución SIGEN N° 152/2002) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución SIGEN N° 03/2011), aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados, en particular la indagación.

Esta auditoría se llevó a cabo de acuerdo a lo planificado en el PAT 2022, como así también da cumplimiento atento al requerimiento del Presidente del Directorio del Instituto, mediante ME-2022-112803020-APN-D#IOSFA, de fecha 21 de octubre de 2022, donde expresa que *"para la Auditoría de la Delegación Provincial Formosa, prevista para el próximo mes de noviembre, se incluya una Auditoría de Control de Gestión que permita evaluar y registrar adecuadamente la gestión sobre Prestaciones Médicas de la Delegación Provincial Formosa, a fin de dar cumplimiento a lo acordado por el Directorio en la Reunión N° 152, otros temas, "Situación Prestacional Formosa", (ACDIR-2022-152-APN-D#IOSFA)."*

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

- Recopilación, análisis y verificación del cumplimiento de la normativa general y específica aplicable.
- Entrevistas a los responsables de los procesos auditados.
- Obtención de la información y/o documentación correspondiente a los procesos de autorización de prestaciones de salud, reintegros, coberturas prestaciones generales y especiales, negociación de convenios.
- Verificación de los procesos de registraciones contables y presupuestarias de la Delegación Provincial Formosa.
- Análisis y evaluación de la información requerida.
- Evaluación del grado de eficiencia, eficacia, economía y transparencia de los procesos y procedimientos analizados.

La fase de ejecución se desarrolló durante el mes de octubre y noviembre de 2022, comprendiendo la visita a la Delegación entre el 14 al 18 de noviembre del corriente año.

Conformación del equipo de trabajo:

- Dra. Celeste Mariel López.
- Sra. Verónica Correa.
- Cr Ricardo Brusco.
- Cr Leandro Damián González.
- Dr. Germán Adolfo Anschütz.

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

Se hace mención que el cierre del presente informe se vió afectado por auditorías anteriores que se acumularon en el período que esta Unidad de Auditoría estuvo abocada al traslado de personal, muebles y conexión de medios para su funcionamiento, por el cambio del 3er piso del edificio “A” al 4to piso del edificio “B” del IOSFA Sede Central.

Se agrega que, en la Delegación Provincial Formosa se llevaron a cabo las tareas de campo de 2 (DOS) auditorías diferentes planificadas en el Plan Anual de Trabajo 2022, siendo “Compras y Contrataciones en Delegaciones” y la presente, con el fin de considerar la situación económica de la entidad.

IV. MARCO NORMATIVO

- Ley Nro, 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y su Decreto Reglamentario Nro. 1344/07.
- Decreto N° 637/13, de creación del IOSFA, y su Decreto reglamentario N° 2271/13.
- Resolución SIGEN Nro 152/2002 - “Normas de Auditoría Interna Gubernamental”.
- Resolución SIGEN Nro 3/2011 – “Manual de Control Interno Gubernamental”.
- RESFC-45-2020-APN-D#IOSFA “Creación de las Auditorías de Facturación de Prestaciones Regionales.
- RESFC-2020-17-APN-D#IOSFA “Creación de las Delegaciones de Coordinación Norte, Litoral y Sur”.

V. MARCO DE REFERENCIA

Mediante los documentos RESFC-9-2020-APN-D#IOSFA y RESFC-31-2020-APN-D#IOSFA, se aprobó la estructura organizativa de la Gerencia de Delegaciones y Servicios Sociales (GDySS), en cuyo ámbito se encuentra la Delegación Provincial Formosa (DPF) que, si bien no posee una estructura orgánica aprobada por autoridad competente, se encuentra organizada en sectores y por procesos.

En el marco de las tareas de campo, se llevaron a cabo una serie de entrevistas al personal que presta servicios en los distintos sectores quienes describieron los circuitos y procesos atinentes a la gestión de esta, y que a continuación se detallan:

1. Proceso de Autorización

La provincia de Formosa presenta un sistema prestacional con características monopólicas, donde el Grupo Intersectorial de Prestadores de Salud (GIPS) representa a las entidades que nuclean a los médicos y sanatorios, a saber, la Federación Médica Formosa (FEMEFOR), la Asociación de Prestadores de Servicios de Salud (APS) y la Asociación de Clínicas (ACLISA), quienes mantenían una posición dominante en la fijación de valores prestacionales que resultan elevados para la obra social.

Atento a ello, y con el fin de generar un cambio en la asistencia prestacional y ordenar la compleja situación que presentaba la provincia, el 15 de julio de 2022 la Gerencia de Prestaciones contrató a la empresa ROI S.A. (DOCTORED), quien ofrece un sistema de derivación asistencial para los afiliados que comparativamente generaría menores costos.

Debe destacarse que la citada empresa logró acordar con ACLISA nuevos valores prestacionales, sin el condicionamiento de GIPS y sin la intervención de la Delegación Provincial.

En el mes de agosto del corriente, mediante ME-2022-86049912-APN-GP#IOSFA y su inmediata modificatoria de vigencia, ME-2022-89173426-APN-GP#IOSFA, se dispuso que, cierto número de prácticas médicas y bioquímicas ambulatorias no requieran autorización, situación que dejó sin efecto la Gerencia de Prestaciones en la provincia de Formosa, con el fin de efectuar un control exhaustivo del gasto prestacional.

Es dable señalar que el citado memo que intentó establecer un beneficio para los afiliados, resultó ser negativo en esa provincia, ello sumado al hecho que, con anterioridad, en el período 2020 a 2022, la entidad no contaba con un sistema informático que permitiera el control prestacional, ya que el antiguo sistema (SITREG) no funcionaba como consecuencia de un virus informático y el actual Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS) sólo se encontraba operativo para la carga de convenios y reintegros. En ese sentido, la Auditoría de Prestaciones Regional (AFPR) constató los abusos de prestadores ante la falta de auditoría administrativa sobre este beneficio prestacional, a lo que se suman los pedidos de aumentos trimestrales de valores justificados en la inflación y las excesivas instancias administrativas que se requieren para analizar los acuerdos de nuevos valores prestacionales.

La incorporación de ROI S.A., dio lugar a que las autorizaciones del tipo de prácticas aludidas no se tramitaran más a través del sistema SGPS, pasando a tramitarse estas a través de un sistema “BITRIX”, propio del prestador, por intermedio de los Centros de Atención Médica (CAM) dependientes de esa empresa.

Es así como, ante la intervención de ROI SA a través de sus CAM, en el ámbito de la Delegación Provincial se tramitan las autorizaciones de Cobertura en Medicación para Crónicos, Alto Costo y/o Banco de Drogas, como así también la de Solicitud y Autorización de Prácticas Convenidas que exceden el listado de autorización automática y el Pedido de Elementos y/o Bioinsumos.

De esta forma se inició un nuevo proceso de autorizaciones, que se desarrolla vía online, a través de la página “formosa.iosfa.gob.ar” en el que se carga la “Solicitud de Autorización” y se vincula a la ventana de la empresa DOCTORED, correo electrónico; y de manera presencial en los Centros de Atención Médica (CAM), de ese mismo prestador.

En el marco de las tareas de campo, el equipo de trabajo de la UAI se constituyó en uno de los Centros Médicos pertenecientes a la prestadora ROI S.A. (DOCTORED), ubicado en la calle Moreno 635 (Formosa).

De la entrevista efectuada a la responsable del mencionado Centro, surge que atienden a los afiliados procesando las autorizaciones de prácticas médicas (ecografías, radiografías y toda otra prestación que no requiere auditoría médica) a través del sistema informático PRESMED, donde se carga la orden, previa validación en el Sistema Único de Afiliaciones (SUA), y luego de manera automática dicha información se refleja en el **Sistema BITRIX, perteneciente a la prestadora**, instalado también en la Delegación IOSFA, la que efectiviza la validación nuevamente en el SUA, efectúa una auditoría administrativa y una vez concluida, se otorga la validación pertinente y el sistema lo devuelve automáticamente al CAM DOCTORED.

El afiliado recibe la orden emitida por el sistema de la prestadora para presentar ante el profesional nucleado en ACLISA, sin referenciar el nombre de ese profesional, quedando a libre elección del afiliado, dentro de la cartilla de esa asociación.

Respecto a las prácticas complejas (cirugías bariátricas, angioplastias, etc.) el CAM remite a DOCTORED Central (C.A.B.A) a través de su propio sistema, y éste remite la consulta a la Delegación Provincial Formosa, quien a su vez la pasa a la Gerencia Prestaciones para su respectiva aprobación y posterior envío por correo al afiliado. En caso de no contar con mail, el CMA de Formosa se lo remite por WhatsApp o lo retira personalmente.

La entrevistada aclaró que los casos de rechazos de autorizaciones se dan cuando faltan los respectivos antecedentes del pedido de autorización, asimismo, indicó que, de la totalidad de los Centros de Atención Médica, CAM Formosa (3), CAM Clorinda (1), CAM Las Lomitas (1), en total diariamente autorizan alrededor de 350 prácticas.

El sistema BITRIX que usa la Delegación Provincial únicamente permite, en el caso que la autorización esté incompleta, hacer la aclaración en carácter de “comentario” de las falencias que las mismas tienen. En cuyo caso DOCTORED debe tomar en cuenta estas recomendaciones de la Delegación para su corrección.

Se verificó que el sistema BITRIX no permite la generación de reportes, solamente es posible requiriéndolo a la Sede Central de DOCTORED, y en principio sólo se puede acceder a un listado de totales de autorizaciones y gastos, aunque no se encuentra discriminado por afiliado ni prestación. En el local relevado, la responsable informó que en su CAM se enrola a los afiliados según la práctica y que además se encarga de generar una base de las autorizaciones diarias, ordenado por afiliado y práctica. El sistema actualmente no cuenta con un indicador de tope de autorizaciones.

Por otra parte, es dable mencionar que los pedidos de autorización de los afiliados que no requieren auditoría médica en forma presencial, en su mayoría, deben realizarse solo en los CAM propios de ROI S.A, sin conocimiento e intervención alguna de la DPF.

Finalmente, en lo concerniente al aspecto estructural del local, éste no demuestra ser óptimo para la gran cantidad de afiliados que asisten diariamente, lo que genera malestar, asimismo, se observó que el mismo presenta en su frente marquesinas con diseño gráfico institucional IOSFA.

2. Proceso de Negociación

La responsable del sector junto con el Delegado inicia la negociación de valores con los prestadores, conforme con el “Instructivo para la Fijación y Homologación de los Valores de Prestaciones”, remitiendo las actuaciones a la Delegación Coordinación Litoral (DCL) para su correspondiente intervención.

Conviene señalar que el estado actual de la situación prestacional en la provincia es óptimo, ya que no se han presentado cortes de servicio, corroborándose la existencia de prestadores cargados en el SGPS, aunque los mismos no se encuentran habilitados para transaccionar.

Los prestadores zonales más relevantes son:

ACLISA: el último contrato que registra en el SGPS se corresponde desde el 01 de julio de 2022, aclarándose que esos valores fueron los acordados oportunamente con GIPS (incluyendo a FEMEFOR y APS) y los mismos permanecen vigentes, más allá de la introducción de DOCTORED (ROI S.A) como nuevo efector en la provincia.

Actualmente, la nómina de prestadores que posee ACLISA se encuentra en proceso de actualización a partir de la firma del convenio de ROI S.A. con IOSFA. Cabe aclarar, que los valores que presenta este prestador incluyen unidades de galeno y gasto para ambulatorios e internación con su Anexo de valores fijos.

CIRCULO ODONTOLÓGICO FORMOSA: último contrato suscripto desde el 01 de abril de 2022 al 30 de junio de 2023, sin modificación de valores. Básicamente presta odontología en general. El resto de las prestaciones pasan por reintegro.

CIRCULO DE KINESIÓLOGOS Y FISIOTERAPEUTAS: se tramitó por EX-2022-58149616-APN-DPF#IOSFA, de junio 2022, incremento dentro de la pauta, cuya última instancia de intervención corresponde a la Delegación de Coordinación Litoral. Una vez aprobado el contrato facturarán las diferencias.

GINECOLOGÍA: actualmente se mantiene un convenio con la Clínica VRSALOY. Antes existía un convenio con la Maternidad MAPRIFOR SRL (FEMEFOR) prestador del grupo GIPS, que a partir de la incorporación de DOCTORED quedó fuera de convenio, manteniéndose como prestador de libre elección.

SERVICIO DE TRASLADOS: se da por pago directo de la prestación.

COLEGIO DE BIOQUÍMICOS: último contrato de vigencia 01 de diciembre de 2021 al 28 de febrero de 2023.

MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO: engloba los hospitales públicos provinciales.

HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD (HAC): Hospital público que, al manejarse con un sistema de autogestión, negocia en forma directa (sin intervención del Ministerio de Desarrollo Humano). Su administración autónoma fue creada mediante decreto provincial que puede instrumentar sus propios convenios y disponer de sus valores.

ROI SA (DOCTORED): los valores que IOSFA pactó son los correspondientes a los que tenía el Grupo GIPS en Julio de 2022, vigentes hasta el 31 de diciembre de 2022.

3. Circuito cobertura adultos mayores e internación domiciliaria y discapacidad

Los familiares del afiliado titular Adulto Mayor presentan el requerimiento de la cobertura de acompañante/cuidador domiciliario y/o pañales descartables y/o servicio de internación domiciliaria. Se efectúa el asesoramiento pertinente sobre los requisitos y formularios necesarios para cada prestación conforme a las normas.

En el supuesto de solicitarse cuidador domiciliario y pañales descartables y el afiliado no posea CUD, se da inicio al trámite una vez presentada la documentación correspondiente que posteriormente se eleva a la Unidad de Discapacidad y Adultos Mayores (UDYAM), para la evaluación de cada caso y su resolución.

Para los servicios de Internación domiciliaria se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

- Recepción de la documentación.
- Requerimiento de Auditoría de Terreno al profesional competente.
- Informe (Anexo IV) elevado por el MAT.
- Evaluación del informe por Médico Autorizador de la Delegación Formosa.
- Se eleva documentación a la Subgerencia de Prestaciones Sanitarias (SPSA).
- Recibida la resolución de la SPSA, se notifica al afiliado sobre las condiciones de cobertura.
- Por otra parte, se notifica a la empresa convenida para dar inicio o continuar con la prestación en caso de prórroga.
- Se actualiza la planilla ID Delegación Provincial Formosa.

La Delegación brindó datos estadísticos respecto al empadronamiento en cobertura de Discapacidad, Adultos Mayores e Internación Domiciliaria, del que surge que el total de

afiliados en esa provincia alcanza a 153 (CIENTO CINCUENTA Y TRES) afiliados con discapacidad, de los cuales 146 presentan CUD y 7 sin CUD.

Respecto al detalle de las prestaciones brindadas a afiliados con CUD durante el 2022, en las mencionadas coberturas se puede observar lo siguiente:

PRESTACIÓN POR CONCEPTO	CANTIDAD	LAPSO DE AUTORIZACIÓN
Modulo Maestra de Apoyo	65	
Prestaciones de Apoyo	159	
Transporte	58	Año 2022 (de enero a dic)
Cuidador Domiciliario	74	
Pañales	28	
Escolaridad Especial	4	

Respecto al detalle de las prestaciones brindadas a afiliados con coberturas de Adultos Mayores-Internación Domiciliaria-Salud Mental (vigentes/en trámite).

PRESTACIÓN POR CONCEPTO	CANTIDAD	LAPSO DE AUTORIZACIÓN
Cuidador con/sin CUD	25	
Pañales Descartables con y sin CUD	5	
Internación Domiciliaria	10 (1 en trámite)	Feb22 a Dic22
Salud Mental	2 (1 en trámite)	
Hogar Geriátrico	1 en trámite	

4. Proceso de Reintegros

El circuito se inicia con la presentación del afiliado del pedido de solicitud de reintegro en la Delegación Provincial Formosa, en la Auxiliar Clorinda ya sea vía IOSFA-Solicitudes, correo electrónico, por WhatsApp o bien presencialmente. Los mails son recepcionados por personal a cargo de esta tarea quien distribuye al área pertinente para darle inicio al trámite. Los encargados de reintegros realizan el control de la documentación presentada y en caso de no cumplir con alguno/s de los requisitos se informa al afiliado para poder proseguir con el trámite.

Luego, se le da intervención del responsable de efectuar la autorización del reintegro dependiendo de la especialidad y monto solicitado.

Una vez aprobado el pedido de reintegro se procede a cargarlo en el SGPS con la documentación respaldatoria escaneada. Paralelamente, una vez habilitada la carga esta se refleja inmediatamente en el e-Siga, donde posteriormente el responsable de acuerdo con la disponibilidad de la partida presupuestaria asignada en dicho concepto da inicio al trámite de pago.

Gasto en Reintegros Delegación Provincial Formosa y Subdelegación Clorinda del 01 de octubre al 16 de noviembre de 2022:

Conceptos	Gasto Octubre 2022	Gasto 01 al 16 Nov 2022
Discapacidad	\$ 13.870.008,01	\$ 13.125.316,36
Pacientes en Tránsito	\$ 1.332.790,52	\$ 257.447,99
Cirugía y Alta Complejidad	\$ 891.787,06	\$ 304.844,66
Atención Médica	\$ 667.648,84	\$ 546.137,96
Materiales	\$ 415.301,55	\$ 190.029,79
Salud Mental	\$ 300.600,00	\$ 5.466,94
Geriatría	\$ 161.000,00	\$ 89.000,0
Medicamentos	\$ 19.901,62	\$ 19.901,62
Programas Especiales	\$ 32.064,00	\$ 0,00
Servicio de Ambulancia	\$ 8.800,00	\$ 8.800,00
Atención Odontológica	\$ 6.600,00	\$ 8.882,15
TOTAL DEL GASTO	\$ 17.706.501,60	\$ 14.555.827,47

De la información descripta se observa que durante el mes de Octubre 2022 los conceptos Discapacidad - Pacientes en Tránsito - Cirugía y Alta Complejidad representan el 91 % del gasto total, mientras que del 01 al 16 de noviembre de 2022 los rubros Discapacidad - Atención Médica - Cirugía y Alta Complejidad representan el 96% de los gastos totales.

Al efectuar la comparativa de los dos períodos se puede concluir que los conceptos Discapacidad y Atención Médica superan el 50% de lo erogado durante el mes de octubre de 2022, y al comparar el gasto total del mes de octubre con los 16 días del mes de noviembre ya puede evidenciarse un consumo del 85% con respecto al periodo anterior; lo que de acuerdo con las tendencias permiten evidenciar un gasto mayor para el mes de noviembre 2022.

5. Proceso de Auditoría de Facturación (AFPR Litoral)

En lo concerniente a este proceso, el análisis se acota a la muestra que la AFPR remitió de los "Informes de cierre de Auditoría" de las facturas más relevantes presentadas por los prestadores de la provincia Formosa, correspondiente al período Julio de 2021 a Julio de 2022, a fin de verificar el nivel de débitos. Corresponde señalar que, estos informes no se encuentran vinculados a un expediente electrónico.

PRESTADOR	Factura	Total pagado	Débitos	Porcentaje de débitos
ACLISA	0010-00003436 (Feb22)	\$ 32.087.772,58	\$ 12.205,44	0.04%
ACLISA	0010-00003557 (Abr22)	\$ 32.455.877,65	\$ 212.194,98	0.65%
ACLISA	0010-00003631 (May22)	\$ 43.278.344,71	\$ 238.500,25	0.55%
ACLISA	0010-00003681 (Jun22)	\$ 37.098.698,66	\$ 187.665,79	0.51%
ACLISA	0010-00003747 (Jul22)	\$ 47.856.207,70	\$ 146.365,94	0.31%
ACLISA	0010-00003777 (Ago22)	\$ 49.304.923,22	\$ 2.733,47	0.01%
APS	0006-00000580 (May22)	\$ 7987,12	\$ 452,00	5.66%

APS	0006-00000518 (Jun22)	\$ 36.866.802,93	\$ 29.199,82	0.08%
APS	0006-00000629 (Ago22)	\$ 50.847.023,64	\$ 177.051,43	0.35%
CIRC. DE KINESIOLOGOS Y FISIOTERAPEUTAS	0001-00000837 (Mar22)	\$ 2.136.747,47	\$ 33.517,70	1.57%
CIRC. DE KINESIOLOGOS Y FISIOTERAPEUTAS	0001-00000925 (Jul22)	\$ 3.436.907,40	\$ 12.004,30	0.35%
CIRC. DE KINESIOLOGOS Y FISIOTERAPEUTAS	0001-00000940 (Ago22)	\$ 3.488.594,30	\$ 493,70	0.01%

VI. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observación N° 1: La empresa ROI S.A. (DOCTORED) ejerce funciones operativas brindando atención a afiliados IOSFA en la provincia de Formosa a partir de un contrato médico prestacional suscripto por el Gerente de Prestaciones.

Conforme establece el Art 20, Inciso 6) del Decreto Nro 637/2013 y su reglamentario el 2271/2013, el Directorio del IOSFA tiene la facultad de *"Aprobar la creación e instalación de Dependencias Jurisdiccionales o Regionales, con el fin de descentralizar acciones operativas que faciliten la relación entre los beneficiarios y los prestadores"*. En el presente, las instalaciones provistas por ROI S.A., atienden a afiliados IOSFA en las localidades de Formosa, Clorinda y Las Lomitas, cumpliendo las funciones de autorización de prácticas médicas y consultas a la par de la Delegación Provincial, asimismo estas dependencias en su frente poseen marquesinas con diseño gráfico institucional IOSFA.

Recomendación:

Dar intervención al Directorio a fin de que analice la pertinencia que la empresa ROI S.A. continúe o no brindando las mismas funciones que la Delegación Provincial Formosa.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones)

"El prestador brinda prestaciones de salud como ser, consulta a especialistas, ecografía y otras que pueden verse en el contrato firmado. Además, mantienen una relación prestacional con otros prestadores no propios a los cuales son derivados los afiliados, luego de la autorización de la Delegación".

Acción correctiva comprometida del auditado.

"La Delegación provincial es la que autoriza las prestaciones".

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Gerencia de Prestaciones".

Comentario al descargo del auditado.

Se mantiene la observación en razón que de la manera que se presenta el procedimiento, las actividades de la prestadora se superponen en el proceso a cargo de la Delegación.

Observación N° 2: Sistematización del proceso de autorizaciones IOSFA a través de un sistema de gestión ajeno al Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS).

El personal de la Delegación Provincial Formosa opera un sistema denominado BITRIX, provisto por un prestador, ROI S.A. (DOCTORED), mediante el que efectúa las validaciones de los afiliados y audita administrativamente las prácticas médicas ambulatorias

denominadas de baja complejidad y descriptas como prestaciones que no requieren autorización. La Subgerencia de Coordinación de Delegaciones, en su función de difundir y supervisar, a las delegaciones, en el cumplimiento de todas las normativas, disposiciones y resoluciones emanadas de los órganos de dirección, planeamiento y administración de servicios y recursos del IOSFA, permitió el uso de un sistema informático ajeno a la entidad, contrario a lo ordenado por el entonces Gerente General mediante ME-2021-27160491-APN-GG#IOSFA “Implementación del Sistema SGPS”, en lo concerniente al uso del Módulo de Autorizaciones del SGPS. En la implementación de este sistema no perteneciente al IOSFA, no se le dio intervención a la Gerencia de Sistemas (GSyTI) del Instituto.

Recomendación:

Dar intervención a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas conforme las funciones aprobadas por RESFC-2021-29-APN-D#IOSFA, en particular la relacionada con *“Proponer y participar en el diseño de los sistemas informáticos específicos del organismo, ejerciendo el control sobre estos, sean desarrollos propios o contratados a terceros”*.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones).

“Mediante ME-2022-138743168-APN-GP#IOSFA, se da intervención a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas, para que ejerza función según RESFC-2021-29-APN-D#IOSFA”.

Acción correctiva comprometida.

“Observación derivada a la GSyTI”.

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

“Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas”.

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación, manteniéndose la misma hasta tanto contar con el resultado de la intervención de la Gerencia de Sistemas y la aprobación por parte de la autoridad competente.

Observación N° 3: El sistema de Autorizaciones “BITRIX”, del prestador, no tiene capacidad de generación de reportes.

El sistema BITRIX del prestador, y que está en uso en la Delegación Provincial, no permite la generación de reportes asociados a la cantidad de autorizaciones que cada usuario emite ni a que a tipo de prácticas y afiliados se autoriza. Si bien la empresa DOCTORED Central puede generar reportes, los mismos aportan datos limitados, que no permiten determinar el gasto prestacional fehaciente y de manera segmentada por práctica y por afiliado.

Recomendación:

Resulta esencial contar con un sistema que emita un reporte de la cantidad de autorizaciones por cada afiliado, discriminado por tipo de práctica y con topes que permitan automáticamente limitar el abuso, a fin de obtener información íntegra e integrada, asociada al resto de los sistemas de gestión y con el objeto de regular con mayor precisión los gastos.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones).

“Esta Gerencia en ME-2022-138998176-APN-GP#IOSFA solicita a la Subgerencia de Administración de Prestadores que requiera al Prestador amplíe la información a través de los reportes”.

Acción correctiva comprometida.

"Que el sistema BITRIX amplíe los reportes de acuerdo al requerimiento que le efectúe el SAP".

Plazo comprometido.

El auditado no informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Gerencia Prestaciones (SAP)".

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación. Es importante tener en cuenta no depender de un sistema administrado por un tercero a fin de eficientizar la información de los reportes que se emitan como así también no sería fácil solicitar al interesado administrar con su propio sistema los toques que limitarían sus propias prestaciones.

Observación N° 4: Falta de medidas de seguridad informática en el manejo de la información que se registra en el sistema "BITRIX".

Conforme el Reglamento de Políticas de Seguridad de la Información el IOSFA tiene el deber de exigir a todo personal ajeno/externo las mismas restricciones de acceso a la información que a un usuario interno, limitándolo al mínimo indispensable para cumplir con tareas puntuales, con supervisión garantizada y criterio de excepción. Cada acceso debe quedar debidamente documentado, aclarando la justificación y oportunidad, para garantizar la trazabilidad. La autorización se cursará en todos los casos con antelación y únicamente será competente para firmarla el jefe de la Unidad Organizativa de Políticas de Seguridad.

Recomendación:

Dar intervención a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas conforme las funciones aprobadas por RESFC-2021-29-APN-D#IOSFA, a fin de verificar que, en materia de manejo de la información de los afiliados por parte de DOCTORED, cumplan con las medidas de seguridad de la información conforme el Reglamento de Políticas de Seguridad de la Información.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado. (Gerencia de Prestaciones)

"Mediante ME-2022-138743168-APN-GP#IOSFA, se da intervención a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas, para que ejerza función según RESFC-2021-29-APN-D#IOSFA".

Acción correctiva comprometida.

"Observación derivada a la GSYTI".

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Gerencia de Sistemas y Tecnologías Informáticas".

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación. Es importante tener en cuenta el acceso a la información de datos sensibles por parte de terceros. La observación se mantiene hasta tanto resuelva, a través de la intervención de Sistemas, la autoridad competente.

Observación N° 5: La Delegación Provincial Formosa no efectúa la carga de la facturación de las prestaciones otorgadas por ROI S.A. (DOCTORED).

Se ha verificado que la facturación del prestador ROI S.A. no es presentada en la sede de la Delegación Provincial Formosa, lo que imposibilita la determinación fehaciente del gasto prestacional de esa provincia conforme el presupuesto asignado, tal como hace el resto de los prestadores de la provincia.

Recomendación:

Adecuar el proceso de carga de la facturación del prestador ROI S.A. de la provincia de Formosa, a lo establecido en la Norma Técnica N° 6.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Gerencia de Prestaciones).

"La Delegación Provincial informa que la situación con el prestador fue regularizada".

Acción correctiva comprometida.

"Observación corregida al día".

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Delegación Provincial".

Comentario al descargo:

El auditado comparte la observación, por lo tanto, la observación se encuentra sujeta a verificación de la subsanación por parte de la Delegación Provincial Formosa.

Observación N° 6: La Facturación del prestador ROI S.A. (DOCTORED) no es controlada por la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL).

El titular de la AFPR Litoral ha informado no haber recibido la respectiva facturación del prestador ROI S.A de los meses de septiembre y octubre de 2022. Del relevamiento efectuado en el Sistema E-Siga se constató que el ingreso de esta se realizó en la AFPR AMBA. De esta manera se alteró el circuito normal de auditoría instituido por RESFC-2020-45-APN-D#IOSFA, lo que imposibilita la determinación fehaciente del gasto prestacional de esa provincia conforme el presupuesto asignado.

Recomendación:

Adecuar la presentación de la facturación del prestador ROI S.A. (DOCTORED) a lo establecido en el Anexo II de la RESFC-2020-45-APN-D#IOSFA que fija la jurisdicción de cada AFPR, como se realiza con los prestadores de la provincia de Formosa.

En caso de considerar la conveniencia de modificar lo establecido a través de la Resolución mencionada, en post de mejorar el sistema y en beneficio de la entidad, se sugiere hacer la propuesta a la autoridad competente a fin de mantener encausado los procedimientos a lo normado.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Gerencia de Prestaciones).

"La Delegación Provincial informa que la situación con el prestador fue regularizada".

Acción correctiva comprometida.

"Observación corregida al día".

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Delegación Provincial".

Comentario al descargo:

El auditado comparte la observación, por lo tanto, la observación se encuentra sujeta a verificación de la subsanación por parte de la Delegación Provincial Formosa.

Observación N° 7: La auditoría manual de la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL) resulta ser ineficiente.

El control manual efectuado por el personal de la AFRPL, atento a la muestra remitida para el análisis pertinente del nivel de débitos, resulta ser extremadamente escaso y de poco impacto a favor de la Obra Social. Atento al carácter monopólico de todos los prestadores en la provincia de Formosa, la falta de sistematización en los controles redundará en un perjuicio para IOSFA.

Los porcentajes de débitos en la facturación se encuentran por debajo del 1 % (UNO PORCIENTO), datos que se reflejan en el cuadro descripto en el punto 5. Proceso de Auditoría de Facturación (AFRPL).

Recomendación:

Sistematizar las auditorías de las AFPR a fin de fortalecer los mecanismos de control en la facturación.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado (Gerencia de Auditoría Médica y Liquidación de Prestaciones).

"El proceso de auditoría de prestaciones requiere de un análisis de documentación respaldatoria llevado a cabo por profesionales de la salud que requieren de interpretación sobre fundamentos científicos. Por este motivo, este proceso no puede ser sistematizado. El sistema SGPS no admite la carga de documentación de respaldo. El porcentaje del débito no debe ser tomado como parámetro de eficiencia, ya que es una variable que no depende de la AFPR, por lo contrario, depende del grado de acatamiento del prestador a las normas de facturación y auditoría, de igual manera se indicará prestar especial atención a la facturación de la DPF".

Acción correctiva comprometida.

"No se prevé".

Plazo comprometido.

"No se prevé".

Sector responsable.

"GAMYLP".

Comentario al descargo:

Debe señalarse que se mantiene la observación, atento a que el criterio expuesto por el mencionado refiere a problemáticas diversas que afectan al sistema de control interno de auditoría médica y liquidación de las prestaciones, a saber, la falta de un sistema, la falta de personal, la posibilidad de un perjuicio mayor para la entidad en el caso de efectuarse débitos a las asociaciones que amenazan con cortar los servicios en toda la provincia. Más allá de lo expresado, debe tenerse en cuenta que en la entidad rigen las Normas de Auditoría de Liquidación de Prestaciones en los Anexos de los contratos, y que de no cumplirse con las mismas generarían un perjuicio patrimonial a la entidad.

Por otra parte, debe señalarse que el exiguo nivel de débitos es preocupante, más aún si se tiene en cuenta que la provincia de Formosa presenta un sistema prestacional con características monopólicas, tal como se detalla en el Título IV MARCO DE REFERENCIA – Punto 1 – Proceso de Autorizaciones.

Asimismo, debe señalarse que la problemática de los débitos a la facturación surgió a partir de la falta de control durante la pandemia (ASPO y DISPO), al retomarse la actividad los prestadores rechazaban que se les hiciera débitos generándose en ese período una cultura del no control. Se sugiere revisar las observaciones y recomendaciones efectuadas por esta UAI en los Informes de Auditoría Nro 03/2021; 08/2021 y 12/2021.

Observación N° 8: Debilidades del Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS) entre lo que refleja la solicitud de reintegro cargada y la documentación subida como respaldo de este.

Se evidenciaron casos en que una misma factura funcionaba como respaldo de dos reintegros diferentes, esto debido a que el sistema facilita el ingreso por archivo pdf de la documentación respaldatoria y no cuenta con una alerta en caso de que no coincida con la declarada.

Del relevamiento efectuado en el Sistema SGPS, se detectó en el muestreo que los reintegros correspondientes [REDACTED] surge que los reintegros N° 591770, por la suma de \$ 47.248,72 y el reintegro N° 591711, por la suma de \$ 21.655,66, en el sistema SGPS se encuentra scaneada la misma factura, Factura N°00001-00002951 por \$ 47.248,72.

En el sistema el reintegro Nro 591711 declara la factura N°00001-00002950, pero se encuentra el documento respaldatorio por un monto mayor.

Estos casos evidencian la falta de alertas de seguridad en el sistema que permitan detectar este tipo de inconsistencias.

En igual sentido, relacionado con los reintegros por materiales y prótesis, se comprobó que en los reintegros Nro 584312 y 584298, en la documentación adjunta en el SGPS no se incluyen presupuestos, stickers. Se trata en algunos casos de conceptos que deberían solicitarse por medio de Compra Médica (IOSFA Solicitudes).

Recomendación:

Incrementar los controles en la carga de la documentación respaldatoria de los reintegros, que deberá ser supervisada por personal distinto al responsable de carga, a fin de garantizar un control por oposición.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Gerencia de Prestaciones).

"Mediante ME-2022-138998093-APN-GP#IOSFA, se solicitó al Gerente de Delegaciones y Servicios Sociales, accione a la recomendación del informe preliminar del UAI.

Asimismo, se comunica que la Gerencia de Prestaciones cuenta con un (1) funcionario cuya función principal es el seguimiento de los reintegros superiores a \$ 60.000 de todas las Delegaciones.

Esta GP solicitó que se apruebe una estructura con un jefe y personal idóneo para esta tarea, pero no fue aprobada por el Directorio.

Sin embargo es de destacar que en el mes de noviembre 2022 el total de reintegros a nivel país fue de 21528 y se controlaron en la GP 1200 reintegros".

Acción correctiva comprometida.

"A establecer según seguimiento".

Plazo comprometido.

No informa plazo comprometido.

Sector responsable.

"Gerencia Prestaciones y Delegación Provincial Formosa".

Comentario al descargo:

El auditado comparte la observación, por lo tanto, se mantiene hasta tanto se pueda verificar a futuro el resultado del procedimiento adoptado.

VII. CONCLUSIÓN

La tarea cumplimentada con motivo del presente informe permitió evaluar la eficacia, eficiencia, economía, transparencia y cumplimiento normativo de los circuitos y/o procesos de las Delegaciones Provinciales, pudiendo tomar como muestra a la Delegación Provincial Formosa, conforme las responsabilidades primarias establecidas mediante los documentos RESFC-9-2020-APN-D#IOSFA y RESFC-31-2020-APN-D#IOSFA.

En ese sentido, la Unidad de Auditoría Interna se constituyó en el ámbito de la Delegación a fin de verificar las causas que confluyeron en la contratación de ROI S.A. (DOCTORED) contratado por la Gerencia de Prestaciones para ejecutar algunas tareas propias de la Delegación Provincial.

En el marco de las tareas de campo se comprobó que la empresa ROI S.A. (DOCTORED) ejerce funciones operativas brindando atención a afiliados IOSFA en la provincia de Formosa, cumpliendo las funciones de autorización de prácticas médicas y consultas a la par de la Delegación Provincial, presentándose como una dependencia de la Obra Social. Se destacan, en el frente de los Centros de atención del prestador, sus marquesinas con diseño gráfico institucional IOSFA.

En ese sentido, se constató que la sistematización del proceso de autorizaciones IOSFA en esta Delegación se ejecuta a través de un sistema de gestión denominado "BITRIX", provisto por la prestadora, ajeno al Sistema de Gestión de Prestaciones de Salud (SGPS).

Asimismo, se constató que el sistema BITRIX no cuenta con capacidad de generación de reportes suficientes como así también resultaría dificultoso que el propio prestador incorpore en su sistema alarmas indicadoras de topes máximos de solicitudes a gestionar.

Si bien, posterior a esta auditoría, el 27 de diciembre de 2022 se dio intervención a la Gerencia de Sistemas, esta Unidad de Auditoría mantiene las observaciones al respecto, en espera del resultado y propuesta del área interviniente y a la aprobación de la autoridad competente.

En lo concerniente a la carga de facturación se corroboró que la Delegación Provincial Formosa a la fecha de elaboración del presente informe no registra la carga de las prestaciones otorgadas por ROI S.A. (DOCTORED), ya que la facturación de agosto y septiembre 2022 no habían ingresado a la Delegación conforme a lo establecido en la Norma Técnica N° 6, por lo que no se pudo determinar el gasto prestacional en esa provincia, como tampoco la baja en los costos prestacionales comparativamente con los valores que facturaba el Grupo GIPS.

En ese mismo orden de ideas, esta UAI constató que la auditoría manual de la Auditoría de Facturación de Prestaciones Regionales Litoral (AFRPL), ante la falta de un sistema específico, resulta ser ineficiente. Debemos considerar que la Auditoría de Facturación comprende un control administrativo y la auditoría médica propiamente dicha, permitiendo la primera detectar errores en la documentación y la valorización automática de los débitos,

mientras que la auditoría médica con su conocimiento profesional evalúa el grado de pertinencia de la práctica facturada.

Sistematizar el procedimiento permitiría efficientizar la auditoría, fundamentalmente en los aspectos administrativos, parametrizando las normas de facturación y débitos, facilitando al médico auditor abocarse a su tarea específica.

Conforme expresa el Art 20, Inciso 6) del Decreto Nro 637/2013 y su reglamentario el 2271/2013, esta UAI recomienda la intervención del Directorio del Instituto para analizar la continuidad de la relación contractual en cuestión, considerando la superposición de tareas entre la Delegación y el prestador, como así también evaluar que las instalaciones que propone el prestador para una mejor distribución geográfica en la atención al afiliado cumpla con ese fin, en razón que las comodidades en espacio son limitadas y han provocado excesivas quejas del afiliado en comparación con las comodidades que brinda la propia Delegación.

Es menester señalar que, atento al escaso tiempo transcurrido de prestación de servicios contratados con ROI SA, esta Unidad de Auditoría no cuenta con la información necesaria para concluir respecto al beneficio económico. Para lo cual, es conveniente analizar la situación y de aprobar la continuidad, corregir lo observado en el presente informe.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Informe de Auditoría Nro 12/2022 “Gestión de Delegaciones Provinciales – DPF”

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 19 pagina/s.